

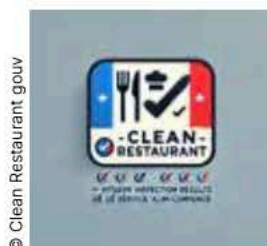
## FOCUS

# DES NORMES D'HYGIÈNE PLURIELLES ET ÉVOLUTIVES

**Des solutions toujours plus performantes mais aussi plus économiques, qualitatives et à l'impact environnemental positif : le secteur de l'hygiène en restauration connaît un certain nombre de bouleversements, auxquels chaque entreprise doit s'adapter afin de répondre aux exigences de la clientèle, mais aussi aux nombreuses normes en vigueur en France.**

Par **Émilie Niel**

Pour des environnements de travail sains et sûrs – et ce pour le personnel comme pour la clientèle – les restaurants appliquent au quotidien de grands principes et autres textes de loi, afin de maîtriser l'ensemble d'un plan sanitaire exigeant. De la traçabilité des produits alimentaires à la formation des collaborateurs en passant par la maintenance des locaux et les contrôles à effectuer à réception des marchandises, la tâche est non seulement protéiforme, mais aussi évolutive. Chaque année, de nouvelles règles font leur apparition. L'été dernier notamment, le Syndicat national de l'alimentation et de la restauration rapide (Snarr) annonçait la publication officielle du *Guide des bonnes pratiques d'hygiène* (GBPH), validé par la Direction générale de l'alimentation (DGAL) et le Conseil national de la consommation (CNC).



© Clean Restaurant gouv

concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi). Pour couronner le tout, les clients n'hésitent plus à faire part de leurs avis en ligne (réseaux sociaux, sites de notation), lorsque les règles d'hygiène semblent avoir été oubliées ou du moins quelque peu délaissées... De quoi affecter la fréquentation d'un établissement en un temps record. Avec les JO, le gouvernement a presque doublé ses contrôles sanitaires en France en 2024 (100 000). Mais une fois l'euphorie des Jeux passée, les restaurateurs doivent rester vigilants, d'autant que depuis le 3 avril 2017, tous les consommateurs qui le souhaitent

ont accès aux résultats des contrôles sanitaires réalisés depuis le 1<sup>er</sup> mars de la même année, dans l'ensemble des établissements de la chaîne alimentaire (site Alim'Confiance - ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation) et plus récemment (juillet 2024) via l'application « Clean Restaurant » (data.gouv.fr). Chez Big M, enseigne française spécialisée dans le burger depuis 2019 et comptant, à ce jour, 64 restaurants, le paramètre « hygiène » est bien plus qu'un point parmi d'autres, ou une simple contrainte à respecter. « Notre tout premier objectif, et ce dès les premières ouvertures, était de verrouiller la sécurité alimentaire », explique Yassine El Youssi, aujourd'hui DG de Big M, après avoir été en charge du développement et de la formation au sein de l'enseigne plusieurs années durant. « Pour cela, nous nous sommes entourés des meilleurs : en collaborant avec les laboratoires Mérieux et en ne lésinant pas sur les moyens. Cela a un coût, mais seule la qualité de la prestation nous importe. Cette prestation, nous l'avons conseillée à nos 10 franchisés dans un premier temps, avant de la leur imposer. En parallèle, nous travaillons avec la société française BackResto, en charge de toute la partie HACCP. Et là encore, nous imposons à tous nos franchisés de travailler avec eux. Depuis le siège, nous pouvons contrôler l'ensemble de nos points de vente à distance : tous nos restaurants sont équipés d'une application permettant de relever les températures (chaîne du froid, vigilance cuissons...), réaliser tous types de suivis, piloter chaque restaurant. »

## ON NE PLAISANTE PAS AVEC LA LOI

« Paquet hygiène », normes HACCP, sécurité : les règles d'hygiène ne doivent en aucun cas être négligées, sous peine, pour les restaurants, de se voir infliger de lourdes sanctions. En cas d'infraction, la loi prévoit que le nombre d'amendes prononcées doit être égal au nombre de salariés concernés, mais cela peut aller jusqu'à l'arrêt temporaire de l'activité de l'entreprise, voire sa fermeture par l'inspection du travail – organisée autour du Cnit (Conseil national de l'inspection du travail), de la DGT (Direction générale du travail) et de la Direccte (Direction régionale des entreprises, de la



© Big M

## DES SOLUTIONS HYBRIDES...

Pour accompagner des enseignes de restauration telles que Big M et répondre à leurs besoins de plus en plus nombreux et spécifiques, le matériel de nettoyage a lui aussi toute son importance. Numatic développe ainsi une gamme complète – de l'aspiration sous toutes ses formes au lavage (auto-laveuses) et décapage en passant par les auto-brosses et les chariots de ménage – mais pas seulement. « Nous disposons d'une belle offre, mais ce qui nous distingue de la concurrence, c'est notre accompagnement sur le terrain, explique Philippe Beaucourt, responsable formateur national depuis 16 ans. Nous formons nos distributeurs à l'utilisation du matériel afin d'optimiser le travail sur place. Nous vendons des machines, mais aussi la méthodologie qui va avec, en fonction des sols sur site. Sinon, ce serait comme vendre une voiture sans avoir les bons pneus ! », continue Philippe, ajoutant que le réseau Numatic compte 8 démonstrateurs qui se déplacent ou viennent en appui du réseau de distribution. La société anglaise fondée en 1969 par Chris Duncan, aujourd'hui présente sur plus de 70 pays via des filiales (dont la France depuis 1994), a notamment développé la gamme NX avec batterie NX300 lithium, « une batterie amovible qui peut alimenter plusieurs machines. C'est 45% de nos ventes environ, soit notre produit star ». Une batterie qui restitue 1h d'autonomie après 1h de mise en charge, qui coûte 4 à 5 fois moins cher à l'utilisation qu'un matériel filaire en étant tout aussi efficace. Produite en Angleterre avec du plastique recyclé, elle alimente des outils devenus indispensables pour les restaurateurs. « Ces machines adaptées au secteur spécifique de la restauration ont un coût, mais une partie va pouvoir être subventionnée par la Carsat (à hauteur de 70%). Elles participent également à la lutte contre les TMS (troubles musculo-squelettiques), ce qui est d'une importance capitale pour limiter l'absentéisme et les arrêts maladie. » Une autre spécificité de ces machines : « Elles sont simples d'utilisation. Dans la restauration – rapide notamment – il y a un turnover important, et le personnel est dédié à la préparation ou à la vente davantage qu'au nettoyage. Alors l'utilisation des machines doit être intuitive et facile. » Pour cela, Numatic



© Numatic

forme le personnel, « c'est inclus dans le package, et systématique lorsque nous procédons à la mise en route de la machine une fois cette dernière livrée. Nous apposons même des posters d'entretien/d'utilisation dans les locaux ». McDonald's, KFC, « pratiquement tous les fast-foods sont demandeurs, même si nous travaillons aussi énormément avec les restaurants traditionnels et les indépendants, la collectivité bien sûr, et l'hôtellerie », souligne Philippe.

## ... ET ÉVOLUTIVES

Même constat chez Hygi-Plus, société vendéenne créée en 2002 (14 000 clients à travers la France, le Benelux et l'Afrique), spécialiste des auto-contrôles, du matériel, des produits d'hygiène et des solutions de traçabilité assurant sécurité alimentaire, qualité et hygiène pour les secteurs CHR. « En restauration rapide notamment, nos clients privilégient la simplicité d'utilisation, l'efficacité des solutions proposées et la rapidité d'expédition des commandes », confirme Alan Guilbaud, gérant. « Il suffit par exemple de 5 secondes pour appliquer nos contrôles de propreté sur une surface, et 20 secondes pour nos contrôles microbiologiques ! Et les alertes de température de nos enregistreurs s'affichent en temps réel sur votre smartphone... » Chez Big M, la formation HACCP est imposée à tous les gérants de restaurant, tout comme la sensibilisation à l'hygiène, obligatoire. « Ce sont des prérequis, insiste Yassine. Au-delà de cela, notre rôle à la direction est

d'apporter un maximum d'informations à nos collaborateurs. Nous sommes là pour travailler ensemble, en bonne intelligence. Nous privilégions les échanges et l'écoute, mais sommes intransigeants. Les règles gouvernementales en la matière étant évolutives, c'est à nous d'appliquer les différentes recommandations en temps et en heure, et même au-delà : quand l'État met la barre à 8 niveau hygiène, nous la mettons à 9 pour être sûrs d'être toujours dans les clous ! Ainsi, quand le lavage des mains est recommandé toutes les heures, chez nous, c'est toutes les 45 minutes par exemple. » Enfin, une collaboration a été initiée avec Ecolab, « afin que les franchisés puissent avoir accès aux produits d'hygiène professionnels, ainsi qu'aux formations nécessaires à leur utilisation ». De son côté, dans un secteur devenu concurrentiel, Hygi-Plus a fait le choix de se distinguer via une approche plus « globale » de l'hygiène. « Nous ne nous contentons pas de proposer des produits. Nous offrons des solutions adaptées aux besoins et aux budgets spécifiques de nos clients. Cela inclut une sélection rigoureuse des produits commercialisés (plus de 7 000 références), des conseils personnalisés et une expertise technique et réglementaire. Notre service client est aussi un véritable atout. Enfin, notre engagement en matière d'innovation est également un pilier fort. Nous lançons constamment des nouveautés, simples d'utilisation, comme les contrôles microbiologiques, les thermomètres Bluetooth, ou encore les désinfectants sans rinçage obligatoire, écologiques. »



© Hygi Plus

Testeur d'huiles de friture électronique



© Hygi Plus

“

**Le secteur de la restauration a besoin de matériels et solutions fiables, simples à manipuler, réduisant les risques de TMS et peu énergivores.**

Car les demandes clients évoluent aussi sur ce point : une collaboration « avec des fournisseurs engagés au niveau de la responsabilité sociale et environnementale » est en effet désormais préférable – et en adéquation avec l'offre Hygi-Plus qui a reçu la médaille d'argent Ecovadis en 2021 et le Certibiocide en 2024.

## DURABILITÉ, ET ENGAGEMENT RSE

Chez Numatic, ce dernier aspect est également pris en considération : « Nous travaillons énormément sur l'écologie, les transports électriques et le plastique recyclé. Notre R&D est particulièrement à l'affût des demandes des clients mais

aussi des normes européennes en la matière », souligne Philippe. L'objectif est donc clair : le secteur de la restauration a besoin de matériels et solutions fiables, simples à manipuler, réduisant les risques de TMS et peu énergivores. Des solutions qui se doivent également d'être évolutives, « en fonction de l'évolution des normes et réglementations, des attentes croissantes des consommateurs en matière de sécurité alimentaire et d'écologie (RSE), mais aussi des avancées technologiques qui rendent nos produits et services encore plus performants, ajoute Alan Guilbaud. Cette adaptabilité est au cœur de notre démarche, afin d'accompagner nos clients dans un secteur en constante mutation ». Aujourd'hui, l'entreprise vendéenne fait ainsi état de quelques solutions phares : autocontrôles de propreté de surface, produits de nettoyage et vêtements à usage unique, tapis de désinfection et produits made in France (rayonnages Fermod, bacs Gilac...), expédiés sous 48 heures. « Dans un environnement où le temps est un facteur clé, nos produits et services permettent à notre clientèle de gagner en efficacité opérationnelle, tout en répondant aux exigences strictes en matière d'hygiène. »

Chez Big M, les contrôles s'enchaînent en toute fluidité, optimisant ici aussi leur efficacité : « Il y a des prélèvements tous les mois, ainsi que des audits au niveau d'exigence très élevé, effectués 4 fois par an (laboratoires Mérieux). Tout est vérifié : Contrôle de l'huile



© Hygi Plus

et des températures, l'archivage, la formation des salariés... Nous avons aussi des enquêteurs mystère – qui vérifient l'hygiène de manière générale, les toilettes, la tenue des collaborateurs, l'accueil – et quelqu'un qui, depuis les bureaux, regarde les avis Google déposés pour chaque restaurant. En cas de problème, nous nous rendons sur site pour y remédier. Sans oublier nos formateurs, qui travaillent par zone : Rhône-Alpes, Île-de-France... Moi-même, il m'arrive de me déplacer sur le terrain. Il ne s'agit en aucun cas de contrôles de type "répressifs", notre but est d'accompagner, d'expliquer, de mettre en place des plans d'action afin d'aider nos franchisés et collaborateurs, en leur offrant les outils adéquats au maintien du bon fonctionnement de chaque restaurant. »