RESPECT DES RÈGLES SANITAIRES & CONFORMITÉ

Script & Storyboard Pédagogique (Support Vidéo)

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin
PARCOURS D'EXCELLENCE
Formation : Maître d'Hôtel (Hôtellerie de Luxe)

Plan de la Vidéo (Storyline)

> *Indication Vidéo (Monteur) : Afficher un sommaire dynamique. Les mots clés "Conformité", "Traçabilité", et "Inspection" apparaissent en surbrillance Or. Musique de fond institutionnelle et rigoureuse.*

Découpage des Séquences (15 Pages)

Séquence 1 : Introduction - Le Maître d'Hôtel, garant de la conformité légale

Séquence 2 : Schéma Explicatif - Le Plan de Maîtrise Sanitaire (PMS)

Séquence 3 : La Traçabilité en Salle (DLC des fromages, beurres, mignardises)

Séquence 4 : Schéma Explicatif - Les Vecteurs Invisibles (Eau, Glace, Air)

Séquence 5 : La Culture de l'Hygiène au sein de la Brigade

Séquence 6 : La Gestion des Crises Épidémiques (Protocoles renforcés)

Séquence 7 : Schéma Explicatif - La Marche en Avant dans l'Office

Séquence 8 : Le Nettoyage et la Désinfection (Le Plan de Nettoyage)

Séquence 9 : Gérer une Inspection Sanitaire Officielle (Les bons réflexes)

Séquence 10 : Les Relevés de Températures en Salle (Caves à vin, chariots)

Séquence 11 : L'Éviction du Personnel (Gérer le risque humain)

Séquence 12 : Étude de Cas N°1 - L'Inspection Surprise des Services Vétérinaires

Séquence 13 : Étude de Cas N°2 - Le risque épidémique (La grippe dans la brigade)

Séquence 14 : Étude de Cas N°3 - Une faille de traçabilité sur le chariot de fromages

Séquence 15 : Conclusion et Grille d'Évaluation (L'Intégrité Sanitaire)

Séquence 1 : Le Garant de la Conformité

Indication Vidéo (Visuel) : B-Roll. Le Maître d'Hôtel signe un registre de températures dans l'office avec un stylo de luxe, puis se lave méticuleusement les mains avant d'entrer en salle.

Voix-off (Narration) :
"En hôtellerie, l'hygiène se décline en deux dimensions. Il y a les gestes pratiques, comme le lavage des mains ou le polissage des verres, que nous appliquons tous les jours. Et il y a la 'Conformité' : l'obligation légale de prouver que notre établissement respecte scrupuleusement les lois sanitaires en vigueur. En tant que Maître d'Hôtel, vous n'êtes pas seulement responsable de la propreté visible, vous êtes le garant de la sécurité invisible. Le non-respect des règles sanitaires ne conduit pas seulement à une plainte client ; il peut conduire à des intoxications graves, à des amendes, et à la fermeture administrative pure et simple de votre restaurant. Gérer le respect des règles sanitaires, c'est mettre en place des procédures de contrôle, tenir des registres à jour, et instiller une culture de la rigueur absolue au sein de votre brigade."

La Différence entre Propreté et Sécurité :

- **La Propreté :** Ce qui est visible (Une table sans miettes, un verre qui brille). C'est l'esthétique.
- **La Sécurité Sanitaire :** Ce qui est invisible (Une table désinfectée, un glaçon exempt de bactéries). C'est la loi.

Séquence 2 : Schéma - Le P.M.S.

Indication Vidéo (Visuel) : Animation d'un grand classeur s'ouvrant pour révéler trois piliers de conformité. Les termes légaux s'affichent.

Voix-off (Narration) :
"Le document central qui régit la loi dans votre restaurant est le Plan de Maîtrise Sanitaire (PMS). Le Maître d'Hôtel doit en connaître la partie applicable à la salle."

B.P.H.

Bonnes Pratiques d'Hygiène. Le règlement intérieur sur la tenue (Grooming), le lavage des mains, et le plan de nettoyage et désinfection de la salle.

HACCP

Analyse des Dangers. Le contrôle des températures de service (chariots froids, maintien au chaud au pass) et la gestion des allergènes.

TRAÇABILITÉ

Suivi des Produits. L'étiquetage et le retrait des produits servis en salle (fromages, mignardises) pour garantir les dates de péremption.

Séquence 3 : La Traçabilité en Salle

Indication Vidéo (Visuel) : Un serveur prépare le chariot de fromages. Il vérifie l'étiquette sous le plateau indiquant "Date de Déballage" et "DLC" avant de le pousser en salle.

Voix-off (Narration) :
"On pense souvent que la traçabilité s'arrête à la porte de la cuisine. C'est faux. Tout aliment stocké ou manipulé dans les offices de la salle doit être tracé pour prouver sa fraîcheur en cas de contrôle."

Gérer la Fraîcheur des Stocks Déportés :

- **L'Étiquetage Interne :** Le beurre, la crème pour le café, ou les mignardises stockées dans le frigo de l'office doivent porter une étiquette mentionnant la date d'ouverture et la Date Limite de Consommation (DLC) secondaire (souvent 48h ou 72h).
- **Le Chariot de Fromages :** C'est le point sensible. Les fromages manipulés à température ambiante pendant le service subissent un stress thermique. Le Maître d'Hôtel s'assure qu'ils sont filmés, remis au froid immédiatement après le service, et que leur rotation est traçable.
- **Le Vin au Verre :** Une bouteille de vin ouverte n'est pas éternelle. Les bouteilles entamées doivent être datées au marqueur sur la contre-étiquette ou mises sous gaz neutre (Coravin) pour éviter l'oxydation.

Séquence 4 : Schéma - Les Vecteurs Invisibles

Indication Vidéo (Visuel) : Animation montrant une machine à glaçons et une carafe d'eau. Un zoom microscope révèle les risques bactériologiques invisibles à l'œil nu.

Voix-off (Narration) :
"Le danger sanitaire le plus grand en salle ne vient pas de la nourriture, mais de l'eau et de la glace. Ce sont des vecteurs de contamination massifs si les règles ne sont pas respectées."

LA MACHINE À GLAÇONS

Un glaçon est un aliment. La machine doit être nettoyée et désinfectée mensuellement. La pelle à glaçons ne doit JAMAIS être stockée à l'intérieur de la machine, et le serveur ne doit jamais utiliser un verre pour piocher la glace (risque de bris mortel).

LES CARAFES D'EAU

Une carafe d'eau laissée à température ambiante développe des bactéries. Les carafes ne doivent pas être pré-remplies des heures à l'avance. Entre deux services, elles doivent être lavées à haute température (lave-vaisselle), pas juste rincées au robinet.

Séquence 5 : Gérer le Risque Épidémique

Indication Vidéo (Visuel) : L'hiver approche. Le Maître d'Hôtel vérifie que les distributeurs de gel hydroalcoolique sont pleins et s'assure que les serveurs désinfectent les terminaux de paiement (TPE) entre chaque client.

Voix-off (Narration) :
"Depuis les récentes crises sanitaires mondiales, les hôtels ont dû renforcer leurs protocoles. Le Maître d'Hôtel doit savoir adapter ses procédures pour stopper la propagation d'un virus en salle."

Les Protocoles Renforcés :

- **La Désinfection des Points de Contact :** Les cartes des menus (si elles sont physiques), les terminaux de paiement, et les poignées de chaises doivent être désinfectés avec un produit virucide entre chaque client.
- **La Friction Hydroalcoolique :** Elle ne remplace pas le lavage des mains au savon, mais s'y ajoute. Le serveur doit se désinfecter les mains après chaque débarrassage, avant de prendre la commande suivante.
- **La Ventilation :** Le renouvellement de l'air est essentiel pour diluer les charges virales. Le Maître d'Hôtel coordonne avec la maintenance l'aération mécanique (VMC) ou ouvre les fenêtres entre les services.

Séquence 6 : Gérer l'Inspection Officielle

Indication Vidéo (Visuel) : Deux inspecteurs de la santé publique (Services vétérinaires/DDPP) se présentent à l'accueil du restaurant avec leurs cartes professionnelles.

Voix-off (Narration) :
"Une inspection sanitaire n'est pas une attaque, c'est une vérification de la loi. Le Maître d'Hôtel doit adopter une posture de transparence absolue et de professionnalisme."

Les Bons Réflexes lors d'un Audit :

- **L'Accueil :** Demander poliment leurs cartes d'identité professionnelles. Les faire patienter dignement et prévenir immédiatement le Directeur F&B et le Chef Exécutif. Ne jamais paniquer.
- **La Mise à Disposition :** Accompagner les inspecteurs dans les offices. S'ils demandent le classeur PMS ou les relevés de température des frigos de la salle, le Maître d'Hôtel doit savoir exactement où ils se trouvent et les fournir sur-le-champ.
- **L'Attitude :** Ne jamais s'arguer, ne jamais cacher un produit. Si une non-conformité est relevée par l'inspecteur, le Maître d'Hôtel note l'information, s'engage à corriger le tir, et ne cherche pas de fausses excuses.

Séquence 7 : Schéma - La Marche en Avant

Indication Vidéo (Visuel) : Animation d'un plan de l'Office (Back of House). Des flèches Vertes (Vaisselle propre/Plats) et Rouges (Débarrassage/Poubelles) montrent les flux.

Voix-off (Narration) :
"La 'Marche en Avant' est le principe architectural sacré de la restauration. Le circuit des produits propres ne doit jamais croiser le circuit des déchets ou de la vaisselle sale."

LE CIRCUIT SALE

Le serveur qui revient de la salle dépose les assiettes sales à la plonge. S'il jette des déchets dans la poubelle, ses mains sont considérées comme contaminées. Il lui est **strictement interdit** de repartir en salle avec des plats propres sans transition.

LE LAVAGE DES MAINS

C'est la barrière (le SAS) entre le sale et le propre. Le serveur passe au lavabo (à commande non-manuelle), se lave les mains au savon bactéricide, s'essuie avec du papier jetable, puis peut prendre le relais sur le circuit propre pour servir.

Séquence 8 : La Culture de la Conformité

Indication Vidéo (Visuel) : Lors du briefing, le Maître d'Hôtel ne parle pas de ventes. Il montre à son équipe comment lire l'étiquette d'un produit d'entretien pour le nettoyage de la machine à café.

Voix-off (Narration) :
"Le respect des règles ne s'obtient pas par la menace, mais par la compréhension. Le Maître d'Hôtel doit éduquer son équipe sur le 'Pourquoi' pour garantir le 'Comment'."

Instiller la Rigueur Sanitaire :

- **Le Plan de Nettoyage :** Ce n'est pas un concept abstrait. Le tableau affiche : Quoi nettoyer ? (Ex: Tiroirs de la console), Quand ? (Fin de service du soir), Comment ? (Produit dégraissant puis désinfectant), et Qui ? (Le Runner assigné).
- **La Chasse aux Faux-Amis :** Le Maître d'Hôtel traque l'usage abusif du 'Liteau'. Ce torchon sert à protéger le serveur de la chaleur des assiettes. S'en servir pour essuyer la sueur de son front puis nettoyer le bord d'une assiette est une faute grave de contamination croisée.
- **La Règle de l'Exemplarité :** Si le Maître d'Hôtel entre dans l'office sans se laver les mains, toute la brigade fera de même. Le leader dicte la norme par ses propres actions.

Séquence 9 & 10 : Équipements et Santé

Maintenance et Risques Sanitaires (L'Eau)

Le Maître d'Hôtel doit planifier le nettoyage profond des équipements. Les machines à café, les buses vapeur, et les filtres à eau sont des nids à tartre et à bactéries s'ils ne sont pas purgés quotidiennement. Le plan d'hygiène exige un détartrage régulier et le passage de pastilles nettoyantes spécialisées pour garantir l'absence de toxicité et préserver le goût des boissons.

L'Éviction du Personnel (Santé)

C'est une obligation légale de sécurité (Codex Alimentarius). Tout membre du personnel souffrant de symptômes infectieux (diarrhée, vomissements, forte fièvre, toux persistante ou plaies infectées aux mains) doit être immédiatement retiré de la manipulation des aliments et du contact client. Le Maître d'Hôtel ne doit tolérer aucun "héroïsme" d'un serveur malade qui voudrait quand même travailler.

Séquence 12 : Étude de Cas 1 (L'Inspection)

Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique 1". Midi, plein service. Un inspecteur sanitaire arrive. Il se dirige directement vers le frigo de l'office des serveurs et l'ouvre.

CAS PRATIQUE

L'Audit Surprise en Salle

Le Problème : L'inspecteur trouve un assortiment de fromages déballés, sans film plastique, posé à côté d'une bouteille de lait ouverte sans date. C'est une infraction majeure aux règles de stockage.
L'Action du Maître d'Hôtel :
1. **L'Attitude :** Il ne conteste pas l'inspecteur ("On allait le filmer dans 5 minutes"). Il reconnaît immédiatement le manquement.
2. **L'Action Corrective Instantanée :** Il jette immédiatement le fromage exposé et la bouteille de lait devant l'inspecteur pour prouver que le risque pour le client est écarté à la seconde.
3. **Le Recadrage Stratégique :** Le lendemain, plutôt que de simplement punir le serveur responsable, le Maître d'Hôtel crée une nouvelle étiquette de contrôle obligatoire collée sur le frigo, exigeant une signature de vérification à 11h30 tous les matins.

Séquence 13 : Étude de Cas 2 (Le Virus)

Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique 2". Le Maître d'Hôtel remarque qu'un Chef de Rang tousse fortement et se mouche à plusieurs reprises en coulisses.

CAS PRATIQUE

La Gestion du Risque Humain

Le Problème : Le serveur est visiblement malade (suspicion de grippe ou virus contagieux). S'il continue, il va contaminer la brigade, la nourriture et les clients. Mais le restaurant est complet et il manque déjà de personnel.

L'Action du Maître d'Hôtel (La Priorité Sécurité) :

1. **L'Éviction Immédiate :** Le Maître d'Hôtel le convoque en bureau. "Je vois que tu es souffrant. Tu ne peux pas rester en service. Rentre chez toi te soigner et vois un médecin."
2. **La Désinfection :** Il ordonne immédiatement le nettoyage avec un produit virucide de la console où le serveur malade travaillait, de l'écran tactile (POS) qu'il a touché, et des poignées de porte.
3. **Le Rééquilibrage :** Le Maître d'Hôtel prend le rang du serveur malade à sa charge (ou modifie la répartition) pour sauver le service, prouvant que la santé publique passe avant le confort opérationnel.

Séquence 14 : Étude de Cas 3 (La Traçabilité)

Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique 3". Lors de sa vérification (Walkthrough) avant le service, le Maître d'Hôtel inspecte le chariot des desserts.

CAS PRATIQUE

La Faille sur le Chariot

Le Problème : Les pâtisseries sont magnifiques, mais le Maître d'Hôtel remarque qu'un entremets à base de crème pâtissière n'a ni date de fabrication ni fiche de suivi sous son socle.

L'Action du Maître d'Hôtel :

1. **Le Gel du Produit :** Il interdit formellement de servir ce dessert. Dans le doute, l'abstention est la règle absolue en sécurité alimentaire.
2. **L'Enquête en Cuisine :** Il rapporte l'entremets au Chef Pâtissier. "Chef, ce dessert n'est pas étiqueté pour la salle. A-t-il été fait aujourd'hui ou hier ?" Même si le Chef assure qu'il est frais du matin, l'absence de traçabilité écrite est une violation des normes.
3. **Le Rétablissement :** L'étiquette (Date/Heure) est apposée. Le Maître d'Hôtel rappelle au briefing que tout produit quittant l'enceinte de la cuisine pour la salle doit être rigoureusement tracé.

Séquence 15 : Conclusion & Grille d'Évaluation

Indication Vidéo (Visuel) : Affichage de la "Checklist de l'Intégrité Sanitaire". Défilement du texte vers le haut. Musique sérieuse, évoquant la confiance et la sécurité.

Grille d'Évaluation (Conformité Sanitaire) :

- [ ] Je m'assure que le Plan de Nettoyage de la salle et des offices est complété et signé tous les jours.
- [ ] Je contrôle la traçabilité et les températures de conservation des produits stockés en salle (Beurres, Vins, Fromages).
- [ ] J'interdis l'usage du 'Liteau' (torchon de service) comme outil de nettoyage pour éviter les contaminations croisées.
- [ ] Je garantis l'hygiène stricte des machines à glaçons et des carafes d'eau.
- [ ] J'évince immédiatement du service tout collaborateur présentant des symptômes contagieux.

Voix-off (Narration) :

"Le respect des règles sanitaires n'est pas un fardeau administratif, c'est la fondation invisible du luxe. L'élégance de votre service ne vaudra plus rien si un client tombe malade ou si votre établissement fait l'objet d'une sanction officielle. En tant que Maître d'Hôtel, votre rôle est d'insuffler une culture de la sécurité absolue au sein de votre brigade. Vos collaborateurs doivent comprendre que se laver les mains, nettoyer une machine à café ou tracer un produit ne sont pas des options, mais des actes professionnels cruciaux. En maîtrisant la réglementation et en appliquant les normes du PMS avec une rigueur militaire, vous protégez la santé de vos clients, l'emploi de votre équipe, et l'honneur de votre maison."

Fin du Script d'Animation Vidéo