



RÉPARTITION DES TÂCHES ET ORGANISATION DU TRAVAIL

Script & Storyboard Pédagogique (Support Vidéo)

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Module de Formation : Service & Management de Salle

PARCOURS D'EXCELLENCE

Formation : Maître d'Hôtel (Hôtellerie & Restauration)

Plan de la Vidéo (Storyline)



Indication Vidéo (Monteur) : Afficher un sommaire dynamique. Les mots clés "Délégation", "Zonage", et "Efficacité" apparaissent en surbrillance Or. Musique de fond rythmée et structurée, type "horlogerie".

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - L'organisation comme fondation du service
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - La Matrice des Rôles (Qui fait quoi ?)
3. **Séquence 3** : La Répartition Avant le Service (L'art de la Mise en Place)
4. **Séquence 4** : Schéma Explicatif - Le Système de "Zonage" (Station Management)
5. **Séquence 5** : L'Organisation Pendant le Service (Fluidité et communication)
6. **Séquence 6** : La Répartition Après le Service (Clôture et transition)
7. **Séquence 7** : Schéma Explicatif - La Matrice de Compétences (Associer tâche et profil)
8. **Séquence 8** : La Délégation Efficace (Savoir confier les tâches sans perdre le contrôle)
9. **Séquence 9** : Les Outils d'Organisation (Plannings, Checklists, SOPs)
10. **Séquence 10** : La Gestion des Temps Morts (Optimiser l'inactivité)
11. **Séquence 11** : L'Équité et la Motivation (Éviter le favoritisme dans les tâches)
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Le déséquilibre des rangs (Un serveur débordé)
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - L'absence imprévue (Réorganisation d'urgence)
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - La mauvaise mise en place (Impact sur le rush)
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation (Le Maître de l'Efficacité)

Séquence 1: L'Organisation, Fondation du Service



Indication Vidéo (Visuel) : B-Roll. Le Maître d'Hôtel observe une salle vide. En voix-off, le bruit d'un service chaotique (assiettes qui cassent, voix qui s'élèvent). Puis, d'un claquement de doigts, le bruit devient celui d'un service parfait, feutré et élégant.

Voix-off (Narration) :

"Un service exceptionnel ne naît jamais de l'improvisation ou de la chance. C'est le résultat direct d'une organisation scientifique et d'une répartition des tâches millimétrée. En tant que Maître d'Hôtel, votre rôle s'apparente à celui d'un metteur en scène : si chaque acteur ne connaît pas exactement sa place, ses déplacements et ses répliques, la pièce sera un désastre, même avec les meilleurs talents. Répartir les tâches, ce n'est pas simplement donner des ordres. C'est comprendre les forces et les faiblesses de chaque membre de votre brigade, équilibrer la charge de travail, et créer un environnement où la fluidité opérationnelle permet à l'élégance de s'exprimer. L'organisation est le filet de sécurité qui protège votre équipe pendant le coup de feu."

Les 3 Objectifs de la Répartition :

- **Clarté** : Éviter la confusion du "Je pensais que c'était lui qui devait le faire".
- **Efficacité** : Gagner du temps (et des pas) en spécialisant les actions.
- **Équité** : Maintenir un bon climat social en répartissant justement la charge de travail.

Séquence 2: Schéma - La Matrice des Rôles



Indication Vidéo (Visuel) : Animation d'une pyramide inversée ou d'un réseau montrant la distribution classique des responsabilités dans une brigade de salle.

Voix-off (Narration) :

"Avant de distribuer des tâches, il faut définir les rôles. Dans la grande hôtellerie, chaque grade a une fonction précise qui s'imbrique avec les autres."

Qui fait quoi ? (À animer) :

MAÎTRE D'HÔTEL

Supervise, accueille, gère les litiges et les VIPs, fait le plan de salle.

CHEF DE RANG

Prend les commandes, conseille (Upselling), réalise les découpes, gère sa station.

COMMIS DE SALLE / RUNNER

Assure le transport des plats (Cuisine vers Salle), débarrasse, nettoie.

HÔTE / HÔTESSE

Gère le vestiaire, les réservations, escorte le client jusqu'à la table.

Séquence 3: La Répartition Avant le Service

 **Indication Vidéo (Visuel) :** La brigade arrive à 17h. Le Maître d'Hôtel donne une feuille (Checklist) à chacun. L'équipe se déploie rapidement dans la salle : certains repassent les nappes, d'autres font briller les verres.

Voix-off (Narration) :

"Le succès du service se joue pendant la Mise en Place (M.E.P). Si tout le monde fait tout, personne n'est responsable de rien. La répartition doit être chirurgicale."

Organiser la Mise en Place :

- **La Sectorisation** : Diviser le travail par zones ou par tâches. Un commis est responsable de l'office (machine à café, pains, beurres), un autre du polissage de la verrerie. Un Chef de Rang est responsable de l'alignement des tables et du dressage des couverts.
- **Le "Side Work" (Tâches annexes)** : Ce sont les tâches invisibles (Remplir les salières, plier les serviettes de réserve, préparer les seaux à champagne). Elles doivent être assignées nommément chaque jour.
- **Le Contrôle Croisé** : À la fin de la M.E.P, le Maître d'Hôtel n'est pas le seul à vérifier. Le Chef de Rang de la station A vérifie la station B, et inversement. Cela élève le niveau d'exigence globale.

Séquence 4: Schéma - Le Système de "Zonage"

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Vue d'un plan de salle 3D. La salle se divise en couleurs (Zones A, B, C). Chaque serveur et commis a une icône qui se déplace dans sa zone définie.

Voix-off (Narration) :

"Pendant le service, courir partout équivaut à ne rien maîtriser. Le 'Station Management' (ou Zonage) est la clé de la fluidité."

L'Organisation par Rangs (À animer) :

LE CHEF DE RANG



Reste **ancré dans sa zone** (ex: 5 tables). Il est au contact permanent du client pour vendre, conseiller et facturer.

LE COMMIS / RUNNER



Fait les **allers-retours** (Cuisine <-> Console). Il apporte les plats et remporte la vaisselle sale. Il est les "jambes" du Chef de Rang.

LE MAÎTRE D'HÔTEL



Navigue en **"Helicopter View"** au-dessus des zones. Il intervient uniquement pour aider une zone en surcharge temporaire.

Séquence 5: L'Organisation Pendant le Service



Indication Vidéo (Visuel) : Le service bat son plein. Le Maître d'Hôtel communique avec des gestes discrets (hochement de tête, main dans le dos) à ses Chefs de Rang, sans crier.

Voix-off (Narration) :

"La répartition des tâches ne s'arrête pas quand le service commence. Elle devient dynamique. La communication non-verbale et la solidarité sont les maîtres-mots."

La Fluidité Opérationnelle :

- **Le Principe des "Mains Pleines" :** Règle absolue en salle. Un serveur (ou commis) ne fait jamais un trajet à vide. S'il va en cuisine réclamer un plat, il emporte une assiette sale ou un verre vide au passage.
- **La Solidarité Inter-Rangs :** Si le Chef de Rang de la zone A a fini ses prises de commande et que la zone B est dans le 'rush', il doit naturellement proposer son aide pour débarrasser ou servir l'eau en zone B (sans pour autant y prendre des commandes). C'est ce qu'on appelle la "Vision Périphérique".
- **La Gestion du Pass :** C'est la tâche la plus critique. Souvent assumée par l'aboyeur ou le Maître d'Hôtel lui-même pour garantir que les plats chauds ne stagnent jamais en attente de serveur (Runners alertés).

Séquence 6: La Répartition Après le Service

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Les derniers clients quittent la salle. L'équipe, fatiguée mais organisée, lance la procédure de "Clear down" (fermeture).

Voix-off (Narration) :

"La façon dont on ferme un restaurant détermine comment on l'ouvrira le lendemain. La répartition des tâches de clôture doit être rapide et équitable pour libérer l'équipe."

Le "Closing" (La Clôture) :

- **Le Débarrassage Final** : Une équipe centralise le linge sale (nappes, serviettes), une autre rapatrie toute la verrerie restante vers la plonge.
- **Le Nettoyage de l'Office (Back-Office)** : Vider les machines à café, nettoyer les consoles de service, ranger les couverts propres pour le service du lendemain.
- **La Clôture Administrative** : Pendant que l'équipe nettoie, le Maître d'Hôtel ou le Chef de Rang responsable clôture la caisse (Cash out), vérifie les factures et rédige le "Logbook" de fin de service. Personne ne quitte le restaurant tant que le Maître d'Hôtel n'a pas validé l'inspection finale.

Séquence 7: Schéma - La Matrice de Compétences



Indication Vidéo (Visuel) : Un tableau à double entrée s'affiche. En ordonnée, le nom des employés. En abscisse, les compétences (Découpe, Vente de Vins, Anglais).

Voix-off (Narration) :

"On ne confie pas le flambage d'une crêpe Suzette au commis arrivé hier. Le Maître d'Hôtel répartit les tâches en fonction de la matrice des compétences de son équipe."

Associer la Tâche au Profil (À animer) :

L'EXPERT (Le Sénior)



Tâches : Prise de commande VIP, découpe au guéridon, résolution de plaintes. *Il garantit le chiffre d'affaires et le prestige.*

LE MOTEUR (L'Intermédiaire)



Tâches : Gestion des rangs classiques, accueil, mentorat des commis. *Il assure le volume et la cadence.*

L'APPRENTI (Le Junior)



Tâches : Débarrassage, service de l'eau/pain, préparation de l'office. *Il apprend l'exigence en observant les seniors.*

Séquence 8: La Délégation Efficace



Indication Vidéo (Visuel) : Le Maître d'Hôtel confie une tâche importante (faire l'inventaire de la cave du jour) à un jeune Chef de Rang. Il lui explique comment faire, puis s'éloigne pour le laisser agir.

Voix-off (Narration) :

"Le micro-management (vouloir tout contrôler soi-même) est l'ennemi de l'organisation. Un Maître d'Hôtel épuisé est un mauvais Maître d'Hôtel. Il faut savoir déléguer."

Les 4 Règles de la Délégation :

- **Clarté** : L'instruction doit être précise. *"Faites l'inventaire"* est flou. *"Comptez les bouteilles de vin blanc et remplissez la fiche Excel pour 18h"* est clair.
- **Ressources** : S'assurer que l'employé a les outils et le temps nécessaires pour accomplir la tâche qu'on lui confie.
- **Responsabilisation** : Déléguer, c'est donner le pouvoir de faire, mais aussi le droit à l'erreur (lors de l'apprentissage).
- **Contrôle (Follow-up)** : La confiance n'exclut pas le contrôle. Le Maître d'Hôtel vérifie toujours le résultat final, félicite en public, et corrige en privé.

Séquence 9: Les Outils d'Organisation



Indication Vidéo (Visuel) : Gros plan sur le "Tableau de Service" affiché dans l'office. On y voit un tableau Excel avec les noms, les rangs, et les tâches annexes cochées avec un marqueur.

Voix-off (Narration) :

"La mémoire humaine est faillible, surtout sous le stress d'un service. Les outils d'organisation sont la mémoire externe de l'équipe."

L'Arsenal Managérial :

Les Standards Documentés :

- **Le Planning de Salle (Floor Plan) :** Imprimé et affiché avant le briefing. Chaque serveur sait de quelles tables il est responsable.
- **Les Checklists de M.E.P. et de Clôture :** Une liste exhaustive des tâches (Nettoyer les machines, compter les couverts d'argent). Le serveur coche lorsqu'il a terminé. Cela permet de standardiser l'excellence.
- **Les S.O.P.s (Standard Operating Procedures) :** Le classeur de référence. Il explique *comment* accomplir chaque tâche (Comment dresser une table à l'Américaine, comment faire le café). C'est l'outil de base pour la formation des nouveaux.

Séquence 12: Étude de Cas 1 (Déséquilibre)



Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique 1". Le Rang A (près de la fenêtre) est plein à craquer. Le Chef de Rang A transpire. Le Rang B est presque vide, le Chef de Rang B plie des serviettes en attendant.

Cas Pratique N°1 : Le Déséquilibre des Rangs

Le Problème : À cause des demandes des clients (qui veulent tous la vue), le placement a déséquilibré la salle. Un serveur est noyé, l'autre est inactif. Le client ressent ce stress.

L'Action du Maître d'Hôtel :

1. **Repérage :** Il constate le déséquilibre (Helicopter View).
2. **Redistribution Tactique :** Il ne demande pas au serveur B de "prendre" des tables au serveur A (ce qui vexerait le serveur A ou compliquerait la caisse). Il transforme temporairement le serveur B en "**Super-Runner**" pour la zone A.
3. **Exécution :** Le serveur B apporte les plats, débarrasse et sert le vin de la zone A, sous la directive du serveur A qui garde la relation client.

Résultat : La charge de travail est lissée, la solidarité d'équipe est renforcée, le client est servi à temps.

Séquence 13: Étude de Cas 2 (Absence Imprévue)

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Icône "Cas Pratique 2". 18h00. Un appel prévient que le Chef de Rang principal est aux urgences. Le restaurant est complet ce soir (100 couverts).

Cas Pratique N°2 : La Réorganisation d'Urgence

Le Problème : Il manque un pilier de l'équipe. Les 3 autres serveurs vont devoir absorber 25 clients de plus chacun. Le risque de crash est énorme.

L'Action Managériale (Agilité) :

1. **Simplification** : Le Maître d'Hôtel contacte immédiatement le Chef de Cuisine. *"Chef, on est un en moins en salle. Peux-tu simplifier l'envoi des amuse-bouches et des mignardises pour nous faire gagner des manipulations ?"*
2. **Fusion des Rangs** : Il redessine le plan de salle. Il transforme les 4 petits rangs en 2 très grands rangs, gérés chacun par un binôme (1 Serveur + 1 Commis).
3. **Engagement Personnel** : Le Maître d'Hôtel (et potentiellement le Directeur F&B) descendent dans l'arène. L'accueil est géré par la réception de l'hôtel, et le Maître d'Hôtel prend lui-même un carnet de commande. L'équipe se sent soutenue.

Séquence 14: Étude de Cas 3 (La Mauvaise M.E.P.)



Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique 3". En plein milieu du service des fromages, un serveur se rend compte qu'il n'y a plus d'assiettes à entremets propres dans la console.

Cas Pratique N°3 : Le prix d'une mauvaise préparation

Le Problème : Le "Side-work" n'a pas été vérifié. Le serveur doit courir à la plonge chercher des assiettes, les essuyer, ce qui fait attendre le client 5 minutes devant son chariot de fromages.

L'Action du Maître d'Hôtel :

1. **La Rustine (Immédiat) :** Le Maître d'Hôtel ou un runner s'en occupe pour que le serveur reste avec son client.
2. **L'Enquête (Après service) :** Au débriefing, le Maître d'Hôtel ne hurle pas. Il demande : *"Pourquoi avons-nous manqué d'assiettes ce soir ?"* Réponse : le commis responsable de la zone C était en retard et n'a pas fini sa checklist.
3. **La Correction (Système) :** Le Maître d'Hôtel instaure un "Cross-check" obligatoire. Désormais, 15 min avant le service, le Chef de Rang DOIT signer la checklist du Commis, engageant sa propre responsabilité sur la Mise en Place de sa station. Le problème ne se reproduira plus.

Séquence 15: Conclusion & Grille d'Évaluation



Indication Vidéo (Visuel) : Affichage de la "Checklist du Maître de l'Efficacité". Défilement du texte vers le haut. Musique structurée, soulignant l'ordre et le professionnalisme.

Grille d'Évaluation (Organisation du Travail) :

- [] J'assigne des **rôles clairs et des zones géographiques (Rangs)** à chaque membre de l'équipe.
- [] J'utilise des **Checklists écrites** pour la Mise en place (Avant) et la Clôture (Après service).
- [] Je favorise la **Solidarité (Mains pleines, vision périphérique)** entre les différents rangs pendant le rush.
- [] Je **Délègue efficacement** en fonction de la matrice des compétences (Seniors vs Juniors).
- [] J'interviens de manière **agile et solidaire** en cas d'absence imprévue ou de déséquilibre en salle.

Le Mot de la Fin

L'élégance d'un service de luxe ne repose pas sur la magie, mais sur une organisation implacable. En tant que Maître d'Hôtel, vous êtes l'architecte de cette mécanique. Une mauvaise répartition des tâches engendre la panique, la fatigue et finalement, l'insatisfaction du client. À l'inverse, lorsque chaque membre de votre brigade connaît parfaitement son rôle, son espace et ses missions annexes, l'équipe se meut avec la grâce et la précision d'un ballet. C'est votre leadership, votre équité dans la distribution du travail et votre rigueur sur les checklists qui permettent à vos serveurs de cesser de "courir" pour enfin commencer à "servir".

Fin du Script d'Animation Vidéo

Conçu pour la formation opérationnelle et managériale des Maîtres d'Hôtel.