SÉCURITÉ DU PERSONNEL ET DES CLIENTS

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 "Prévention", "Incendie", "Secours" et "Sûreté" apparaissent en surbrillance. Musique de fond sérieuse, instaurant un climat de confiance et de maîtrise.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - La Sécurité, première obligation du Directeur
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - La Matrice des Risques en Restauration
3. **Séquence 3** : La Sécurité Incendie (Le risque majeur en cuisine/salle)
4. **Séquence 4** : Schéma Explicatif - Le Plan d'Évacuation (Rôles et Flux)
5. **Séquence 5** : Prévention des Accidents du Travail (Chutes, brûlures, coupures)
6. **Séquence 6** : La Santé de l'Équipe (TMS, stress et conditions de travail)
7. **Séquence 7** : Schéma Explicatif - Le Protocole P.A.S. (Protéger, Alerter, Secourir)
8. **Séquence 8** : Urgences Médicales Clients (Malaises, arrêt cardiaque, défibrillateur)
9. **Séquence 9** : L'Étouffement en Salle (La manœuvre de Heimlich)
10. **Séquence 10** : La Sûreté face à la Malveillance (Vols et gestion de la caisse)
11. **Séquence 11** : La Gestion des Clients Agressifs ou Éméchés (Désescalade)
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Le Départ de Feu en Cuisine pendant le service
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - Le Malaise Cardiaque d'un Client en salle
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - L'Altercation avec un Client Agressif
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation (Le Bouclier du Restaurant)

Séquence 1: La Sécurité, Première Obligation

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll. Le restaurant est magnifiquement dressé. Le Directeur vérifie que les issues de secours sont dégagées, puis s'assure qu'une trousse de premiers secours est bien présente à l'office.

Voix-off (Narration) :

"Avant le chiffre d'affaires, avant l'étoile Michelin, avant l'expérience client, il y a une obligation absolue, non-négociable et légale : la sécurité. En tant que Directeur de Restaurant, vous êtes le garant de l'intégrité physique de toute personne franchissant la porte de votre établissement, qu'il s'agisse de vos collaborateurs ou de vos clients. Un restaurant est un environnement à hauts risques : on y manipule du feu, des couteaux, de l'alcool, des sols glissants, dans un espace souvent bondé. Une défaillance dans la prévention ou dans la gestion d'une urgence peut entraîner des drames humains et la fermeture définitive de l'hôtel. Votre rôle est d'instaurer une culture où la sécurité n'est pas vue comme une contrainte, mais comme le socle indispensable de l'hospitalité."

Les 3 Dimensions de la Sécurité :

- **Safety (Sécurité Accidentelle) :** Prévention des incendies, chutes, accidents du travail.
- **Security (Sûreté / Malveillance) :** Protection contre les vols, agressions, intrusions.
- **Santé (Urgences médicales) :** Capacité à réagir face à un malaise ou un étouffement.

Séquence 2: Schéma - La Matrice des Risques

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'une matrice divisée en 4 quadrants illustrant les différents types de dangers dans un restaurant d'hôtel.

Voix-off (Narration) :

"Pour se protéger d'un danger, il faut d'abord l'identifier. Le Directeur cartographie les risques spécifiques à son environnement."

La Cartographie des Dangers (À animer) :

RISQUES INCENDIE 🔥

Cuisines (friteuses, fours), installations électriques, bougies en salle, zones fumeurs.

RISQUES MÉDICAUX 🚑

Malaises vagaux, crises cardiaques, étouffement (fausse route), réactions allergiques (choc anaphylactique).

ACCIDENTS DU TRAVAIL 🩹

Chutes de plain-pied (sols mouillés), brûlures, coupures profondes, port de charges lourdes (TMS).

SÛRETÉ & MALVEILLANCE 🛡️

Vols de caisse, pickpockets en salle, clients agressifs/alcoolisés, menaces externes (attentats).

Séquence 3: La Sécurité Incendie

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Gros plan sur le système d'extraction d'air de la cuisine. Le Directeur montre l'emplacement des déclencheurs manuels d'alarme et des extincteurs à une nouvelle recrue.

Voix-off (Narration) :

"Le feu est la hantise absolue de l'hôtellerie. Un feu de friteuse mal géré peut embraser un hôtel entier. La prévention est vitale, la préparation est obligatoire."

La Prévention et les Équipements :

- **L'Entretien des Hottes :** La cause N°1 d'incendie en restauration est l'accumulation de graisses dans les conduits d'extraction d'air. Le Directeur s'assure (avec la Maintenance) que le nettoyage professionnel est fait selon les normes légales.
- **Connaître ses Extincteurs :** On n'éteint pas un feu de friteuse avec de l'eau (explosion garantie). L'équipe doit savoir différencier l'extincteur CO2 (pour les feux électriques) de l'extincteur à Eau Pulvérisée, ou de la couverture anti-feu.
- **Les Issues de Secours :** C'est la règle d'or en salle. Une porte de secours, un dégagement ou un couloir d'évacuation ne doit **jamais** être bloqué par une chaise bébé, un chariot de service ou des cartons.

Séquence 4: Schéma - Le Plan d'Évacuation

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'un plan de restaurant. L'alarme sonne. Des flèches montrent le personnel guidant les clients vers la sortie sans panique, jusqu'au point de rassemblement.

Voix-off (Narration) :

"En cas d'alarme incendie, la panique tue plus que les flammes. L'équipe du restaurant doit agir comme une unité paramilitaire, où chacun a un rôle prédéfini."

Les Rôles lors de l'Évacuation (À animer) :

LE GUIDE-FILE

Généralement un Chef de Rang. Il prend la tête du groupe de clients et les dirige calmement vers l'issue de secours la plus proche.

+

LE SERRE-FILE

Souvent le Directeur. Il ferme la marche. Il fouille rapidement les toilettes, les vestiaires, s'assure que personne n'est resté bloqué.

➡

POINT DE RASSEMBLEMENT

À l'extérieur de l'hôtel. Le Directeur fait l'appel pour s'assurer que toute son équipe et ses clients sont sains et saufs.

Séquence 5: Prévention des Accidents du Travail

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Un serveur glisse sur une flaque d'eau non essuyée. L'image se rembobine. Cette fois, un collègue place immédiatement un panneau jaune "Sol glissant" et passe la serpillière.

Voix-off (Narration) :

"La restauration est l'un des secteurs où le taux d'accidents du travail est le plus élevé. Un accident détruit la santé de l'employé et désorganise totalement le service."

Les Risques Opérationnels :

- **Les Chutes de Plain-Pied (La glissade) :** C'est la cause N°1. Les sols de la cuisine et de l'office (plonge) sont souvent humides ou gras. Le Directeur doit imposer le port de **chaussures de sécurité antidérapantes** obligatoires pour tous.
- **Les Brûlures et Coupures :** Nettoyage de la machine à café, transport de plats bouillants, utilisation des trancheuses. L'équipe doit être formée à l'utilisation des EPI (Équipements de Protection Individuelle), comme le gant en cotte de mailles pour nettoyer la trancheuse.
- **Les TMS (Troubles Musculosquelettiques) :** Le port de plateaux lourds déséquilibre le dos. Le Directeur veille à l'ergonomie : enseigner les bonnes postures de port de charge et utiliser des chariots (guéridons) dès que possible.

Séquence 6: Santé et Conditions de Travail

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Le bureau du Directeur. Il consulte le "Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels" (DUERP) avec le Responsable RH.

Voix-off (Narration) :

"La sécurité, c'est aussi la santé mentale et l'hygiène de vie de vos équipes. Un serveur épuisé ou stressé est un serveur qui fera un accident ou une faute grave."

Le Cadre Managérial Légal :

L'Obligation de Sécurité :

- **Le DUERP :** Le Directeur doit tenir à jour ce document légal qui liste tous les risques du restaurant (du risque de coupure au risque de stress lié aux clients difficiles) et les actions mises en face pour les réduire.
- **La Gestion de la Fatigue :** Le respect absolu des temps de repos légaux (les 11 heures entre deux shifts). L'épuisement physique mène à l'inattention, et l'inattention mène à l'accident.
- **Les Formations Obligatoires :** Avoir en permanence dans chaque shift des employés formés **SST** (Sauveteur Secouriste du Travail) et Équipiers de Première Intervention (Incendie).

Séquence 7: Schéma - Le Protocole P.A.S.

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation de l'acronyme P.A.S. (Protéger, Alerter, Secourir). Un accident se produit (chute). L'équipe suit les 3 étapes méthodiquement.

Voix-off (Narration) :

"Face à un accident, que ce soit un client ou un membre de l'équipe, la précipitation aggrave la situation. Il faut appliquer la méthode universelle des secours."

La Chaîne de Survie (À animer) :

1. PROTÉGER

Éviter le sur-accident. Couper le courant, écarter les objets dangereux, isoler la victime des autres clients (utiliser des paravents si possible).

➡

2. ALERTER

Appeler le numéro d'urgence interne de l'hôtel (La Sécurité) ou les urgences médicales (15/112). Transmettre des infos précises.

➡

3. SECOURIR

Pratiquer les gestes de premiers secours (par une personne formée) en attendant l'arrivée des médecins. Apporter la trousse de secours.

Séquence 8: Urgences Médicales Clients

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Un client porte la main à sa poitrine et s'effondre de sa chaise. Le Directeur arrive avec le Défibrillateur (DAE) pendant qu'un Maître d'Hôtel demande aux autres tables de reculer.

Voix-off (Narration) :

"Recevoir 200 clients par jour augmente statistiquement le risque de faire face à une urgence vitale. Le Directeur doit être le leader rassurant dans le chaos."

Les Gestes qui Sauvent :

- **Le Malaise Cardiaque :** Chaque minute compte. Le Directeur doit savoir où se trouve le **Défibrillateur Automatisé Externe (DAE)** de l'hôtel. Son utilisation précoce couplée au massage cardiaque multiplie par 10 les chances de survie.
- **Le Malaise Vagal (Évanouissement) :** Allonger le client au sol, surélever ses jambes pour ramener le sang vers le cerveau. Ne jamais faire boire une personne inconsciente.
- **Le Rôle de la Salle :** Pendant qu'un secouriste s'occupe de la victime, le Directeur et l'équipe détournent l'attention des autres clients, gèrent la musique, et préparent un accès dégagé (portes ouvertes) pour l'arrivée des pompiers.

Séquence 9: L'Étouffement en Salle

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Un client se lève d'un coup, porte ses deux mains à sa gorge. Il ne peut ni parler, ni tousser, ni respirer. Le serveur formé se place derrière lui pour pratiquer la manœuvre.

Voix-off (Narration) :

"L'étouffement total (l'obstruction aiguë des voies aériennes) est l'accident le plus terrifiant en restauration. La mort peut survenir en quelques minutes. Les secours n'auront pas le temps d'arriver. C'est à vous d'agir."

La Manœuvre Salvatrice :

La Manœuvre de Heimlich :

- **Reconnaître l'Urgence :** La victime ne tousse pas, ne parle pas, devient bleue. Si elle tousse (obstruction partielle), ne faites rien d'autre que l'encourager à tousser.
- **Les Claques :** Donner jusqu'à 5 grandes claques dans le dos (entre les omoplates) avec le talon de la main, victime penchée en avant.
- **Les Compressions (Heimlich) :** Si ça ne marche pas, se placer derrière la victime, poing fermé au-dessus du nombril, et exercer des tractions fortes vers l'arrière et vers le haut (pour créer une surpression pulmonaire et expulser le corps étranger).

Séquences 10 & 11: Sûreté et Malveillance

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Le Directeur ferme la caisse en fin de service avec un témoin. L'argent est sécurisé dans une pochette scellée (Drop safe). Un agent de sécurité de l'hôtel passe faire sa ronde.

La Sûreté (Protection contre les actes volontaires)

Un restaurant d'hôtel attire. Il faut protéger la caisse (Cash Handling), mais aussi les biens des clients. Le Directeur forme son équipe à repérer les comportements suspects (individus qui rôdent autour des vestiaires ou des sacs posés sur les chaises). Les sacs des clientes doivent être placés sur des repose-sacs sécurisés, jamais dans les allées.

Gestion des Clients Agressifs ou Alcoolisés

L'ivresse publique est un délit, et servir de l'alcool à une personne manifestement ivre engage la responsabilité pénale du Directeur.
La Désescalade : Ne jamais s'isoler avec un client agressif. Garder une distance de sécurité, parler d'une voix basse, lente et ferme. Ne jamais croiser le fer verbalement. Si le client refuse de se calmer, le Directeur ne fait pas la force : il fait appel au département Sécurité de l'hôtel (ou à la police) pour l'escorter à l'extérieur.

Séquence 12: Étude de Cas 1 (Le Feu)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône "Urgence". De grandes flammes sortent de la friteuse. Le Chef crie. La fumée commence à envahir le pass.

Cas Pratique N°1 : Départ de feu en cuisine

Le Problème : En plein coup de feu, une huile surchauffée s'embrase. Un cuisinier panique et veut jeter de l'eau dessus.
L'Action Immédiate :
1. Le Chef ou le Sous-chef stoppe physiquement le cuisinier (l'eau créerait une boule de feu massive).
2. **Coupure d'Énergie :** Le Directeur (ou le Chef) appuie sur le bouton "Coupure d'Urgence" (Gaz/Électricité) et déclenche la tirette de la hotte d'extraction.
3. **Extinction :** Utilisation d'une couverture anti-feu ou d'un extincteur spécial feux de graisses (Classe F) ou CO2.
4. **Salle :** Le Directeur ferme les portes battantes de la cuisine pour bloquer la fumée et rassure la salle : "Veuillez patienter un instant, nous gérons un incident technique mineur". Si le feu n'est pas maîtrisé en 1 minute : Déclenchement de l'alarme générale et évacuation.

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 protocole P.A.S. et à la diplomatie sécuritaire.

Cas Pratique N°2 : Malaise au milieu du service

Le Problème : Une femme âgée perd connaissance à table. Le mari panique. Les tables voisines se lèvent.
La Gestion de Crise : 1. Le Directeur arrive, évalue l'état (inconsciente mais respire). Il demande au mari de se calmer (PROTÉGER). 2. Il met la cliente en PLS (Position Latérale de Sécurité). 3. Il donne l'ordre précis au Maître d'Hôtel : *"Appelle le 15, dis-leur femme de 70 ans inconsciente qui respire, et préviens la Sécurité à la réception"* (ALERTER). 4. Il déploie deux paravents autour de la table pour isoler la scène des autres clients (Respect de la dignité et retour au calme de la salle).

Cas Pratique N°3 : Le Client Ivre et Agressif

Le Problème : Au bar du restaurant, un client (non résident de l'hôtel) qui a trop bu importune d'autres clients et exige un autre verre. Le barman refuse. Le client hausse la voix et l'insulte.
L'Action du Directeur : Le Directeur s'interpose physiquement mais sans contact (faire écran). Il ne fait pas la morale. *"Monsieur, je vous demande de baisser d'un ton. Nous ne vous servirons plus d'alcool ce soir. Je vous invite à régler votre addition et à quitter l'établissement."* Le client devient menaçant. Le Directeur fait un signe discret prévu à l'avance (ex: code radio) pour que l'agent de sécurité de l'hôtel intervienne. Le Directeur protège son équipe et ses clients avant tout.

Séquence 15: Conclusion & Grille d'Évaluation

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

Grille d'Évaluation (Sécurité et Urgences) :

- [ ] Je connais l'emplacement exact de tous les **extincteurs, issues de secours et du DAE**.
- [ ] Je m'assure que mon équipe est formée aux **premiers secours** (SST) et à la manœuvre de Heimlich.
- [ ] J'audite régulièrement mon établissement pour prévenir les **chutes de plain-pied** (Sols secs).
- [ ] J'applique avec sang-froid la méthode **P.A.S. (Protéger, Alerter, Secourir)** en cas d'accident.
- [ ] Je forme mes barmans et serveurs au refus de vente d'alcool (**désescalade**) face à un client ivre.

Le Mot de la Fin

La beauté d'un repas, la finesse d'un vin ou l'élégance du décor n'ont aucune importance si la sécurité n'est pas absolue. Le Directeur de Restaurant est le protecteur silencieux de son écosystème. Votre capacité à anticiper une flaque d'eau glissante, à maîtriser un départ de feu en quelques secondes ou à sauver une vie face à un étouffement fait de vous bien plus qu'un manager hôtelier : elle fait de vous un leader responsable. En cultivant cette vigilance permanente sans jamais perdre votre sourire, vous offrez à vos clients le luxe ultime : la tranquillité d'esprit absolue.

Fin du Script d'Animation Vidéo

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