



RESPECT DE LA RÉGLEMENTATION EN RESTAURATION

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 "Droit", "Affichages", et "Conformité" apparaissent en surbrillance. Musique de fond institutionnelle, évoquant l'ordre et le professionnalisme.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - Le Directeur, bouclier juridique de l'hôtel
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - La Matrice des Responsabilités Légales
3. **Séquence 3** : Les Licences et la Vente d'Alcool (Règles strictes)
4. **Séquence 4** : Schéma Explicatif - Les Affichages Obligatoires en Salle
5. **Séquence 5** : Droit du Travail (Heures de nuit, coupures, travail des mineurs)
6. **Séquence 6** : L'Information du Consommateur (Prix, Origine des viandes, Fait Maison)
7. **Séquence 7** : Schéma Explicatif - Le Registre de Sécurité (ERP)
8. **Séquence 8** : Les Normes d'Accessibilité (PMR - Personnes à Mobilité Réduite)
9. **Séquence 9** : La Réglementation Environnementale (Tri des biodéchets et Anti-gaspi)
10. **Séquence 10** : Les Nuisances Sonores et le Voisinage
11. **Séquence 11** : Schéma Explicatif - Les Différents Types d'Inspections
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Vente d'alcool à un mineur ou client en état d'ivresse
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - L'Inspection du Travail surprise (Travail dissimulé)
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - Le contrôle de la répression des fraudes (Tromperie sur le menu)
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation (Le Garant de la Conformité)

Séquence 1: Le Bouclier Juridique

 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll. Le Directeur ferme son restaurant, vérifie un classeur administratif, s'assure qu'un panneau est bien affiché à l'entrée. Ambiance sérieuse.

Voix-off (Narration) :

"Être Directeur de Restaurant, ce n'est pas seulement orchestrer un ballet en salle et garantir la rentabilité. C'est avant tout être le garant de la loi. Un restaurant est un Établissement Recevant du Public (ERP) soumis à l'un des cadres réglementaires les plus stricts qui soient. Du droit du travail à la protection des consommateurs, en passant par les licences d'alcool et la sécurité incendie, chaque détail compte. Une simple négligence – un défaut d'affichage, une erreur sur l'origine d'une viande, ou un dépassement d'horaire pour un apprenti – peut entraîner des amendes colossales, des fermetures administratives, voire la responsabilité pénale du Directeur. Maîtriser cette réglementation, c'est protéger l'outil de travail, l'image de l'hôtel, et garantir une sérénité totale à vos équipes."

Les 3 Piliers de la Conformité :

- **La Protection du Client** : Santé, information transparente, sécurité physique.
- **La Protection du Salarié** : Respect des conventions collectives, temps de repos.
- **La Protection de l'Établissement** : Licences, registres administratifs à jour.

Séquence 2: Schéma - Les Responsabilités Légales

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'un parapluie protecteur ou d'un temple avec 4 piliers représentant les grands domaines de la loi en restauration.

Voix-off (Narration) :

"Le spectre légal du Directeur est vaste. Il interagit avec de multiples administrations et doit jongler avec 4 grandes familles de réglementations."

Les 4 Piliers Réglementaires (À animer) :

DROIT COMMERCIAL & CONSO

Affichage des prix, origine des viandes, tromperie sur la marchandise, gestion des licences.

DROIT DU TRAVAIL

Contrats, temps de repos, heures supplémentaires, sécurité au travail, affichages obligatoires RH.

SÉCURITÉ & ACCESSIBILITÉ

Normes ERP, registre de sécurité, accessibilité PMR, évacuation.

HYGIÈNE & ENVIRONNEMENT

Normes HACCP (vu précédemment), gestion des biodéchets, nuisances sonores, huiles usagées.

Séquence 3: Les Licences et la Vente d'Alcool

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Le Directeur installe un panneau de "Licence Restaurant" à l'extérieur. Un barman sert un cocktail alcoolisé à un client majeur après avoir vérifié sa carte d'identité.

Voix-off (Narration) :

"Vendre de l'alcool est un privilège réglementé, pas un droit absolu. La perte d'une licence pour un hôtel est une catastrophe financière. Le Directeur en est le gardien."

Les Règles Incontournables :

- **Le Permis d'Exploitation** : Obligatoire pour le déclarant de la licence. Il atteste d'une formation sur la prévention de l'alcoolisme et la protection des mineurs.
- **Protection des Mineurs** : Interdiction stricte de vendre ou d'offrir de l'alcool à un mineur. En cas de doute, le personnel **doit** exiger une pièce d'identité. (Sanction : Amende lourde et fermeture administrative).
- **Ivresse Publique** : Il est pénalement interdit de servir à boire à un client manifestement ivre, ou de le recevoir dans l'établissement. L'hôtel est responsable s'il cause un accident en sortant.
- **Les Boissons Sans Alcool (Étalage)** : La loi impose de présenter un étalage séparé comprenant au moins 10 boissons non alcoolisées (jus, sodas, eaux) pour promouvoir les alternatives.

Séquence 4: Schéma - Les Affichages Obligatoires

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation montrant l'extérieur, l'intérieur du restaurant, et l'office du personnel. Des encadrés apparaissent pour montrer ce qui doit être affiché dans chaque zone.

Voix-off (Narration) :

"La loi exige la transparence totale. Si un contrôleur ne voit pas ces affichages dès son entrée, le restaurant est déjà en infraction."

La Cartographie des Affichages (À animer) :

À L'EXTÉRIEUR



Menu complet, liste des prix (boissons et plats), panneau de la Licence, panneau "Prix service compris".

EN SALLE



Signalisation "Interdiction de fumer/vapoter", origine des viandes, protection des mineurs, accès au registre des allergènes.

OFFICE (STAFF)



Plannings horaires signés, consignes de sécurité/incendie, numéros d'urgence, inspection du travail, médecine du travail.

Séquence 5: Le Droit du Travail (Spécificités HCR)



Indication Vidéo (Visuel) : Le Directeur pointe les horaires sur un logiciel RH. Il s'assure qu'un jeune apprenti quitte l'établissement à l'heure pile.

Voix-off (Narration) :

"Le secteur HCR (Hôtels, Cafés, Restaurants) bénéficie de dérogations spécifiques, mais en contrepartie, les règles sont surveillées de très près. L'humain est votre première ressource, respectez ses droits."

Les Points de Vigilance RH du Directeur :

La Gestion du Temps de Travail :

- **Le Repos Quotidien** : Un employé doit bénéficier d'un repos minimum entre deux journées de travail (généralement 11h). Si le serveur finit à 1h du matin, il ne peut pas reprendre à 9h pour le petit-déjeuner. C'est illégal.
- **Les Coupures (Shift fractionné)** : Si l'employé travaille midi et soir, la coupure ne peut excéder une certaine durée, et son amplitude horaire totale sur la journée est plafonnée.
- **Les Mineurs et Apprentis** : C'est la ligne rouge. Un mineur ne peut pas travailler de nuit (après 22h ou 23h30 selon les dérogations très strictes), ni faire des heures supplémentaires. Il ne doit jamais être laissé seul à fermer la caisse.

Séquence 6: L'Information du Consommateur

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Gros plan sur le bas d'un menu luxueux. On y lit clairement : "Toutes nos viandes bovines sont d'origine France". L'astérisque du logo "Fait Maison" est également visible.

Voix-off (Narration) :

"Le client a le droit de savoir ce qu'il mange et ce qu'il paie. Mentir sur la carte, même par omission, est considéré comme une tromperie commerciale grave (Répression des Fraudes)."

La Transparence Totale :

- **L'Origine des Viandes :** L'affichage de l'origine (Pays de naissance, Pays d'élevage, Pays d'abattage) est obligatoire pour les viandes bovines, porcines, ovines et volailles. Cela doit être visible lisiblement en salle.
- **Les Appellations Protégées (AOP/AOC) :** Si vous écrivez "Feta" dans une salade, ce doit être du fromage grec AOP. Si c'est du fromage de brebis standard, vous devez écrire "Salade au fromage de brebis". Attention aux faux "Saumons sauvages" ou faux "Champagnes" (qui ne seraient que des mousseux).
- **Le "Fait Maison" :** Ce logo ne peut être apposé que si le plat est cuisiné sur place à partir de produits bruts. Si le dessert est industriel et décongelé, c'est interdit.

Séquence 7: Schéma - Le Registre de Sécurité (ERP)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'un grand registre rouge. Des tampons d'organismes de contrôle (Bureau Veritas, Apave, Pompiers) valident chaque page.

Voix-off (Narration) :

"Votre établissement accueille du public (ERP). Vous devez prouver, à tout moment, que l'infrastructure est sûre. Le Registre de Sécurité est la mémoire de cette conformité."

La Gestion du Registre (À animer) :



Séquence 8: Normes PMR & Environnement



Indication Vidéo (Visuel) : Le Directeur accueille chaleureusement un client en fauteuil roulant. Il le guide facilement grâce aux rampes d'accès vers une table aux dimensions adaptées.

L'Accessibilité (PMR) :

La loi impose que tout citoyen puisse accéder à un ERP de manière autonome. Le Directeur s'assure que : - La rampe d'accès est toujours dégagée. - Au moins une table est dimensionnée pour permettre l'insertion d'un fauteuil roulant. - Les sanitaires PMR ne servent **jamais** de placard de stockage (erreur fréquente !).

La Réglementation Environnementale :

Le Tri des Biodéchets : La restauration génère des tonnes de déchets organiques. Il est désormais légalement obligatoire (pour certains volumes) de trier les biodéchets à la source pour compostage ou méthanisation.

Les Huiles Usagées : Les huiles de friture ne doivent **jamais** être jetées dans les canalisations. Le Directeur s'assure qu'elles sont stockées dans des fûts spécifiques et collectées par une entreprise agréée (certificat d'enlèvement exigé).

Loi Anti-Gaspillage (AGEC) : L'interdiction des pailles en plastique, l'obligation de proposer l'eau du robinet gratuite, et la mise à disposition de contenants ("Doggy bags") pour que le client reparte avec ses restes.

Séquence 9: Schéma - Les Inspections

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Écran divisé en 3. Trois inspecteurs différents (un inspecteur du travail, un inspecteur des fraudes, un pompier) se présentent à la porte.

Voix-off (Narration) :

"Le Directeur de Restaurant doit être prêt à tout moment. Les contrôles sont souvent inopinés. Voici qui peut frapper à votre porte et ce qu'ils vont chercher."

Qui contrôle quoi ? (À animer) :

- **L'Inspection du Travail** : Vérifie les contrats, les temps de repos, le paiement des heures supp, le travail dissimulé (travail au noir) et les titres de séjour des travailleurs étrangers.
- **La DDPP / Fraudes (DGCCRF)** : Vérifie l'affichage des prix, l'origine des viandes, la justesse de la carte (Ex: "Fait Maison" frauduleux), et l'hygiène (HACCP).
- **La Commission de Sécurité / Pompiers** : Vérifie le registre de sécurité, le dégagement des issues de secours, l'état des alarmes incendie et l'extinction automatique des hottes.

Séquence 10: Étude de Cas 1 (L'Alcool)



Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique 1". Un jeune client qui semble avoir 16 ans demande un Gin Tonic au bar du restaurant.

Cas Pratique N°1 : Vente d'alcool à un mineur

Le Problème : Un barman, pressé par le coup de feu, s'apprête à servir un alcool fort à un client très jeune sans vérifier son âge.

L'Intervention du Directeur :

1. Le Directeur stoppe discrètement le barman.
2. Il s'adresse au client avec politesse mais fermeté : *"Monsieur, puis-je s'il vous plaît voir votre pièce d'identité ?"*
3. Le client n'a pas 18 ans. **La Règle :** Le refus de vente est obligatoire et légal. Le Directeur propose avec le sourire une création "Mocktail" (sans alcool).

Le Recadrage (Briefing) : Le lendemain, le Directeur rappelle à l'équipe que servir un mineur est un délit pénal. En cas de contrôle ("Testing" par la police avec de vrais mineurs), l'employé ET l'hôtel sont condamnés.

Séquence 11: Étude de Cas 2 (Le Travail)

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Icône "Cas Pratique 2". Vendredi soir, 22h00. Un inspecteur du travail se présente à l'accueil du restaurant et demande à parler au personnel.

Cas Pratique N°2 : L'Inspection du Travail Surprise

Le Problème : L'inspecteur demande à vérifier les identités des plongeurs et les plannings du soir.

L'Attitude du Directeur :

1. Le Directeur l'accueille avec calme et professionnalisme (ne jamais entraver un contrôle, c'est un délit pénal). Il l'accompagne à l'office.
2. **La Conformité** : L'inspecteur vérifie qu'aucun employé n'est là en "extra" non déclaré (DPAE - Déclaration Préalable à l'Embauche non faite).
3. L'inspecteur constate qu'un apprenti mineur est toujours là à 22h15 alors que la loi l'interdit sans dérogation stricte.

La Leçon Managériale : Le Directeur assumera l'amende. Il modifie immédiatement ses processus pour que les mineurs aient des horaires bloqués se terminant à 21h30 maximum, avec alarme sur le planning.

Séquence 12: Étude de Cas 3 (Les Fraudes)



Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique 3". Un client tatillon exige de voir l'étiquette de la viande de bœuf qu'on vient de lui servir.

Cas Pratique N°3 : Le Contrôle Fraudes / Origine

Le Problème : Lors d'un contrôle de la répression des fraudes (ou face à un client exigeant), il est constaté que le menu affiche un "Filet de Bœuf Salers" mais l'ardoise n'indique pas l'origine obligatoire de la viande.

La Réaction :

1. Le Directeur demande immédiatement la facture ou l'étiquette de traçabilité au Chef de Cuisine pour prouver la race (Salers) et l'origine (France).
2. S'il s'agit d'un oubli d'affichage (l'ardoise a été mal remplie par le Maître d'Hôtel), le Directeur corrige l'ardoise en direct pour montrer sa bonne foi.
3. Si la viande n'est finalement pas d'origine France, c'est une "tromperie". **La Leçon :** Le Directeur verrouille la procédure : aucun plat ne part en impression menu ou ardoise sans validation de la conformité "Droit de la consommation".

Séquence 15: Conclusion & Grille d'Évaluation

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

Grille d'Évaluation (Réglementation) :

- ☐ Je vérifie quotidiennement que les **affichages obligatoires** (prix, origine, licences) sont clairs.
- ☐ J'interdis strictement la vente d'alcool aux **mineurs** et aux clients ivres.
- ☐ Je respecte les **temps de repos** légaux de mes équipes et les horaires stricts des apprentis.
- ☐ Je m'assure que les contrats de maintenance et le **Registre de Sécurité** sont à jour.
- ☐ Je veille à la transparence totale de ma carte : aucun faux "Fait Maison", ni fausse appellation (AOP).

Le Mot de la Fin

Ignorer la loi n'est pas une excuse en restauration, c'est une faute professionnelle grave. Derrière la convivialité d'un grand restaurant hôtelier doit se cacher une rigueur administrative militaire. En tant que Directeur, votre connaissance de la réglementation n'a pas pour but d'entraver la magie du service, mais au contraire de la sécuriser. En protégeant les droits de vos salariés, en offrant une transparence totale à vos clients, et en garantissant la sécurité des infrastructures, vous bâtissez un établissement pérenne, inattaquable et respecté. Vous êtes le gardien du temple.

Fin du Script d'Animation Vidéo

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