



NORMES HACCP ET HYGIÈNE ALIMENTAIRE

Script & Storyboard Pédagogique (Support Vidéo)

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Module de Formation : Food & Beverage Management

PARCOURS D'EXCELLENCE

Formation : Directeur de Restaurant Hôtelier

Plan de la Vidéo (Storyline)



Indication Vidéo (Monteur) : Afficher un sommaire dynamique. Les mots clés "HACCP", "Allergènes", et "Sécurité" apparaissent en surbrillance. Musique de fond rigoureuse, clinique et rassurante.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - L'Hygiène, le bouclier invisible du restaurant
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - Les 7 Principes de la méthode HACCP
3. **Séquence 3** : La Règle des 5 "M" (Le diagramme d'Ishikawa)
4. **Séquence 4** : Schéma Explicatif - Le Principe de la "Marche en Avant"
5. **Séquence 5** : La Maîtrise des Températures (Chaîne du froid et du chaud)
6. **Séquence 6** : La Traçabilité (Étiquetage, DLC, DDM et archivage)
7. **Séquence 7** : Schéma Explicatif - Le Plan de Maîtrise Sanitaire (PMS)
8. **Séquence 8** : Le Danger Mortel : La Gestion des Allergènes Majeurs
9. **Séquence 9** : L'Hygiène du Personnel en Salle et en Cuisine
10. **Séquence 10** : Le Plan de Nettoyage et Désinfection (PND)
11. **Séquence 11** : Le Rôle du Directeur lors des Audits Sanitaires
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - L'Urgence : La Toxi-Infection Alimentaire (TIAC)
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - La Contamination Croisée en Salle
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - L'Inspection Surprise des Services Vétérinaires
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation (Le Garant de la Sécurité)

Séquence 1: L'Hygiène, Bouclier Invisible

 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll. Un magnifique plat gastronomique est servi en salle. La caméra zoome, on passe dans les coulisses (cuisines immaculées, frigos rangés, étiquettes de traçabilité). Le Directeur supervise avec une tablette.

Voix-off (Narration) :

"L'hospitalité de luxe repose sur la confiance absolue. Quand un client s'assoit à votre table, il vous confie sa santé. Un seul manquement à l'hygiène alimentaire, et c'est la réputation de l'hôtel entier qui est détruite en quelques heures, sans parler des conséquences pénales dramatiques. Beaucoup croient à tort que l'hygiène est uniquement l'affaire du Chef de Cuisine. C'est faux. Le Directeur de Restaurant est co-responsable légalement. Il doit s'assurer que la chaîne de sécurité sanitaire n'est pas rompue lorsque l'assiette franchit la porte de la cuisine (Le Pass). Maîtriser les normes HACCP n'est pas une simple contrainte administrative, c'est l'art d'ériger un bouclier invisible pour protéger vos clients, votre équipe et l'établissement."

Les 3 Objectifs Sanitaires :

- **Prévenir** : Identifier le danger avant qu'il ne contamine le plat.
- **Tracer** : Savoir exactement d'où vient chaque ingrédient servi.
- **Réagir** : Gérer une crise (retrait de produit, client malade) avec sang-froid.

Séquence 2: Schéma - Les 7 Principes HACCP

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Animation d'un bouclier avec l'acronyme HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point). 7 étapes s'affichent en cascade.

Voix-off (Narration) :

"Le HACCP n'est pas une norme, c'est une méthode de travail internationale préventive inventée par la NASA pour assurer la sécurité alimentaire des astronautes."

La Méthode Préventive (À animer) :

1. **ANALYSER**
les dangers :

2. **DETERMINER**
qui peut rendre malade les CCP : Les points critiques de contrôle, (ex: verre brisé, la cuisson de la volaille, la volaille).

3. **FIXER**
les limites critiques

4. **ETABLIR un**
système de surveillance :
75°C à cœur.
Le cuisinier.

5. **ACTIONS CORRECTIVES**
Moins, avec une sonde :
Si la volaille est à 60°C, on prolonge la cuisson (on ne sert pas).
Le Directeur ou le Chef vérifie que la sonde marche et que tout est noté dans un registre. Pas de trace suivies. = Aucune preuve légale.

6. **VÉRIFICATION**
Le Directeur ou le Chef vérifie que la sonde marche et que tout est noté dans un registre. Pas de trace suivies. = Aucune preuve légale.

7. **ENREGISTREMENT**
marche et que tout est noté dans un registre. Pas de trace suivies. = Aucune preuve légale.

Séquence 3: La Règle des 5 "M"

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Animation du Diagramme d'Ishikawa (en arête de poisson). Les 5 "M" constituent les arêtes menant au résultat : "La Sécurité Alimentaire".

Voix-off (Narration) :

"Le risque de contamination d'un plat provient systématiquement de l'une de ces 5 familles. Le rôle du Directeur est d'auditer quotidiennement ces 5 'M'."

Où se cache le danger ?

- **MATIÈRE** : La qualité des denrées à la réception (DLC dépassée, chaîne du froid rompue).
- **MATÉRIEL** : Une planche à découper rayée où s'accumulent les bactéries, un frigo en panne, une machine à glaçons non détartrée.
- **MILIEU** : L'environnement de travail. Une ventilation encrassée, des poubelles non fermées, la présence de nuisibles (cafards, souris).
- **MÉTHODE** : Le non-respect de la Marche en avant, ou un plat chaud laissé refroidir à température ambiante pendant 4 heures.
- **MAIN-D'ŒUVRE** : Le personnel. Des mains mal lavées, un uniforme sale, ou un serveur qui travaille en étant malade (Gastro-entérite). C'est le facteur de risque N°1.

Séquence 4: Schéma - La Marche en Avant

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Plan de la cuisine et de la salle. Des flèches vertes montrent le flux propre. Des flèches rouges montrent le flux sale (débarrassage). Ils ne se croisent jamais.

Voix-off (Narration) :

"Le principe fondamental en restauration est la séparation stricte entre le propre et le sale. C'est ce qu'on appelle la 'Marche en avant'."

La Règle de Non-Retour (À animer) :

DANS L'ESPACE



Les assiettes sales (retour de salle) rentrent par la plonge. Les plats propres sortent par le Pass. Un serveur ne dépose jamais de la vaisselle sale sur le Pass où attendent les plats chauds (Contamination croisée).

DANS LE TEMPS



Si la cuisine est trop petite pour séparer les zones, on sépare dans le temps. On épluche les légumes terreux le matin (sale). On désinfecte tout. Et on prépare les viandes l'après-midi (propre).

Séquence 5: La Maîtrise des Températures

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Focus sur la "Zone de Danger". Un thermomètre géant affiche la zone entre 10°C et 60°C en rouge clignotant.

Voix-off (Narration) :

"Les bactéries adorent la température ambiante, elles s'y multiplient par millions toutes les 20 minutes. Votre mission est de maintenir la nourriture hors de cette 'Zone de Danger'."

La Règle d'Or des Buffets et du Service :

- **La Chaîne du Froid (Le Froid Positif) :** Les entrées froides, les desserts et buffets froids doivent être maintenus à une température **inférieure à 4°C** . Si un buffet de charcuterie reste en salle pendant 3 heures à 22°C , il doit être jeté (destruction).
- **La Chaîne du Chaud :** Les plats cuisinés doivent être maintenus à **plus de 63°C à cœur** (bain-marie, chafing dish). Le Directeur doit s'assurer que ses équipes vérifient ces températures pendant le service (surtout au petit-déjeuner).
- **Le Refroidissement Rapide :** Une sauce fabriquée chaude ne doit jamais refroidir lentement sur le comptoir. Elle doit passer dans une cellule de refroidissement rapide (de 63°C à 10°C en moins de 2 heures) pour bloquer les bactéries.

Séquence 6: La Traçabilité (DLC / DDM)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Une tablette numérique. Le Chef scanne le code-barre d'une viande reçue, puis imprime une étiquette pour une barquette de sauce ("Faite le 10/10, Expiration le 13/10").

Voix-off (Narration) :

"Si un client tombe malade, les inspecteurs de l'hygiène vous demanderont de prouver l'origine exacte du produit consommé. Sans traçabilité, le restaurant est condamné."

Prouver la Sécurité :

- **L'Étiquetage Interne (La Règle des 3 jours) :** Un produit "Maison" déballé ou transformé (ex: une sauce) doit recevoir une étiquette indiquant la date de production et la DLC (Date Limite de Consommation, généralement Jour+3 maximum). Aucun produit sans date dans un frigo.
- **DLC vs DDM :** DLC ("À consommer jusqu'au") concerne les produits périssables (viande, lait). La dépasser est illégal et dangereux. DDM ("À consommer de préférence avant") concerne l'épicerie (riz, conserves) : on perd le goût, mais pas la sécurité.
- **L'Archivage :** Les étiquettes des produits sensibles servis aux clients (ex: viandes, huîtres) doivent être découpées et conservées pendant 6 mois en cas d'enquête sanitaire.

Séquence 7: Schéma - Le Plan de Maîtrise Sanitaire

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Le "PMS" est représenté comme un gros classeur numérique (ou physique) ouvert sur le bureau du Directeur.

Voix-off (Narration) :

"Le Plan de Maîtrise Sanitaire (PMS) est la bible hygiénique du restaurant. C'est le document obligatoire que l'inspecteur réclame dès qu'il franchit la porte."

Que contient le PMS ? (À animer) :

BONNES (BPH)



Procédures d'hygiène du personnel, plan de lutte contre les nuisibles (rats/insectes), qualité de l'eau, plan de nettoyage (PND).

PRATIQUES

PLAN HACCP



L'analyse des dangers et le relevé quotidien des températures des frigos et des plats (Points critiques).

TRAÇABILITÉ RAPPEL

&



Classeur des étiquettes et procédure d'urgence en cas d'alerte (Comment retirer un lot contaminé avant qu'il ne soit servi).

Séquence 8: Le Danger Mortel : Les Allergènes

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Un serveur prend la commande : "Avez-vous des allergies alimentaires ?". Il tape ensuite la commande sur la caisse (POS) avec la mention "ALLERGIE ARACHIDE" en lettres rouges majuscules.

Voix-off (Narration) :

"Une bactérie donne mal au ventre. Un allergène peut provoquer un choc anaphylactique et tuer un client en quelques minutes. La gestion des allergies est la responsabilité suprême du Directeur de la salle."

Le Bouclier Anti-Allergènes :

- **L'Information Transparente (Légal) :** Le restaurant a l'obligation légale d'avoir un tableau récapitulatif des 14 allergènes majeurs (Gluten, Lait, Arachide, Crustacés, etc.) pour chaque plat de la carte, disponible à tout moment pour le client.
- **La Communication Salle-Cuisine :** Si un client signale une allergie, le serveur ne doit pas simplement l'écrire. Il l'encode dans le système ET va le dire oralement au Chef. C'est la règle de la double vérification.
- **La Contamination Croisée (Le Danger Invisible) :** Le Directeur rappelle qu'une allergie n'est pas une simple "préférence alimentaire". Si on enlève des crevettes d'une salade au dernier moment, le jus est resté : c'est potentiellement mortel. Il faut refaire l'assiette.

Séquence 9: L'Hygiène du Personnel



Indication Vidéo (Visuel) : Un Chef de Rang arrive. Il se change dans les vestiaires, attache ses cheveux, retire sa montre, et se lave les mains au lavabo à commande non-manuelle avant d'entrer en salle.

Voix-off (Narration) :

"L'hygiène est un état d'esprit qui commence dans les vestiaires. Le Directeur de Restaurant est le gendarme de la propreté de sa brigade."

Les Règles Non-Négociables :

La Barrière Corporelle :

- **Le Lavage des Mains** : C'est l'arme N°1. En sortant des toilettes, après avoir débarrassé des assiettes sales, après avoir éternué, avant de dresser un buffet. L'utilisation du gel hydroalcoolique *ne remplace pas* le lavage au savon.
- **Le Port des Bijoux** : Totalement interdit en cuisine, et fortement limité en salle. Une bague ciselée est un nid à bactéries impossible à nettoyer.
- **Gérer la Maladie** : Un équipier qui a des symptômes de gastro-entérite (virus ultra-contagieux) ou un pansement sur une coupure infectée ne doit sous aucun prétexte toucher aux aliments ou au matériel propre.

Séquences 10 & 11: Nettoyage et Audits



Indication Vidéo (Visuel) : Fin du service. Les équipes de salle nettoient la machine à café et les dessertes. Le Directeur coche une "Checklist de fermeture" sur sa tablette.

Le Plan de Nettoyage et Désinfection (PND)

Le nettoyage (enlever la saleté visible) n'est pas la désinfection (détruire les bactéries invisibles). Le PND est un tableau affiché en office qui dicte : QUI nettoie, QUOI (ex: machine à glaçons), QUAND (ex: tous les dimanches), COMMENT (Mode opératoire) et avec QUEL PRODUIT. Le Directeur vérifie que ce tableau est signé quotidiennement par l'équipe, engageant leur responsabilité.

Le Rôle du Directeur (Les Audits Internes)

Un Directeur ne fait pas confiance, il vérifie. Il s'appuie souvent sur un laboratoire externe (ex: Silliker / Mérieux NutriSciences) qui vient faire des prélèvements "surprise" (Lames sur les mains des serveurs, sur les planches de cuisine, analyse d'un plat). Le Directeur analyse les résultats de cet audit, met en place des actions correctives (ex: re-formation au lavage des mains) si les taux bactériens sont trop hauts, et l'archive dans le PMS.

Séquence 12: Étude de Cas 1 (La Crise TIAC)



Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Urgence". Le Directeur reçoit un appel du DG : "Trois clients d'un groupe d'hier soir sont à l'hôpital avec de fortes fièvres. Ils ont dîné chez nous."

Cas Pratique N°1 : La Toxi-Infection Alimentaire

Le Problème : Une suspicion de TIAC (Toxi-Infection Alimentaire Collective - dès 2 personnes présentant les mêmes symptômes après le même repas) est déclarée. C'est l'alerte rouge absolue.

La Gestion de Crise du Directeur :

1. **Gel de l'activité :** Il stoppe immédiatement la vente des produits consommés par ces clients (ex: la terrine de volaille).
2. **Les Plats Témoins :** Il demande au Chef de sortir les "Plats Témoins" (échantillons de 100g de tous les plats servis, conservés obligatoirement pendant 5 jours au frigo). Ces échantillons sont envoyés en urgence au laboratoire d'analyse.
3. **Traçabilité :** Il sort les étiquettes fournisseurs de la terrine et les relevés de températures des frigos de la veille pour prouver qu'il n'y a pas eu de faute interne si le produit est mis en cause.
4. **Légalité :** Il déclare l'incident aux services vétérinaires (DDPP) avec transparence.

Séquences 13 & 14: Études de Cas 2 & 3

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Icônes "Cas Pratique". Apparition des problèmes en rouge, résolutions en vert avec des explications liées au HACCP.

Cas Pratique N°2 : La Contamination Croisée en Salle

Le Problème : Lors d'un service chargé, un serveur débarrasse une table (assiettes avec restes de nourriture et salive). En revenant vers l'office, il est arrêté par le passe-plat. Sans se laver les mains, il attrape une corbeille de pain propre et l'amène à une autre table.

L'Intervention du Directeur : Le Directeur a vu la scène. Il intercepte le serveur avant la table, lui reprend la corbeille de pain (qu'il jette) et lui ordonne de se laver les mains immédiatement. **Le Recadrage (Briefing)** : Le lendemain, le Directeur réexplique la règle : le cheminement "Sale -> Propre" est un aller sans retour. Si on touche du sale, on passe obligatoirement par la case "Lavage des mains" avant de toucher du propre.

Cas Pratique N°3 : L'Inspection Surprise

Le Problème : Un inspecteur des services d'hygiène de l'État se présente à l'accueil à 11h45 (juste avant le service). Il demande à inspecter les cuisines et l'office de salle.

L'Action du Directeur : Le Directeur ne panique pas et ne le fait pas attendre (ce qui est suspect). Il l'accompagne personnellement. L'inspecteur vérifie 3 choses clés : L'état de propreté visuelle (sols, hottes), les températures des frigos affichées, et demande à voir le PMS. **Résultat** : Le Directeur sort immédiatement son classeur PMS à jour, les feuilles de températures signées, et les fiches de traçabilité. L'inspection est validée car la "Preuve documentaire" est parfaite.

Séquence 15: Conclusion & Grille d'Évaluation

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Affichage de la "Checklist du Garant Sanitaire". Défilement du texte vers le haut. Musique d'accomplissement (Corporate).

Grille d'Évaluation (Normes HACCP) :

- [] Je vérifie l'application stricte de la **Marche en Avant** dans les flux (salle/cuisine).
- [] Je contrôle que les **températures (Chaud/Froid)** des buffets sont relevées pendant le service.
- [] J'impose un système infallible pour la communication et la gestion des **Allergènes**.
- [] Je suis intransigeant sur l'**hygiène du personnel** (Lavage des mains, bijoux, tenue).
- [] Je m'assure que le Plan de Maîtrise Sanitaire (**PMS**) est à jour et les étiquettes archivées.

Le Mot de la Fin

Le luxe perd toute sa valeur s'il met en danger le client. En tant que Directeur de Restaurant, vous n'êtes pas seulement un commercial ou un gestionnaire d'ambiance, vous êtes le garant de la sécurité sanitaire. Les normes HACCP ne sont pas là pour compliquer le travail de votre équipe, elles sont là pour créer un cadre de confiance infallible. En maîtrisant la gestion des allergènes, en imposant une hygiène personnelle stricte, et en comprenant l'importance vitale de la traçabilité, vous protégez l'essentiel : la santé de vos clients et la pérennité de votre établissement. Une belle assiette est une promesse de plaisir, une assiette saine est une obligation de résultat.

Fin du Script d'Animation Vidéo

Conçu pour la formation managériale des Directeurs de Restaurant en Hôtellerie.