

Note Méthodologique : Hygiène du personnel en restauration et hôtellerie

Synthèse structurée de la démarche et des étapes de réalisation de la mission.

Contexte & finalité de la méthodologie

- L'hygiène du personnel conditionne le risque sanitaire et la performance opérationnelle.
- Prévention structurée : formation, discipline collective, vérification quotidienne.
- Routine observable, mesurable et améliorable : protège convives, image et conformité.
- Gouvernance par plans de contrôle, indicateurs et audits ; coordination managers/HSE/équipe.

Point clé : Cible de pilotage : ≥ 95 % de conformité des gestes critiques (GVR-95) avec revue mensuelle.

Objectifs de la mission

- Protection sanitaire, robustesse opérationnelle et conformité documentée ; cible ≥ 95 % (GVR-95).
 - Moments clés du lavage des mains définis et affichés.
 - Tenues propres disponibles à chaque prise de poste.
 - EPI attribués et renouvelés selon un cycle formalisé.
 - Registres de vérification renseignés quotidiennement.
 - Formation initiale et recyclage planifiés et réalisés.
-

Périmètre / livrables attendus

- Périmètre : cuisine, salle, plonge, service d'étage et zones de préparation.
 - Diagnostic avec observations sur plages différentes : ≥ 3 séquences (OBS-3).
 - Livrables diagnostic : cartographie des risques, analyse d'écarts, priorisation des actions.
 - Référentiel interne : procédures par poste, fiches visuelles, critères de contrôle.
 - Dispositifs matériels : plan d'implantation des points de lavage, stocks, maintenance.
 - Pilotage qualité : grilles d'audit, plan d'échantillonnage, registres, plan d'amélioration, revue de direction.
 - Communication : rappels visuels aux postes renouvelés tous les 90 jours (COM-90).
-

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 — Diagnostic ciblé et cartographie des risques

- Analyser flux, équipements (lavabos, distributeurs) et pratiques via observations/entretiens.

- Livrables : cartographie des risques, analyse d’écarts, plan d’actions priorisé.
- Repères : ≥ 3 séquences d’observation (OBS-3) ; vigilance sur « angles morts ».

Étape 2 — Conception du référentiel interne et des standards

- Formaliser procédures (moments du lavage, tenue, EPI), fiches visuelles, critères de contrôle.
- Repères : lavage 20–30 s ; contrôle mains ≥ 2 fois/service (PC-02) ; tenue de rechange TR-1/j.
- Éviter la sur-complexité ; standards mémorisables et praticables.

Étape 3 — Dispositifs matériels et logistiques

- Valider emplacements, dimensionner stocks, choix produits, plan de maintenance.
- Repères : couverture 100 % des zones critiques à ≤ 10 m d’un point de lavage (ZL-10).
- Inventaire hebdo et seuil d’alerte à 30 % du stock (STK-30).

Étape 4 — Déploiement opérationnel et leadership de proximité

- Accompagner le lancement : rôles, rituels d’équipe, coaching terrain et feedback.
- Repères : conformité des gestes ≥ 95 % sur 4 premières semaines (GVR-95/4).
- Rappels visuels tous les 90 jours (COM-90) ; prévoir « micro-pauses hygiène ».

Étape 5 — Vérification, enregistrements et actions correctives

- Construire grilles d’audit, plan d’échantillonnage et organiser la revue de direction.
- Repères : 1 audit interne/mois (AUD-1/M) ; alerte à 2 NC majeures consécutives (NCM-2).
- Clôture des actions correctives sous 30 jours (AC-30).

Étape 6 — Recyclage, retours d’expérience et amélioration continue

- Animer revues périodiques, intégrer retours d’incidents et études de cas internes.
- Recyclage annuel (FOR-12) ; ≥ 2 retours d’expérience/an (REX-2/A).
- Objectif : –20 % d’écarts répétés entre périodes (KPI-20).

Planning / durée / jalons

Jalon	Fréquence / délai	Indicateurs / repères
Diagnostic et observations initiales	≥ 3 séquences (OBS-3)	Cartographie des risques validée
Déploiement initial et mesure	4 premières semaines (GVR-95/4)	≥ 95 % conformité gestes critiques
Rappels visuels aux postes	Tous les 90 jours (COM-90)	Affichages à jour et visibles
Audits et revue qualité	Mensuel (AUD-1/M) + revue mensuelle	Seuil NCM-2 ; actions AC-30
Recyclage des équipes	≤ 12 mois (FOR-12)	≥ 80 % pratique (EVAL-80)
Renforcement post-changement	x2 pendant 14 jours (OBSx2-14) + RD-7	Décision de retour à la normale

Rôles & responsabilités

Client

- Direction : valide le référentiel, alloue ressources, anime la revue mensuelle.
- Managers de proximité : rituels d'équipe, feedback en service, contrôles quotidiens.
- Référent HSE/Qualité : maintenance du référentiel, plan d'échantillonnage, audits et indicateurs.
- Équipes terrain : application des gestes, tenue/EPI, registres et signalement des ruptures.

Consultant

- Diagnostic de terrain : analyses de flux, observations et entretiens ; cartographie et écarts.
 - Conception/actualisation du référentiel : procédures, fiches visuelles, critères de contrôle.
 - Appui dispositifs matériels : validation des implantations, dimensionnement des stocks, maintenance.
 - Accompagnement au déploiement : coaching terrain, rituels, leadership de proximité.
 - Pilotage qualité : grilles d'audit, plan d'échantillonnage, revue de direction et plan d'amélioration.
-

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Plans des zones/flux, organisation des vestiaires et circuits propre/sale.
 - Inventaire des équipements d'hygiène : lavabos, distributeurs, essuie-mains, gels, gants.
 - Standards existants : procédures, affichages, moments clés documentés (MOM-5).
 - Registres et historiques : checklists, audits antérieurs, non-conformités, actions.
 - Liste des postes/horaires pour observations ; planning des services.
 - Données stocks et seuils (STK-30) ; dotations EPI et tenues (TR-1/j).
 - Rituels et rôles actuels ; fréquence de contrôle visuel (GOUV-3).
 - Formations réalisées (FOR-2H, FOR-12) et incidents/écarts récurrents.
-

Modalités de pilotage & qualité (comités, validations, risques)

- Boucle mesurer–agir–vérifier ; revue mensuelle qualité/direction.
 - Indicateurs clés : conformité des gestes $\geq 95\%$, disponibilité consommables, écarts répétés.
 - Audits mensuels (AUD-1/M) et observations quotidiennes ; plan d'échantillonnage structuré.
 - Contrôles visuels début/milieu/fin de service (GOUV-3) ; affichages renouvelés (COM-90).
 - Seuils d'alerte : NCM-2 déclenche AC-30 et renforcement des contrôles.
 - Après changement majeur : OBSx2-14 et revue de direction sous 7 jours (RD-7).
 - Preuves proportionnées : registres, tick-lists, photos horodatées si pertinent.
 - Parades aux risques : gestion rupture consommables (STK-30), micro-pauses en service, démonstrations sur l'usage des gants.
-