

Note Méthodologique : Service en salle room service et distribution

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

Contexte & finalité de la méthodologie

- Continuum opérationnel salle – room service – distribution, au croisement expérience client, hygiène et SST.
- Cadre pratico-pratique pour organiser, piloter et améliorer durablement, aligné HACCP (CE 852/2004) et ISO 22000.
- Maîtrise des flux, ergonomie, prévention chutes/TMS, hygiène et traçabilité comme socle de robustesse.
- Gouvernance par indicateurs, responsabilités clarifiées, évidence documentaire et rituels d'équipe.

Point clé : Standardisation utile et légère (1 page/standard), rituels courts (5–10 min), 6–8 indicateurs, audits internes 2/an pour ancrer PDCA.

Objectifs de la mission

- Zéro accident majeur en salle et lors du portage (réf. ISO 45001:2018).
 - Conformité hygiène démontrable à chaque service (HACCP, 12 étapes).
 - Parcours client fluide: commande, service, encaissement, reprise sans rupture.
 - Réduction des erreurs critiques (allergènes, plateau/chambre, note).
 - Indicateurs stables; taux d'écarts critiques < 1 % sur les contrôles quotidiens (PDCA).
-

Périmètre / livrables attendus

- Périmètre: service en salle (accueil, commande, service, encaissement), room service (préparation, dressage, portage, reprise), distribution (self, offices, chariots, points de vente).
 - Cartographie des flux et des points de rupture; plans de circulation et zones sensibles.
 - Standards visuels 1 page (cartes de service, étiquettes, checklists) et matrice RACI.
 - Protocoles clés (ex. room service en 5 étapes) et repères ergonomiques/charges.
 - Tableau de bord resserré (6–8 indicateurs) et rituels d'équipe (brief/debrief).
 - Chaîne de preuves: traçabilité températures, allergènes, incidents; étiquettes/horodatages.
 - Plan d'actions priorisé avec délais cibles (7/30 jours) et revues planifiées.
-

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 – Cadrage et diagnostic terrain

- Observations en temps masqué; collecte des documents existants (HACCP, registres, procédures).
- Cartographie des flux salle/room service/distribution; mesure ergonomie; identification des ruptures.
- Repères: maintien +63 °C; contrôle t° toutes les 2 h; affichage allergènes (UE 1169/2011). Livrable: diagnostic synthèse + carte des flux.

Étape 2 – Conception des standards et responsabilités

- Création de standards visuels simples (cartes, étiquettes, checklists); définition d'une matrice RACI.
- Développement des compétences (présentation, prévention TMS, gestion d'incidents).
- Règles: 1 page/standard; MàJ trimestrielles; seuils d'alerte (reprise plateau ≤ 30 min). Livrable: référentiel + RACI.

Étape 3 – Maîtrise des flux et de l'ergonomie

- Modélisation des circulations; tri 5S des équipements; sécurisation des postes.
- Entraînement aux gestes sûrs; contrôles sols; limites de charge; gestion des portes coupe-feu.
- Repères: contrôle sols/2 h; plan à 85–95 cm; charges < 15 kg. Livrable: plans de circulation/postes.

Étape 4 – Traçabilité, allergènes et communication client

- Structuration de l'étiquetage (DLC, lot, allergènes) et des enregistrements critiques (t°, incidents).
- Scripts d'annonce et jeux de rôle; synchronisation des supports (carte, chevalets, QR code, tablette).
- Repères: preuves t° conservées 24 h; 100 % d'allergènes signalés (UE 1169/2011). Livrable: matrice allergènes + supports mis à jour.

Étape 5 – Pilotage par indicateurs et rituels d'équipe

- Co-construction d'un tableau de bord (6–8 indicateurs qualité, hygiène, sécurité, satisfaction).
- Rituels courts 5–10 min avant/après service; décisions tracées; PDCA.
- Repères: écarts critiques < 1 %; résolution < 7 jours pour écarts majeurs; revue mensuelle. Livrable: dashboard + routines.

Étape 6 – Audits, retours d'expérience et mise à jour

- Audits internes croisés; revues de conformité sur échantillon de services; audits par les pairs.
- Traitement des causes racines; mise à jour du référentiel.
- Repères: 2 audits/an/périmètre; plan d'actions sous 30 jours; revue de direction semestrielle. Livrable: rapports d'audit + plan d'amélioration.

Planning / durée / jalons

Jalon	Fréquence / échéance	Repère / objectif
Brief hygiène-sécurité avant service	5–10 min avant chaque service	Rôles, allergènes, points sensibles
Contrôle températures zones à risque	Toutes les 2 heures	+63 °C / +3 °C; preuves conservées 24 h

Reprise plateau room service	≤ 30 minutes	Seuil d'alerte opérationnel
Revue tableau de bord	Mensuelle (12/an)	6–8 indicateurs, décisions tracées
Traitement des écarts majeurs	Sous 7 jours	Validation d'efficacité lors de la revue
Audits internes par périmètre	2 fois/an	Rapport + plan d'actions sous 30 jours

Rôles & responsabilités

Client (direction, HSE/qualité, managers terrain)

- Fournir les référentiels existants (HACCP, registres, procédures, plans de salle/flux, affichage allergènes).
- Valider périmètres, responsabilités et standards; déployer les pratiques au quotidien.
- Animer les rituels (brief/debrief), assurer la traçabilité et l'affichage conformes.
- Suivre les indicateurs et clôturer les actions dans les délais convenus.

Consultant

- Conduire le diagnostic terrain: observations, collecte documentaire, cartographie des flux.
- Concevoir les standards visuels et la matrice RACI; définir les seuils d'alerte.
- Optimiser flux/ergonomie (5S, plans de circulation) et outiller la traçabilité/allergènes.
- Co-construire le tableau de bord; former à l'animation des rituels; mener les audits croisés.

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Plan de Maîtrise Sanitaire: plans HACCP, plans de nettoyage-désinfection, registres et procédures.
- Enregistrements existants: températures, incidents, réclamations, délais.
- Supports d'information client et allergènes (cartes, chevalets, QR code, étiquettes).
- Plans de salle et schémas de flux; localisation des offices/dessertes/chariots.
- Inventaire des équipements critiques (chariots, plateaux, ilots chaud/froid) et repères ergonomiques/charges.
- Organisation actuelle des rôles (maître d'hôtel, chef de rang, gouvernant(e), responsable point de vente).
- Calendrier des services/pics d'activité et éventuels projets (nouvelle carte, réaménagement).

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

- Pilotage PDCA avec tableau de bord limité à 6–8 indicateurs actionnables.
- Rituels d'équipe 5–10 min avant/après service; revue mensuelle formalisée.
- Audits internes 2/an par périmètre; revue de direction semestrielle; plan d'actions sous 30 jours.
- Seuils et délais: écarts majeurs résolus sous 7 jours; taux d'écarts critiques < 1 %.
- Comités/briefs spécifiques en cas de changement (forte affluence, nouvelle carte, remaniement).

- Risques à maîtriser: biais de saisie, trop d'indicateurs, "effet vitrine" en audit, non-traitement des causes racines.