POSITION DANS LA BRIGADE (LE MAILLON FORT DU SERVICE)

Script & Storyboard Pédagogique (Support Vidéo)

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Module de Formation : Service & Management de Salle

PARCOURS D'EXCELLENCE

Formation : Demi-Chef de Rang (Hôtellerie & Restauration)

Plan de la Vidéo (Storyline)

> 🎬 **Indication Vidéo (Monteur) :** Afficher un sommaire dynamique. Les mots clés "Hiérarchie", "Relais", et "Équipe" apparaissent en surbrillance Or. Musique de fond structurée et orchestrale, évoquant le travail d'équipe.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - La Brigade, un orchestre millimétré
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - L'Organigramme classique de la Brigade
3. **Séquence 3** : Le lien avec le Commis (Le grand frère opérationnel)
4. **Séquence 4** : Le lien avec le Chef de Rang (Le binôme de confiance)
5. **Séquence 5** : Schéma Explicatif - La répartition des tâches sur le rang
6. **Séquence 6** : Le lien avec la Hiérarchie (Maître d'Hôtel / Directeur)
7. **Séquence 7** : Les interactions inter-services (Sommellerie et Bar)
8. **Séquence 8** : La relation avec la Cuisine (L'art de communiquer au passe)
9. **Séquence 9** : Schéma Explicatif - Le Flux de Communication en salle
10. **Séquence 10** : Construire son Leadership (S'affirmer sans écraser)
11. **Séquence 11** : Le respect de l'uniforme et des statuts (La discipline du luxe)
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Conflit d'autorité avec un commis plus âgé
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - Le Chef de Rang s'absente : prendre le relais
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - Instructions contradictoires (Chef de Rang vs MDH)
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation (Le Diplomate de la Salle)

Séquence 1: Un Orchestre Millimétré

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll. Le service commence. On voit une chorégraphie parfaite en salle : le Directeur observe, le Chef de Rang prend une commande, le Demi-Chef sert le vin, le Commis apporte le pain. Tout s'emboîte.

Voix-off (Narration) :

"Un restaurant gastronomique n'est pas une simple équipe, c'est une Brigade. Ce terme militaire, hérité d'Auguste Escoffier, implique une structure, un respect des grades et une discipline absolue. Dans cet orchestre, le Demi-Chef de Rang joue une partition complexe. Il n'est plus tout à fait en bas de l'échelle, mais il n'est pas encore le chef d'orchestre du rang. Sa position exige une incroyable agilité sociale. Il doit savoir recevoir des ordres précis de son Chef de Rang, tout en sachant en donner avec justesse et bienveillance à son commis. Savoir se positionner dans la brigade, c'est comprendre que l'on n'est pas un individu isolé, mais le maillon d'une chaîne tendue vers un seul but : l'excellence de l'expérience client. Un maillon faible ou un ego mal placé, et toute la chaîne se brise."

La Philosophie de la Brigade :

- **Solidarité :** On ne laisse jamais un collègue "couler" pendant le service.
- **Respect :** Le vouvoiement est souvent de rigueur devant le client.
- **Hiérarchie :** Les consignes descendent, les retours (feedbacks) remontent.

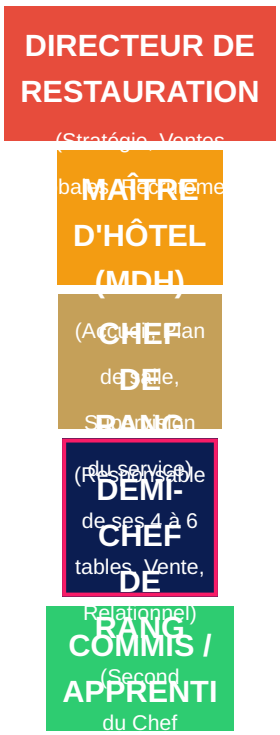
Séquence 2: Schéma - L'Organigramme Classique

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'un arbre hiérarchique. Les lignes de subordination s'allument pour montrer les flux d'ordres directs.

Voix-off (Narration) :

"Le respect de la voie hiérarchique est fondamental. Un problème se règle toujours avec son supérieur direct avant de remonter plus haut."

La Chaîne de Commandement (À animer) :



Séquence 3: Le Lien avec le Commis

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** À l'office, le Demi-Chef de Rang montre une technique de pliage de serviette à un jeune commis. Il sourit, corrige le geste avec douceur, puis ils repartent en salle.

Voix-off (Narration) :

"Le Demi-Chef de Rang a été commis il n'y a pas si longtemps. Il connaît la difficulté physique et le stress de ce poste. Son rôle est d'être un grand frère opérationnel, pas un tyran."

L'Encadrement de la Base :

- **Protéger :** C'est le Demi-Chef qui s'assure que le commis a bien pris ses pauses et qu'il n'est pas en surcharge. Il est son premier protecteur.
- **Former :** Le Chef de Rang n'a pas le temps de former aux détails. C'est le Demi-Chef qui apprend au commis comment porter le plateau, comment annoncer un plat, comment vider les cendriers ou gérer le pain.
- **Corriger sans humilier :** Si le commis fait une erreur en salle (ex: servir par la gauche), le Demi-Chef ne dit rien devant le client. Il intercepte le commis à l'office : *"Attention Lucas, le service à l'assiette se fait toujours par la droite. Concentre-toi pour la suite."*

Séquence 4: Le Lien avec le Chef de Rang

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Le Chef de Rang prend une commande. Il lève légèrement les yeux. Le Demi-Chef, posté à quelques mètres, comprend le signal, s'approche et verse l'eau minérale aux clients pour faire gagner du temps.

Voix-off (Narration) :

"Avec le Chef de Rang, vous formez un binôme inséparable. Vous êtes son 'Second', au sens propre comme au figuré. S'il réussit son service, c'est grâce à votre travail de l'ombre."

La Loyauté au Chef de Rang :

- **L'Anticipation :** Le but du Demi-Chef est de faire en sorte que le Chef de Rang n'ait jamais besoin de lui demander quelque chose. Si le Chef de Rang s'approche avec une bouteille de vin, le Demi-Chef a déjà déposé les verres adéquats.
- **La Solidarité Face au Client :** Si le Chef de Rang commet une erreur de commande, le Demi-Chef ne dit **jamais** *"C'est la faute de mon Chef."* Il assume au nom du rang : *"Veuillez nous excuser, il y a eu une confusion, nous corrigeons cela."*
- **L'Apprentissage :** C'est en observant votre Chef de Rang vendre, conseiller, et désamorcer des conflits que vous apprenez le métier. Soyez une éponge.

Séquence 5: Schéma - La Répartition des Tâches

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Tableau comparatif animé. Les tâches glissent vers la colonne de la bonne personne pour montrer que le Demi-Chef comble le vide entre la vente et la logistique.

Voix-off (Narration) :

"La brigade fonctionne car chacun connaît son territoire. Le chevauchement des tâches crée de la confusion."

Qui fait quoi sur le Rang ? (À animer) :

CHEF DE RANG	DEMI-CHEF DE RANG	COMMIS DE SALLE
• Accueil principal / VIP • Prise de commande complète • Vente additionnelle / Vins • Flambages et Découpes • Addition et Encaissement	• Prise de commande (Apéritifs/Eaux) • Service des boissons chaudes • Service à l'anglaise / Fromages • Frappe sur le terminal POS • Pilotage du débarrassage	• Transport des plats (Navette) • Service Pain et Beurre • Débarrassage physique • Nettoyage / Ramasse-miettes • Tenue de l'office

Séquence 6: Le Lien avec la Hiérarchie (MDH)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Le Maître d'Hôtel donne une directive générale lors du briefing (Line-up). Le Demi-Chef prend des notes sur son calepin et hoche la tête.

Voix-off (Narration) :

"Le Maître d'Hôtel et le Directeur de Restauration sont les stratèges de la salle. Le Demi-Chef de Rang n'est pas souvent en interaction directe avec eux pendant le rush, mais il doit respecter leur autorité."

Le Respect de la Direction :

- **Le Briefing (Line-up) :** Le Demi-Chef doit y être attentif. Il relaie ensuite les informations importantes (Plats du jour, ruptures, VIP) à ses commis qui sont souvent en train de finir la mise en place pendant ce temps.
- **L'Exécution des Ordres :** Si le Maître d'Hôtel demande au Demi-Chef d'aller aider le "Rang B" (qui est dans le jus), le Demi-Chef **ne refuse jamais**. Il prévient simplement son propre Chef de Rang : *"Le MDH m'envoie en renfort sur le rang de Paul pour 5 minutes."*
- **Ne pas "Sauter" la Hiérarchie :** Si le Demi-Chef a un problème de planning ou un besoin de matériel, il demande d'abord à son Chef de Rang, qui remontera l'info au MDH.

Séquence 7: Les Interactions Inter-Services

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Le Demi-Chef interagit avec le Sommelier. Il lui montre discrètement le bon de commande. Plus tard, il va au Bar chercher les apéritifs avec un plateau.

Voix-off (Narration) :

"La brigade ne se limite pas à votre rang. Le Chef de Rang se concentre sur les clients, c'est donc souvent vous, le Demi-Chef, qui assurez la coordination physique avec le Bar et la Sommellerie."

Coordination Bar et Vin :

- **Le Bar :** Vous frappez les commandes de boissons et allez les chercher. Ne criez pas sur le barman s'il y a du retard. *"J'ai la table 4 qui attend ses Martinis, dis-moi quand tu es prêt."*
- **Le Sommelier :** S'il y a un Sommelier dédié, le Demi-Chef ne sert pas le vin (sauf indication contraire). Par contre, c'est le Demi-Chef qui prépare la verrerie adéquate sur la table pour faciliter la vie du Sommelier.
- **Le Respect Transversal :** Le Barman ou le Sommelier ne sont pas vos subordonnés. La relation doit être basée sur le respect mutuel et l'entraide (ex: aider le barman à essuyer ses verres si la salle est calme).

Séquence 8: La Relation avec la Cuisine

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Le Demi-Chef s'approche du passe-plat. Il ne crie pas. Il s'adresse à "l'Aboyeur" (souvent le Second ou le Chef de Cuisine) avec calme et précision.

Voix-off (Narration) :

"Le passe-plat est la frontière entre deux mondes : la salle et la cuisine. C'est une zone de haute tension. Un bon Demi-Chef sait y communiquer sans déclencher de guerre."

L'Art de Parler au Passe :

- **Le Chef est Roi :** En cuisine, le Chef (ou l'aboyeur) commande. Le Demi-Chef s'adresse exclusivement à lui, jamais directement à un cuisinier de partie (sauf autorisation).
- **Annonces claires (Pas d'affect) :** Si une table s'impatiente, on ne dit pas : *"Chef, la 4 s'énerve, il faut se dépêcher !"*. On dit : *"Chef, où en sommes-nous pour la suite de la 4, réclamée il y a 20 minutes s'il te plaît ?"*
- **Le "Oui Chef" :** Toute instruction donnée par le passe-plat (ex: "Nettoie le bord de cette assiette avant de partir") doit être validée par un "Oui Chef" clair. C'est la garantie que l'information est passée.

Séquence 9: Schéma - Le Flux de Communication

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'un réseau. Le Demi-Chef est au centre (Le Hub). Les flèches de communication vont vers le Commis, le Chef de Rang, la Cuisine et le Bar.

Voix-off (Narration) :

"Le Demi-Chef de Rang est le véritable processeur central du rang. C'est lui qui centralise, trie et redistribue l'information opérationnelle."

Le "Hub" Logistique (À animer) :



Séquence 12: Étude de Cas 1 (Le Conflit d'Autorité)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône "Cas Pratique 1". Le Demi-Chef (22 ans) donne une directive à un Commis (45 ans, très expérimenté mais non gradé). Le commis souffle et refuse d'obéir immédiatement.

Cas Pratique N°1 : Asseoir son Leadership

Le Problème : Le Demi-Chef est jeune, le commis est plus âgé. S'énerver prouverait un manque de maturité. Ne rien faire détruirait l'autorité du Demi-Chef.
L'Action du Demi-Chef (Fermeté et Respect) :
1. **Pas de scène publique :** Le Demi-Chef ne hausse pas le ton en salle. Il lui fait signe de le suivre à l'office.
2. **Recadrage par le Statut :** *"Jean, je respecte ton âge et ton expérience. Mais sur ce rang, je suis responsable devant le Chef de Rang du timing du débarrassage. Quand je te demande de vider la table 4, j'ai besoin que ce soit fait immédiatement pour envoyer la suite. Je compte sur toi."*
3. **Résultat :** L'autorité est posée fermement, sans insulte, en s'appuyant sur la logique du service. Le Chef de Rang n'a pas eu besoin d'intervenir.

Séquence 13: Étude de Cas 2 (L'Absence du Chef)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône "Cas Pratique 2". Le Chef de Rang s'absente 15 minutes pour gérer une plainte complexe avec le MDH dans le hall. Pendant ce temps, une table VIP s'assoit sur le rang.

Cas Pratique N°2 : La Montée en Grade Temporaire

Le Problème : Le rang est "sans tête". Si le Demi-Chef ne prend pas le relais, la table VIP va se sentir abandonnée.
L'Action du Demi-Chef (L'Intérim Parfait) :
1. **Prise de Responsabilité :** Il dit au commis : *"Le Chef est occupé, je gère la VIP, occupe-toi de l'eau sur la 2."*
2. **L'Accueil VIP :** Il se présente avec assurance. *"Bonjour Monsieur, le Chef de Rang vous rejoint dans un instant. En attendant, permettez-moi de vous proposer nos cartes et un apéritif."*
3. **Le Transfert :** Quand le Chef de Rang revient, le Demi-Chef lui fait un "passation" express : *"La VIP est installée, ils ont commandé deux coupes de champagne que j'ai frappées, et ils étudient le menu Dégustation."*
Résultat : Le service n'a pas souffert. Le Chef de Rang sait qu'il peut faire confiance à son Demi-Chef les yeux fermés.

Séquence 14: Étude de Cas 3 (Consignes Contradictoires)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône "Cas Pratique 3". Le Maître d'Hôtel passe et dit au Demi-Chef : "Va aider au Bar tout de suite." Le Chef de Rang arrive et dit : "Reste ici, j'ai besoin de toi pour le service à l'anglaise de la table 8."

Cas Pratique N°3 : Le Conflit de Hiérarchie

Le Problème : Le Demi-Chef est coincé entre l'autorité suprême (MDH) et son responsable direct (Chef de Rang). S'il obéit à l'un, il fâche l'autre.
L'Action du Demi-Chef (La Transparence Diplomatique) :
1. **Ne pas choisir soi-même :** Le Demi-Chef ne doit pas arbitrer ce conflit.
2. **Alerter le Chef de Rang (Son supérieur direct) :** Il répond à son Chef de Rang : *"Chef, le Maître d'Hôtel vient de m'ordonner d'aller au Bar. Peux-tu voir avec lui si je peux rester pour la table 8 ?"*
3. **Résultat :** C'est au Chef de Rang d'aller négocier avec le Maître d'Hôtel. Le Demi-Chef s'est protégé en respectant la chaîne de commandement (il informe son supérieur direct de l'ordre venu d'en haut).

Séquence 15: Conclusion & Grille d'Évaluation

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Affichage de la "Checklist du Maillon Fort". Défilement du texte vers le haut. Musique inspirante et respectueuse.

Grille d'Évaluation (Position dans la Brigade) :

- [ ] Je connais parfaitement ma place : je suis le **relais entre le management (Chef de Rang) et la logistique (Commis)**.
- [ ] Je me comporte en **"grand frère" formateur** avec les commis, en les guidant sans agressivité (à l'office).
- [ ] J'anticipe les besoins de mon Chef de Rang pour qu'il puisse **se concentrer à 100% sur le client et la vente**.
- [ ] Je communique avec **calme et précision au passe-plat** (Cuisine) et au Bar.
- [ ] Je suis capable de **prendre le leadership de mon rang** en l'absence temporaire de mon Chef de Rang.

Le Mot de la Fin

Le grade de Demi-Chef de Rang n'est pas un sous-titre, c'est une consécration. Il marque le moment où l'on vous fait suffisamment confiance pour vous donner des responsabilités humaines. Comprendre sa position dans la brigade, c'est faire preuve d'une intelligence rare : savoir s'effacer pour faire briller son Chef de Rang, tout en sachant s'affirmer pour diriger son commis. Vous êtes la colonne vertébrale du service. Sans vous, la poésie du Chef de Rang n'a pas de fondations, et l'énergie du commis n'a pas de direction. Maîtrisez cette position d'équilibre, car c'est la meilleure des écoles pour devenir, demain, le leader d'excellence que l'hôtellerie de luxe recherche.

Fin du Script d'Animation Vidéo

Conçu pour la formation opérationnelle et managériale du Demi-Chef de Rang.