

## **APPEL A CANDIDATURE DE LA VILLE DE NOUMEA « LABEL HYGIENE ALIMENTAIRE »**

La Ville de Nouméa émet un appel à candidature des établissements alimentaires pour le « LABEL HYGIENE ALIMENTAIRE » qui vise à :

- Responsabiliser les professionnels de l'activité alimentaire sur la salubrité des denrées,
- Valoriser les restaurateurs dans leur démarche « Qualité d'engagement » en hygiène alimentaire,
- Permettre une meilleure visibilité pour les consommateurs.

Les modalités d'attribution du Label sont définies réglementairement par un arrêté municipal.

Dans un premier temps, il s'agira d'un projet pilote permettant d'évaluer l'impact et l'engouement des restaurateurs à s'inscrire dans une démarche de politique de sécurité sanitaire des aliments.

Ce projet, piloté par la Ville de Nouméa, est mené en partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie de Nouvelle-Calédonie (CCI-NC) qui sera en charge du recueil des inscriptions, du pré-diagnostic de labellisation et de l'audit de labellisation.

Par ailleurs, des réunions techniques du Label hygiène alimentaire tenues par des représentants de la Ville de Nouméa et de la CCI-NC auront pour objectifs la validation des candidatures, et la formulation d'un avis de labellisation sur les dossiers d'audit.

Pour ce projet pilote, 20 établissements de restauration commerciale seront choisis parmi les candidats inscrits pour participer à cette campagne de labellisation selon les modalités d'attribution définies dans le présent document.

Le Label sera représenté par un logo où seront indiqués le nom de l'établissement et de son propriétaire, ainsi que son millésime. Le Label a une validité de deux ans.

Les lauréats pourront en faire usage sur les enseignes, les vitrines, les emballages, les documents et supports commerciaux et publicitaires de leur établissement, afin de valoriser leur engagement en matière d'hygiène alimentaire et être identifiés par les consommateurs.



### Modalités de participation

#### a) Dépôt des dossiers d'inscription

Durant la période d'ouverture des inscriptions, les candidats devront compléter le dossier d'inscription en annexe et fournir les pièces administratives demandées.

Le dossier d'inscription est à retirer entre le 04 et 24 mai inclus 2018 soit :

- à l'accueil de la **Chambre de Commerce et d'Industrie**, au n°15 rue de Verdun, du lundi au vendredi de 08h00 à 17h00,
- à l'accueil de l'Hôtel de Ville, au n°16 rue du Général Mangin, du lundi au vendredi de 07h15 à 15h30,
- à l'accueil de la Direction des Risques Sanitaires de la Ville de Nouméa, au n°100 de la rue Edouard Unger, du Lundi au vendredi de 7h15 à 15h30
- en téléchargement sur [www.noumea.nc](http://www.noumea.nc) ou sur [www.cci.nc](http://www.cci.nc).

Seuls les dossiers complets comprenant les documents listés ci-après pourront être déposés :

- Le formulaire d'inscription complété et signé,
- Le formulaire descriptif de l'établissement et de ses activités, complété et signé,
- La charte d'engagement du Label hygiène alimentaire de la Ville de Nouméa signée,
- Une carte de menu,
- Le dernier rapport d'inspection sanitaire réalisée par la Ville,
- Un historique sanitaire de l'établissement,
- La fiche statut de l'établissement à jour.

Les dossiers complets devront être déposés au plus tard le 24 mai 2018 à 12h00 aux coordonnées suivantes :

Pour un dépôt physique : A l'accueil de **La Chambre de Commerce et d'Industrie**, au n°15 rue de Verdun

Pour un envoi dématérialisé : [hygiene@cci.nc](mailto:hygiene@cci.nc)

#### b) Validation des candidatures

Les candidatures seront validées en réunion technique du Label hygiène alimentaire.

Pour le projet pilote, 20 établissements seront sélectionnés sur la base des documents fournis dans le dossier d'inscription.

Les participants aux réunions techniques du Label hygiène alimentaire sélectionneront les candidats afin qu'ils soient représentatifs des différents types de structures de restauration commerciale exercés à Nouméa.



## Les modalités d'attribution

### a) Pré-diagnostic

*Ce dispositif vise à accompagner le gérant d'établissement dans l'élaboration de son plan d'hygiène (Recueil documentaire relatif aux 5 M : matière, méthode, main d'œuvre, milieu, matériel et à l'hygiène globale des zones destinées à recevoir la clientèle)*

Ce pré-diagnostic consistera en la réalisation d'un état des lieux de l'établissement alimentaire par la CCI-NC, qui permettra d'orienter au mieux le professionnel vers les attentes du Label et de l'aider à élaborer son Plan d'hygiène en fournissant les documents nécessaires (cf. annexe 1 : Le plan d'hygiène du Label).

### b) Audit de labellisation

*Suite à la réalisation du pré-diagnostic et du plan d'hygiène, la CCI-NC réalisera, de façon inopinée l'audit de labellisation.*

Cette étape évaluera l'engagement pris dans le plan d'hygiène et dans son application au niveau de l'établissement. Pour ce faire, l'outil utilisé est une grille d'évaluation regroupant plusieurs critères pour chacun des 5M et l'hygiène globale des zones destinées à recevoir la clientèle (cf. annexe 2 : Méthode d'évaluation du Label, parties 1, 2 et 3).

### c) Attribution du Label

*Au terme des audits, les représentants de la Ville de Nouméa et de la CCI-NC se réuniront en réunion technique du Label hygiène alimentaire afin d'attribuer les Labels.*

Durant cette réunion les dossiers de labellisation seront présentés et qualifiés selon leur score d'audit :

- Supérieur ou égal à 75 % : labellisation d'office,
- Compris entre 70% et 75% : labellisation sur avis de la réunion technique du Label hygiène alimentaire,
- Inférieur à 70% : labellisation refusée.

Ne pourront prétendre à la labellisation les candidats :

- Ayant fait l'objet d'une inspection sanitaire qui s'est révélée négative dans le cadre du respect de la délibération n°155 et/ou ayant présenté un risque sanitaire au cours des 6 mois précédant le dépôt du dossier d'inscription,
- Ayant fait l'objet d'une plainte avérée en matière d'hygiène ou dans le cadre d'une Toxi-Infection Alimentaire (TIA) et Toxi-Infection Alimentaire Collective (TIAC),
- Ayant présenté un plan d'hygiène incomplet,
- Ayant obtenu un score d'audit inférieur à 70%.

Conformément à l'arrêté définissant les règles d'attribution du Label, le Label sera nominativement attribué, par un arrêté de labellisation.

**Le Label sera remis par un représentant de la Ville de Nouméa aux établissements lors de la cérémonie d'attribution du Label.**



### Réunions techniques du Label hygiène alimentaire

Les réunions techniques ont pour objets la validation des candidatures, et la formulation d'avis sur les dossiers d'audit de labellisation.

Les participants aux réunions techniques sont définis comme suit :

- Représentants de la Ville de Nouméa :
  - Le Maire ou son représentant,
  - Le directeur de la Direction des Risques Sanitaires ou son représentant,
  - Le chef du Service de l'Inspection Sanitaire ou son représentant,
  - Le chef de la Section Inspection Alimentaire ou son représentant.
  
- Représentants de la Chambre de Commerce et d'Industrie (CCI-NC) :
  - Elu membre de la CCI-NC ou son représentant,
  - Le responsable tourisme et commerce extérieur ou son représentant,
  - Le chargé de développement touristique ou son représentant.

### Calendrier prévisionnel de la procédure de labellisation

- Le dépôt d'un dossier d'inscription : du 04 au 24 mai 2018 inclus.
- La sélection des candidats : 29 mai 2018.
- Le pré diagnostic de labellisation : du 04 juin au 03 août 2018.
- Les audits de labellisation : du 06 au 24 août 2018.
- L'attribution du Label : 10 septembre 2018.



## DOSSIER D'INSCRIPTION

### LABEL HYGIENE ALIMENTAIRE DE LA VILLE DE NOUMEA PROJET PILOTE 2018

Ce dossier complet est à **déposer au plus tard le 24 mai 2018 avant 12 heures** :

Le dossier complet se compose :

- Le formulaire d'inscription complété et signé,
- Le formulaire descriptif de l'établissement et de ses activités, complété et signé,
- La charte d'engagement du Label hygiène alimentaire de la Ville de Nouméa signée,
- Une carte de menu,
- Le dernier rapport d'inspection sanitaire réalisée par la Ville,
- Un historique sanitaire de l'établissement,
- La fiche statut de l'établissement à jour.

Le dossier complet des éléments demandés est à déposer aux coordonnées suivantes :

Pour un dépôt physique : A l'accueil de **La Chambre de Commerce et d'Industrie**, au n°15 rue de Verdun, du lundi au vendredi de 08h00 à 17h00,

Pour un envoi dématérialisé : [hygiene@cci.nc](mailto:hygiene@cci.nc)

**Tous dossiers incomplets ou transmis hors délais ainsi que ceux n'appartenant pas à l'activité de restauration commerciale, ne seront pas traités par la CCI.**



FORMULAIRE D'INSCRIPTION

LABEL HYGIENE ALIMENTAIRE DE LA VILLE DE NOUMEA  
PROJET PILOTE 2018

Nom de l'enseigne commerciale : .....

Adresse physique de l'établissement : .....

Nom du responsable : .....

Nom du gérant : .....

Téléphone : .....

Email : .....

Adresse postale : .....

Code postal : .....

Situation administrative :       Personne physique       Entreprise       Société

Numéro de ridet : .....

Nombre d'employés : .....

Signature du responsable légal de l'établissement



FORMULAIRE DESCRIPTIF DE L'ÉTABLISSEMENT ET DE SES ACTIVITES

LABEL HYGIENE ALIMENTAIRE DE LA VILLE DE NOUMÉA  
PROJET PILOTE 2018

Nom de l'enseigne commerciale : .....

Adresse physique de l'établissement : .....

.....

Nombre d'employés : .....

Type de restauration commerciale exercée :  restaurant       snack

Type de production : .....

.....

Jours et horaires d'ouvertures : .....

.....

Jours et horaires de livraison : .....

.....

Horaires de nettoyage : .....

.....

Signature du responsable légal de l'établissement



## CHARTRE D'ENGAGEMENT

### LABEL HYGIENE ALIMENTAIRE DE LA VILLE DE NOUMEA PROJET PILOTE 2018

Je m'engage au sein de mon établissement alimentaire, à améliorer ma politique « hygiène alimentaire » en respectant les exigences suivantes :

#### CONDITIONS GENERALES :

1. Etre déclaré à la Délibération n°155 relative à la salubrité des denrées,
2. Accepter annuellement un diagnostic de mon entreprise au niveau de l'hygiène alimentaire réalisé par les partenaires du Label Hygiène alimentaire,
3. Expliquer la charte du Label Hygiène alimentaire à ma clientèle,
4. Fournir à l'auditeur de la charte du Label Hygiène alimentaire les éléments justifiant du respect des clauses de la Charte.

#### MAIN D'ŒUVRE :

1. Former mon personnel encadrant et encourager la transmission des connaissances au sein du personnel
2. Veiller au respect du port d'une tenue de travail adaptée pour mon personnel et pour toutes personnes étrangères au sein des lieux de production
3. Suivre médicalement l'ensemble de mon personnel

#### MATIERE :

1. Mettre en place et tenir à jour un registre des fournisseurs agréés pour de la mise sur le marché
2. Contrôler mes marchandises à réception
3. Gérer mes denrées (DLC, invendus)
4. Décontaminer mes matières premières avant utilisation
5. Gérer l'élimination de mes huiles usagées

#### METHODE :

1. Réaliser et veiller au respect du descriptif des opérations par zone de fabrication
2. Mettre en place des consignes de suivi et de maîtrise des prérequis au cours des fabrications
3. Réaliser et mettre en application une procédure de gestion des produits à risque
4. Réaliser et mettre en application un plan de lutte contre les nuisibles

#### MILIEU :

1. Réaliser et mettre en application un plan de nettoyage et de désinfection des locaux
2. Maintenir en bon état de propreté les zones extérieures à mon établissement
3. Réaliser et mettre en application une procédure maîtrisant les causes pouvant occasionner des nuisances aux abords des locaux

#### MATERIEL :

1. Identifier et mettre à disposition des équipements et ustensiles adaptés à l'activité
2. Réaliser et mettre en application une procédure d'utilisation des équipements spécifiques ainsi qu'une procédure d'entretien et d'utilisation des véhicules réfrigérés
3. Réaliser et mettre en application un plan de nettoyage et de désinfection du matériel
4. Réaliser et mettre en application un plan de maintenance préventive et curative des différents équipements de l'établissement
5. Suivre les températures des enceintes froides et chaudes

#### QUALITE CLIENTELE :

1. Entretien et maintenir en bon état de propreté les zones destinées à la clientèle.
2. Garantir une bonne présentation générale de l'établissement.

Signature du responsable légal de l'établissement





## ANNEXE N°1

### LE PLAN D'HYGIENE DU LABEL HYGIENE ALIMENTAIRE DE LA VILLE DE NOUMEA PROJET PILOTE 2018

Le plan d'hygiène est un dispositif permettant de vérifier si les objectifs de sécurité des denrées alimentaires fixés par le Label hygiène alimentaire sont réalisés.

Ce dispositif sera à réaliser suite à la visite de pré diagnostic de la CCI-NC. Cette dernière sert à accompagner le gérant d'établissement pour établir les axes d'orientation pour l'élaboration du plan d'hygiène qui devra être remis à la CCI-NC avant le début des audits de labellisation.

Les objectifs sont :

- Mettre en place des actions pour assurer la sécurité sanitaire des denrées alimentaires vis-à-vis des dangers biologiques, chimiques et physiques,
- Apporter la preuve que ces actions sont mises en place et respectées sur site.

C'est une synthèse écrite du fonctionnement de l'établissement. Il doit contenir des documents relatifs au 5M et un chapitre supplémentaire qui évalue l'hygiène globale des zones de l'établissement destinées à recevoir la clientèle :

- **La main d'œuvre :**
  - Une attestation de formation à l'hygiène alimentaire des encadrants.
  - Un système de suivi des aptitudes médicales du personnel et des encadrants.
  - Une procédure de gestion des personnes étrangères à l'établissement, entrant dans les zones de fabrication.
- **La matière :**
  - Un registre des fournisseurs agréés pour de la mise sur le marché.
  - Une procédure de contrôle des matières premières à réception.
  - Une procédure de gestion des non conformités à réception.
  - Un système de suivi des non conformités à réception.
  - Une procédure de gestion des invendus et des retours.
  - Une procédure de gestion de la température de conservation en fonction du type de denrées.
  - Une procédure de décontamination des denrées.
  - Une procédure de gestion des huiles alimentaires usagées.
- **La méthode :**
  - Un descriptif des opérations par zone de fabrication.
  - Des procédures de suivi et maîtrise des prérequis.
  - Une procédure de gestion des produits à risque (sashimi, buffet à volonté, fabrication à base d'œuf cru...).
  - Un plan de lutte contre les nuisibles comprenant les fiches techniques de produits utilisés
- **Le milieu :**
  - Un plan de nettoyage et de désinfection comprenant les fiches techniques des produits utilisés.
  - Une procédure maîtrisant les causes pouvant occasionner des nuisances.
- **Le matériel :**
  - Les procédures d'utilisation du matériel et équipements spécifiques (cellule de refroidissement, machine à glace...).
  - Une procédure d'entretien et d'utilisation des véhicules réfrigérés.
  - Un plan de nettoyage et de désinfection du matériel et des équipements comprenant les fiches techniques des produits utilisés.
  - Un plan de maintenance préventive et curative des équipements et matériels
  - Une procédure de gestion des anomalies liées aux équipements.
  - Un système de suivi des anomalies liées aux équipements.
  - Une procédure de gestion des non-conformités liées aux températures des enceintes froides et chaudes.
  - Un système de suivi des températures des enceintes froides et chaudes.

Les moyens de maîtrise de la sécurité sanitaire décrits dans le plan d'hygiène doivent être mis en application et respectés par l'ensemble du personnel. Certaines procédures doivent être affichées, des documents de suivi doivent être utilisés et archivés pour une traçabilité.



## ANNEXE N°2 (partie n°1)

### METHODE D'EVALUATION DU LABEL HYGIENE ALIMENTAIRE DE LA VILLE DE NOUMEA PROJET PILOTE 2018

La grille d'audit est un outil qui permet de vérifier la conformité des pratiques professionnelles aux engagements définies par le projet de labellisation. Celle-ci regroupe l'évaluation du plan hygiène et de son application au sein de l'établissement.

Les critères évaluent la maîtrise du risque sanitaire au niveau de la salubrité des denrées et reposent sur la méthode des 5 M (Main d'œuvre, Matière, Méthode, Milieu, Matériel) et l'hygiène globale des zones destinées à recevoir la clientèle.

L'évaluation des critères se réalise selon l'échelle de notation suivante :

Absence	0%	Absence
Non conforme	35%	Réalisé mais non-conforme
A améliorer	70%	Il existe une preuve que la bonne pratique est mise en place mais nécessite des modifications ou n'est pas totalement en adéquation
Conforme	100%	Il existe une preuve que la bonne pratique est toujours réalisée
NA	NA	N'est pas concerné

L'audit définit un score moyen sur l'ensemble des chapitres. Le score minimum requis pour l'obtention du Label est de 70%.

Les critères critiques sont :

- La formation du personnel encadrant et leur présence dans l'établissement,
- La mise en place de consignes de suivi et de maîtrise des prérequis au cours de fabrication (hygiène corporelle, contrôles des marchandises, utilisation des locaux, marche en avant),
- La réalisation d'un plan de nettoyage et de désinfection des locaux,
- La réalisation d'un plan de nettoyage et de désinfection du matériel,
- La réalisation d'une procédure de gestion des non-conformités liées aux températures.

Ces critères critiques représentent les prérequis indispensables à la bonne maîtrise des risques sanitaires au sein d'un établissement alimentaire. Ils seront donc évalués en priorité et leur résultat sera décisif pour l'attribution du Label. Un audit révélant un score inférieur à 70% pour l'un des critères critiques entraînera obligatoirement un refus de la demande de Label.



**ANNEXE N°2 (Partie n°2)**

**METHODE D'EVALUATION DU LABEL HYGIENE ALIMENTAIRE DE LA VILLE DE NOUMEA  
PROJET PILOTE 2018**

	Critères	Pas concerné	Conforme (100 %)	A améliorer (70%)	Non conforme (35%)	Absence 0%
<b>CHAPITRE 1: MAIN D'ŒUVRE</b>						
<b>MO.1 Formation</b>	Le personnel encadrant est formé à l'hygiène alimentaire et est présent dans l'établissement.					
	Réalisation d'un suivi de la formation des encadrants avec planification de la mise en place de session de formation de rappel.					
	Transmission des bonnes pratiques d'hygiène aux employés par le personnel encadrant.					
<b>MO.2 Tenue de travail</b>	Les tenues de travail portées par le personnel correspondent aux tâches réalisées.					
	Mise en place d'une procédure de gestion des personnes étrangères à l'établissement, entrant dans les zones de fabrication.					
	Respect de la procédure de gestion des personnes étrangères à l'établissement, entrant dans les zones de fabrication					
<b>MO.3 Suivi médical</b>	Réalisation d'un système de suivi médical du personnel et des encadrants dans l'établissement.					
	Tenue du système de suivi médical du personnel et des encadrants.					
<b>CHAPITRE 2: MATIERE</b>						
<b>MAT.1 Fournisseurs agréés à la mise sur le marché</b>	Mise en place d'un registre des fournisseurs agréés pour de la mise sur le marché					
	Tenue du registre des fournisseurs agréés pour de la mise sur le marché					
<b>MAT.2 Contrôle à réception</b>	Réalisation d'une procédure de contrôle des matières premières à réception (état des denrées, état des emballages, vérification des DLUO/DLC).					
	Mise en application de la procédure de contrôle des matières premières à réception (état des denrées, état des emballages, vérification des DLUO/DLC).					
	Réalisation d'une procédure de gestion des non conformités à réception.					
	Respect de la procédure de gestion des non conformités à réception.					
<b>MAT.3 Gestion des denrées</b>	Réalisation d'une procédure de gestion des invendus, des retours.					
	Respect de la procédure de gestion des invendus, des retours.					
	Réalisation d'une procédure de gestion des températures de conservation en fonction du type de denrées.					
	Contrôle de la gestion des températures de conservation en fonction des types de denrées.					
	Application d'une méthode de rangement des denrées permettant le respect du FIFO.					
	Application d'une méthode de gestion des denrées (stocks, étiquetage, traçabilité)					
<b>MAT.4 Etapas de décontamination des denrées</b>	Mise en place d'une procédure de décontamination des denrées (fruits, légumes, boîtages).					
	Affichage, suivi et respect de la procédure de décontamination des denrées (fruits, légumes, boîtages).					
<b>MAT.5 Gestion des déchets</b>	Réalisation d'une procédure de gestion des huiles alimentaires usagées.					
	Suivi et respect de la procédure de gestion des huiles alimentaires usagées.					
<b>CHAPITRE 3 : METHODE</b>						
<b>METH.1 Descriptif des opérations</b>	Descriptif des opérations par zone de fabrication.					
	Respect des opérations définies par zone de fabrication.					
<b>METH.2 Maitrise des bonnes pratiques d'hygiène</b>	Mise en place de consigne de suivi et de maitrise des prérequis au cours de fabrication (hygiène corporelle, contrôles des marchandises, utilisation des locaux, marche en avant).					
	Affichage, suivi et respect des consignes de suivi et de maitrise des prérequis au cours de fabrication.					
<b>METH.3 Maitrise des procédés de fabrication</b>	Réalisation d'une procédure de gestion des produits à risque (sashimi, buffet à volonté, fabrication à base d'œuf cru...).					
	Identification et gestion des produits à risque (sashimi, buffet à volonté, fabrication à base d'œuf cru...).					
<b>METH.4 Lutte contre les nuisibles</b>	Réalisation d'un plan de lutte contre les nuisibles et mise à disposition des fiches techniques des pesticides utilisés					
	Respect et suivi du plan de lutte contre les nuisibles.					

ANNEXE N°2 (Partie n°3)

METHODE D'EVALUATION DU LABEL HYGIENE ALIMENTAIRE DE LA VILLE DE NOUMEA  
PROJET PILOTE 2018

	Critères	Pas concerné	Conforme (100 %)	A améliorer (70%)	Non conforme (35%)	Absence 0%	
<b>CHAPITRE 4 : MILIEU</b>							
<b>MI.1</b> Entretien des locaux	Réalisation d'un plan de nettoyage et de désinfection des locaux.						
	Respect du plan de nettoyage et de désinfection des locaux.						
	Contrôle de la réalisation du nettoyage et de désinfection des locaux.						
<b>MI.2</b> Entretien des zones extérieures	Maintien de la propreté des zones extérieures.						
<b>MI.3</b> Maitrise des causes de nuisances	Réalisation d'une procédure maitrisant les causes pouvant occasionner des nuisances aux abords des locaux (déchets, odeurs, pollutions..)						
	Application de la procédure maitrisant les causes pouvant occasionner des nuisances aux abords des locaux (déchets, odeurs, pollutions..)						
<b>CHAPITRE 5 : MATERIEL</b>							
<b>MA.1</b> Identification et entretien des équipements	Présence et identification des équipements nécessaires à l'activité (bac à graisse, hotte d'extraction, chauffe-eau, lave mains, stockage en froid et en chaud, climatisation...).						
	L'ensemble des équipements et ustensiles est adapté à l'activité (manipulation, entreposage et le transport des denrées).						
	Mise en place de procédure sur l'utilisation de l'équipement spécifique (cellule de refroidissement, machine à glace...).						
	Respect des procédures d'utilisation du matériel dont les équipements spécifiques (cellule de refroidissement, machine à glace...).						
	Réalisation d'une procédure d'entretien et d'utilisation des véhicules réfrigérés.						
<b>MA.2</b> Nettoyage et désinfection	Respect de la procédure d'entretien et d'utilisation des véhicules réfrigérés.						
	Réalisation d'un plan de nettoyage et de désinfection du matériel.						
	Respect du plan de nettoyage et de désinfection du matériel.						
<b>MA.3</b> Maintenance préventive et curative	Contrôle de la réalisation du nettoyage et de désinfection du matériel						
	Réalisation d'un plan de maintenance préventive et curative des différents équipements de l'établissement.						
	Respect du plan de maintenance préventive et curative des différents équipements de l'établissement.						
	Contrôle de la réalisation de la maintenance préventive et curative des équipements						
	Réalisation d'une procédure de gestion des anomalies liées aux équipements						
<b>MA.4</b> Suivi des températures de conservation	Respect de la procédure de gestion des anomalies liées aux équipements						
	Suivi des températures des enceintes froides.						
	Suivi des températures des enceintes chaudes.						
	Réalisation d'une procédure de gestion des non-conformités liées aux températures.						
<b>QC. 1</b> Qualité clientèle	Gestion des non conformités liés aux températures.						
	<b>CHAPITRE 6 : QUALITE CLIENTELE</b>						
	Maintien de la propreté de la façade, de la devanture et des abords.						
	Présence, entretien et nettoyage des sanitaires publics.						
	Entretien et nettoyage de la salle de restauration (poussières, ménagères et contenant, mobilier et décorations...)						
	Aménagement de la salle de restauration ordonnée.						
	Présentation harmonieuse des vitrines de présentation (pas de plateaux vides, les produits sont regroupés...)						
Entretien et propreté de la tenue du personnel de salle							
Les étiquettes d'information sont identiques, lisibles, visibles et propres.							