



## **Arnaud DONCKELE et Thierry DI TULLIO; un duo fusionnel à la Vague d'or**

**Parmi toutes les conférences proposées lors du Congrès Chefs World Summit 2017 à Monaco, l'une d'entre elles, a offert à l'assemblée un moment d'émotions transmis par un binôme, qui s'est démarqué sur le thème des « duos fusionnels chef et maitre d'hôtel ».**

Interrogés par Anne Garabedian, Arnaud DONCKELE et Thierry DI TULLIO, restaurant la vague d'or -Résidence la Pinède à Saint-Tropez-, ont marqué les esprits, imprégnés d'une complicité professionnelle et d'une amitié mise au

service de leur métier.



Arnaud DONCKELE et Thierry DI TULLIO; un duo fusionnel à la Vague d'or  
©Sandrine Kauffer

Comment optimiser l'expérience client ? Tous les intervenants se sont accordés sur le fait que l'assiette ne suffisait pas ou plus. L'environnement global, l'accueil, la décoration, l'ambiance, le service permettent de laisser une empreinte émotionnelle et gustative.

L'étroite collaboration, la complémentarité professionnelle, la complicité et la confiance sont les clés, le socle de ses duo cuisine/ salle - majoritairement incarnés par le chef et son épouse-.

«J'ai besoin d'avoir un œil salle», souligne le chef et «surtout les retours des clients pertinents, qui permettent des ajustements», témoignage **Arnaud Donckele**.

Comment mettre en place cette synergie et cette confiance ? L'alchimie peut-elle toujours se produire ? La réponse est non. Le respect mutuel, l'écoute, l'empathie, la compréhension la reconnaissance réciproque des compétences, des valeurs de travail et une philosophie du métier commune, construisent ce cheminement, qui voit naître des duos « fusion ».

Des duos assez rares pour être mentionnés. Un exemple extrêmement beau pour être raconté.



Le duo s'est exprimé lors d'une conférence organisée sur le Chefs World Summit 2017 à Monaco ©Jean-Philippe Garadebian

«Plus qu'un alter ego, c'est le grand frère que je n'ai pas eu», introduit **Arnaud Donckele**. Il est de 10 ans mon aîné et j'ai bénéficié de sa maturité pour cadrer ma fougue du jeune chef. Au bout de 10 années, une belle amitié, nous unit. Nous prenons tous nos repas ensemble chaque jour. 10 à 15 mn pour échanger, (autour d'un plat de pâtes). C'est notre rituel. Si je ne suis pas bien, il le voit de suite. On en est arrivé à un point où c'est l'un qui prend rendez-vous chez le médecin pour

l'autre, c'est pour vous dire ! », s'exclame Arnaud Donckele. « Nous prenons soin l'un de l'autre. Notre amitié est aussi vue et appréciée par la brigade. Le plaisir de se retrouver au quotidien a pris le pas sur la notion du travail. On peut aller beaucoup plus loin dans le travail quand le plaisir y est associé. Notre estime mutuelle et notre complémentarité permettent d'instaurer un climat rassurant et serein pour le personnel. Il connaît la direction et les attentes.

Je crois beaucoup en l'humain. Chaque jour, je m'enquiers d'avoir des nouvelles de ma brigade, je parle avec eux, on rit parfois, 10 minutes peuvent suffire, puis on se remet au travail. Avec Thierry, nous avons la même vision de la transmission et du management. Si il y a eu un incident durant le service, nous parlons beaucoup avec nos équipes, on fait le point, parfois jusqu'à une heure du matin», reconnaît-il.

Dès son arrivée (ndlr, Arnaud Donckele a pris ses fonctions avant Thierry Di Tullio à la Vague D'or), Thierry m'a beaucoup impressionné. En fait, j'ai été estomaqué par son engagement. Il arrivait tôt le matin, partait tard le soir et palliait au manque de personnel de sa propre initiative, sans que j'avais besoin de lui demander. A **la Vague d'Or**, nous travaillons 7/7 pendant 190 jours, puis nous fermons pendant la saison d'hiver (octobre à mai). Il y a donc de nombreux turn-over dans les équipes. Et qu'il soit toujours présent m'a impressionné et naturellement j'ai eu un respect énorme. C'est un ovni dans le métier! Pendant, les mois de fermeture, nous sommes un petit noyau à rester pour préparer la nouvelle carte, faire des essais, rencontrer des producteurs et déguster. »



Arnaud Donckele ©Jean-Philippe Garadebian

« Je me suis beaucoup enrichi de nos conversations », rajoute le chef. « J'ai suivi ses conseils. Ce n'est pas toujours évident, mais il faut être à l'écoute », dit-il, racontant l'exemple du plat de la Sérieole. « Je l'avais assez vu, je voulais le retirer de la carte, mais Thierry m'a convaincu du contraire. C'est un plat qui a du sens et facilite son discours sur ma cuisine. Il en avait besoin et ce plat faisait l'unanimité sur une typologie de clients. Cela aurait été égoïste de ma part de le retirer alors que la salle et les clients se l'étaient appropriés. »

« Un autre plat a une histoire incroyable et nous a valu la troisième étoile », mentionne Arnaud Donckele. « C'est le lapin façon Claudette, du prénom de la maman de Thierry. 3 semaines avant notre ouverture, elle avait été hospitalisée,

sombrant dans un coma profond. Thierry était très affecté d'autant qu'à la réouverture, il n'aurait pas la possibilité d'aller la voir à l'hôpital tous les jours. J'ai cherché un moyen de le soutenir et le réconforter. J'ai cherché une idée pour qu'elle soit présente avec nous. Je me souvenais d'un plat de lapin qu'elle faisait tous les dimanches à Carqueiranne et j'ai revisité sa recette. Ce plat est nourri d'affection et d'émotion. J'aime quand les recettes ont une histoire, tout est encore plus fort. Ce plat raconte l'histoire de Thierry et de sa maman. Une histoire personnelle. Alors qu'on fait tous les testing ensemble, je lui ai fait découvrir au dernier moment, quand le plat était sur la carte. Je lui ai fait la surprise. C'était magique et bouleversant. Tous les jours il parlait aux clients de sa maman Claudette. Chaque jour, il était en pensée avec elle.»

« Aujourd'hui, ma maman se porte bien », précise Thierry di Tullio. « Je me souviens le jour même, je suis allé lui apporter la nouvelle carte signée d'un petit mot d'Arnaud, pour elle. Je peux vous dire qu'elle était extrêmement touchée de lire « le râble de lapin, roulé au lard paysan façon « Claudette », et homard bleu, échalotes caramélisées et girolles au miel de châtaignier, jus corsé déglacé au vinaigre de barolo et bouillon mousseux au romarin. »

« Un plat se raconte. Il faut savoir le magnifier », explique le Maître D'hotel. « Chaque soir, je raconte des histoires différentes aux clients. Chaque jour, je vais en cuisine me ressourcer auprès d'Arnaud, l'écouter, l'observer, il est une véritable source d'inspiration. Je peux ensuite être un ambassadeur de sa cuisine, de ses produits et de ses valeurs. »

« Le plaisir des clients prime avant les étoiles. Nous avançons l'idée que nous sommes des aubergistes. Il n'y a pas de carcan, ni de type de service codé », explique **Thierry Di Tullio**. « Je souhaite donner une liberté d'expression à la salle, mais le plus difficile, sans doute », reconnaît-il, « C'est de rester soi-même. Avoir confiance en soi. Cela prend du temps, il faut de la patience, je leur donne comme exemple, qu'ils doivent s'imaginer recevoir à la Vague d'Or leur famille. Ils doivent idéalement se comporter avec chaque client comme s'ils s'adressaient à leur famille. Il faut de la bienveillance naturelle et une envie de faire plaisir. Le reste, la technique s'acquiert avec le temps. »



«Avec Arnaud, la fusion s'est créée car les égos ont été mis de côté. Dès mon arrivée, il a souhaité casser les codes et nous nous sommes tutoyés. Il valorise les métiers de salle.»

«Une maison ne réussit pas uniquement avec une veste blanche», reconnaît le chef. «Cela passe par la communication des équipes en salle. Mon plat ne sera pas apprécié de la même façon, selon sa présentation et le rapport du personnel avec le client.

Que se soit dans le luxe ou la bistronomie, si la triangulaire entre les ambassadeurs de la salle, les ambassadeurs de la vigne et les ambassadeurs de la terre et de la matière est respectée et équilibrée, l'expérience client sera réussie », conclut Arnaud Donckele.

**Par Sandrine Kauffer**

**crédit photos © Sandrine Kauffer et Jean-Philippe Garadebian**