NORMES D'HYGIÈNE ET SÉCURITÉ ALIMENTAIRE EN SALLE

Script & Storyboard Pédagogique (Support Vidéo)

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Module de Formation : Service & Management de Salle

PARCOURS D'EXCELLENCE

Formation : Maître d'Hôtel (Hôtellerie & Restauration)

Plan de la Vidéo (Storyline)

> 🎬 **Indication Vidéo (Monteur) :** Afficher un sommaire dynamique. Les mots clés "HACCP", "Contamination", et "Grooming" apparaissent en surbrillance Or. Musique de fond rigoureuse, évoquant la propreté et la précision scientifique.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - L'hygiène comme promesse de marque
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - Le Cycle de la Contamination Croisée en Salle
3. **Séquence 3** : L'Hygiène Corporelle (Le "Grooming" du Maître d'Hôtel)
4. **Séquence 4** : Schéma Explicatif - La Méthode HACCP appliquée au service
5. **Séquence 5** : L'Hygiène du Matériel (Verrerie, couverts, liteaux, nappes)
6. **Séquence 6** : La Manipulation des Aliments en Salle (Pain, Fromages, Guéridon)
7. **Séquence 7** : Schéma Explicatif - La Chaîne du Froid et du Chaud
8. **Séquence 8** : Le Nettoyage de la Salle et de l'Office (Marche en avant)
9. **Séquence 9** : La Gestion des Déchets et le Débarrassage
10. **Séquence 10** : Les Allergènes (Le risque vital en salle)
11. **Séquence 11** : Le Rôle du Maître d'Hôtel (Contrôle et culture sanitaire)
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Le client signale un verre sale ou un cheveu
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - L'inspection sanitaire (Inspection de l'hygiène)
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - Un serveur malade pendant le service
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation (L'Excellence Sanitaire)

Séquence 1: L'Hygiène, Promesse de Marque

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll. Gros plan sur un verre en cristal immaculé traversé par la lumière. Un serveur aux mains manucurées et gants blancs pose délicatement une pince en argent. Tout respire la pureté.

Voix-off (Narration) :

"Le luxe absolu commence là où s'arrête le doute. L'hygiène n'est pas une simple obligation légale ; c'est la première promesse que vous faites à vos clients. Dans l'esprit d'un client, une trace de doigt sur un verre ou une miette sur une nappe ne sont pas de simples détails : ce sont les symptômes visibles d'un système défaillant. Le client pensera instantanément : 'Si la salle est sale devant mes yeux, dans quel état est la cuisine que je ne vois pas ?'. On limite souvent l'hygiène à la cuisine, mais la salle est la ligne de front. Le Maître d'Hôtel et sa brigade sont les derniers maillons de la chaîne de sécurité alimentaire avant que le produit n'atteigne le client. Un comportement négligent en salle peut anéantir tous les efforts d'hygiène réalisés par le Chef en cuisine."

Les 3 Dimensions de l'Hygiène en Salle :

- **L'Hygiène du Personnel :** Présentation irréprochable et santé.
- **L'Hygiène du Matériel :** Propreté absolue des outils de service et de la vaisselle.
- **La Sécurité Alimentaire :** Maintien des températures et prévention des contaminations.

Séquence 2: Schéma - La Contamination Croisée

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation. Une bactérie (représentée en rouge) passe d'un torchon sale à la main du serveur, puis de la main à l'assiette du client.

Voix-off (Narration) :

"La contamination croisée est le transfert de bactéries d'une zone contaminée vers un aliment sain. En salle, ce transfert passe le plus souvent par les mains ou le matériel."

Les Vecteurs de Contamination (À animer) :

LE VECTEUR DIRECT (Mains)

Un serveur tousse dans sa main, puis prend une tranche de pain sans pince pour la mettre dans la corbeille. *Le pain est contaminé.*

LE LITEAU (Le Faux-Ami)

Le liteau sert **uniquement** à protéger de la chaleur. L'utiliser pour essuyer de la sueur, une table, puis une assiette propre est une faute grave.

LE MATÉRIEL PARTAGÉ

Une pince à fromage utilisée pour le Roquefort puis pour le Chèvre doux, sans nettoyage. *Contamination croisée des moisissures.*

Séquence 3: Le "Grooming" du Personnel

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Le Maître d'Hôtel vérifie la brigade au briefing (Line-up). Plans serrés sur des chaussures cirées, des ongles coupés courts, des cheveux attachés.

Voix-off (Narration) :

"Le corps du serveur est le premier outil de travail. Son hygiène personnelle est non-négociable et doit répondre à des standards d'apparence ('Grooming') stricts."

Les Standards Corporels de Luxe :

- **Mains et Ongles :** Les mains sont la partie la plus proche de la nourriture du client. Les ongles doivent être courts, propres, sans vernis écaillé (ou sans vernis du tout selon les hôtels). Pas de bagues proéminentes (nids à bactéries).
- **Cheveux et Visage :** Les cheveux longs doivent être impérativement attachés et tirés en arrière (chignon). Les barbes doivent être fraîchement taillées ou rasées de près.
- **Parfum :** Il est strictement **interdit** de porter un parfum fort en service. Le parfum de synthèse détruit la capacité du client à apprécier les arômes du vin et des plats. Utilisez un déodorant neutre.
- **Uniforme :** Propre, repassé chaque jour. Les chaussures doivent être fermées (sécurité) et cirées.

Séquence 4: Schéma - HACCP en Salle

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** L'acronyme HACCP apparaît, suivi d'une loupe analysant les risques en salle à manger.

Voix-off (Narration) :

"La méthode HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) n'est pas réservée à la cuisine. En salle, elle permet d'identifier les dangers avant qu'ils ne touchent le client."

Les Points de Contrôle Critiques (À animer) :

POINT 1 : LE PASSE-PLAT

Vérifier la propreté de l'assiette avant de l'emporter. Aucune trace de doigt sur les bords (Marge de sécurité).

➡

POINT 2 : LE TRAJET

Cloche sur les plats si passage par l'extérieur. Protéger contre les postillons et la poussière.

➡

POINT 3 : LA DESSERTE

Les seaux à glace, carafes et pinces doivent être posés sur des guéridons propres, jamais à même le sol.

Séquence 5: L'Hygiène du Matériel

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Le Maître d'Hôtel vérifie la verrerie avec une lampe de poche. Un serveur polit les couverts en argent au-dessus d'un bac de vapeur d'eau bouillante.

Voix-off (Narration) :

"Le matériel de service est en contact direct avec la bouche du client. Sa propreté ne doit souffrir d'aucun compromis, c'est l'essence même de l'Assurance Qualité."

Le Polissage (Lustrage) :

- **Le Traitement de la Verrerie :** Les verres sortant du lave-vaisselle portent souvent des traces de calcaire ou des odeurs de détergent. Ils doivent être repassés à la vapeur puis polis avec un torchon en microfibre **strictement réservé aux verres**.
- **L'Argenterie et les Couverts :** Ils sont essuyés à chaud. Un couvert tombé au sol pendant la mise en place ou le service doit être immédiatement remplacé, **jamais** ramassé et replacé sur la table.
- **La Manipulation :** Un verre se tient toujours par le pied. Un couvert se prend par le manche. Les doigts du serveur ne doivent **jamais** toucher les zones qui entreront en contact avec les aliments ou la bouche.

Séquence 6: Manipulation des Aliments en Salle

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Un Chef de Rang prépare un tartare de bœuf au guéridon devant les clients. Ses gestes sont lents, précis, et il utilise exclusivement des fourchettes et cuillères (la pince).

Voix-off (Narration) :

"Le service au guéridon, la découpe des viandes ou le service du pain transforment le serveur en cuisinier. Les mêmes règles de sécurité sanitaire s'appliquent."

La Règle d'Or (Le "No Touch") :

- **Aucun contact manuel :** Le pain, les glaçons, les mignardises ou les quartiers de citron ne se touchent **jamais** avec les doigts. On utilise des pinces, une cuillère, ou des gants à usage unique.
- **Le Chariot de Fromages/Desserts :** Il doit être protégé par une cloche transparente (Plexiglas) lors de ses déplacements en salle. Les planches à découper au guéridon doivent être désinfectées après chaque usage.
- **Les Glaçons :** Utiliser une pelle à glaçons dédiée. Ne jamais utiliser un verre en verre pour piocher dans la machine à glaçons (risque mortel de bris de verre invisible dans la glace).

Séquence 7: Schéma - Chaîne du Froid et du Chaud

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation. Un thermomètre rouge (Chaud) et un thermomètre bleu (Froid) montrent les zones de danger bactérien.

Voix-off (Narration) :

"La température est le seul moyen de bloquer le développement des bactéries. La salle est responsable du maintien de ces températures jusqu'au client."

La Zone de Danger (À animer) :

Séquence 8: Le Nettoyage et la Marche en Avant

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Schéma de l'office (Back of House). Les flèches montrent le circuit de la vaisselle propre et le circuit de la vaisselle sale. Ils ne se croisent jamais.

Voix-off (Narration) :

"Le principe de la 'Marche en Avant' est la fondation de l'architecture de la restauration. Le propre ne doit jamais croiser le sale."

L'Organisation Spatiale :

- **Séparation dans l'Office :** Les commis qui débarrassent les assiettes sales (zone plonge) ne doivent pas utiliser le même chemin ni la même console que les Chefs de Rang qui récupèrent la vaisselle propre.
- **Le Lavage des Mains :** C'est la transition obligatoire. Après avoir débarrassé une table, manipulé des déchets ou touché de la monnaie, le lavage des mains au savon bactéricide (ou friction hydroalcoolique) est impératif avant de reprendre du service propre.
- **Les Produits de Nettoyage :** L'essuyage des tables entre deux services se fait avec un produit désinfectant sans odeur forte, et des lavettes propres (code couleur: ex. bleu pour la salle, rouge pour les sanitaires).

Séquence 10: Les Allergènes (Risque Vital)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Gros plan sur le carnet du serveur. La case "Allergie Fruits à coque" est surlignée en rouge. Au passe-plat, l'aboyeur confirme : "Allergie forte T4, attention".

Voix-off (Narration) :

"Une intoxication alimentaire rend malade, mais une allergie (choc anaphylactique) peut tuer en quelques minutes. La salle est le premier rempart du client."

Le Protocole Allergies (Loi INCO) :

- **L'Obligation Légale :** L'équipe de salle doit connaître (ou avoir accès à) la matrice des 14 allergènes majeurs (Gluten, Arachides, Lait, Soja, etc.) pour chaque plat de la carte.
- **La Question Proactive :** Lors de la commande, le Maître d'Hôtel demande : *"Avez-vous des allergies à signaler au Chef ?"*
- **Le Service Sécurisé :** L'assiette d'un client allergique doit souvent être servie en premier, portée par une seule personne, pour éviter que le serveur ne touche d'autres plats contenant l'allergène sur son plateau (Contamination croisée de contact).

Séquence 12: Étude de Cas 1 (Le Cheveu)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône "Cas Pratique 1". Le client appelle le serveur, une moue dégoûtée. Il pointe un cheveu sur le rebord de l'assiette. Le Maître d'Hôtel accourt.

Cas Pratique N°1 : L'Incident Visuel

Le Problème : Un cheveu, une trace de rouge à lèvres sur un verre, ou un éclat de verre. Le client perd instantanément confiance en l'hygiène de l'hôtel.
L'Action du Maître d'Hôtel :
1. **Retrait Immédiat :** On ne discute pas, on ne regarde pas à la lumière. On s'excuse et on retire l'objet du délit instantanément de la vue du client.
2. **Remplacement Total :** On ne "nettoie" pas le bord de l'assiette pour la ramener. L'assiette entière et son contenu partent à la poubelle. Le Chef refait le plat intégralement.
3. **Le Geste Fort :** Le Maître d'Hôtel amène lui-même la nouvelle assiette, vérifiée, et offre un verre/café en présentant les excuses de la Direction. *(Règle d'or : Vérifier le Grooming de l'équipe pour identifier d'où vient le cheveu).*

Séquence 13: Étude de Cas 2 (L'Inspection)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône "Cas Pratique 2". Deux inspecteurs des services d'hygiène (Services Vétérinaires / Santé Publique) arrivent à l'improviste pendant le service du midi.

Cas Pratique N°2 : L'Audit Sanitaire Officiel

Le Problème : Le contrôle de l'État est inopiné. Le stress monte, mais le service doit continuer pour les clients présents.

L'Action du Maître d'Hôtel :

1. **L'Accueil Calme :** Le Maître d'Hôtel les accueille avec courtoisie, vérifie leurs accréditations, et prévient immédiatement le Directeur F&B et le Chef Exécutif.
2. **L'Accès Total :** Il n'entrave pas le contrôle. Il les accompagne dans l'office, montre les réfrigérateurs de salle, l'étiquetage des jus (DLC - Date Limite de Consommation), et les thermomètres des caves à vin/fromage.
3. **Transparence :** Les inspecteurs vérifient la présence de savon bactéricide et de papier jetable aux lavabos de salle. Le Maître d'Hôtel répond avec précision car la routine de nettoyage (Checklist) est appliquée tous les jours.

Séquence 14: Étude de Cas 3 (Le Serveur Malade)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône "Cas Pratique 3". Briefing de 18h00. Un Chef de Rang éternue violemment, a les yeux vitreux et semble avoir de la fièvre.

Cas Pratique N°3 : Le Risque Humain

Le Problème : Le restaurant est complet, il manque de personnel. Le serveur malade dit : *"Ça va aller, je peux faire mon service."*
L'Action du Maître d'Hôtel (HACCP) :
1. **La Règle Zéro Tolérance :** Un employé porteur de symptômes contagieux (toux sévère, fièvre, gastro-entérite) **ne doit sous aucun prétexte manipuler de la nourriture ou approcher des clients.** Le risque de contamination massive (épidémie) est trop élevé.
2. **L'Éviction :** Le Maître d'Hôtel renvoie l'employé chez lui. *"Ta santé prime, et la sécurité de nos clients aussi. Rentre te soigner."*
3. **La Réorganisation :** Le Maître d'Hôtel assume le rang vide ou réorganise les zones. La difficulté opérationnelle est toujours préférable à un scandale sanitaire ou à l'intoxication de la clientèle.

Séquence 15: Conclusion & Grille d'Évaluation

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Affichage de la "Checklist de l'Excellence Sanitaire". Défilement du texte vers le haut. Musique sérieuse et rassurante.

Grille d'Évaluation (Hygiène et Sécurité) :

- [ ] Je contrôle scrupuleusement le **Grooming (Hygiène corporelle)** de mon équipe avant chaque service.
- [ ] J'interdis la manipulation directe (**"No Touch"**) du pain, de la glace et des mignardises avec les doigts.
- [ ] Je fais respecter le principe de la **Marche en Avant** dans les offices (séparation du propre et du sale).
- [ ] J'assure un suivi strict des **Allergènes** et garantis une communication sans faille avec la cuisine.
- [ ] Je veille à la désinfection constante du matériel et au maintien de la **Chaîne du froid/chaud** en salle.

Le Mot de la Fin

L'hygiène en salle n'est pas qu'un cahier des charges administratif, c'est l'essence de l'hospitalité. Le client d'un établissement de luxe vous confie sa santé les yeux fermés. Trahir cette confiance, c'est détruire la réputation de votre Maison de manière irréversible. Le Maître d'Hôtel est le dernier rempart avant l'assiette. C'est votre intransigeance bienveillante, votre rigueur sur le lavage des mains, la brillance du matériel et la gestion des allergies qui permettent au client de se détendre totalement. Soyez fiers d'être les gardiens intraitables de cette pureté, car sans la sécurité absolue, l'art du service n'est qu'une illusion.

Fin du Script d'Animation Vidéo

Conçu pour la formation opérationnelle et managériale des Maîtres d'Hôtel.