

**CONTRÔLES D'HYGIÈNE
ET DE QUALITÉ
DANS LES ÉTABLISSEMENTS
D'HÔTELLERIE
ET DE RESTAURATION**





TABLE DES MATIÈRES

4-5	Présentation de SGS
6-7	Renforcez votre réputation
8-9	Programme d'évaluation: «Hygiene Monitored»
10-11	Formation à l'hygiène alimentaire
12-13	Services d'essais en laboratoire
14-15	Services de certification
16-17	Client mystère
18	Autres services SGS

A waiter in a dark blue vest and white shirt is holding a silver tray. On the tray, there is a silver sugar bowl with a lid and a small white card holder containing several cards. The waiter is looking down at the tray with a slight smile. The background is a dimly lit room with wooden paneling and a lamp.

VOUS AVEZ BESOIN DE CERTITUDES,

NOUS SOMMES À VOTRE DISPOSITION.

NOS COMPÉTENCES DE BASE CRÉENT LA CONFIANCE ENTRE LES CLIENTS, LES ENTREPRISES ET LES GOUVERNEMENTS. ÉTABLIR LA CONFIANCE TOUT AU LONG DE LA CHAÎNE DE VALEURS PERMET D'ÊTRE PLUS EFFICACE, D'AUGMENTER LES MARGES, ET DE PRÉSERVER LA RÉPUTATION DES MARQUES.

NOTRE GAMME COMPLÈTE DE SERVICES VOUS PLACE AUX PREMIÈRES LIGNES D'UNE AMÉLIORATION PERMANENTE EN VOUS AIDANT À LIMITER LE RISQUE, À ACCROÎTRE L'EFFICACITÉ ET À ASSURER LA CONFORMITÉ AVEC LES EXIGENCES CONTRACTUELLES OU RÉGLEMENTAIRES. DANS UN ENVIRONNEMENT D'AFFAIRES CONCURRENTIEL, ILS SONT DES VECTEURS DE PRODUCTIVITÉ ET VOUS AIDENT À PROPOSER DES PRODUITS PLUS SÛRS À VOS CLIENTS, PLUS RAPIDEMENT.

NOS SERVICES PRÉSERVENT VOTRE RÉPUTATION

Notre large gamme de services indépendants d'audit, d'analyses, de certification, de support technique et de formation permettent aux établissements d'hôtellerie et de restauration du monde entier de gérer et prouver leur conformité avec les normes de sécurité et de qualité. Nous collaborons avec nos clients afin de développer des outils leur permettant d'identifier et de limiter les risques, tout en améliorant leur efficacité.

RENFORCEZ VOTRE RÉPUTATION AVEC LES C

NOS SERVICES INDÉPENDANTS DÉPASSENT LES FRONTIÈRES ET LES BARRIÈRES LINGUISTIQUES. SGS RÉPOND AUX EXIGENCES ET AUX CAHIERS DES CHARGES DE SES CLIENTS DANS LE MONDE ENTIER.

Que vous soyez responsable d'une cuisine ou d'une entreprise de restauration de plus grande envergure, le risque de contamination alimentaire est toujours présent. Quelle que soit la nature de votre activité, elle doit répondre à certaines exigences en matière de santé et de sécurité et respecter des réglementations strictes en matière d'hygiène alimentaire. Une mauvaise hygiène alimentaire porte préjudice à la réputation, au personnel et à la rentabilité des établissements. Gérer ce risque est tout à fait possible : il peut même être éliminé en appliquant les pratiques et procédures adéquates.

COMMENT RÉPONDEZ-VOUS AUX NOUVELLES ATTENTES DES CLIENTS?

- Les voyageurs d'aujourd'hui ont des attentes précises, quelle que soit la partie du monde dans laquelle ils se trouvent.
- Les clients veulent être certains que des systèmes adéquats sont mis en place afin de garantir la sécurité et la qualité du service.
- Les organisations doivent assumer leurs responsabilités en matière de sécurité pour minimiser les risques et protéger leurs marques.
- Les préoccupations liées à la sécurité alimentaire sont grandissantes, des contrôles plus stricts sont donc requis afin de protéger l'intégralité de la chaîne alimentaire. La mise en place de systèmes de traçabilité complète est incontournable.
- Les contrôles inopinés permettent de vérifier si vous mettez tout en oeuvre pour satisfaire les normes d'hygiène.

**CHAMBRE :
CLIENT MYSTÈRE
LINGE DE MAISON :
ESSAI
D'INFLAMMABILITÉ,
EAU POTABLE**

**RÉCEPTION :
CLIENT MYSTÈRE,
QUALITÉ DE L'AIR,
ISO 14001/CERTIFICATION
ENVIRONNEMENTALE**

**TOUR
AÉRO-RÉFRIGÉRANTE :
ANALYSE DES
LÉGIONELLES**

CONTRÔLES SGS DE VOS ÉTABLISSEMENTS

**CUISINE :
FORMATION À L'HYGIÈNE
ALIMENTAIRE, ANALYSE
MICROBIOLOGIQUE**

**PISCINE :
ANALYSE
MICROBIOLOGIQUE,
ANALYSE CHIMIQUE**

HOTEL





HYGIENE MONITORED

Regular Food Hygiene Controls
www.sgs.com

LA MARQUE QUI



PROGRAMME “HYGIÈNE MONITORED”

SGS a lancé un programme de surveillance mondiale de l'hygiène alimentaire : «Hygiene Monitored». «Hygiene Monitored» est un système d'évaluation indépendant pour les entreprises agroalimentaires qui cherchent constamment à améliorer leur fonctionnement en matière de sécurité alimentaire.

PROUVE VOTRE PERFORMANCE

L'évaluation «Hygiene Monitored» peut être adaptée à la plupart des activités, notamment les hôtels, les restaurants, la restauration collective, la restauration rapide, les magasins de détail et les commerces de proximité. Structuré mais flexible, il peut englober tous les aspects de l'hygiène alimentaire et de la sécurité. La procédure peut être appliquée à des opérations plus ou moins complexes ou risquées, ce qui permet la comparaison d'entreprises ayant le même propriétaire entre différents établissements d'un même réseau.

L'objectif de cette évaluation est d'aider les entreprises à comprendre comment mettre en œuvre des solutions clé en main pour les questions de sécurité et d'hygiène alimentaires. Ces solutions et leurs méthodes sont essentielles pour

promouvoir les principes qui bâtiront une culture positive de la sécurité et de l'hygiène alimentaires au sein de votre organisation. Les mesures correctives des clients sont surveillées et clôturées pour garantir la transparence des résultats et des mesures prises pour dégager des axes d'amélioration.

L'évaluation «Hygiene Monitored» fait office de référence pour le réseau. Elle peut en outre constituer la base d'un programme de mesure de la performance de chaque établissement qui peut obtenir un certificat attestant son respect des normes d'hygiène et de sécurité alimentaires.

Au fil du programme, les équipes prennent conscience des normes de fonctionnement, ce qui améliore la qualité du service. Les clients vigilants identifient l'impact de l'évaluation «Hygiene Monitored», ce qui renforcera leur confiance.

Pour réaliser les audits «Hygiene Monitored», SGS s'appuie sur son réseau mondial de spécialistes agroalimentaires, qui respectent les procédures de contrôle qualité spécifiques à chaque pays. Le service SGS dépasse les frontières et les barrières linguistiques.

FORMATION À L'HYGIÈNE ALIMENTAIRE

Si vous êtes à même de protéger votre image de marque, vous fidéliserez vos clients. Il est crucial pour les entreprises de service alimentaire de former le personnel de manière adéquate et de respecter les normes d'hygiène alimentaire. Dans la plupart des pays, les réglementations imposent que le personnel soit formé pour remplir ses obligations et prévenir des contaminations.

NOS FORMATIONS EN HYGIÈNE ALIMENTAIRE LA CULTURE DE LA SÉCURITÉ ALIMENTAIRE

Des exigences élevées en matière d'hygiène permettent d'éviter les intoxications alimentaires, la détérioration d'aliments, les invasions de nuisibles et les éventuelles transgressions des règles d'hygiène. Impliquer et former vos employés est la meilleure prévention des mauvaises pratiques.

À tous les niveaux, les employés (de la base aux responsables) doivent s'engager pour la sécurité alimentaire et être formés aux compétences correspondant à leurs activités professionnelles et à leurs responsabilités.

La formation à l'hygiène alimentaire doit être un élément clé dans tout programme d'induction à l'attention des nouveaux employés et les résultats des tests doivent être enregistrés dans les fiches personnelles.

Afin d'assurer la réussite et la rentabilité d'un établissement, les responsables doivent appliquer des politiques et des systèmes qui prennent en compte toutes les opérations, sans se limiter aux activités commerciales. Pour obtenir un système de gestion alimentaire efficace, les responsables doivent disposer d'une description détaillée des menaces posées par les pratiques non hygiéniques. En fonction de l'entreprise de service alimentaire, les employés doivent être formés à l'identification des points affectant la sécurité alimentaire, mais également à la mise en oeuvre de procédures efficaces de contrôle et de surveillance, comme une désinfection régulière. Si un problème critique est détecté par le biais du programme «Hygiene Monitored», des contrôles doivent garantir la mise en place d'une action corrective adéquate lorsqu'il le faut. Souvent, la formation est la solution à vos problèmes.

SGS travaille en collaboration avec Highfield, qui propose les formations liées à la sécurité alimentaire les plus réputées au Royaume-Uni. Highfield crée des supports de formation depuis 1982. Des programmes publics et privés sont disponibles pour quatre niveaux différents. Les connaissances des participants sont évaluées sur la base d'exercices, et des tests sont utilisés pour que l'apprentissage soit plus approfondi.

Avec l'aide de son réseau mondial de spécialistes en alimentation, SGS a créé un programme commun pour qu'il soit uniforme, cohérent, transparent et diffusé dans le monde entier.

Notre formation à l'hygiène alimentaire propose un programme adapté à votre activité, à la langue et aux réglementations de votre pays.



RE VOUS AIDENT A PROMOUVOIR

SERVICES D'ANALYSES EN LABORATOIRE

Comment savoir si vos pratiques d'hygiène sont suffisamment fiables pour prévenir le risque d'intoxication alimentaire ou de réclamation de la part des clients? Leur évaluation requiert une surveillance régulière des points de contrôle critiques. Pour évaluer et contrôler vos systèmes de gestion, vous pouvez obtenir des données empiriques grâce à des analyses en laboratoire, des échantillons d'air, de nourriture et d'eau.

VOTRE NOURRITURE EST-ELLE VRAIMENT

Avec plus de 40 laboratoires d'analyse spécialisés dans le monde, SGS peut réaliser des essais inégalés, de base ou plus spécifiques, sur la nourriture, les aliments pour animaux et l'emballage.

Parmi ceux-ci :

- Analyse microbiologique.
- Analyse nutritionnelle.
- Polluants : métaux lourds, dioxines, acrylamide, mélamine, toxines...
- Résidus : pesticides, médicaments vétérinaires...
- Additifs : colorants, conservateurs...
- Essais physiques et sensoriels.

Votre programme d'échantillonnage et d'essais peut être composé de :

- Échantillonnage de composants bruts sur toute la chaîne de valeurs pour analyse chimique et microbiologique.
- Écouvillonnage des surfaces de travail, du matériel de stockage et de traitement, des ustensiles et de la vaisselle.
- Eau de rinçage des mains de la personne en contact avec les aliments.
- Échantillonnage d'aliments, d'eau, de glace et d'air pour analyse chimique et microbiologique (légionelles, etc.).

Le processus minutieux d'écouvillonnage permet de protéger la zone de travail et les échantillons de toute pollution du prélèvement à l'acheminement vers le laboratoire, en passant par le stockage. Des kits d'échantillonnage pour microbiologie sont à votre disposition. Ils vous permettent d'assurer l'intégrité des échantillons et d'obtenir les résultats de l'analyse.

Nos méthodes d'analyses modernes garantissent la conformité avec les normes et exigences de rapport détaillé du secteur. Les essais les plus courants sont :

- Énumération de la totalité des bactéries aérobies.
- Coliformes / entérobactériacés.
- E. coli.
- Staphylocoques à coagulase positive.
- Listeria monocytogenes.
- Salmonelle.

Un large éventail de caractéristiques étant pris en compte lors de l'analyse des aliments, des études détaillées basées sur les risques peuvent être établies conformément à la politique d'entreprise, aux réglementations locales ou spécifiques.

Nos services d'analyse aident les établissements de l'hôtellerie et de la restauration à proposer des aliments et des boissons qui répondent à leurs exigences, à celles du client et du pays.

SAINE ?



PLUS DE **CRÉDIBILITÉ** GRÂCE À



LA CERTIFICATION DE VOS SERVICES

CERTIFICATION DES SYSTÈMES ET SERVICES

LES CLIENTS SE SENTENT DE PLUS EN PLUS CONCERNÉS PAR LA SÉCURITÉ ALIMENTAIRE, ET LEURS ATTENTES EN MATIÈRE DE QUALITÉ DES SERVICES DANS LES ÉTABLISSEMENTS DE L'HÔTELLERIE ET DE LA RESTAURATION N'ONT JAMAIS ÉTÉ AUSSI ÉLEVÉES. LES CLIENTS VEULENT SOUVENT ÊTRE SÛRS QUE VOTRE ENTREPRISE PROPOSERA TOUJOURS DES SERVICES QUI RÉPONDENT A LEURS BESOINS.

Vous pensez peut-être que votre entreprise peut fournir les services que vous annoncez, mais comment convaincre vos clients potentiels et vos actionnaires? Pour de nombreux professionnels, la réponse réside souvent dans la certification. La certification de vos activités d'hôtellerie et de restauration peut vous aider à appliquer les normes et à renforcer les services que vous proposez, tout en améliorant l'opinion que les clients ont de vous. SGS peut vous aider à crédibiliser ces services dans les domaines de la sécurité et de la qualité alimentaires. Différentes normes de certification s'appliquent aux établissements de l'hôtellerie et de la restauration. Parmi celles-ci:

CERTIFICATION DE SERVICES

Le programme indépendant de certification QualiCert™ est le symbole de qualité des services le plus réputé au monde.

HACCP

(Hazard Analysis and Critical Control Point - Analyse des risques et points de contrôle critiques)
L'application des techniques HACCP est l'une des manières les plus efficaces pour les entreprises agroalimentaires de garantir la protection des consommateurs. Les principes HACCP développés par le Codex Alimentarius de l'Organisation Mondiale de la Santé exigent la mise en place de programmes performants de sécurité alimentaire grâce à une analyse systématique des risques.

ISO 22000

La norme ISO 22000 définit les exigences quant à la gestion de la sécurité alimentaire pour les entreprises qui choisissent de satisfaire les réglementations mondiales.

BRC/IFS

Pour se conformer à l'un de ces référentiels, les entreprises agroalimentaires doivent adopter trois critères importants dans leur système de gestion :

- Application des techniques HACCP ;
- Mise en place d'un système de gestion de la qualité ; et
- Contrôle des normes liées à la production, des produits, des processus et du personnel.

ISO 9001

Notre norme mondiale permet de suivre simplement et efficacement la performance et l'amélioration de votre système de gestion de la qualité dans le temps.

SGS est l'organisme de certification leader dans le monde en matière de sécurité alimentaire. À ce jour, des milliers de petites et moyennes entreprises, de même que des multinationales, ont confié à SGS leurs audits des systèmes de gestion de la sécurité alimentaire afin de certifier qu'ils répondent aux diverses normes internationales.



LES OPÉRATIONS CLIENTS
MYSTÈRE SONT PLANIFIÉES ET
EFFECTUÉES DANS LE BUT DE
RÉVÉLER LES COMPORTEMENTS
ET LES PRATIQUES, AINSI QUE
LA QUALITÉ DES PRODUITS ET

LA VÉRITABLE M

DES SERVICES DE VOTRE
ÉTABLISSEMENT. NOTRE CLIENT
MYSTÈRE SE FAIT PASSER
POUR UN CLIENT HABITUEL ET
AGIT COMME N'IMPORTE QUEL
CLIENT OU CONSOMMATEUR.

Les services d'hôtellerie et de restauration impliquent une interaction entre les clients et le personnel. Que vous soyez spécialisé dans la restauration, l'hôtellerie, le divertissement, le voyage, le tourisme ou les loisirs, les clients veulent être accueillis de façon mémorable et vivre une expérience inoubliable. Le service de client mystère a pour objectif d'aider les entreprises à identifier les écarts existant entre les procédures et les codes de conduite d'une entreprise et la manière dont ils sont mis en pratique. En définitive, il vise à accroître les ventes grâce à des actions correctives permettant d'éveiller les consciences et d'améliorer les comportements au quotidien.

Notre service de client mystère est conçu pour refléter ce que les clients vivent au sein de votre établissement. Les activités de nos équipes de clients mystère comprennent notamment :

Dès le départ, nous collaborons avec l'établissement pour nous assurer que les mesures mises en place sont adéquates. Ensuite, le client mystère vérifie que l'équipe a réussi à rendre l'expérience du client inoubliable.

- Les clients mystère dressent un rapport basé sur un retour d'informations qualitatives et quantitatives.

ESURE POUR LA QUALITÉ DES SERVICES

- Demande de renseignements et adhésion ;
- Réservation par téléphone ;
- Dîner et/ou participation aux spectacles organisés par l'établissement ;
- Séjour d'une nuit dans un hôtel, en utilisant tout ou une partie des équipements ;
- Achat d'un produit, étude de la présentation et des caractéristiques du produit ;
- Demande de renseignements à la réception, à la direction ou à un service central ;
- Réclamation ou demande d'amélioration du service à la direction.

La visite se termine par un retour d'informations complet et une analyse des interactions avec votre personnel. En définitive, la perception et l'expérience du client sont les éléments qui permettent de mesurer véritablement la qualité du service. Notre service :

- Nous développons une mesure unique de l'expérience du client qui reflète votre vision du service clients.
- Ensemble, nous déterminons les groupes cibles de clients spécifiques sur lesquels vous devez vous concentrer. Nos clients mystère font partie du même type de groupe afin de garantir l'objectivité de l'évaluation.

Les conclusions des clients mystère peuvent être référencées et permettre d'établir et de surveiller l'évolution des tendances. De cette manière, les problèmes et les possibilités d'amélioration sont plus clairs. Les clients mystères fournissent un retour d'informations, souvent source d'idées, de motivation pour le personnel et d'amélioration de la qualité du service.



SGS PROPOSE DIVERS SERVICES INTERDISCIPLINAIRES ENTIÈREMENT CONNECTÉS. ILS PEUVENT AINSI ÊTRE COMBINÉS EN FONCTION DE VOS BESOINS.

SERVICES SGS : NOUS SOMMES À VOTRE DISPOSITION

Habituellement, la qualité du service proposé par un hôtel est essentielle. Afin d'offrir une expérience qui satisfait et dépasse en permanence les attentes des clients, un large éventail de produits et de pratiques doit être évalué et surveillé en détail. Une chambre type contient des appareils électriques, des produits textiles et de salle de bain, ainsi que différents types d'installations.

Par ailleurs, une gamme d'équipements est installée pour le confort du client : la climatisation, les réfrigérateurs, les systèmes de chauffage central, les équipements et systèmes sous pression, les filtres de piscine et les systèmes de dosage automatique, l'électroménager, les équipements haute et basse tension, les ascenseurs, etc.

Grâce à notre expertise environnementale, nous proposons des services de terrain et de laboratoire qui couvrent l'échantillonnage et la surveillance dans de nombreux domaines, parmi lesquels : l'air, l'eau, les déchets, le bruit et les vibrations et l'amiante.

De même, nos programmes de respect des normes sociales permettent de certifier vos politiques d'entreprise en matière de responsabilité sociale en évaluant vos activités selon des critères sociaux, éthiques et environnementaux.

Quelle que soit votre place dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, nous pouvons vous proposer des programmes de gestion des fournisseurs agroalimentaires, parmi lesquels des programmes de provenance et de traçabilité, des conseils d'experts et des programmes de certification des producteurs et des fournisseurs (GMP, GlobalGAP, audit des fournisseurs).

SGS fournit le savoir-faire technique permettant de surveiller, d'évaluer et de tester la performance. Chaque produit ou service présente un risque inhérent et doit être conforme aux réglementations. Le respect de vos normes est primordial.



POUR NOUS CONTACTER

foodservices@sgs.com

WWW.SGS.COM

WHEN YOU NEED TO BE SURE

