



RÉGLEMENT

Contexte

Dans le secteur de la restauration, la diminution du risque d'intoxication des consommateurs passe par la mise en œuvre des bons gestes d'hygiène pour la manipulation des denrées : de bonnes pratiques d'hygiène avant, pendant et après la préparation de la nourriture peuvent significativement réduire ce risque.

En Polynésie française, plusieurs textes réglementaires imposent des normes d'hygiène aux établissements qui préparent et manipulent des denrées alimentaires destinées à la consommation humaine. Ils fixent notamment les conditions générales d'hygiène applicables aux locaux, aux matériels, aux outils, au personnel, au fonctionnement ainsi que les obligations en termes de conditionnement, emballage et étiquetage. Des obligations de formation sont également mentionnées.

Au-delà de ces aspects réglementaires, il apparaît indispensable de faire prendre conscience aux gérants d'établissements de restauration et à leurs salariés de l'importance d'une bonne gestion de l'hygiène, au regard des risques encourus.

Il semble également essentiel d'accompagner ces établissements à mettre en œuvre les bonnes pratiques d'hygiène et une gestion du risque sanitaire conforme aux règles de l'art et à la réglementation.

Dans ce cadre, la CCISM a mis en place la « Visite Volontaire d'Hygiène » en 2016.

Afin de distinguer les établissements les plus vertueux, apporter de la visibilité à leurs bonnes pratiques d'hygiène et rassurer les consommateurs, la CCISM a créé le label « Clean En Cuisine » en 2020.

Principe

Le label « Clean En Cuisine » permet de proposer, aux établissements qui le souhaitent, un audit d'hygiène de leur outil de travail, de leurs locaux, et de leur fonctionnement par des professionnels de l'hygiène sanitaire.

Les résultats de l'audit permettent aux établissements candidats d'obtenir des recommandations sur la façon d'améliorer leurs pratiques d'hygiène, dans le but de tendre vers une situation optimale.

Basé sur la Norme NF V01-015 et la réglementation polynésienne, l'audit permet d'attribuer une note globale sur 10 à l'établissement candidat.

Selon la note obtenue, l'entreprise :

- Bénéficie directement de la labellisation, gage de qualité et facteur différenciant auprès des consommateurs ;
- Ou est invitée à mettre en place des mesures correctives dans un délai fixé par l'auditeur, au bout duquel une contre-visite est programmée. Suivant la note obtenue lors de la contre-visite, l'entreprise pourra ou non bénéficier de la labellisation.

Cible

La cible de ce dispositif sont les entreprises du secteur de la restauration, de toute taille et étant présente en Polynésie française, dès lors qu'elles disposent d'un laboratoire de préparation pouvant faire l'objet d'un audit de labellisation.

Les entreprises candidates doivent être obligatoirement ressortissantes de la CCISM.

Processus de labellisation

Le processus de labellisation se déroule comme suit :

1. Demande de labellisation à adresser à la CCISM :

Par courrier électronique : qhse@ccism.pf

Ou directement auprès de la Cellule QHSE de la CCISM – Pôle Entreprises – Rue Dumont d’Urville Papeete (tel : 40 47 27 47)

Les entreprises joignent à leur demande les éléments suivants :

- a. Nom de l’entreprise
- b. N° TAHITI
- c. N° RC
- d. Nom et coordonnées du gérant de l’établissement
- e. Type d’établissement : restaurant, snack, roulotte...
- f. Capacité d’accueil de l’établissement (nombre de couverts)
- g. Localisation géographique de l’entreprise
- h. Nombre de salariés
- i. Une attestation sur l’honneur, signée par le gérant, de la régularité de l’entreprise vis-à-vis de ses obligations sociales et fiscales
- j. Une copie du présent règlement daté, paraphé sur toutes les pages et signé par le responsable de l’entreprise candidate

2. Programmation de la visite en entreprise

Une fois le dossier de demande validé par la CCISM, un devis est adressé à l’entreprise candidate.

Ce devis comprend notamment le coût de la labellisation pour une durée de 2 ans (dont la visite d’audit) et les éventuels frais de déplacement pour la visite.

A la réception du devis validé avec Bon Pour Accord du gérant de l’entreprise candidate (ou son représentant habilité), la visite d’audit est programmée.

3. Audit en entreprise

La visite est réalisée selon le canevas de la norme NF V01-015 ainsi qu’au regard des exigences de la réglementation polynésienne.

Les **ASPECTS** analysés sont les suivants :

- 1- Les locaux
- 2- Les équipements et matériels de production/conservation/entreposage
- 3- La gestion du petit matériel et de la vaisselle
- 4- Le nettoyage et la désinfection des locaux, équipements et matériels
- 5- L’hygiène du personnel et des manipulations
- 6- Le stockage et l’évacuation des déchets
- 7- Les approvisionnements et le stockage
- 8- La maîtrise des processus de manipulation/fabrication/conservation
- 9- La gestion des non-conformités, des invendus et des restes

- 10- La gestion de la traçabilité
- 11- La gestion des nuisibles et animaux domestiques
- 12- Les modalités des livraisons clients et de la vente à emporter

Pour chaque **ASPECT**, l'auditeur analyse et note une série d'**ITEMS**, définis dans la norme NF V01-0150.

Au moment de la visite d'audit, l'établissement **doit être en fonctionnement normal**.

L'établissement s'engage à fournir tous les documents nécessaires à l'auditeur et à ne pas s'opposer à la remise de documents et/ou d'informations indispensables au bon déroulé de l'audit. L'auditeur aura par ailleurs entièrement accès aux locaux de l'entreprise.

L'audit a pour objectifs :

- De cerner le fonctionnement de l'entreprise au regard des normes d'hygiène ;
- De proposer au gérant et aux salariés des axes de progrès ;
- D'établir une notation globale sur 10 points permettant de savoir si l'entreprise est labellisable et, si oui, à quel niveau de label.

Lors de la visite, l'auditeur mentionne les points positifs à pérenniser et conseille le gérant ainsi que les salariés sur les éventuels axes d'amélioration.

4. Rapport d'audit avec notation

Le rapport d'audit fait la synthèse des pratiques d'hygiène observées au sein de l'entreprise ; le rapport mentionne la note obtenue pour chaque **ITEM** ainsi que la note globale obtenue par l'établissement.

Une copie du rapport est transmise au responsable de l'entreprise par courrier électronique ou en main propre.

Notation

Selon la NF V01-015, la notation est établie comme suit :

- Conformité totale de l'**ITEM** : 6 points
- Conformité partielle de l'**ITEM** : 3 points
- Non-conformité de l'**ITEM** : 1 point
- Non-conformité critique de l'**ITEM** : -3 points

Des coefficients de pondération sont appliqués à chaque **ITEM** :

- Coefficient 1 : **ITEM** standard correspondant au socle des bonnes pratiques de la profession
- Coefficient 5 : **ITEM** standard de niveau supérieur (dont le non-respect a un impact plus important sur la maîtrise de l'hygiène dans l'établissement)
- Coefficient 15 : **ITEM** incontournable

Chacun des 12 **ASPECTS**, listés au point 3 ci-dessus, fait l'objet d'une note sur 10 points. Cette note correspond à la somme des points obtenus pour chacun des **ITEMS**, ramenée sur 10 points.

La note finale globale attribuée à l'établissement correspond à la somme des notes de tous les **ASPECTS**, ramenée sur 10 points.

Selon la note obtenue, l'entreprise est labellisée (*voir paragraphe « Niveaux de label »*) ou est invitée à mettre en place des mesures correctives permettant d'atteindre une note suffisante pour la labellisation.

5. Mise en place des recommandations et contre-visite (si nécessaire)

Dans le cas où l'entreprise candidate n'aurait pas obtenu une note suffisante pour la labellisation à l'issue de la visite d'audit, une contre-visite est programmée dans un délai imposé par l'auditeur.

Si les mesures correctives permettent d'atteindre une note suffisante pour la labellisation, l'entreprise est labellisée (*voir paragraphe « Niveaux de label »*).

Si la note obtenue à l'issue de la contre-visite reste insuffisante, le label n'est pas attribué. L'entreprise candidate peut éventuellement solliciter une nouvelle demande ; celle-ci fait alors l'objet d'une nouvelle procédure complète tarifée.

6. Labellisation

Suivant la note globale obtenue à la suite de la visite, le label est octroyé à l'entreprise pour une durée de deux ans (*voir paragraphe « Niveaux de label »*).

Un macaron millésimé ainsi que le logo du label en format vectorisé sont remis à l'entreprise, afin qu'elle puisse communiquer sur sa démarche pendant toute la durée de sa labellisation.

L'entreprise labellisée s'engage par ailleurs à afficher et communiquer sur sa labellisation, dans l'objectif de faire connaître la démarche au plus grand nombre.

Elle accepte également d'apparaître sur les supports de communication de la CCISM.

7. Renouvellement bi-annuel et principe d'amélioration continue

Tous les 2 ans, l'entreprise labellisée doit renouveler sa demande de label, **au plus tard 2 mois avant la date anniversaire de labellisation**. Pour ce faire, il revient à l'entreprise de prendre contact avec la CCISM afin d'organiser le renouvellement.

Le renouvellement se déroule comme une demande initiale, selon les mêmes conditions tarifaires et le même système de notation.

Dans une logique d'amélioration continue, à chaque renouvellement, l'entreprise candidate est invitée à progresser dans le but d'obtenir une note globale égale ou supérieure à celle de l'année passée.

Niveaux de label

Il existe deux niveaux de label :

- Niveau « **EXCELLENCE** » :
 - Note globale supérieure à 8 points sur 10
 - Aucun **ITEM** dont la note (non pondérée) est inférieure à 3

- Niveau « **PREMIUM** » :
 - Note globale supérieure à 6,5 points sur 10
 - Aucun **ITEM** incontournable dont la note (non pondérée) est inférieure à 3
 - Aucun **ITEM** dont la note (non pondérée) est inférieure à 1

Pour le niveau « **PREMIUM** », les **ITEMS** ayant obtenu une note (non pondérée) inférieure à 3 points lors de la visite à l'année N doivent obligatoirement faire l'objet d'un plan d'action correctif, dans le

but d'obtenir une note minimum de 3 points à la visite suivante (année N+2). **Ce plan d'action (avec calendrier de mise en œuvre) doit être fourni par l'entreprise pour pouvoir obtenir le label.**

Les recommandations de l'auditeur sont alors à mettre en œuvre afin de corriger les non-conformités relevées, et une contre-visite est obligatoire dans un délai imposé par l'auditeur.

Visites aléatoires

La CCISM se réserve le droit de programmer des visites de suivi aléatoires au sein des établissements labellisés, quel que soit le niveau de label dans lequel ils se situent.

Ces visites aléatoires permettent de maintenir un haut niveau d'exigence, et de donc de qualité, du dispositif.

Les établissements labellisés ne peuvent s'opposer au bon déroulé des visites de suivi aléatoires.

Les établissements labellisés s'engagent à fournir tous les documents nécessaires à l'auditeur et à ne pas s'opposer à la remise de documents et/ou d'informations indispensables au bon déroulé de la visite aléatoire. L'auditeur a par ailleurs entièrement accès aux locaux des entreprises visitées.

Conditions de retrait du label

Le label peut être retiré dans les cas suivants :

- Manquement grave au regard des pratiques d'hygiène, révélé lors d'une visite
- Mise en lumière d'une problématique sanitaire par un contrôle du CHSP
- Promotion d'un message trompeur de l'entreprise par rapport à sa labellisation
- Ou tout autre cas qui porterait à émettre un doute sérieux sur la qualité des pratiques d'hygiène au sein de l'établissement

La CCISM est seule juge dans la décision de retrait du label.

Le retrait, lorsqu'il est décidé, prend effet immédiatement.

Il peut être temporaire ou définitif.

Sans délai, l'entreprise est alors dans l'obligation de supprimer l'intégralité des outils de communication liés au label sur tous ses supports.

En cas de retrait du label, la CCISM pourra décider de prendre une mesure complémentaire de publicité de cette décision sur son site internet et par voie de presse.

Conditions juridiques

Le label « Clean En Cuisine » ne garantit pas un risque zéro quant à d'éventuelles intoxications alimentaires. En effet, malgré des pratiques d'hygiène irréprochables, un défaut au niveau de la matière première peut conduire à des problématiques d'intoxication qui ne seraient alors pas du ressort du restaurateur mais du fournisseur.

Par ailleurs, le contrôle des établissements de restauration et les éventuelles sanctions réglementaires en cas de non-respect des bonnes pratiques d'hygiène relèvent du Centre d'Hygiène et de Salubrité Publique de la Polynésie française.

La CCISM n'a qu'une mission d'accompagnement des entreprises et sa responsabilité ne saurait être engagée en cas de non-respect des règles d'hygiène par le chef d'entreprise.

Dans le cadre du label « Clean En Cuisine » ; la responsabilité de la CCISM est exclue en cas d'informations fausses, erronées ou incomplètes transmises par le candidat, ou des conséquences résultant de la transmission tardive d'informations par le candidat n'ayant pu être prises en compte lors de la réalisation de la visite d'audit.

La responsabilité de la CCISM ne saurait être engagée auprès des tiers lors d'incidents survenus dans le cadre des prestations dispensées à leur clientèle par les entreprises labellisées « Clean En Cuisine ».

La responsabilité de la CCISM est exclue en cas de promotion de messages trompeurs de l'entreprise labellisée vis-à-vis de sa clientèle, au sujet de sa labellisation.

En outre, la personne bénéficiaire du label « Clean En Cuisine » s'engage à indemniser la CCISM de toutes conséquences dommageables liées directement ou indirectement à l'usage qu'elle fait du label.