



SÉCURITÉ DU PERSONNEL ET DES CLIENTS EN SALLE

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 "Prévention", "Urgences", et "Sûreté" apparaissent en surbrillance Or. Musique de fond grave, posée et rassurante.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - Le Maître d'Hôtel, protecteur de la salle
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - La Cartographie des Risques en Salle
3. **Séquence 3** : La Sécurité du Personnel (Prévention des TMS et ergonomie)
4. **Séquence 4** : Schéma Explicatif - Les Bons Gestes (Port de charges et plateaux)
5. **Séquence 5** : Les Dangers Physiques (Chutes, brûlures, coupures)
6. **Séquence 6** : La Sécurité Incendie (Prévention et réaction)
7. **Séquence 7** : Schéma Explicatif - Protocole d'Évacuation (Le calme avant tout)
8. **Séquence 8** : Les Urgences Médicales (Malaises et premiers secours)
9. **Séquence 9** : La Gestion de l'Étouffement (Manœuvre de Heimlich)
10. **Séquence 10** : La Sûreté et la Malveillance (Prévention des vols et pickpockets)
11. **Séquence 11** : Gérer les intrusions ou les clients menaçants
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Un client s'étouffe avec un morceau de viande
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - L'alarme incendie se déclenche en plein coup de feu
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - La chute d'un commis avec un plateau brûlant
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation (Le Leader de Crise)

Séquence 1: Le Protecteur de la Salle



Indication Vidéo (Visuel) : B-Roll. Le restaurant est bondé, les serveurs slaloment avec des plateaux. Soudain, un verre se brise au sol. Le Maître d'Hôtel lève la main : l'équipe s'arrête, un commis sécurise la zone, le danger est écarté en 5 secondes.

Voix-off (Narration) :

"L'élégance d'un service de luxe ne doit jamais faire oublier que la salle de restaurant est un environnement industriel à haut risque. Planchers glissants, liquides bouillants, verre brisé, objets tranchants, et parfois, des centaines de personnes rassemblées dans un espace confiné. En tant que Maître d'Hôtel, votre première responsabilité, avant même le chiffre d'affaires ou la qualité des plats, c'est la sécurité absolue de vos clients et de votre brigade. Si une urgence survient, vous n'êtes plus un spécialiste de la gastronomie, vous devenez le Commandant de Bord. C'est vers vous que tous les regards se tourneront. La panique est contagieuse, mais le calme l'est tout autant. Maîtriser les protocoles de sécurité, c'est s'assurer que face à un malaise, un incendie ou un accident du travail, vous agirez avec la précision d'un professionnel, sauvant ainsi des vies et la réputation de votre établissement."

Les 3 Piliers de la Sécurité :

- **La Prévention** : Repérer et éliminer le danger avant l'accident.
- **La Formation** : Une équipe qui sait réagir ne panique pas.
- **Le Leadership** : Garder un calme olympien pour guider les foules en crise.

Séquence 2: Schéma - Cartographie des Risques

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Animation d'un plan de salle 3D. Différentes zones s'allument en rouge avec des icônes d'avertissement.

Voix-off (Narration) :

"Le Maître d'Hôtel doit scanner sa salle en permanence avec les yeux d'un expert en sécurité. Chaque zone cache ses propres dangers."

La Matrice des Dangers (À animer) :

LE PASSE-PLAT (Office)



Risque : Brûlures, bousculades, chutes. C'est la zone de croisement entre ceux qui portent lourd (Chaud) et ceux qui débarrassent (Sale).

LE GUÉRIDON / SALLE



Risque : Coupures, brûlures (Flambage). Danger direct pour le client si le réchaud est mal positionné.

LE SOL (Circulation)



Risque : Glissades (Slips & Falls). Une feuille de salade tombée ou une goutte d'huile est un piège mortel pour un serveur avec un plateau.

LE VESTIAIRE / HALL



Risque : Vols, intrusions (Sûreté). Accès aux affaires des clients, zone surveillée par l'hôtesse.

Séquence 3: La Sécurité du Personnel (Ergonomie)



Indication Vidéo (Visuel) : Un jeune serveur porte un plateau énorme, le dos courbé, grimaçant de douleur. Le Maître d'Hôtel l'arrête, lui fait poser le plateau, et lui montre la bonne posture.

Voix-off (Narration) :

"Le métier de la salle détruit les corps si les bons gestes ne sont pas respectés. Les Troubles Musculo-Squelettiques (TMS) sont la première cause d'arrêt maladie en restauration."

Protéger la Brigade :

- **Le Port du Plateau** : Le plateau lourd ne se porte jamais à bout de bras. Il se porte en appui sur l'épaule et la main ouverte à plat, bras à l'équerre, le poids réparti au centre. On plie les genoux pour le soulever, jamais le dos.
- **Les Chaussures** : Le Maître d'Hôtel doit exiger des chaussures fermées, avec **semelles antidérapantes**. Les talons hauts pour les hôteses doivent être strictement limités en hauteur pour des raisons médicales et de sécurité.
- **La Règle des "3 Assiettes"** : Ne jamais laisser un serveur jouer au héros en portant 5 ou 6 assiettes empilées le long du bras. C'est dangereux pour les tendons, risqué pour la propreté (les dessous d'assiettes touchent la nourriture), et c'est un manque d'élégance absolu.

Séquence 4: Schéma - Les Bons Gestes

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Animation biomécanique d'un corps humain. Des flèches vertes montrent la bonne répartition du poids, des croix rouges montrent la tension sur la colonne vertébrale.

Voix-off (Narration) :

"Un service de 8 heures équivaut à un semi-marathon avec des poids. L'ergonomie est une question de longévité professionnelle."

Biomécanique du Service (À animer) :

LA MAUVAISE POSTURE ❌



Dos courbé en avant pour déposer l'assiette. Plateau porté loin du corps. Force concentrée sur les poignets et les lombaires. (Risque de hernie, tendinite).

VS

LA POSTURE IDÉALE ✔️



Le serveur garde le dos droit. Il **plie les genoux (fente)** pour s'abaisser au niveau de la table. Le plateau est près du centre de gravité du corps.

Séquence 5: Prévenir Dangers et Accidents



Indication Vidéo (Visuel) : Écran divisé montrant trois actions de prévention : ramasser immédiatement un glaçon au sol, annoncer "Chaud devant", et nettoyer un couteau au guéridon.

Voix-off (Narration) :

"Les accidents graves en salle sont souvent la conséquence d'une série de petites négligences. La prévention est une communication constante."

La Gestion des Dangers Physiques :

- **Le Sol Glissant :** Tout liquide tombé au sol (glaçon, vin, eau, sauce) doit être essuyé à la seconde. S'il y a de la casse (verre), un serveur **reste physiquement sur le danger pour bloquer le passage** pendant qu'un autre va chercher de quoi nettoyer. On ne ramasse jamais du verre à la main.
- **La Communication du Danger :** Dans les zones aveugles (portes battantes, angles de couloir), le serveur a l'obligation légale et morale d'annoncer sa présence : "*Chaud derrière !*" ou "*Attention, Angle !*".
- **Le Flambage (Guéridon) :** La bouteille d'alcool fort ne doit **jamais** être versée directement depuis le goulot sur la flamme (risque d'explosion par retour de flamme). On verse la dose dans une louche, que l'on approche du feu. Le réchaud doit être loin du visage des clients.

Séquence 6: La Sécurité Incendie



Indication Vidéo (Visuel) : Une alarme retentit soudainement. L'éclairage général s'éteint, seules les lumières vertes de sortie de secours clignotent. Le Maître d'Hôtel prend une voix forte, claire et apaisée.

Voix-off (Narration) :

"Le feu est la hantise absolue de l'hôtellerie. En cas d'alarme, vous avez environ 3 minutes pour évacuer la salle. Le silence et l'hésitation tuent ; le leadership sauve."

L'Évacuation (Gérer la panique) :

- **Le Maître d'Hôtel = Serre-file :** C'est le capitaine. Il donne l'ordre d'évacuation à voix haute mais sans crier de peur. *"Mesdames, Messieurs, veuillez laisser vos affaires sur les tables et suivre calmement mon équipe vers les sorties signalées."*
- **Le Rôle de la Brigade (Guides-files) :** Les serveurs ne courent pas vers la sortie. Ils encadrent les clients et pointent de la main la sortie de secours la plus proche (pas l'entrée principale, qui peut être bloquée).
- **La Vérification Finale :** Le Maître d'Hôtel est la dernière personne à quitter la salle. Il vérifie les toilettes, les salons privés et sous les tables. Les additions et le matériel passent au second plan absolu : seule la vie compte.

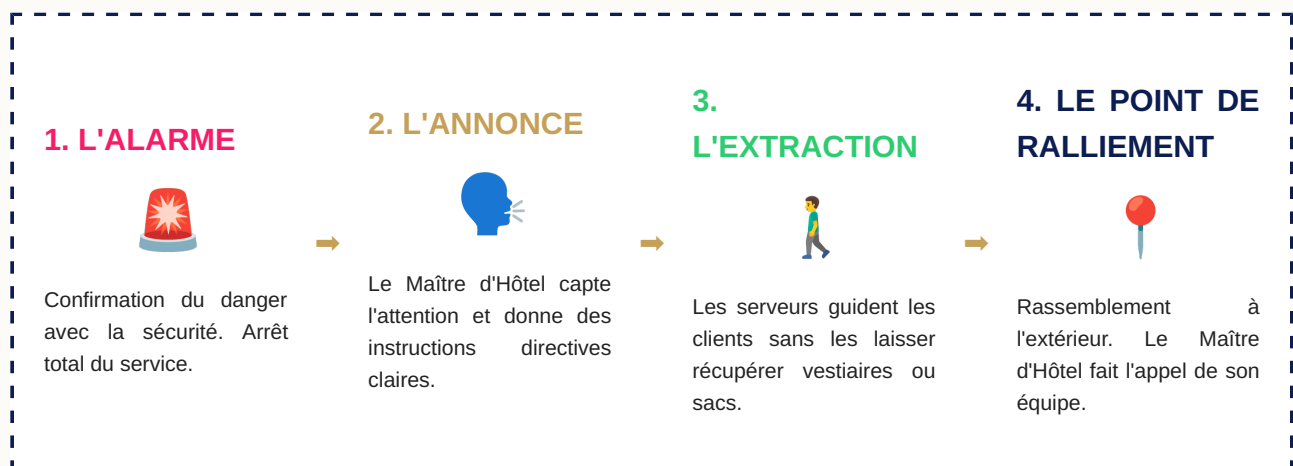
Séquence 7: Schéma - Protocole d'Évacuation

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation du plan d'évacuation. Les flèches de mouvement de foule montrent comment éviter la bousculade.

Voix-off (Narration) :

"Le calme de l'évacuation dépend de la certitude de vos équipes. Une équipe formée évacue en silence, comme un ballet bien réglé."

Chronologie d'Urgence Incendie (À animer) :



Séquence 8: Les Urgences Médicales



Indication Vidéo (Visuel) : Un client s'évanouit doucement à sa table. Le Maître d'Hôtel demande immédiatement à son équipe d'amener les paravents (écrans) pour cacher la scène aux autres clients, puis il agit.

Voix-off (Narration) :

"Le malaise d'un client est un moment de vulnérabilité extrême. Le Maître d'Hôtel doit agir avec rapidité pour sa santé, et avec une immense discrétion pour préserver sa dignité."

Gestes de Secours et Discrétion :

- **Le Paravent (L'Isolement) :** Ne laissez jamais un client inconscient à la vue de tous. Encerchez la table de paravents. Cela protège le client des regards (et des smartphones), et préserve l'appétit de la salle.
- **Le Rôle du Leader :** Le Maître d'Hôtel ne fait pas tout. Il délègue immédiatement :
"Paul, appelle le 15 (ou 112/911) et demande un défibrillateur à la réception. Sophie, va accueillir les secours à la porte d'entrée." Lui-même reste près de la victime.
- **Le Malaise Simple :** En cas de malaise vagal, asseoir ou allonger le client, lui lever les jambes, desserrer col et cravate. Si le client est inconscient mais respire : **Position Latérale de Sécurité (PLS).**

Séquence 9: L'Étouffement (La Manœuvre)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Un client se lève d'un coup, porte ses deux mains à sa gorge. Il ne peut plus ni parler, ni tousser. Son visage devient rouge/bleu. Le Maître d'Hôtel passe immédiatement derrière lui.

Voix-off (Narration) :

"L'étouffement total (fausse route) est l'urgence absolue en restauration. Sans intervention, l'issue est fatale en quelques minutes. La brigade doit savoir reconnaître le signal universel : les mains à la gorge."

La Technique de Désencombrement :

- **1. Évaluer :** Demander "Vous étouffez-vous ? Pouvez-vous parler ?". Si le client tousse, ne faites rien, encouragez-le à tousser. S'il ne peut pas émettre un son : Agissez.
- **2. Les Tapes dans le dos :** Penchez la victime en avant. Donnez jusqu'à 5 claques vigoureuses entre les omoplates avec le plat de la main.
- **3. La Manœuvre de Heimlich (Compressions Abdominales) :** Si les tapes échouent. Placez-vous derrière la victime, passez vos bras autour de sa taille. Fermez un poing, placez-le juste au-dessus du nombril. Saisissez ce poing avec l'autre main et tirez d'un coup sec **vers vous et vers le haut** (jusqu'à 5 fois). Alternier tapes et compressions jusqu'à expulsion.

Séquence 12: Étude de Cas 1 (L'Étouffement)



Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique 1". Le client, après avoir recraché le morceau grâce au Maître d'Hôtel, est en état de choc, en larmes, mais vivant. La salle a été témoin de la scène.

Cas Pratique N°1 : La Gestion Post-Crise

Le Problème : Le danger physique est écarté, mais la tension psychologique dans la salle est à son paroxysme. L'épouse du client est sous le choc.

L'Action du Maître d'Hôtel :

1. **Exfiltration Médicale :** Même si le client va mieux, on exige une vérification médicale (les pompiers). Le Maître d'Hôtel l'accompagne doucement dans un salon privé pour qu'il reprenne ses esprits loin des regards.
2. **Rassurer la Salle :** Le Maître d'Hôtel repasse en salle. D'une voix forte mais douce : *"Mesdames et Messieurs, notre convive est hors de danger et se repose. Nous vous remercions pour votre calme, je vous souhaite un excellent service."*
3. **Protection Juridique :** Le Maître d'Hôtel rédige immédiatement un rapport d'incident complet pour la Direction Générale et les assurances de l'hôtel.

Séquence 13: Étude de Cas 2 (L'Incendie en Cuisine)



Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique 2". Coup de feu du samedi soir. Fumée noire épaisse sortant du passe-plat. L'alarme hurle. Un client paniqué se lève pour courir vers les vestiaires récupérer son manteau de fourrure.

Cas Pratique N°2 : Le Refus d'Évacuer

Le Problème : Le client refuse de sortir sans son manteau ou son sac de valeur, bloquant le flux d'évacuation et se mettant en danger de mort (intoxication aux fumées).

L'Action du Maître d'Hôtel (L'Autorité) :

1. **La Voix de Commandement :** On abandonne la posture de service, on adopte la posture de sécurité. *"Monsieur, laissez ce vestiaire immédiatement, suivez mon Chef de Rang vers la sortie Nord, C'EST UN ORDRE."*
2. **La Barrière Physique :** Un membre de l'équipe se place physiquement devant l'accès au vestiaire pour empêcher tout retour en arrière.
3. **Le Bilan :** Arrivé au point de ralliement, l'équipe refuse que quiconque reentre tant que les pompiers n'ont pas sécurisé les lieux. L'hôtel indemniser les biens perdus, pas les vies.

Séquence 14: Étude de Cas 3 (L'Accident du Travail)



Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique 3". Un commis glisse. Son plateau vole, une théière d'eau bouillante se reverse sur son bras. Il hurle de douleur au milieu de la salle.

Cas Pratique N°3 : Le Collaborateur Blessé

Le Problème : Un accident du travail grave (brûlure thermique) s'est produit en salle. Le personnel est paralysé, les clients sont choqués.

L'Action du Maître d'Hôtel :

1. **Le Secours Immédiat :** On ne ramasse pas la vaisselle. Le Maître d'Hôtel (ou un collègue) emmène immédiatement le commis à l'office sous un filet d'**eau froide** (tempérée) pendant 15 minutes complètes pour stopper la brûlure. Appeler les urgences.
2. **La Sécurisation du Périmètre :** Un autre Chef de Rang place immédiatement une chaise ou un paravent sur la zone glissante pour éviter un "sur-accident" (qu'un client glisse à son tour dans la flaque d'eau).
3. **La Continuité :** Une fois le blessé pris en charge et la zone nettoyée, le service doit reprendre. Le Maître d'Hôtel passe aux tables proches pour s'excuser du choc visuel, et réorganise les rangs pour combler l'absence du blessé.

Séquence 15: Conclusion & Grille d'Évaluation



Indication Vidéo (Visuel) : Affichage de la "Checklist du Leader de Crise". Défilement du texte vers le haut. Musique majestueuse, évoquant le courage et le professionnalisme.

Grille d'Évaluation (Sécurité et Sûreté) :

- [] Je corrige immédiatement toute **mauvaise posture ergonomique** (port de charges) chez mes collaborateurs.
- [] Je suis intraitable sur la **prévention des chutes** (nettoyage instantané du moindre liquide au sol).
- [] Je connais parfaitement les **itinéraires d'évacuation incendie** et mon rôle de Serre-file.
- [] Je maîtrise les **gestes de premiers secours de base** (Heimlich, PLS) et je sais isoler une victime des regards.
- [] En cas de crise, j'abandonne la posture de service pour adopter une **posture d'autorité calme et rassurante**.

Le Mot de la Fin

Le Maître d'Hôtel est souvent perçu comme le metteur en scène du plaisir et de la gastronomie. Mais sa mission la plus silencieuse et la plus noble est d'être le gardien de la vie. Le client se détend dans votre salle parce qu'il s'y sent inconsciemment en sécurité totale. L'anticipation des risques, la formation de vos équipes à l'ergonomie, et votre sang-froid face aux urgences absolues feront de vous un véritable leader. Le jour où une crise frappera – et elle frappera – ce ne sont pas les accords mets et vins qui compteront, mais votre capacité à sauver une vie, protéger votre équipe et guider tout le monde vers la sécurité. Soyez prêts.

Fin du Script d'Animation Vidéo

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