



Mémoire pour l'obtention du
Certificat d'Études Approfondies Vétérinaires en Santé Publique Vétérinaire

DE L'APPLICATION EFFECTIVE DU PAQUET HYGIÈNE EN RESTAURATION – SITUATION A PARIS

Mission réalisée du 12 mars 2018 au 22 juin 2018

À la Direction départementale de la Protection des Populations (DDPP) de Paris (75)
Sous la responsabilité de Mme Nathalie MELIK, chef de service Sécurité et Loyauté
des Produits Alimentaires et M. Yacine BACHA, adjoint au chef de pôle Café-
Restaurants

Emilie NAJEAN

Inspecteur-élève de santé publique vétérinaire, 1ère année

Année universitaire 2017-2018

Remerciements

A Mme Nathalie MELIK,
Chef de service Sécurité et Loyauté des Produits Alimentaires de la DDPP de Paris
Pour avoir accepté de m'encadrer et pour ses conseils avisés,
Sincères remerciements

A M. Alexandre BLANC-GONNET
Chef de service en charge du Pôle Café-Restaurants
Pour ses conseils et son aide,
Sincères remerciements

A M. Yacine BACHA,
Adjoint au chef de pôle Café-Restaurants
Pour son aide précieuse, sa bienveillance et le temps qu'il m'a consacré,
Sincères remerciements

A M. GUILLEM, Mme JUSTON, Mme FOURNET, M. AMRI et tous les membres du service SLPA
Pour leur gentillesse et leur disponibilité,
Sincères remerciements

À tous les interlocuteurs avec qui j'ai pu échanger
Pour leur contribution essentielle à ce travail,
Sincères remerciements

Liste des abréviations

| | |
|------------------|---|
| AESA | Autorité Européenne de Sécurité des Aliments |
| ANSES | Agence Nationale de Sécurité Sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail |
| ARS | Agence régionale de Santé |
| APHP | Assistance Publique – Hôpitaux de Paris |
| CCP | Critical Control Point |
| CERFA | Centre d'Enregistrement et de Révision des Formulaires Administratifs |
| CRPM | Code Rural et de la Pêche Maritime |
| CRT | Comité Régional du Tourisme |
| DDPP | Direction Départementale de la Protection des Populations |
| DFPE | Direction des Familles et de la Petite Enfance |
| DGAL | Direction Générale de l'Alimentation |
| DGCCRF | Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes |
| DGS | Direction Générale de la Santé |
| DIRECCTE | Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi |
| DLC | Date Limite de Consommation |
| DTPP | Direction des Transports et de la Protection du Public |
| ETP | Équivalent Temps Plein |
| FCD | Fédération du Commerce et de la Distribution |
| GBPH | Guide des Bonnes Pratiques d'Hygiène |
| GMS | Grandes et Moyennes Surfaces |
| HACCP | Hazard Analysis Critical Control Point |
| MAA | Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation |
| ONG | Organisation Non Gouvernementale |
| PMS | Plan de Maîtrise Sanitaire |
| PNA | Programme National d'Inspection |
| PRPo | Programme Prérequis opérationnel |
| PSPC | Plan de Surveillance et Plan de Contrôle |
| SLPA | Sécurité et Loyauté des Produits Alimentaires |
| SNRC | Syndicat National de la Restauration Collective |
| SPA | Santé et Protection Animales |
| SRAL | Service Régional de l'Alimentation |
| SSA | Sécurité Sanitaire des Aliments |
| SYNHORCAT | Syndicat National des Hôteliers Restaurateurs Cafetiers Traiteurs |
| TIAC | Toxi-infection Alimentaire Collective |
| UMIH | Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie |
| UNESCO | United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization |

Table des illustrations

| | |
|---|----|
| Figure 1 : Les différents règlements composant le Paquet Hygiène..... | 8 |
| Figure 2 : Organigramme de la DTPP..... | 12 |
| Figure 3 : Tableau de concordance entre évaluation globale et suite administrative..... | 26 |
| Figure 4 : Les quatre mentions et smileys du dispositif Alim'confiance..... | 28 |

Table des annexes

| | |
|---|----|
| Annexe 1 : organigramme de la DDPP de Paris..... | 40 |
| Annexe 2 : tableau récapitulatif des entretiens..... | 41 |
| Annexe 3 : grille d'inspection en sécurité sanitaire des aliments..... | 42 |
| Annexe 4 : exemple de rapport d'inspection d'un établissement ayant obtenu une mention « satisfaisant »..... | 43 |
| Annexe 5 : exemple de rapport d'inspection d'un établissement ayant été fermé suite au contrôle officiel..... | 48 |

Table des matières

| | |
|--|----|
| Liste des abréviations..... | 3 |
| Table des illustrations..... | 4 |
| Table des annexes..... | 4 |
| Introduction..... | 6 |
| 1 Contexte de la mission, ses enjeux et objectifs..... | 7 |
| 1.1 Une nouvelle réglementation depuis 2002 : le paquet hygiène..... | 7 |
| 1.1.1 Contexte d'apparition..... | 7 |
| 1.1.2 Les règlements..... | 7 |
| 1.2 Objectif de la mission..... | 10 |
| 1.3 Description de la structure d'accueil..... | 11 |
| 1.4 Situation de la restauration collective et commerciale en France et à Paris..... | 13 |
| 1.5 Enjeux..... | 15 |
| 2 Méthodologie et résultats..... | 17 |
| 2.1 Méthodologie..... | 17 |
| 2.2 Résultats | 18 |
| 2.2.1 État des lieux chez les restaurateurs à Paris..... | 18 |
| 2.2.1.1 L'application au quotidien du Paquet Hygiène et les éventuels changements depuis la mise en application des textes..... | 18 |
| 2.2.1.2 L'identification des lacunes du système et des besoins des professionnels..... | 19 |
| 2.2.1.3 La perception des contrôles officiels en hygiène alimentaire..... | 20 |
| 2.2.1.4 Les relations avec la DDPP..... | 21 |
| 2.2.1.5 La formation en hygiène alimentaire..... | 21 |
| 2.2.1.6 La transparence des résultats des contrôles et Alim'confiance..... | 22 |
| 2.2.2 État des lieux au niveau des services publics de contrôle..... | 23 |
| 2.2.2.1 Les contrôles officiels : programmation et harmonisation..... | 23 |
| 2.2.2.2 Le renouveau des outils de l'inspection..... | 24 |
| 2.2.2.3 La politique des suites..... | 25 |
| 2.2.2.4 Les nouveaux modes de consommation..... | 27 |
| 2.2.2.5 La transparence des contrôles et Alim'confiance..... | 28 |
| 3 Discussion..... | 30 |
| 3.1 Particularités du statut de stagiaire..... | 30 |
| 3.2 Fiabilité des résultats..... | 31 |
| 3.3 Le Paquet Hygiène, une affaire qui roule ?..... | 31 |
| 3.4 Alim'confiance, quel visage, et quel usage demain ?..... | 32 |
| 3.5 Recommandations..... | 34 |
| 3.5.1 à l'échelle de la DDPP..... | 34 |
| 3.5.2 à l'échelle du ministère..... | 34 |
| 3.5.3 à l'échelle des restaurateurs et des syndicats..... | 35 |
| Conclusion..... | 37 |
| Bibliographie..... | 38 |
| Annexes..... | 40 |

Introduction

Qui n'a jamais apprécié de déguster son assiette de steak-frites à la terrasse d'un petit bistrot parisien un jour ensoleillé ? Qui n'a jamais apprécié qu'un service de restauration collective soit disponible pour ses enfants à l'école ? Se restaurer est un acte anodin du quotidien, et n'est pas considéré comme une prise de risque. Et pourtant... Les aliments peuvent être confrontés à des sources variées de contamination, et leur consommation peut conduire à des intoxications parfois graves. Afin de garantir la sécurité du consommateur, la filière agroalimentaire s'appuie sur une réglementation européenne appelée « Paquet Hygiène », qui fixe également des modalités de contrôles réguliers dans les établissements par les services compétents.

Paris est réputée pour être un haut-lieu du tourisme et de la gastronomie française et sa concentration d'établissements de restauration est impressionnante. Dans une optique de santé publique, 34 agents du service sécurité et loyauté des produits alimentaires de la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) de Paris réalisent tous les jours des contrôles de l'hygiène dans les établissements de restauration des différents arrondissements. Il apparaît alors intéressant de se demander en quoi la mise en place du paquet hygiène a influé sur l'organisation opérationnelle des contrôles officiels et la situation sanitaire dans le secteur de la restauration à Paris.

Dans le cadre de l'étude, nous nous sommes focalisés sur les contrôles officiels d'hygiène en restauration collective et traditionnelle. Quelques définitions s'imposent :

– par hygiène alimentaire nous entendons l' « ensemble des conditions et mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la salubrité des aliments à toutes les étapes de la chaîne alimentaire » (Codex alimentarius).

– La restauration collective correspond à une « activité de restauration hors foyer caractérisée par la fourniture de repas à une collectivité de consommateurs réguliers, liée par accord ou par contrat » (arrêté du 21 décembre 2009)

Elle se différencie de l'activité de remise directe, définie comme « toute cession à titre gratuit ou onéreux réalisée entre un détenteur d'une denrée alimentaire et un consommateur final destinant ce produit à sa consommation en dehors de toute activité de restauration collective (arrêté du 21 décembre 2009). On y retrouve le secteur de la distribution (GMS, boucherie, boulangerie...) et celui de la restauration commerciale (restauration traditionnelle, rapide...)

– Un contrôle officiel est défini par l'article 2 du règlement (CE) n°882/2004 comme « toute forme de contrôle effectué par l'autorité compétente ou par la Communauté pour vérifier le respect de la législation relative aux aliments pour animaux et aux denrées alimentaires ainsi que des dispositions concernant la santé animale et le bien être des animaux »

Nous nous intéresserons dans une première partie au contexte dans lequel la mission a été menée, ses objectifs et les enjeux sous-jacents. Dans une seconde partie nous établirons un état des lieux de la mise en application du Paquet hygiène à Paris, aussi bien du point de vue des professionnels que des services de contrôle. Enfin, nous discuterons à propos des difficultés rencontrées et proposerons des axes d'amélioration à destination des différents acteurs intervenant en restauration.

1 Contexte de la mission, ses enjeux et objectifs

Pour comprendre la situation actuelle en matière de réglementation sur la sécurité sanitaire des aliments, il faut s'intéresser à l'historique de son élaboration dans le cadre de l'Union européenne.

1.1 Une nouvelle réglementation depuis 2002 : le paquet hygiène

1.1.1 Contexte d'apparition

La sécurité sanitaire des aliments a très vite intéressé l'Europe, depuis l'entrée en vigueur de la politique agricole commune. En effet, l'échange de marchandises entre pays est conditionné par le fait de fournir des denrées sans risque pour le consommateur. Les objectifs de sécurité se sont ensuite renforcés avec la création du marché unique et de la libre circulation des marchandises (Acte unique européen de 1987), sans contrôle aux frontières. Il a donc fallu établir des règles communes pour l'ensemble des pays de l'Union européenne, afin d'harmoniser le niveau de sécurité sanitaire de tous les pays de l'Union.

Cependant, la crise de l'encéphalopathie spongiforme bovine dite « crise de la vache folle » de 1996 va marquer un tournant dans les mentalités et par conséquent modifier l'approche européenne en matière de sécurité sanitaire et de santé publique : la peur des consommateurs, suivie de leur perte de confiance a obligé les États à considérer la sécurité sanitaire des aliments, et par conséquent la santé animale, comme un enjeu majeur de santé publique vétérinaire. Cela a eu pour conséquence l'émergence d'une réforme visant à simplifier la législation communautaire, à la création de l'Autorité européenne de sécurité des aliments (AESA), et au renforcement des politiques de santé publique et de protection du consommateur dans le Traité d'Amsterdam de 1999.

En effet, la réglementation en matière d'alimentation et de santé publique s'était beaucoup complexifiée, avec l'adoption de règles de plus en plus nombreuses, auxquelles il faut ajouter les textes réglementaires propres à chaque pays, ainsi que les textes de droit international comme le Codex alimentarius. Le but fut donc de créer un règlement communautaire, directement applicable dans les États membres sans nécessité de transposition, qui améliore l'efficacité de la chaîne de contrôle de sécurité sanitaire des aliments, tout en uniformisant ses modalités : c'est le Paquet Hygiène. Il renforce les obligations de chaque intervenant de la chaîne. (CONSEIL NATIONAL DE L'ALIMENTATION, 2004)

1.1.2 Les règlements

Le paquet hygiène est un ensemble des textes réglementaires européens mis en application depuis le 1^{er} janvier 2006.



Figure 1 : Les différents règlements composant le Paquet Hygiène¹

Il regroupe six règlements (CONSEIL NATIONAL DE L'ALIMENTATION, 2005) (CORPET, 2014) :

- le règlement (CE) n°178/2002, également appelé « Food Law » est le socle du paquet hygiène.

C'est un texte fondateur « établissant les principes généraux et les prescriptions générales de la législation alimentaire, instituant l'Autorité européenne de sécurité des aliments et fixant des procédures relatives à la sécurité des denrées alimentaires ».

Avec lui, un certain nombre de principes sont définis, notamment :

- le principe de précaution (aux articles 7, 10, 14§8, 15§5, 19, 20, 22§6, 34§2)
- le principe de transparence (9 + 3§13, 10, 23j, 30§4, 38, 39§3, 40§2, 41, 52, 57§3)
- le principe d'innocuité des aliments (14, 15)

Il définit également trois obligations pour les professionnels, à savoir :

- l'obligation de traçabilité
- l'obligation de retrait/rappel de produits susceptibles de présenter un risque pour la santé publique
- l'obligation d'informer les services de contrôle lors d'une situation pouvant porter atteinte à la santé du consommateur

Ce texte met en avant certaines notions qui seront très importantes lors de la mise en application du texte. Tout d'abord le principe de proportionnalité : les mesures prises ainsi que les sanctions doivent être proportionnées à la gravité des infractions. De plus, chaque décision doit pouvoir être justifiée (« motivée ») et les pratiques doivent être cohérentes.

Les 3 règlements d'application de cette Food Law suivants s'adressent aux professionnels du secteur alimentaire :

- le règlement (CE) n°852/2004 traite de l'hygiène des denrées alimentaires.

Il énumère un certain nombre de règles d'hygiène, dont le champ d'application est vaste, « de la fourche à la fourchette ». Il concerne donc toutes les étapes de la production, de la production primaire à la remise au consommateur. On y retrouve des thématiques phares telles que :

¹- source : Brochure « Le Paquet Hygiène », Ministère en charge de l'agriculture, non daté

- le contrôle des températures et le respect de la chaîne du froid
- l'analyse des dangers et la fixation de points critiques d'après la méthode HACCP (sauf en production primaire)
- l'obligation de formation d'au moins une personne à l'hygiène et aux principes HACCP
- les conditions d'import/export
- le recours aux guides de bonnes pratiques d'hygiène (GBPH) : ce guide est conçu par et pour les professionnels d'un secteur défini. C'est un document de référence sur lequel peuvent s'appuyer les professionnels pour mettre en place des règles d'hygiène spécifiques à leur activité afin de garantir la sécurité du consommateur.

- **le règlement (CE) n°853/2004** traite des règles spécifiques d'hygiène applicables aux denrées alimentaires d'origine animale.

Il définit la notion d'agrément et fixe les règles de délivrance ou de dérogation à l'agrément. Il ne concerne donc pas le commerce de détail².

Les professionnels doivent élaborer un PMS (plan de maîtrise sanitaire), c'est-à-dire un document qui reprend les mesures d'hygiène mises en place en s'appuyant sur le guide de bonnes pratiques d'hygiène (GBPH), un plan HACCP qui met en évidence les points de contrôles essentiels pour la maîtrise de la production (PRPo, CCP) à la suite d'une analyse des dangers, et enfin regroupe toutes les procédures de traçabilité.

- **le règlement (CE) n°183/2005** traite de l'hygiène des aliments pour animaux.

Ce règlement, qui fixe également des règles d'hygiène pour ces produits à tous les niveaux de la chaîne de production, une obligation de traçabilité et de procédures HACCP, ne fait pas l'objet de l'étude menée lors du stage, qui se focalise sur le secteur de la restauration.

Deux autres règlements concernent les services de contrôle :

- **le règlement (CE) n°854/2004** traite des règles spécifiques d'organisation de contrôles officiels concernant les produits d'origine animale destinés à la consommation humaine.

Il fournit des informations sur les procédures d'agrément, le déroulement des contrôles officiels, les mesures à prendre en cas de manquement à la réglementation, et les procédures relatives aux importations.

- **le règlement (CE) n°882/2004** traite des contrôles officiels effectués pour s'assurer de la conformité avec la législation sur les aliments pour animaux, les denrées alimentaires et avec les dispositions relatives à la santé animale et au bien-être des animaux.

Ainsi, les services de contrôle doivent programmer leurs inspections sur la base d'une analyse de risques et les contrôles doivent s'appuyer sur des procédures documentées et être transparents. Les méthodes d'inspection doivent être harmonisées et l'inspection doit déboucher sur un rapport.

²- L'instruction technique DGAL/SDSSA/2018-141 du MAA détaille la procédure d'agrément au titre du règlement (CE) n°853/2004.

Pour atteindre ces objectifs des outils ont été créés par le ministère de l'Agriculture. En 2008, les premiers outils d'inspection adaptés à la nouvelle réglementation apparaissent³ :

- une grille d'inspection par secteur organisée selon la méthode des 5M (matière milieu, méthode, main d'œuvre et matériel).
- un Vade Mecum pour chaque secteur qui explicite le Paquet Hygiène

Grâce à des audits de ces outils, des difficultés d'appropriation ont été mises en évidence. Les méthodes d'inspection ont donc été rénovées en 2016 : la grille devient unique avec des déclinaisons selon les secteurs, et elle a été simplifiée. Les chapitres de la grille sont organisés en thématiques et non en fonction des 5M (ex : locaux et équipements, maîtrise de la chaîne de production...). (cf annexe 3) Les Vade Mecum ont également été simplifiés afin d'en faciliter la lecture et les rendre plus fonctionnels.

En parallèle, l'outil SIGAL, système d'information de la DGAL permettant notamment de programmer et enregistrer les contrôles officiels a été remplacé par RESYTAL en 2016, dans une optique d'optimisation du travail et de valorisation des données. (MINISTÈRE EN CHARGE DE L'AGRICULTURE, 2016)

Ces textes clarifient les rôles de chaque acteur de la sécurité sanitaire des aliments :

- les professionnels sont responsabilisés, ils ont une obligation de résultats et ont donc le choix des moyens employés, tant qu'ils apportent la preuve que leurs mesures sont adaptées et efficaces.
- les services de contrôle ont la responsabilité de programmer des inspections en ciblant les établissements les plus à risque, de fournir un rapport aux professionnels, de prendre des mesures proportionnées à l'encontre du professionnel en cas de manquement et de rendre leurs contrôles transparents.

Chaque pays peut également décider d'adopter des lois supplémentaires qui lui sont propres, à condition qu'elles ne contredisent pas les règlements, viennent préciser ou apporter des exigences supplémentaires.

C'est en ayant en tête la composition et les grands principes du Paquet Hygiène que nous pouvons aborder l'objectif de la mission.

1.2 Objectif de la mission

Il s'agit de faire un état des lieux de la mise en application du paquet hygiène à Paris dans le secteur de la restauration (commerciale et collective), ses conséquences et le ressenti des différentes entités s'assurant de la sécurité sanitaire des aliments, afin de dégager des pistes d'amélioration à destination des différents acteurs intervenant en restauration. En effet, il est rare qu'un texte de loi soit facilement applicable et ne pose pas certaines difficultés dans la pratique. Toutes les difficultés seront répertoriées et les particularités de la ville de Paris seront soulignées.

³- une mallette pédagogique « méthodes et suites d'inspection » créée par le ministère de l'Agriculture (non daté) retrace l'historique des pratiques et fournit une aide à l'inspection

Différents aspects découlant de cette réglementation seront étudiés :

- les nouveaux outils de l'inspection, à savoir les grilles d'inspection et les vade-mecum
- la mise en transparence des résultats des contrôles, disponibles sur le site et l'application Alim'confiance
- la situation des fermetures administratives d'urgences, reliée au contexte parisien
- la problématique des nouveaux modes de consommation

1.3 Description de la structure d'accueil

La direction départementale de la protection des populations de Paris est une entité comprenant 175 agents répartis dans un service d'appui à l'enquête, un service support et quatre services opérationnels :

- protection et santé animales, environnement
- sécurité et loyauté des produits alimentaires
- sécurité et loyauté des produits non alimentaires et services à la personne
- protection économique du consommateur

Elle s'occupe donc de missions variées dictées par les programmations nationales du ministère de l'agriculture et le l'alimentation (MAA) et du ministère de l'économie et des finances. Il s'agit de s'assurer du respect de la réglementation par les professionnels, de relever les non-conformités, d'adapter les suites administratives et de sanctionner les pratiques pouvant mettre en danger la sécurité et la santé des citoyens. « *Elle assure une mission de veille (qualité, sécurité des produits et des prestations, hygiène et sécurité des produits alimentaires, santé et alimentation animales, protection des animaux), une mission de contrôle (inspection des installations classées dans les domaines agricole et agroalimentaire, répression des pratiques illicites, contrôle des produits importés et exportés, industriels ou non, loyauté des transactions), ainsi qu'une mission de concours à l'exercice de politiques publiques (surveillance des marchés, promotion des pratiques favorables à la préservation de la santé publique et de l'environnement, prévention des risques sanitaires).* » (extrait de la proposition de stage)

Elle appartient à la Préfecture de Police, ce qui est une spécificité parisienne. Elle est donc placée sous l'autorité du préfet de Police et se rattache à la direction des transports et de la protection du public (DTPP) (voir schéma ci-après). Cette direction s'occupe à la fois de la gestion du transport et de la circulation à Paris, mais aussi protège le public des risques urbains, qu'ils soient liés aux bâtiments, à l'environnement ou de nature sanitaire. C'est dans ce cadre qu'intervient la DDPP.

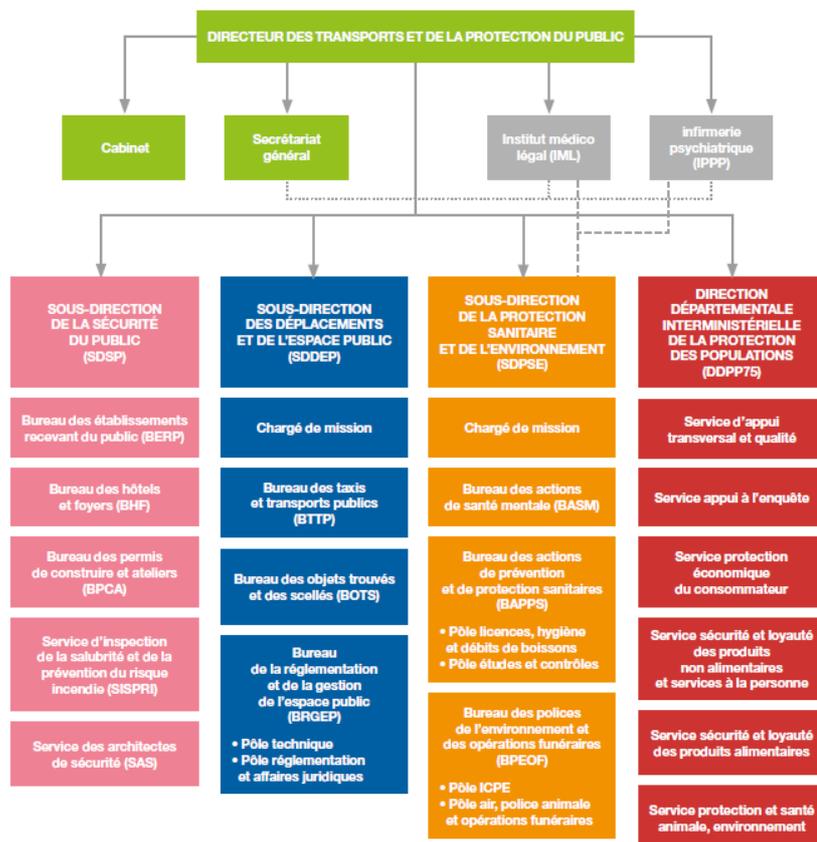


Figure 2 : Organigramme de la DTPP⁴

Une autre particularité de la DDPP de Paris concerne la multiplicité des origines des agents. En effet ceux-ci ont cinq statuts différents :

- agents rattachés au ministère de l'agriculture et de l'alimentation
- agents rattachés au ministère de l'économie et des finances
- agents de la police nationale, relevant du ministère de l'intérieur
- agents relevant du budget spécial de la Mairie de Paris, dévolu à la Préfecture de Police de Paris pour ce qui concerne le domaine de la salubrité
- services du 1^{er} Ministre, pour ce qui concerne la direction

De par ce caractère interministériel la DDPP est soumise à la fois aux contraintes et problématiques de la DGAL, de la DGCCRF, et de la Préfecture de Police. L'enjeu est d'arriver à faire coïncider toutes les exigences dans un but commun de protection du consommateur.

Concernant le service sécurité et loyauté des produits alimentaires (SLPA) :

Le service se divise en trois pôles : collectivités et établissements agréés, commerce distribution et filières spécialisées, cafés-restaurants. Ses principales missions sont de garantir un maillage territorial de contrôles suffisant pour assurer à la fois la protection de la santé publique et le respect des règles de concurrence et de consommation. Il s'appuie pour cela sur des objectifs fixés au niveau ministériel, à savoir, pour la DGAL, la gestion des TIAC et des alertes, les certifications export, l'instruction des demandes d'agrément, les plans de surveillance et plans de contrôle (PSPC) et le programme national d'inspections (PNA). Du côté de la DGCCRF il s'appuie sur le Programme National d'Enquêtes et gère également les diverses alertes.

Il faut à cela ajouter des contraintes locales fixées par le Préfet de police qui veille à garantir une haute image de Paris en tant que capitale recevant quotidiennement de très nombreux consommateurs de produits alimentaires et première destination du tourisme international⁵.

⁴ Source : Préfecture de Police, plaquette « La direction des transports et de la protection du public », édition 01/2018

⁵- 24 795 492 touristes à Paris en 2016, dont 12 025 814 touristes étrangers, d'après le CRT Paris Île-de-France

1.4 Situation de la restauration collective et commerciale en France et à Paris

En France, 1 repas sur 10 est pris hors domicile, ce qui représente 7,4 milliards de repas par an. La moitié de ces repas est prise en restauration commerciale, et l'autre moitié en restauration collective. La restauration rapide et traditionnelle représente 55,6 % du chiffre d'affaires de la consommation alimentaire hors foyer, tandis que la restauration collective représente 23,8 % du chiffre d'affaires. Le reste concerne les circuits alimentaires alternatifs (GMS, boulangeries...) et la restauration hôtelière. (GIRA conseil, 2016)

Paris est le département ayant la plus grande concentration d'établissements de restauration avec :

- en restauration collective et établissements agréés : environ 3000 sites d'élaboration, 58 établissements agréés UE et 66 cuisines centrales.
- en remise directe : 27000 établissements dont 18000 cafés et restaurants, une centaine d'établissements dérogeant à l'agrément communautaire, 300 boucheries nécessitant une autorisation sanitaire pour les matériaux à risques spécifiés. (Rapport d'activité SLPA 2017)

restauration collective :

La restauration collective représente 3,7 milliards de repas servis par an, soit 10 millions de repas par jour. Son chiffre d'affaires équivaut à 20,2 milliards d'euros (XERFI, 2016). C'est un secteur relativement stable, avec une croissance de 1,1 % en 2015 et 1,7 % en 2016 (Businesscoot, non daté).

Il faut savoir qu'il existe deux modes de gestion :

- la gestion directe, où l'élaboration des repas est effectuée par une équipe interne à l'établissement. Elle représente 60 % des repas servis, et concerne en majorité les domaines du scolaire et de la santé.
- la gestion concédée, où tout ou partie de l'organisation et de l'élaboration des repas est confiée à une entreprise prestataire (une société de restauration) suite à un appel d'offres. Elle représente 40 % des repas servis. La société de restauration collective répond à un cahier des charges fixé par le client, dans lequel se trouvent ses exigences qualitatives et quantitatives. La restauration collective concédée tourne généralement autour de trois acteurs principaux leaders du domaine à savoir ELIOR, SODEXO et COMPASS. Les autres sociétés vont préférer se démarquer en se spécialisant dans un segment, par exemple le médico-social (THOBY, 2017).

Aujourd'hui, la restauration collective doit faire face à de plus en plus d'exigences et de contraintes, à savoir :

- une demande croissante de produits bio dans les menus
- les changements d'habitudes alimentaires des consommateurs : diminution du temps de pause + végétarisme, végétalisme, sans gluten, halal...
- la demande croissante du consommateur de s'orienter vers des produits de qualité et des circuits courts, tout en maintenant un prix bas
- la méfiance des consommateurs suite aux scandales sanitaires récents
- la digitalisation portée par la génération Y

Ainsi, afin de rester compétitive la restauration collective est à la recherche d'une meilleure qualité, développe des offres compatibles avec les attentes des consommateurs et réalise une transition technologique (CEBRON DE LISLE, 2017).

restauration commerciale :

Les restaurateurs indépendants représentent la très grande majorité du secteur. Ceux-ci sont constitués en majorité d'une petite équipe, c'est-à-dire moins de trois salariés.

Les restaurants sous enseigne sont certes moins nombreux mais représentent un quart du chiffre d'affaires de la restauration commerciale.

Il est de plus en plus contraignant d'ouvrir un restaurant indépendant, du fait notamment des nombreux investissements et de l'incertitude des résultats. Recourir à l'adhésion à une enseigne est un phénomène qui se développe. En effet moins d'un restaurant traditionnel sur deux survit au-delà de cinq années d'exercice : les contraintes liées à l'installation, la baisse du pouvoir d'achat et les conditions de travail difficiles qui favorisent un turnover important sont autant de causes. Cependant, on note depuis 2017 une hausse de fréquentation des établissements de restauration commerciale, qui devrait continuer à s'accroître en 2018 (BURNER, 2017). Si l'on creuse cette affirmation, on se rend compte que cette augmentation de fréquentation touche surtout quelques secteurs ciblés, qui traduisent de nouveaux modes de consommation :

- on observe un engouement de plus en plus massif pour le burger, dont les points de vente ne cessent de se multiplier. Les grandes enseignes spécialistes du burger ont toujours le vent en poupe, mais d'autres enseignes sont apparues et misent à présent sur un burger de haute qualité.

- l'expansion des chaînes de cafés est également un phénomène notable. Même si le secteur est encore relativement petit, il est en pleine progression, en témoignent les enseignes telles que Colombus café ou encore Illy qui multiplient leur nombre d'ouvertures de restaurants.

- enfin, la nouvelle tendance de ces dernières années est la restauration dite « fast casual », à savoir une restauration de type rapide mais haut de gamme, avec des produits frais et de qualité (les enseignes Exki sont un exemple).

Ainsi, nous constatons que les enseignes de restauration rapide sont plébiscitées, au détriment des restaurants traditionnels qui ont plus de mal à développer leur activité. Le caractère urbain de la capitale, le temps limité pour se restaurer en semaine et la présence significative d'une population jeune expliquent facilement l'expansion de ces secteurs.

Notons par ailleurs que le développement des services de livraison à domicile contribue certes à gonfler les chiffres de la restauration commerciale, mais il concerne également les ventes de burgers et autres produits de restauration rapide. Cela ne fait finalement qu'accroître la liste des difficultés rencontrées par les professionnels de la restauration traditionnelle.

En conclusion, le client actuel souhaite un repas rapide à manger, à un prix le plus bas possible et composé de produits de qualité (frais, bios, provenant de circuits courts...). C'est avec ces contraintes que doivent jouer les restaurateurs afin de se maintenir en activité, tout en sachant que ce client est de plus en plus exigeant concernant l'hygiène, ne tolérant aucun risque et s'informant davantage qu'auparavant. C'est dans ce contexte que la réglementation du paquet hygiène prend tout son sens, les contrôles officiels vont pouvoir venir en soutien des restaurateurs dans un contexte d'amélioration perpétuelle et rassurer le consommateur qui se sait mieux informé.

Remarque : la France, et notamment Paris, est réputée pour sa gastronomie, inscrite au patrimoine immatériel de l'Humanité de l'UNESCO en 2010. C'est l'une des raisons qui en fait une destination phare du tourisme mondial. Ainsi, un touriste étranger dépense en moyenne 33 € par jour dans la restauration à Paris (Office du tourisme et des congrès de Paris, 2015). Même si le tourisme est une formidable opportunité pour les restaurateurs traditionnels, on constate que la contrainte de budget et de temps amène les touristes à se tourner vers des enseignes de restauration rapide.

1.5 Enjeux

La sécurité sanitaire des aliments est un sujet sensible qui nécessite une attention constante car est source de nombreux enjeux.

- de santé publique :

Se nourrir n'est pas sans risques. Bien qu'il soit nécessaire de manger pour vivre, manger peut nous rendre malades voire conduire à la mort. Différents dangers sont à prendre en compte

- les dangers biologiques : bactéries, toxines, virus, parasites
- chimiques : résidus de médicaments, polluants...
- physiques : corps étrangers tels que verre, métal, écharde...

S'il n'est pas possible de garantir une absence de dangers à tous les stades de fabrication, des mesures de gestion des risques doivent être mises en place par les professionnels, comme garantir une hygiène du personnel et maintenir des locaux irréprochables, connaître les moyens de destruction et d'inactivation des micro-organismes, savoir stopper leur multiplication.

- économiques :

Les TIAC peuvent avoir une incidence économique non négligeable, étant source de multiples frais : arrêts de travail, frais médicaux, frais d'analyses microbiologiques, fermeture de restaurants ou entreprises qui sont dans l'obligation de faire des travaux ou tombent en faillite.

Les scandales sanitaires dans l'industrie alimentaire ont aussi des retombées économiques considérables. Par exemple, dans le cas de la crise salmonelles dans le lait infantile Lactalis, le coût est estimé à plusieurs centaines de millions d'euros. Outre les amendes, les dommages et intérêts, et la chute des ventes, la fermeture de la tour de séchage est source d'emplois en moins. De plus l'agrément à l'exportation peut être remis en cause, ce qui a un impact fort sur le commerce international (COUGARD, GRASLAND, BARROUX, 2018).

Par ailleurs, Paris se doit de garder une image de marque, une dégradation de la qualité et de l'hygiène dans les restaurants aurait un impact certain sur le tourisme.

- médiatiques :

En lien avec les enjeux économiques et politiques, les grands scandales alimentaires (fipronil dans les œufs, salmonelles dans le lait infantile mais aussi moins récemment les lasagnes à la viande de cheval ou la crise dite du concombre espagnol) ont été surmédiatisés et ont conduit à une perte de confiance du consommateur envers les industries agro-alimentaires, mais aussi les pouvoirs publics. On peut ainsi lire dans un article à propos de la crise fipronil : « En dépit des taux élevés de contamination, les autorités françaises n'ont cessé de minimiser l'ampleur du scandale. Utilisé dans des produits vétérinaires, le Fipronil est pourtant interdit d'usage pour les animaux qui entrent dans la chaîne alimentaire humaine. Suite au scandale, certaines ONG, notamment *FoodWatch* ont pointé que le système de traçabilité européen n'était toujours pas fiable, et ce malgré des promesses politiques répétées allant en ce sens. » (M. Mondialisation, 2018) Méfiance d'autant plus accrue en ce qui concerne la traçabilité, ce qui peut expliquer la tendance actuelle à préférer des produits locaux et les circuits courts où il est plus facile de connaître la provenance et éventuellement de la vérifier.

Dans un autre domaine, on remarque que les médias s'intéressent aussi de près aux actions et initiatives réalisées par les services de l'État. En témoignent les 150 articles parus le jour du

lancement du site internet et de l'application Alim'Confiance permettant aux consommateurs de se renseigner notamment sur les résultats des contrôles hygiène en restauration commerciale et collective. En un an, c'est plus de mille retombées presse qui prouvent l'intérêt de la société pour ces sujets et montrent que les agents de l'État sont attendus sur l'exercice correct de leurs fonctions en tant que garants de la protection de la santé publique.

-politiques :

Nous avons déjà évoqué le caractère sensible du sujet, étant donné les conséquences désastreuses que pourrait avoir une mauvaise gestion de la sécurité des produits alimentaires. Les politiques doivent donc s'en préoccuper, et communiquer sur leurs actions afin de rassurer la population et lutter contre la désinformation. Une décrédibilisation des actions mises en place et des contrôles officiels aurait un impact désastreux.

Le contrôle en hygiène alimentaire des professionnels de la restauration prend ainsi tout son sens afin d'éviter tout scandale sanitaire, et de s'assurer de la maîtrise des risques. La réglementation évolue afin de mener les acteurs vers l'excellence et les pousser vers des perspectives continues d'amélioration.

2 Méthodologie et résultats

2.1 Méthodologie

Pourquoi une étude qualitative ?

L'étude qualitative permet de mettre en évidence les opinions et les besoins des interrogés, éléments qui sont difficilement chiffrables. Cette méthode s'inscrit donc parfaitement dans le cadre de l'objectif de réaliser un état des lieux de la mise en application effective du Paquet hygiène. Des observations sur le terrain couplées à des entretiens individuels ont permis d'obtenir une assez bonne représentation de la situation à Paris en la matière.

- observations de terrain :

J'ai pu accompagner régulièrement les agents de la DDPP 75 effectuant des contrôles en hygiène alimentaire et ce dans les trois pôles du service, à savoir :

- cafés, restaurants
- commerces et distribution
- collectivités et établissements agréés

Le fait de suivre dans l'accomplissement de leurs missions le plus d'agents différents dans tous les secteurs de Paris répondait au souci d'avoir la vision la plus large possible de l'application des méthodes d'inspection et des conclusions objectives. Ces observations de terrain ont pour avantage de révéler des pratiques, des comportements ou des ressentis que les inspecteurs n'auraient pas forcément évoqués en entretien. Cette méthode a l'avantage d'obtenir des données concernant à la fois les professionnels de la restauration et les agents des services de contrôle.

- entretiens individuels :

En parallèle, des entretiens avec les acteurs de la sécurité sanitaire des aliments dans la restauration à Paris ont été programmés⁶. Des organismes locaux et des syndicats nationaux des différents pôles d'activité ont été sélectionnés sur la base de leur représentativité puis ont été contactés. Ainsi, les institutions telles que la Direction des Familles et de la Petite Enfance (DFPE), l'Assistance Publique- Hopitaux de Paris (APHP) centre, le Syndicat National de la Restauration Collective (SNRC), la Caisse des Ecoles du 20^e, le Syndicat National des Hôteliers Restaurateurs Cafetiers Traiteurs (Synhorcat), l'Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie (UMIH) et la Fédération du Commerce et de la Distribution (FCD) ont pu être consultées sur les sujets suivants :

- la mise en oeuvre au quotidien du Paquet Hygiène et les éventuels changements observés depuis la mise en application des textes
- l'identification des lacunes du système et des besoins des professionnels
- la perception des contrôles officiels en hygiène alimentaire
- les relations avec la DDPP de Paris
- la formation en hygiène alimentaire
- la transparence des contrôles et Alim'Confiance

Les entretiens se sont majoritairement déroulés au siège des organismes, sur une durée moyenne de 1h30. Un entretien a été réalisé par téléphone.

Afin de récolter les avis des services publics, j'ai rencontré des représentants de la Direction Générale de l'Alimentation (DGAL), de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) et du Service Régional de l'Alimentation (SRAL) d'Île-de-France. Une réunion avec des chefs de service de la DDPP 75 a également été

⁶- L'ARS Île-de-France et l'ANSES ont également été consultées pour expliciter les procédures de gestion des TIAC.

programmée. De plus, j'ai pu assister au comité de pilotage Alim'Confiance qui a eu lieu au ministère de l'agriculture en présence de représentants de la DGAL, des services déconcentrés, des syndicats et des associations de consommateurs, faisant un point sur la situation après un an de mise en place.

Lors des entretiens, les discussions se sont focalisées sur les sujets suivants :

- RESYTAL la base de données numérique du ministère
- la transparence des contrôles et Alim'Confiance
- les contrôles officiels, notamment leur harmonisation, la programmation nationale...
- la politique des suites
- les nouveaux modes de consommation

2.2 Résultats⁷

2.2.1 État des lieux chez les restaurateurs à Paris

2.2.1.1 L'application au quotidien du Paquet Hygiène et les éventuels changements depuis la mise en application des textes

Globalement, les professionnels n'ont pas de difficultés majeures à appliquer les règlements du Paquet Hygiène. Certains n'ont pas attendu la réglementation pour se fixer des objectifs en hygiène alimentaire, à l'image de la restauration collective qui n'avait pas de procédure HACCP à proprement parler mais une méthode qui s'en rapprochait. Dans le secteur hospitalier et de la distribution, la difficulté de devoir mettre par écrit toutes les procédures au début de la mise en place des règlements est évoquée, car cela changeait beaucoup des pratiques de terrain. Ce changement n'a pas convenu à certains, qui y voyaient un « flicage » et un « manque de confiance », car il faut élarger chaque action. Le plus important a donc été pour les responsables de bien communiquer sur l'intérêt de faire chaque action afin d'obtenir l'approbation et la réalisation de ces actions, recommandation qui est d'ailleurs toujours d'actualité.

Le Paquet Hygiène est considéré comme un atout majeur, car la responsabilisation des professionnels a permis de conduire à l'augmentation de la qualité et l'amélioration des processus de traçabilité. Il n'est vraisemblablement pas difficile à mettre en œuvre, à condition que les responsables en restauration donnent l'exemple et l'expliquent correctement. Ainsi, la bonne application de la réglementation apparaît comme étant cadre-dépendant et le rôle de la formation déterminant (nous y reviendrons). Parfois il peut être considéré comme un « bâton », notamment depuis la mise en transparence des résultats des contrôles, qui sera évoquée ultérieurement.

Depuis l'entrée en vigueur des textes, les nouvelles crèches (soit environ 100 à Paris à ce jour) se sont construites en s'appuyant sur le paquet hygiène et sont donc conformes. Cependant, pour les crèches plus anciennes (250), un programme de restructuration est mis en œuvre et concerne 3 à 4 crèches par an. Le changement et la mise aux normes des locaux ne peut pas se faire

⁷- Les données chiffrées, les affirmations et les exemples proviennent des entretiens réalisés et des constatations sur le terrain.

rapidement étant donné les contraintes que cela implique, surtout à Paris au vu de l'espace disponible, du nombre d'enfants et des obligations liées à la Mairie de Paris.

Notons par ailleurs que les professionnels du secteur de la restauration traditionnelle ont le sentiment d'une réglementation sévère, voire encore plus en France que dans les autres pays de l'Union européenne.

On remarque donc que malgré la satisfaction générale qu'apporte la réglementation, les professionnels ont pu identifier certaines lacunes du système, que nous allons maintenant évoquer.

2.2.1.2 L'identification des lacunes du système et des besoins des professionnels

Les principaux problèmes soulevés quant à des difficultés de mise en application du Paquet Hygiène relèvent d'une part des problématiques intrinsèques à la filière, et d'autre part de celles résultant de la structure urbaine de Paris.

Ainsi, la restauration, qu'elle soit commerciale ou collective, doit faire face à des difficultés concernant le personnel. Les professionnels évoquent une gestion du personnel qui peut parfois être difficile, car il faut faire face à la susceptibilité de certains qui n'acceptent pas les remarques sur leur façon de travailler et qui parfois démissionnent pour ce motif, sachant qu'il n'est pas évident de trouver des employés dans ce secteur. Un autre motif de refus d'application des règles d'hygiène est que le personnel trouve cela contraignant. Pour autant les gérants n'ont pas plus de moyens d'action que « donner un avertissement » car il est plus complexe de licencier. D'autre part, le turnover des personnels est important, donc il faut sans cesse répéter les règles, et envoyer les nouveaux arrivants en formation. La barrière de la langue peut être une contrainte supplémentaire dans ces métiers dont les salaires sont peu élevés et où la main d'œuvre est souvent étrangère, et « l'hygiène n'est pas innée pour tout le monde » ce qui peut être un frein à l'application correcte des bonnes pratiques d'hygiène en restauration. Ont été également évoqués le peu de connaissance des « ouvriers » et un personnel vieillissant pas forcément favorable au changement qui peut conduire à la mise à l'écart des réfractaires pour éviter qu'ils influencent les autres.

Les interviewés mettent aussi en évidence la problématique due aux chefs d'entreprise. La volonté de l'exploitant est primordiale dans la bonne gestion de l'établissement : on constate que s'il contrôle ce qui se passe en cuisine alors l'hygiène sera plus correcte. Le souci est que de nos jours « les chefs d'entreprise ne sont plus dans l'entreprise », donc pas assez au courant de ce qui se passe sur le terrain. En outre, beaucoup d'entre eux ne sont pas du métier initialement et ne sont donc pas forcément au fait de la réglementation, qui est perçue comme assez lourde, comportant de nombreuses règles qui obligent à faire « beaucoup de paperasses et de vérifications ».

En restauration traditionnelle, les points de difficultés suivants ont été évoqués :

- certaines informations ne sont pas claires dans les textes, à l'image de la distinction entre la viande hachée et les préparations à base de viande qui n'ont pas les mêmes règles de conservation.

- les restaurateurs ne sont pas au courant de tout : par exemple certains ignorent la nécessité

d'un double étiquetage avec la date de préparation et la DLC pour les préparations maison, ou encore des méthodes alternatives de refroidissement rapide en dehors d'une cellule de refroidissement qui coûte cher et n'est pas forcément pertinente selon le type d'établissement.

- sur Paris beaucoup d'établissements se font livrer les produits, ce qui pose le problème de la fiabilité du livreur. Même s'il y a contrôle à réception il n'est pas possible de savoir s'il y a eu un problème lors du transport, tel que des variations de température.

- la traçabilité peut être compliquée à mettre en place

- le respect strict des règles d'hygiène conduit à une quantité non négligeable de gaspillage alimentaire, ce qui a un coût. Pour diminuer le gaspillage, on peut être amené à changer le mode d'approvisionnement et augmenter la fréquence des commandes par semaine, ce qui augmente les contrôles à réception et le risque d'erreur.

En restauration collective les problèmes de moyens sont également pointés du doigt. Tout le paradoxe est que le client demande un produit de qualité en favorisant le bio et les circuits courts tout en gardant un prix modique. Ainsi on peut entendre : « Aujourd'hui pour remporter un appel d'offres il faut être le moins cher, c'est le critère principal, mais cela se fait au détriment de la qualité. Impossible de faire de la meilleure qualité tout en ayant un prix moindre. » Beaucoup évoquent que pour la restauration collective, étant donné les quantités, il est compliqué de passer des contrats avec des fournisseurs locaux et les centrales n'ont pas d'offre bio très fournie. Cependant un interlocuteur n'a pas souligné ce problème et juge qu'il est possible de s'approvisionner.

Les problèmes de locaux à Paris sont également récurrents. Les bâtiments sont anciens, il faut donc s'adapter à des espaces et structures qui ne sont pas forcément conçus au départ pour l'exercice d'une activité de restauration. Les bâtiments vieillissants se heurtent à une problématique de travaux peu aisés à entreprendre. Par exemple à la suite d'une inspection si un problème de bâtiment est détecté, la DFPE refait une visite sur site et programme des travaux urgents. Pour les problèmes de tuyauterie ou de frigo à remplacer, le changement est rapide. Pour les travaux plus conséquents il faut attendre une période de fermeture (vacances...) ou bien, en fonction de l'urgence, fermer l'établissement, ce qui n'est pas anodin. Des incohérences ont également été relevées entre ce que disent les inspecteurs et la réalité quant à l'ergonomie du site : par exemple « on ne peut pas mettre des cloisons partout dans 30 m² ».

A cela il faut ajouter le problème de présence de nuisibles, fléau à Paris, contre lequel il est difficile de lutter. Nombre d'inspections mettent en évidence la présence de nuisibles malgré la mise en place d'un plan de lutte.

2.2.1.3 La perception des contrôles officiels en hygiène alimentaire

Les contrôles officiels sont globalement bien perçus, ils sont utilisés comme un moyen de pression dont se servent les responsables pour maintenir une hygiène suffisante, mais aussi un moyen de responsabilisation (certains restaurateurs donnent des primes lorsque le contrôle est bon). La grille est claire, et l'on peut s'appuyer dessus pour les audits.

Certaines interrogations et remarques ont néanmoins été soulevées :

- la pseudo « subjectivité » des contrôles pose question. Les professionnels ont le sentiment que les contrôles sont agent-dépendants, voire département-dépendants. Globalement, les grandes villes sont considérées comme beaucoup plus strictes, car en province la fréquence d'inspection est beaucoup plus faible (une fois tous les 10-15 ans).

- la DDPP de Paris est considérée comme assez sévère notamment en restauration collective, surtout concédée (impression de contrôles plus fréquents et plus sévères). D'autre part, en remise directe les représentants professionnels trouvent que les suites sont justifiées (même les fermetures d'urgence) voire, dans certains cas, ils estiment que les inspecteurs auraient pu être plus sévères.

- les contrôles pendant le service (du midi) sont mal vus et les agents s'efforcent de les effectuer avant.

- l'obligation de résultats augmenterait la subjectivité des contrôles (ex : qu'est-ce qu'une « hauteur suffisante »?). De plus, beaucoup regrettent que les services de l'État ne donnent plus de conseils, même s'ils sont conscients que cela pourrait se retourner contre les inspecteurs.

- le fait de ne pas pouvoir contrôler tous les établissements crée une inégalité.

- dans les établissements de distribution le contrôle n'est pas complet, dans le sens où il s'intéresse uniquement à l'hygiène des aliments ; ce qui ne reflète pas l'image globale du magasin.

2.2.1.4 Les relations avec la DDPP

Les relations entre la DDPP et les professionnels de la restauration sont dans l'ensemble cordiales. La plupart des contacts se font à l'occasion des contrôles réguliers des établissements, mais certains organismes organisent des rencontres avec les cadres de la DDPP, afin de se tenir à jour et de suivre de près les résultats des contrôles.

Cependant, certains évoquent les difficultés d'accompagnement des mesures par la DDPP et aimeraient bénéficier de plus de conseils. Un outil, par exemple un livret, pour aider les restaurateurs et exposer les grandes lignes du Paquet Hygiène et des principes HACCP, ainsi que des fiches « que faire en cas d'avertissement, fermeture... ? » a été demandé. Cet outil serait complémentaire à la formation HACCP obligatoire.

Tous apprécient la pédagogie de l'inspecteur et encouragent cette tendance à se généraliser.

2.2.1.5 La formation en hygiène alimentaire

Une formation aux bonnes pratiques d'hygiène et processus HACCP de 14h est obligatoire pour au moins une personne présente en cuisine. Il existe des formations réalisées dans des centres où les participants proviennent de plusieurs établissements, et des formations dispensées directement dans la cuisine de l'établissement demandeur. Dans d'autres cas la formation se fait en interne, par exemple par les responsables qualité qui réalisent une veille réglementaire afin de se tenir au courant des nouveaux textes parus.

Certaines organisations professionnelles proposent ce type de prestations. Par exemple, le Synhorcat assure des formations professionnelles régulières grâce à son centre de formation l'Asforest. Cet organisme accompagne les restaurateurs à l'ouverture d'un établissement (formation permis d'exploitation), et dispense des formations hygiène de 14h ou 7h. Lors de ces formations, l'accent est mis sur les bonnes pratiques d'hygiène et l'approche pratique afin que celles-ci soient plus percutantes pour la personne en formation (par exemple les photos sont plus parlantes qu'un discours).

Une formation est systématiquement imposée pour les nouveaux arrivants, mais « il faut

toujours former et sans cesse répéter la même chose (lavage des mains, port des tenues) pour que ça rentre ». D'ailleurs la question se pose sur le rythme de renouvellement, car il n'y a pas de réglementation sur le sujet. Rendre obligatoire une fréquence de formation a été proposé.

Certains considèrent que les formations en dehors du restaurant ne sont pas efficaces. Les formations au sein du lieu de travail sont favorisées, car elles sont mieux adaptées à la structure et l'organisation de l'établissement, et les employés se sentent plus à l'aise pour poser des questions.

2.2.1.6 La transparence des résultats des contrôles et Alim'confiance

La transparence des résultats des contrôles officiels est un sujet qui divise et les entretiens mettent en évidence une certaine frilosité vis-à-vis du dispositif, avec l'idée d'avoir plus à perdre qu'à gagner.

Les avis sont mitigés : d'un côté la mise en place d'Alim'confiance et de la transparence a augmenté le niveau de suivi des établissements et apparaît satisfaisante tant que les notes sont bonnes, mais tous craignent des dérives : une mauvaise note peut « plomber » un établissement, un problème de locaux peut faire descendre la note alors que le reste est correct, le smiley « satisfaisant » est synonyme de baisse de la fréquentation pour bon nombre de restaurateurs car pour eux les clients vont préférer un niveau « très satisfaisant » et se méfier du niveau en dessous. Ils prétendent que les grandes chaînes ont plus de chances d'avoir une mention « très satisfaisant » que les restaurateurs traditionnels car ils ont des process stricts. Certains se demandent parfois si la note reflète bien la réalité car ils soulèvent un manque d'harmonisation des inspections, les inspecteurs pouvant être plus ou moins exigeants.

Concernant l'affichage des smileys dans l'établissement, la grande majorité est contre et nombreux sont ceux qui déconseillent d'afficher, même si les résultats sont bons. Une étude interne à l'UMIH a conclu qu'une mention « satisfaisant » faisait perdre 30 % de fréquentation. Un interviewé a répondu qu'il était personnellement favorable à l'affichage mais les représentants professionnels se montrent plus prudents.

En restauration collective concédée il peut y avoir un désaccord sur l'affichage entre le prestataire et la société de restauration, d'autant plus lorsque des rapports d'inspection ne sont envoyés qu'au prestataire.

En restauration traditionnelle on voit de plus en plus d'affichettes dans Paris, généralement lorsque le résultat est bon. Le nombre en est difficile à quantifier mais reste assez faible.

Le site internet et l'application Alim'confiance font l'objet de plusieurs remarques :

- la majorité se tient au courant et vérifie régulièrement le site
- l'ergonomie et la lisibilité du site sont à améliorer
- toutes les inspections ne sont pas répertoriées, le titre des établissements n'est pas clair (par exemple parfois on retrouve le nom du client, d'autres fois le nom de la société de restauration, il faudrait harmoniser)
- il faudrait une couverture plus importante, plus d'établissements référencés

Certains professionnels regrettent le manque d'explications par rapport à la mise en place du dispositif, notamment les motivations de cette mesure de transparence. Peu de professionnels sont véritablement au courant, ce qui en limite les conséquences. Et plus encore, à propos également de l'impact : « on pensait que cela bougerait plus de choses mais au final il y a deux

types de profil : celui réglo qui a toujours des bonnes pratiques et une bonne hygiène, et celui qui attend de se faire prendre à l'occasion d'un contrôle pour faire des changements. » La menace de voir son résultat publié n'est donc pas très efficiente.

En conclusion, la réglementation du Paquet hygiène fait consensus même si son application peut faire défaut à cause des contraintes de la filière mais aussi de celles liées à la problématique des locaux dans Paris. Les contrôles officiels, même s'ils sont source de stress, permettent au restaurateur de s'améliorer donc globalement sont bien perçus. La demande est forte concernant plus d'accompagnement de la part des services de l'État et surtout une meilleure communication et une généralisation de la pédagogie. Un point de discordance majeur concerne la mise en transparence des contrôles, source d'inquiétude pour toute la filière.

Intéressons-nous maintenant à l'avis des services de l'État concernant la mise en application du Paquet Hygiène.

2.2.2 État des lieux au niveau des services publics de contrôle

De façon générale, le paquet hygiène est considéré comme une bonne chose, dans le sens d'une responsabilisation du professionnel et parce que les rôles de chacun sont ainsi bien définis. Un point négatif non négligeable est cependant à mentionner : les médias donnent parfois une mauvaise image des services de contrôles, et pensent que leur rôle est très limité étant donné que le professionnel a une obligation de résultats. En Île-de-France, la situation est favorable, le Paquet hygiène est globalement bien appliqué mais un point de surveillance est concentré sur les boucheries. On constate ces dernières années un meilleur niveau d'hygiène, notamment depuis cette année grâce à la transparence.

2.2.2.1 Les contrôles officiels : programmation et harmonisation

De nombreuses remarques ont été faites par les professionnels concernant le manque d'harmonisation des inspections, mais la DGAL répond qu'il est difficile d'harmoniser, car si l'on pousse plus le guidage, cela enlève une partie de l'autonomie des inspecteurs qui ont l'impression qu'on les robotise, et qu'ils n'ont plus leur avis à donner. Une piste d'amélioration serait de proposer des sortes « d'inspections types ».

Concernant la programmation nationale : La DGAL envoie des notes de service d'objectifs à réaliser. Les SRAL répartissent ces objectifs dans les différents départements, en tenant compte des particularités de chaque département, ce qui permet d'harmoniser par rapport à la demande nationale. Par exemple, en Île-de-France, la priorité peut être de se focaliser sur certains établissements à prendre en compte dans la programmation, comme les boucheries puisqu'elles auraient un nombre élevé de non-conformités d'après des analyses de données. Le SRAL veille à ce que la programmation soit respectée, et que par exemple on ne favorise pas de programmation facultative au détriment des programmations obligatoires. À Paris le choix a été fait de ne pas proposer de programmation facultative et de se focaliser sur la programmation obligatoire quitte à réaliser plus de contrôles que prévu. En cas de programmation facultative, si les objectifs de celle-ci sont réalisés mais pas ceux de la programmation nationale, le résultat est mauvais.

Des réunions sont organisées tous les deux mois avec les chefs de service chargés de l'alimentation des 8 départements d'Île-de-France (Groupe régional produits alimentaires), afin d'échanger sur les façons de faire de chacun, et retenir des indicateurs pertinents.

En 2017, 11274⁸ inspections concernant la sécurité sanitaire des aliments ont été validées en Île-de-France sur 52436 en national : cela représente 22 % des inspections au niveau national, ce qui est considérable.

7464 ont été réalisées à Paris, soit 66 % des contrôles de la région. Ces données chiffrées soulignent le poids important de Paris par rapport aux autres départements. Cependant, l'instauration du Paquet Hygiène n'a pas été suivie d'un renforcement des contrôles car les moyens humains ne sont pas suffisants ; d'autant plus que la DDPP de Paris doit faire face au plan Vigipirate depuis plus de 3 ans qui mobilise des agents de la police nationale afin d'assurer une garde à l'entrée du bâtiment pour filtrer les entrées, alors que ceux-ci sont normalement affectés aux inspections sanitaires.

Les départements disposent donc d'une certaine souplesse par rapport aux indications de la DRIAAF, ce qui est différent de la DIRECCTE côté DGCCRF qui est plus rigide. Cependant le SRAL déplore que les départements puissent parfois ne pas respecter ses indications. Afin qu'elles soient acceptées et donc mises en application, le SRAL s'efforce de bien argumenter ses propositions. Il s'occupe également de la distribution des ETP, ce qui peut être un bon moyen de pression.

D'après le SRAL, il faudrait que les départements se basent plus sur une analyse de risque dans la programmation de leurs inspections, même en remise directe.

2.2.2.2 Le renouveau des outils de l'inspection

Les critiques sont nombreuses concernant RESYTAL. Tous les agents se plaignent du manque d'ergonomie du site et de sa lenteur. Les remarques suivantes ont été relevées :

- à chaque page il faut descendre avec la souris pour valider puis remonter pour passer à l'item suivant, ce qui n'est pas du tout pratique et fait perdre du temps

- les nombreux bugs et plantages ont mené à une augmentation de la durée d'élaboration du rapport.

- il n'y a pas d'option de « non réouverture » après une visite de re-contrôle d'un établissement fermé pour urgence sanitaire. Les agents remplissent donc une grille avec un résultat D mais aucune suite n'est adaptée.

- le transfert des données depuis SIGAL est imparfait et conduit à des erreurs : on a par exemple constaté un décalage de ligne dans les adresses ou des acronymes changés par défaut en « rue » ce qui conduit à une mauvaise adresse et par conséquent à un non-affichage dans Alim'confiance. Les inspecteurs doivent toujours vérifier les informations de l'établissement inspecté avant de taper leur rapport, et modifier les données dans la base s'il y a une erreur.

Cet outil censé faciliter les démarches et la vie des agents n'a finalement pas eu l'effet escompté. Certains regrettent l'ancien logiciel SIGAL, qui était bien maîtrisé par tous. Apprendre le fonctionnement du nouveau logiciel a mobilisé beaucoup de temps, et les formations ont été trop peu nombreuses. Un point positif vient cependant éclaircir le tableau : sur SIGAL le nombre de mots était restreint donc il était difficile d'expliquer dans le rapport au professionnel ce qui n'allait

⁸ d'après Assemblée générale du SRAL, le 09/03/18

pas ; avec RESYTAL il n'y a plus de restriction donc les explications peuvent être plus claires et justifiées.

Les nombreux désagréments aboutissant à ce mécontentement généralisé proviennent probablement du cahier des charges pour l'élaboration de RESYTAL, qui s'est finalisé par la livraison d'un produit non abouti et décorrélé de la demande, car il n'y a pas eu de concertation des bureaux concernés à la DGAL. À présent, il y a des tentatives de modifier ce système pour améliorer le logiciel mais le service informatique étant saturé, cela provoque un « goulot d'étranglement », ce qui empêche l'amélioration rapide de l'outil. Le prochain gros projet est de rapatrier la section SPA dans RESYTAL, ce qui va retarder l'avancée en SSA. Ainsi, pour le rapatriement de la section gestion des TIAC qui se trouve encore sur SIGAL, il faudra théoriquement attendre 2019.

Cependant, des changements à court terme sont attendus, notamment la modification du Cerfa pour la déclaration d'activité qui sera rendue « RESYTAL compatible », et ne nécessitera plus à la DDPP de retaper les informations, mais uniquement de vérifier que celles-ci ont bien été saisies dans le logiciel. Ce document prendra également en compte les cuisines au domicile privé, pour s'adapter aux nouvelles pratiques de restauration.

2.2.2.3 La politique des suites

Pour comprendre la politique des suites, intéressons-nous à l'instruction technique DGAL/SDSSA/2017-856 du 08/11/2017, qui regroupe la majeure partie des instructions en la matière.

À l'issue d'un contrôle, l'inspecteur attribue une note d'évaluation globale représentant un niveau de maîtrise des risques allant de satisfaisant à perte de maîtrise des risques. Cette évaluation conduit à une note allant de A à D ; et, pour chaque évaluation, une suite administrative correspondante doit être mise en œuvre. Le tableau ci-dessous récapitule les suites administratives possibles en fonction de l'évaluation globale. Ces suites sont obligatoires et répondent à une volonté d'harmonisation des actions sur tout le territoire.

Une suite pénale peut être choisie, et ce, indépendamment de la suite administrative mise en œuvre. En réalité, les suites pénales sont assez peu nombreuses par rapport au nombre d'inspections réalisées à Paris dans le secteur de l'hygiène en restauration commerciale. Lors de la constatation d'une infraction, l'inspecteur va préférer la première fois avertir le professionnel, et mettre en place la suite pénale uniquement s'il n'a pas été réactif et que l'infraction se reproduit, ou encore lorsque la négligence du professionnel était parfaitement consciente et qu'il n'a manifesté aucune volonté de redresser les non-conformités (exemple en cas de DLC dépassées en nombre conséquent).

Lors d'un re-contrôle de l'établissement, si les mêmes non-conformités sont observées l'évaluation globale descend forcément d'un cran. Par exemple un établissement avec un avertissement aura au moins une mise en demeure si aucune réactivité n'a été constatée. Lors d'un re-contrôle dans un établissement sous mise en demeure ou fermeture, si l'inspecteur note une maîtrise des risques satisfaisante, la note A ou B pourra être accordée à l'établissement mais le niveau d'hygiène qui sera affiché dans Alim'confiance sera que « satisfaisant ». Cette mesure étant appliquée pour ne pas défavoriser les établissements obtenant la mention « très satisfaisant », qui eux méritent d'emblée cette qualification.

| Évaluation globale | Suites administratives ⁴ | |
|---|---|---|
| A : Niveau de maîtrise des risques satisfaisant | Simple transmission du rapport d'inspection | |
| B : Niveau de maîtrise des risques acceptable | Avertissement (rappel réglementaire) | |
| C : Niveau de maîtrise des risques insuffisant | Phase 1 : | Art. L233-1 CRPM Mise en demeure |
| | Phase 2 : | Art. L233-1 CRPM Consignation de sommes/exécution d'office Fermeture/arrêt d'activité |
| | | Art. L233-2 CRPM Suspension/retrait d'agrément |
| D : Perte de maîtrise des risques (urgence) | Art. L233-1 CRPM Fermeture/arrêt d'activité | |
| | Art. L233-2 CRPM Suspension/retrait d'agrément | |

Figure 3 : Tableau de concordance entre évaluation globale et suite administrative

Ainsi, d'après le tableau on remarque qu'une note B conduit à un avertissement, qui équivaut à un rappel réglementaire. Les deux appellations sont possibles, car on remarque que l'avertissement a une connotation plus péjorative que le rappel réglementaire. Cependant à Paris le choix a été fait de garder deux niveaux dans la catégorisation B d'un établissement. En effet il est difficile de rendre compatibles les exigences de la DGAL en matière de suites et celles du Préfet, qui préconise un re-contrôle l'année suivante des établissements ayant un avertissement.

Prenons un exemple : si les non-conformités concernent uniquement les locaux d'un établissement de restauration collective, il sera inefficace de mettre un avertissement car l'établissement sera recontrôlé dans l'année mais les crédits n'auront pas eu le temps d'être débloqués pour les travaux, donc si l'on suit la procédure cela conduira à une mise en demeure puis à une fermeture si les travaux ne sont toujours pas faits, ce qui est incohérent car les autres items sont conformes et le risque maîtrisé. Il sera donc mis un rappel à la réglementation, qui est un niveau se situant au-dessus de l'avertissement et ne nécessite pas de re-contrôle un an après. Il faut savoir qu'à Paris le retour d'inspection est de 3 ans en moyenne contre plusieurs dizaines d'années autre part en France.

Cette nouvelle politique a fait augmenter le taux de suite, ce qui renforce l'impression de sévérité vis-à-vis du professionnel, d'où l'intérêt de bien communiquer sur ces suites et de rassurer les restaurateurs qui se voient attribuer un avertissement. L'augmentation du taux de suite n'est pas sans conséquences également pour la DDPP, car une suite signifie un re-contrôle et les effectifs n'augmentent pas. Ainsi, en 2017 dans les établissements de remise directe, on observe une augmentation de +61 % d'avertissements par rapport à 2016, +31 % de mises en demeure et +75 % de fermetures. (Rapport d'activité SLPA 2017)

Concernant les fermetures, leur nombre doit être analysé au regard des particularités de la ville de Paris. Les locaux sont généralement exigus, la présence de rongeurs et autres nuisibles est fréquente dans la capitale et le personnel étranger, aux différences linguistiques, culturelles et hygiéniques notoires rend parfois plus difficile la bonne assimilation des bonnes pratiques

d'hygiène. Tous ces constats justifient le nombre de fermetures. A cela il faut ajouter que Paris étant capitale et haut lieu de tourisme jouissant d'une image de marque, la présence de restaurants ne respectant pas les règles d'hygiène et par conséquent pouvant nuire à la santé et la sécurité des consommateurs est plus que délétère, et les propositions de fermeture sont prises au sérieux par le Préfet. Et de fait, l'appartenance de la DDPP à la Préfecture de Police facilite les décisions de fermeture, dans la mesure où la relation de confiance entre la DDPP et le Préfet est établie.

2.2.2.4 Les nouveaux modes de consommation

Face aux nouvelles tendances de consommation, les services de contrôle se voient souvent démunis car la réglementation ne prévoit pas vraiment ce genre de situation. Par exemple, le food surfing, pratique consistant à réserver un repas sur un site internet et à se rendre au domicile du particulier qui l'a préparé pour le consommer sur place ou l'emporter chez soi, se développe. Ces particuliers improvisés restaurateurs ne sont concrètement pas concernés par les contrôles officiels, car dans le cadre de leurs missions de police administrative, les inspecteurs ne peuvent pas entrer au domicile privé d'une personne. Pour contrôler un lieu privé, le juge des libertés et de la détention doit fournir une autorisation préalable selon l'article L206-1 du CRPM. Une réflexion est en cours pour les inclure dans la programmation des contrôles, en fonction de l'ampleur de l'activité. Le ministère rappelle sur son site internet Alim'agri que la restauration est soumise à de nombreuses règles auxquelles le particulier doit se soumettre dès lors qu'il produit à grande échelle et que son activité est source de revenus réguliers (reste à définir les termes « grande échelle » et « réguliers »...).

De même, le développement fulgurant des sociétés de livraison de repas à domicile telles que Deliveroo ou Foodora pose un problème d'ordre sanitaire, car les denrées ne sont pas contrôlées entre leur départ du restaurant et l'arrivée chez le consommateur.

L'instruction technique DGAL/SDSSA/2017-164 relative à l'activité de commerce de détail et de transport de produits d'origine animale et denrées alimentaires en contenant donne ces précisions concernant la vente à distance : « Ces pratiques de vente à distance nécessitent le respect effectif de la chaîne du froid lors de la distribution par colis postal de produits réfrigérés, jusqu'au stade de la remise au client final. À cet égard, le respect des températures de conservation des produits jusqu'à leurs points de livraison nécessite l'utilisation d'un moyen de transport adapté, tel un emballage isotherme ou réfrigérant dûment certifié disposant d'une attestation de conformité technique et d'un marquage d'identification approprié, conformément aux exigences particulières de l'article 4.d) de l'arrêté du 1er juillet 2008. Pour information, à ce jour, les spécifications techniques pour de tels emballages n'ont pas encore été définies. » Les modalités de contrôle des moyens de transport sont à définir, étant donné que la grande majorité des livraisons se fait à vélo, il apparaît fort peu aisé d'arrêter un vélo pour contrôler les colis.

Au sein du service SLPA de la DDPP 75 une tâche locale « nouveau mode de consommation-vente de prestation de restauration par internet » a été définie en 2017. Cependant rien n'est prévu par les textes. Cette problématique est donc à suivre durant les prochaines années.

2.2.2.5 La transparence des contrôles et Alim'confiance

Comme nous l'avons vu dans la partie précédente, la mise en transparence des contrôles voulue par le décret « n° 2016-1750 du 15 décembre 2016 organisant la publication des résultats des contrôles officiels en matière de sécurité sanitaire des aliments » peut être un sujet de discord.

Cette mesure de transparence s'inscrit dans un principe européen, d'après l'article 7 du règlement CE 882/2004. C'est donc une obligation réglementaire à laquelle doivent se soumettre tous les États membres.

En France une expérimentation a été menée en 2015 à Paris et Avignon, et a conduit au décret cité ci-dessus et au lancement le 3 avril 2017 du site et de l'application Alim'confiance, où chaque internaute peut consulter les résultats des contrôles officiels en France depuis le 1^{er} mars 2017. Les professionnels ont également le choix d'afficher sur leur devanture un macaron Alim'confiance. Les résultats sont rattachés aux suites administratives. Ainsi, un établissement sans suite sera « très satisfaisant », un avec avertissement aura un niveau « satisfaisant », une mise en demeure induit un niveau « à améliorer » et une fermeture un niveau « à corriger de manière urgente ».



Figure 4 : Les quatre mentions et smileys du dispositif Alim'confiance

821 445 visites sur le site ont été enregistrées depuis le lancement, il y a eu 230000 téléchargements de l'application et les connexions sont localisées en grande majorité à Paris. Des pics de fréquentations sont notables lors de scandales sanitaires (fipronil dans les œufs, lait infantile contaminé par Salmonelle cette année), ou après parution d'articles de presse. Sur le site un questionnaire de satisfaction est disponible et des avis sont récupérés tous les jours (plus de 4600 à ce jour). Dans la rubrique contact, les professionnels peuvent faire part de leur remarques. Au lancement, le site et l'application ont été source de critiques négatives, principalement dues au manque de contrôles référencés. Si le questionnaire de satisfaction donne aujourd'hui un résultat à majorité satisfaisante, les nombreux bugs et le manque de contrôles sont toujours d'actualité d'après les utilisateurs de l'application. En découle une appréciation de 1,7/5 de l'application sur Google play.

L'impression de carte vide est délétère pour les services de contrôle car les utilisateurs ont l'impression que les inspecteurs ne contrôlent pas grand-chose. Cette impression est minorée à Paris car c'est à cet endroit que se concentre la majorité des inspections, mais il est tout de même frustrant de ne pas trouver son restaurant habituel.

Les plaintes concernant le non-référencement ou le mauvais référencement d'un

établissement trouvent leur explication dans les nombreux dysfonctionnements de RESYTAL, auquel est rattaché Alim'confiance.

Une enquête à destination des agents des DDPP réalisant des inspections en sécurité sanitaire des aliments a été diffusée entre mars et avril 2018. Pour 64 % des répondants, la mise en place d'Alim'confiance n'a rien changé dans leurs pratiques, et 65 % trouvent qu'il n'y a pas eu d'impact du dispositif (24 % pensent qu'il est trop tôt pour se prononcer, après seulement 1 an de mise en service).

Les agents sont frustrés du manque de correspondance entre l'évaluation globale et le smiley affiché. L'affichage est perçu comme étant plus favorable : un smiley est souriant et « satisfaisant » alors que l'établissement a un avertissement !

Le gros problème d'Alim'confiance est son manque de notoriété. 1 % des particuliers connaissent le dispositif, et 25 % des professionnels (dont l'établissement est pourtant déjà référencé !). Cela met en évidence un manque de communication sur le dispositif lors de l'inspection. Bien que les agents aient à leur disposition un dépliant à remettre au professionnel expliquant le principe d'Alim'confiance et de la transparence, rare sont ceux qui l'ont dans leur sac, et encore plus ceux qui le donnent systématiquement. Dans la plupart des cas, lorsqu'il y a explication celle-ci est faite oralement et parfois de façon trop rapide ou succincte, et le professionnel n'assimilera pas l'information.

De plus, en même temps que le rapport d'inspection est fournie l'affichette Alim'confiance à affichage facultatif. 14 % des professionnels l'affichent (chiffre ED institut), ce qui est vraiment très peu aux yeux de la DDPP qui s'interroge sur l'utilité de cette affichette. Le budget estimé pour la mise en place des affichettes est de 100 000 euros à l'échelle nationale (ce qui n'est rien comparé aux 21 millions d'euros qu'a coûté la mise en place de RESYTAL). Au lancement le prix unitaire de l'affichette était de 0,20 euros, mais au bout d'un an de mise en service une baisse des coûts ramène le prix unitaire à 0,02 ou 0,03 centimes. Le coût engrangé par l'affichette paraît donc dérisoire aux yeux de la DGAL, mais au sein de la DDPP il a été constaté une augmentation de 12 000 euros à 40 000 euros du budget courrier depuis la mise en place de la mesure. Cette dépense apparaît superflue, étant donné le manque d'affichage. Il faut donc peut-être s'interroger sur la faisabilité et l'utilité de cette mesure.

Alim'confiance ne regroupe pour l'instant que les résultats des contrôles réalisés par les agents rattachés à la DGAL. La DGS, par l'intermédiaire des services communaux d'hygiène et de santé réalise également des contrôles hygiène mais ne sont pour l'instant pas référencés sur le site (une expérimentation en ce sens est en cours à Lille et Aix). La DGCCRF, quant à elle, n'intègre pas ses contrôles hygiène dans Alim'confiance. Le service de santé des armées procède à l'inspection de ses établissements de restauration, mais bien que les affichettes soient visibles dans les locaux, il est aisément compréhensible que la géolocalisation des établissements ne soit pas effective (les bases militaires pouvant être classées secret défense).

Remarque : un recours en contentieux a été déposé par l'UMIH devant le Conseil d'État, demandant l'annulation du décret, pour rupture d'égalité notamment. Ce recours est non suspensif donc applicable en attendant une réponse du Conseil d'État. En cas d'annulation du décret, un nouveau décret devra être rédigé.

3 Discussion

3.1 Particularités du statut de stagiaire

Ce stage, premier au sein d'une DDPP, a été le fruit de nombreux enseignements et de prise de conscience du fonctionnement de l'administration et des différences entre la théorie des textes et la réalité du terrain.

Dans un premier temps, j'ai dû me familiariser avec la réglementation concernant le Paquet Hygiène, et tous les décrets, arrêtés et instructions techniques de la DGAL qui en découlent. De plus, des textes sont régulièrement abrogés, les recherches dans les bases de données doivent être minutieuses pour être au courant des derniers textes qui s'appliquent. La réglementation régissant ce sujet est conséquente, même si à la base le Paquet Hygiène a été conçu dans une logique de simplification et d'allègement des nombreux textes par filière préexistants.

Par ailleurs, étant donné les nombreuses thématiques découlant des règlements fondateurs, le traitement du sujet consistant en l'établissement d'un état des lieux de la mise en application du Paquet Hygiène à Paris oblige à traiter une pluralité d'aspects. Il aurait été bien trop ambitieux de traiter de toutes les thématiques en découlant, mais nous nous sommes intéressés à de nombreux volets : maîtrise du niveau d'hygiène par les professionnels en se basant sur leur PMS, obligation de formation, mise en œuvre des contrôles officiels, transparence des contrôles... A cela rajoutons l'analyse au regard des spécificités de la capitale et de sa DDPP et l'étude des nouveaux modes de consommation. Il n'a donc pas été aisé de s'approprier l'ensemble du thème et son contexte rapidement. Cependant, cela a permis d'avoir un niveau de connaissances transversales en sécurité sanitaire des aliments et une bonne compréhension du secteur et des enjeux qui constituent un atout majeur de connaissances en tant qu'inspecteur de santé publique vétérinaire.

J'ai reçu un accueil chaleureux aussi bien de la part du personnel de la DDPP que des différents acteurs rencontrés lors des entretiens. De par mon statut de stagiaire, les techniciens ont eu plus d'aisance à se confier, notamment lors des trajets ante et post-inspection propices à la discussion. Les cadres ont également eu une attitude bienveillante, n'hésitant pas à me fournir des informations pouvant faciliter le travail d'appropriation du sujet. Quant aux professionnels rencontrés lors des entretiens, le fait que je sois élève a de mon point de vue pu faciliter le dialogue, mes interlocuteurs ayant une volonté accrue de vouloir m'expliquer leur métier et les difficultés rencontrées. J'ai pu également constater que ces personnes ont globalement accueilli positivement mon projet, ce qui a facilité les démarches de rendez-vous. La prise de rendez-vous a été plus ou moins aisée suivant les organismes, mais le fait que les cadres de la DDPP contactent en premier un interlocuteur afin de me présenter a été d'une grande aide. En effet, ceux-ci sont régulièrement en contact avec les différents professionnels en relation avec la sécurité sanitaire des aliments à Paris et ont un certain poids : un syndicat m'a indiqué qu'il ne recevait des stagiaires en entretien que sur recommandation. Malgré cet avantage, l'emploi du temps chargé des interlocuteurs n'a pas facilité la prise de rendez-vous, mais des solutions ont toujours été trouvées : entretien au téléphone, entretien tardif par rapport à la période prévue...

3.2 Fiabilité des résultats

13 entretiens ont été menés, en essayant de varier le plus possible la provenance des interlocuteurs pour offrir un vrai panorama de la situation aussi bien en restauration collective, qu'en remise directe, en administration centrale ou déconcentrée. 4 organismes s'occupant de restauration collective ont été rencontrés, deux syndicats en restauration traditionnelle et un syndicat dans le domaine de la distribution. Le secteur de la restauration collective se voit donc surreprésenté par rapport aux autres, notamment par rapport à la distribution. Notons néanmoins que le choix a été fait de s'intéresser particulièrement aux deux types de restauration, collective et traditionnelle, cette dernière étant particulièrement développée à Paris et concentrant la majorité des inspections.

Trois des organismes interrogés dans le domaine de la restauration collective (DFPE, APHP Centre et Caisse des Écoles du 20^e) sont spécifiques à Paris et ont donc pu fournir des informations centrées sur les problématiques présentes dans la capitale, ce qui a été d'une grande aide dans la compréhension des spécificités parisiennes. Les syndicats nationaux rencontrés (SNRC, UMIH, Synhorcat) ont certes mis en évidence les difficultés rencontrées au niveau national, mais aussi dans la capitale car nombre de leurs adhérents s'y situent, et certains responsables rencontrés ont aussi des restaurants à Paris et sont donc au cœur des problèmes quotidiens.

Nous pouvons ainsi affirmer que les résultats obtenus ont de grandes chances d'être représentatifs de la situation à Paris, même si les avis personnels évoqués, notamment concernant la transparence, peuvent ne pas refléter avec exactitude l'avis de la majorité (mais l'étude commandée par la DGAL pour le premier anniversaire d'Alim'confiance permet d'apporter des nuances et précisions).

3.3 Le Paquet Hygiène, une affaire qui roule ?

D'après les interlocuteurs interrogés, le Paquet hygiène apparaît comme assez ancien, étant donné qu'il est appliqué depuis 2006, soit depuis 12 ans. Toutes les personnes concernées ont eu de temps d'assimiler les règlements et, malgré des débuts apparemment chaotiques, ils semblent avoir été acceptés. À la question « rencontrez-vous des difficultés à appliquer au quotidien la réglementation ? », les restaurateurs répondent au premier abord qu'il n'y a pas de problèmes, qu'ils gèrent la situation. Mais nous nous sommes rendu compte en creusant qu'un certain nombre de problèmes existent.

Cependant nous sommes face à une interrogation : toutes les difficultés évoquées trouvent-elles (ou ont-elles trouvé) une solution ? Reprenons certaines problématiques :

– côté restaurateurs :

La constatation de problèmes liés à l'hygiène du personnel est récurrente, et les responsables ont du mal à faire changer les habitudes malgré les formations possibles et la répétition des règles d'hygiène. Ce constat n'est pas nouveau, et des établissements remis en conformité après fermeture redeviennent non conformes après quelque temps de reprise d'activité du fait des mauvaises habitudes persistantes. Alors quelles recommandations fournir ? Changer de personnel ? Comme nous l'avons évoqué, le recrutement est peu aisé et cette méthode radicale a de grandes chances de ne pas porter de fruits, le nouveau personnel allant sans doute reproduire

les erreurs des prédécesseurs. En effet, nous avons mis en évidence la présence majoritaire de personnel d'origine étrangère et peu qualifiée, qui éprouve des difficultés dans la compréhension du français et donc des règles d'hygiène transmises oralement. À maintes reprises lors de contrôles, il a été difficile pour l'agent de se faire comprendre, ce qui pose un vrai souci dans l'assimilation des non-conformités à rectifier, mais aussi dans la compréhension de la procédure de fermeture d'urgence (expérience vécue : après avoir répété 5 fois la procédure à suivre en cas de fermeture, nous n'étions toujours pas sûrs que le personnel avait assimilé, un cuisinier nous disant qu'il allait bien nettoyer dans l'après-midi pour ouvrir le lendemain). Insister sur les formations ? C'est une option, à condition que celle-ci soit adaptée au personnel, d'où une préférence pour les formations sur place, en se focalisant sur des images et des gestes plus que sur du texte ou des explications sans illustrations. Malgré tout, les mauvaises habitudes ont toujours la vie dure...

Nous avons aussi été confrontés à l'impuissance des établissements, notamment en restauration collective, face à la problématique des locaux et des contraintes de la Mairie de Paris. Il semble que la situation soit insoluble. Une solution a déjà été mise en place par la DDPP en proposant une suite « rappel à la réglementation » différente de l'avertissement. Cependant, en allant dans ce sens, elle ne suit pas les préconisations de l'instruction technique 2017-856 de la DGAL. Les exigences de chacun paraissent peu compatibles dans la capitale, et une mise au point entre les différentes instances serait souhaitable afin d'élaborer des « conditions particulières officielles » spécifiques à la capitale qui pourraient satisfaire tous les acteurs.

-coté DDPP :

Dès les premiers jours de stage, j'ai été confrontée à ce rejet évident qu'ont tous les agents envers l'outil RESYTAL. (Remarquons que cela en fait un élément fédérateur car tout le monde a le même avis dessus). En « apprivoisant » l'outil j'ai constaté que la grogne est justifiée. Cependant la seule espérance d'amélioration est à chercher du côté du service informatique de la DGAL déjà saturé... Que faire alors, sinon attendre ? La situation semble figée, et les améliorations sont prévues seulement à moyen ou long terme. La solution est en tout cas entre les mains de la DGAL, et la DDPP reste impuissante face à ce désagrément.

Autre débat : face aux nouveaux modes de remise directe au consommateur, que faire ? Le contrôle est peu aisé, entre les locaux privés et les vélos à arrêter. La réglementation ne donne pas énormément de détails, et à part attendre de nouvelles indications de la DGAL le choix d'actions est restreint. L'initiative d'agents jouant les clients mystères pour faire des contrôles a été envisagée, mais cela implique le paiement d'un repas (non remboursé) et la mention de l'adresse de la DDPP en tant qu'adresse de livraison (peu favorable), ou du domicile privé de l'agent (qui voudrait donner ses coordonnées pour ensuite être « fiché » contrôleur, avec possibilité de représailles ?).

3.4 Alim'confiance, quel visage, et quel usage demain ?

Alim'confiance est un dispositif encore jeune (1 an d'existence), et il est encore trop tôt pour tirer des conclusions sur la réussite ou l'échec de l'outil. Cependant il est nécessaire d'être conscient des limites d'Alim'confiance, qui ne seront sûrement (du moins peut-être) jamais dépassées.

Les utilisateurs se sont plaint du manque de contrôles affichés sur le site. La DGAL répond que le peu d'informations accessibles sur le site est dû à la jeunesse du dispositif et qu'au fur et à

mesure le nombre de contrôles sur Alim'confiance va augmenter. Certes, ce nombre a effectivement augmenté les mois ayant suivi la mise en place du dispositif, mais n'oublions pas que le smiley a une durée de validité d'un an, et que donc au bout d'un an les établissements n'ayant pas été recontrôlés dans l'année disparaissent du dispositif. Ainsi, le nombre d'établissements dans la base de données atteint un plateau, les quelques établissements contrôlés le jour J de l'année N remplaçant les établissements contrôlés le jour J de l'année N-1 dont le résultat n'est plus valable.

Pour pouvoir vraiment augmenter le nombre de contrôles présents sur le site, il faudrait augmenter les moyens humains, à savoir recruter plus d'inspecteurs. Or cette mesure semble utopique, et même si les besoins sont patents, la réalité budgétaire l'en empêche.

Peu importent les modifications qui pourront être apportées, il sera toujours compliqué de mettre tout le monde d'accord. La mise en transparence concerne les « exploitants du secteur alimentaire tels que définis dans le règlement (CE) no 178/2002 du 28 janvier 2002, les consommateurs, les directions départementales en charge de la protection des populations, les agences régionales de santé, les services communaux d'hygiène et de santé, les agents habilités à procéder au contrôle de l'application des règlements (CE) no 852/2004 et (CE) no 853/2004 du 29 avril 2004 » (extrait du décret 2016-1750 du 15 décembre 2016), ce qui fait un grand nombre de partenaires concernés qui n'ont pas forcément les mêmes attentes. Et même si toute la filière agroalimentaire parvient à se mettre d'accord sur un point, par exemple sur le fait de ne pas proposer un historique des contrôles sur le site⁹, les services de contrôle ne vont pas forcément adhérer à l'idée. C'est le cas pour cet exemple où l'étude de la DGAL a montré un souhait de la part des agents de voir apparaître l'historique.

L'intérêt du dispositif peut être discutable, car outre le nombre limité de contrôles, les fermetures et les mises en demeure sont, dans bien des cas, invisibles auprès du public. En effet, un établissement sous mise en demeure ou fermeture a un délai de 15 jours calendaires après réception du courrier pour faire part à la DDPP d'éventuelles observations, phase pendant laquelle le résultat n'apparaît pas sur Alim'confiance. Prenons le cas (fréquent) d'un établissement qui met une semaine à réaliser tous les travaux prévus par l'arrêté de fermeture, une visite de re-contrôle va permettre la réouverture du restaurant et comme le délai a été inférieur au délai de parution sur Alim'confiance, n'apparaîtra sur le site que le smiley « satisfaisant » dû au re-contrôle. Il en va de même pour les mises en demeure avec un délai court. Le consommateur n'a aucune idée de l'historique du restaurant et ne voit que des mentions « satisfaisant » sans vraiment savoir ce qu'il y a derrière. De plus, le niveau d'hygiène devrait être retiré lors de changement de propriétaire ou de gérance (fréquent aussi) car il ne reflète plus du tout l'actualité. Globalement le niveau d'hygiène est valable à un instant T, c'est-à-dire le jour du contrôle, mais un établissement réactif peut très bien s'être amélioré dès le lendemain, ou au contraire un établissement avec un bon rapport d'inspection peut se relâcher et se dégrader.

Il est intéressant de comparer Alim'confiance avec les mesures de transparence d'autres pays européens. Prenons l'exemple du Danemark, l'un des pays pionniers avec une entrée en vigueur des mesures de transparence en 2001. Le dispositif appelé « Smiley Scheme » présente des similitudes avec l'exemple français : il s'intéresse à la remise directe et à la restauration collective, propose un système de notation sous forme de smiley à quatre niveaux. Cependant le système danois va beaucoup plus loin : l'affichage du macaron est obligatoire et immédiat, les internautes peuvent lire les rapports d'inspection sur le site et l'historique des rapports est consultable. Un smiley « élite » est décerné à un établissement ayant un historique de contrôle remarquable, avec un smiley souriant sur les quatre dernières inspections¹⁰. Malgré tout, d'après un représentant du Département pour la sécurité sanitaire et vétérinaire (Fødevarestyrelsen) du Ministère de

⁹- d'après les échanges lors du comité de pilotage Alim'confiance le 16 mai 2018

¹⁰- des informations complémentaires et les résultats sont disponibles sur le site www.findsmiley.dk

l'Agriculture (FSVT), les opérateurs (88%) ainsi que les consommateurs (97%) sont satisfaits du dispositif, et la conformité avec la réglementation a progressé après la mise en place de la transparence. (OUDIN, WOERNER, GASSIE, 2016) Cela devrait être encourageant pour le cas français, mais pousser aussi loin les mesures semble irréalisable sur notre territoire.

3.5 Recommandations

À la suite de notre analyse, des recommandations d'actions concrètes à l'usage des différents acteurs intervenant en restauration et dans le cadre des contrôles officiels peuvent être formulées.

3.5.1 à l'échelle de la DDPP

Travailler sur l'harmonisation des contrôles

Nous l'avons vu, un défaut d'harmonisation des contrôles a été pointé du doigt. Une action devrait être mise en œuvre dans le but d'harmoniser les pratiques, tout en évitant bien sûr la « robotisation » des agents. Il s'agirait de réunir des agents du service afin qu'ils échangent sur leurs pratiques et que des directives internes sur les actions à mener dans certaines situations soient élaborées. Il serait également intéressant de renforcer la mutualisation des pratiques entre directions départementales pour profiter des bonnes initiatives de chacun. Le projet de la DGAL de mettre à disposition des « inspections type » est une initiative intéressante sur laquelle pourront s'appuyer les agents, tout en leur laissant une marge de manœuvre étant donné que chaque inspection est unique.

Importance de communiquer et justifier ses actions

Globalement, la communication est un élément primordial qui gagnerait à être renforcé. Les professionnels lors des contrôles sont ravis de se voir fournir des conseils et des explications sur la démarche. Il serait bon de rappeler à chacun les bienfaits de la communication, qui rassure le professionnel et le met dans de meilleures dispositions pour se mettre en conformité. Une explication systématique du dispositif Alim'confiance et la concordance entre le résultat du contrôle et le smiley obtenu serait bienvenue. Cela participerait également à une meilleure notoriété du site.

3.5.2 à l'échelle du ministère

Clarifier et renforcer la réglementation

D'un point de vue général, la réglementation est encore trop floue et sujette à de nombreuses interprétations. Même si les notes de service de la DGAL sont de nature à clarifier la réglementation, nous avons fait le constat que ce n'est pas suffisant.

Une réflexion sur la mise en place d'une réglementation étoffée concernant les nouveaux modes de consommation pourrait être amorcée, afin de répondre aux attentes sanitaires des consommateurs d'aujourd'hui.

De même, bien que l'obligation de formation soit établie par le règlement (CE) n°852/2004, aucune fréquence de formation n'est prévue ce qui aboutit au constat que de nombreux personnels en restauration ne sont pas/plus au courant des normes d'hygiène. Il serait également intéressant d'étudier la possibilité de rendre obligatoire la détention d'un diplôme en restauration pour l'ouverture d'un restaurant.

Réflexion sur la dématérialisation

À l'ère du numérique, il serait intéressant d'envisager une procédure de dématérialisation en ce qui concerne l'envoi des rapports de contrôle officiel. Des organismes sont demandeurs, et cela réduirait le délai de réception des rapports, qui s'avère parfois très long. Il faut cependant avoir conscience que cette proposition a ses limites, certains documents comme les PV ou les arrêtés de fermeture ne pouvant pas être dématérialisés. Ces derniers sont soit remis en main propre pour les fermetures par le commissariat, soit remis lors d'une convocation dans les bureaux de la DDPP, pour les PV. Notons également que souvent les professionnels ne viennent pas chercher leurs courriers recommandés lors de mises en demeure, qui de ce fait sont retournés à la DDPP.

Par ailleurs, il serait souhaitable d'un point de vue économique d'arrêter l'envoi systématique des affichettes et de leur support dans les courriers, étant donné le pourcentage très faible d'affichage (qui est facultatif rappelons le). Une solution envisagée serait de proposer aux restaurateurs d'imprimer directement leur affichette via le site Alim'confiance s'ils le souhaitent, mais il sera nécessaire pour cela d'être vigilant quant à la fiabilité de leur affichage.

3.5.3 à l'échelle des restaurateurs et des syndicats

Améliorer la formation

Nous constatons fréquemment qu'après un contrôle officiel, une formation du personnel est demandée. Il s'agit pour les professionnels de la restauration (surtout commerciale) d'insister sur la formation, et le responsable de l'établissement a tout son rôle à jouer. Son implication dans l'équipe est primordiale et il doit donner l'exemple. Il est dommage de voir parfois un gérant en possession de son attestation de formation HACCP, mais son personnel pas du tout au courant des règles d'hygiène. La transmission orale est tout aussi importante que la formation dispensée par les organismes.

Il serait bon de faire un rappel sur l'utilisation des gants, que beaucoup considèrent comme une garantie d'hygiène, mais le résultat est finalement inverse : non lavage des mains avant enfilage des gants, non changement de gants entre deux manipulations différentes, manipulation d'objets électroniques avec les gants...

S'appuyer davantage sur les Guides de bonnes pratiques d'hygiène (GBPH)

D'après la réglementation : « Des guides de bonnes pratiques d'hygiène et d'application des principes HACCP devraient couvrir, d'une part, l'ensemble des denrées alimentaires, végétales, minérales et animales, ainsi que les aliments pour animaux à toutes les étapes de la chaîne alimentaire, y compris au stade de la production primaire et au stade de l'alimentation des animaux producteurs de denrées, et, d'autre part, tous les dangers, physiques, chimiques et biologiques, y compris les ingrédients allergisants présents de manière fortuite dans les denrées. Un guide de bonnes pratiques d'hygiène et d'application des principes HACCP est un document de référence, d'application volontaire, conçu par une branche professionnelle pour les professionnels de son secteur. » (MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE, 2005). Nous constatons cependant que toutes les activités n'ont pas encore de GBPH propre, et que leur élaboration semble compliquée. Un syndicat fait part de sa volonté de créer un GBPH, projet qui a finalement été abandonné à cause de la multiplicité d'interlocuteurs qui allongeait toujours plus la durée du travail de mise au point. Peut-être faudrait-il entamer une réflexion sur la simplification d'élaboration des GBPH, et surtout davantage sensibiliser les professionnels sur l'utilisation de ces guides, qui n'est pas systématique.

Conclusion

En application des règlements (CE) 178/2002, 882/2004, 852/2004, 853/2004, 854/2004 du Paquet Hygiène, les agents du service sécurité et loyauté des produits alimentaires de la Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP) de Paris réalisent quotidiennement des contrôles officiels dans les établissements de restauration collective et de remise directe de la capitale.

Cette réglementation européenne a responsabilisé les professionnels de la filière agroalimentaire, avec une obligation de résultats qui a permis une augmentation globale du niveau d'hygiène.

Bien que la majorité des établissements de restauration à Paris aient un niveau d'hygiène satisfaisant, nous avons pu mettre en évidence un certain nombre de difficultés quant à la mise en application au quotidien des textes. Parmi elles, des problèmes intrinsèques à la filière sont liés à une gestion difficile d'un personnel pouvant être peu coopératif, mal informé et/ou avec des difficultés de compréhension. Mais aussi des problématiques liées à la ville comme la petitesse et la vétusté des locaux. Une réglementation vaste et peu claire, couplée à un manque de conseils rendent les restaurateurs anxieux dans un contexte économique difficile, qui a été aggravé par les attentats.

Les contrôles officiels ont pour but d'accompagner les restaurateurs dans une optique d'amélioration continue, mais ont aussi un rôle de répression lorsque des non-conformités sont relevées, toujours dans l'optique d'assurer la sécurité des consommateurs. Les services de contrôles sont eux aussi confrontés à des difficultés dans l'exercice de leurs fonctions, notamment avec le logiciel RESYTAL source de nombreux désagréments et une politique parfois peu adaptée au contexte parisien.

Une meilleure coordination des attentes des instances décideuses (DGAL, DGCCRF, Préfecture de Police) serait certainement très bénéfique à l'ensemble des acteurs de la sécurité sanitaire des aliments à Paris, d'autant plus que Paris a son rôle de haut lieu gastronomique et de capitale du tourisme international à tenir et devrait faire figure de modèle en ce qui concerne l'hygiène en restauration.

L'accent doit aussi être mis sur la communication, aussi bien intra-DDPP et inter-ministérielle pour prévenir les risques de variation de jugements et permettre une harmonisation des contrôles, qu'entre agents de contrôle et professionnels. La justification des mesures de contrôle prévues par la politique de l'Alimentation du MAA est une attente forte des restaurateurs, et permettrait une meilleure acceptation des actions menées par les services officiels d'inspection.

La réglementation étant très changeante et sujette à interprétations, espérons que dans un futur proche celle-ci soit clarifiée et mieux adaptée aux modes de consommation de notre époque.

Bibliographie

ANONYME. *9 scandales de l'industrie alimentaire qu'on ferait bien de ne pas oublier !* [en ligne] (publié le 1^{er} février 2018). Disponible sur : <https://mrmondialisation.org/8-scandales-de-lindustrie-alimentaire/> (consulté le 15 juin 2018)

BUSINESSCOOT. Résumé In : *Le marché de la restauration collective en France* [en ligne], non daté. Disponible sur : <https://www.businesscoot.com/fr/page/le-marche-de-la-restauration-collective> (consulté le 5 juin 2018)

BURNER Samuel. *Restauration, quels seront les secteurs porteurs en 2018 ?* [en ligne] (publié le 18 décembre 2017). Disponible sur : <https://www.observatoiredefranchise.fr/dossier-franchise/restauration-quels-seront-les-secteurs-porteurs-en-2018-1527.htm> (consulté le 4 juin 2018)

CEBRON DE LISLE Agathe. *Restauration Collective : Où en est-on ?* [en ligne] (publié le 20 septembre 2017). Disponible sur : <https://weave.eu/restauration-collective-mutation-marche/> (consulté le 5 juin 2018)

CONSEIL NATIONAL DE L'ALIMENTATION. *Avis sur la préparation de l'entrée en vigueur, au 1^{er} janvier 2005, de certaines dispositions du règlement CE n°178/2002 du Parlement européen et du Conseil, qui concernent les entreprises.* 9 novembre 2004, Avis n°48

CONSEIL NATIONAL DE L'ALIMENTATION. *Propositions du CNA pour l'entrée en application du «paquet hygiène».* 3 novembre 2005, Avis n°52

CORPET Denis. *Le Paquet Hygiène.* Toulouse : ENVT, cours HIDAOA, 2014, 27p

COUGARD M, GRASLAND E, BARROUX D. *Emmanuel Besnier : « La crise va coûter des centaines de millions à Lactalis »* In Les Échos.fr [en ligne]. (publié le 31 janvier 2018). Disponible sur : <https://www.lesechos.fr/industrie-services/conso-distribution/0301231224296-emmanuel-besnier-la-crise-va-couter-des-centaines-de-millions-a-lactalis-2149758.php> (consulté le 15 juin 2018)

GIRA CONSEIL. *Étude Restauration 2015.* 2016

MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DE L'AGROALIMENTAIRE ET DE LA FORÊT. *À la découverte du food surfing.* [en ligne], (publié le 9 septembre 2014). Disponible sur : <http://agriculture.gouv.fr/la-decouverte-du-food-surfing> (consulté le 23 mai 2018)

MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DE L'AGROALIMENTAIRE ET DE LA FORÊT. *Arrêté du 18 avril 2016 autorisant la mise en œuvre par le ministère de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt (direction générale de l'alimentation) d'un traitement automatisé de données à caractère personnel dénommé RESYTAL destiné à gérer les missions relatives à la sécurité des aliments, à la santé, à la protection des animaux et des végétaux, et à la politique de l'alimentation exercées par l'État.* Journal Officiel n°0103 du 3 mai 2016, texte 48 sur 142

MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE ET DE L'ALIMENTATION. *Instruction technique DGAL/SDSSA/2017-164. Activités de commerce de détail et de transports de produits d'origine animale et denrées alimentaires en contenant.* 2017

MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE ET DE L'ALIMENTATION. *Instruction technique DGAL/SDSSA/2017-856. Modalités de réalisation des contrôles officiels dans le domaine de la sécurité sanitaire des aliments (SSA) conformément au processus d'inspection.* 2017

MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE ET DE L'ALIMENTATION. *Instruction technique DGAL/SDSSA/2018-141. Procédure d'agrément des établissements au titre du règlement (CE) n°853/2004.* 2018

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE. *Avis aux professionnels de l'alimentation relatif aux guides de bonnes pratiques d'hygiène et d'application des principes HACCP.* Journal Officiel n°0138 du 15 juin 2005, p10289, texte n° 127

OFFICE DU TOURISME ET DES CONGRES DE PARIS. *Restauration et tourisme à Paris.* 2015, 31p

LOUDIN B, WOERNER G, GASSIE J. Diffusion au public des résultats des contrôles sanitaires officiels : comparaison internationale et acceptabilité pour les parties prenantes. In : CENTRE D'ÉTUDES ET DE PROSPECTIVES. *Notes et Études socio-économiques.* N°40, édition mai 2016, p41 à 63

THOBY Sylvie. *Restauration collective : les derniers chiffres clés 2016 et les tendances à venir.* [en ligne] 2017. Disponible sur : http://www.themavision.fr/jcms/rw_485341/restauration-collective-les-derniers-chiffres-cles-2016-et-les-tendances-a-venir (consulté le 5 juin 2018)

XERFI. *Étude la restauration collective.* 2016

Annexe 2 : Tableau récapitulatif des entretiens

| date de l'entretien | organisme |
|---------------------|--------------------------------------|
| 12/04/18 | DGAL |
| 16/04/18 | DFPE |
| 17/04/18 | SRAL |
| 19/04/18 | APHP |
| 20/04/18 | DDPP75 |
| 23/04/18 | SNRC |
| 26/04/18 | ARS |
| 04/05/18 | Caisse des écoles du 20 ^e |
| 14/05/18 | Synhorcat |
| 22/05/18 | UMIH |
| 23/05/18 | FCD |
| 25/05/18 | ANSES |
| 28/05/18 | DGCCRF |

Annexe 3 : Grille d'inspection en sécurité sanitaire des aliments

| A. Identification de l'établissement | | |
|--|--|-------------------|
| B. Locaux et équipements | | |
| B1 | Conception et circuits de l'établissement | |
| B2 | Équipements adaptés à la production et engins de transport | |
| B3 | Lutte contre les nuisibles | |
| B4 | Maintenance | |
| B5 | Nettoyage/désinfection des locaux et équipements | |
| C. Maîtrise de la chaîne de production | | |
| C1 | Diagrammes de fabrication et analyse des dangers | |
| C2 | Identification des points déterminants | |
| C3 | Contrôle à réception et conformité des matières premières | |
| C4 | Mesures de maîtrise de la production | |
| C401 | Maîtrise des conditions et des températures de conservation des denrées alimentaires | |
| C402 | Gestion des conditionnements et emballages | |
| C403 | Autres mesures de maîtrise de la production | |
| C404 | Mesures de maîtrise de la protection animale | Abattoir Pêche |
| C5 | Gestion de l'eau propre et de l'eau potable | |
| C6 | Conformité des produits finis | |
| C7 | Contrôle à expédition et affichage/étiquetage des produits finis | |
| D. Traçabilité et gestion des non-conformités | | |
| D1 | Système de traçabilité et archivage des documents | |
| D2 | Réactivité | |
| E. Gestion des déchets, des sous produits animaux | | |
| E1 | Gestion des déchets | |
| E2 | Gestion des sous produits animaux | |
| F. Gestion du personnel | | |
| F1 | Hygiène et équipements du personnel | |
| F2 | Formation et instructions à disposition du personnel | |
| G. Elevage | | |
| G1 | Etat sanitaire, propreté et bien-être des animaux vivants | Lait Pêche |
| G2 | Alimentation animale | Lait Pêche |
| G3 | Gestion de la pharmacie vétérinaire | Lait Pêche |

Annexe 4 : exemple de rapport d'inspection d'un établissement ayant obtenu une mention « Satisfaisant »

Rapport d'inspection N°18-
Inspection du secteur de la remise directe (SSA)



Date de l'inspection : 08/06/2018

Partie administrative

| | |
|--------------------------|---|
| Structure d'inspection | DDPP de Paris |
| Adresse | 8 RUE FROISSART 75153 PARIS CEDEX 03 |
| email | ddpp@paris.gouv.fr |
| Inspecteur(s) | <input type="text"/> |
| Contexte de l'inspection | Programmation |

Établissement inspecté

| | |
|-------------------------------------|----------------------|
| Raison sociale/Dénomination | <input type="text"/> |
| Enseigne établissement/Dénomination | |
| N° SIRET / N° NUMAGRIT | |
| Adresse postale | |
| Interlocuteur(s) | |
| N°ILU | |

Inspection : Activité inspectée

| | |
|-----------------------------------|---|
| Type d'activité | Restauration commerciale |
| Identifiant de l'unité d'activité | |
| Site d'intervention | <input type="text"/> |
| Méthode | Grille : Inspection du secteur de la remise directe (SSA), Version 3 |
| Référence(s) réglementaire(s) | Vademecum : Vademecum général dans le domaine de la sécurité sanitaire des aliments (inspection des activités), Version 4 REGLEMENT (CE) N° 178/2002 DU PARLEMENT EUROPEEN ET DU CONSEIL du 28 Janvier 2002 établissant les principes généraux et les prescriptions générales de la législation alimentaire, instituant l'autorité européenne de sécurité des aliments et fixant des REGLEMENT (CE) N° 852/2004 DU PARLEMENT EUROPEEN ET DU CONSEIL du 29 avril 2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires REGLEMENT (CE) N° 853/2004 DU PARLEMENT EUROPEEN ET DU CONSEIL du 29 avril 2004 fixant des règles spécifiques d'hygiène applicables aux denrées alimentaires d'origine animale |
| Prélèvement(s) | Non |

Informations complémentaires :

Points de contrôle :

| | | |
|----------|--|-----------------------------------|
| A | Identification de l'établissement | A - Conforme |
| B | Locaux et équipements | C - Non conformité moyenne |
| | <i>Voir ITEMS B ci dessous</i> | |
| B01 | Conception et circuits de l'établissement | C - Non conformité moyenne |
| | <i>Local pour entreposer les poubelles de voirie, trop exigü</i> | |
| B02 | Équipements adaptés à la production et engins de transport | C - Non conformité moyenne |
| | <i>- Absence de thermomètres indépendants dans les enceintes réfrigérées -Chambre froide surchargée</i> | |
| B03 | Lutte contre les nuisibles | A - Conforme |
| B04 | Maintenance des locaux et équipements | C - Non conformité moyenne |
| | <i>-Absence de carrelage mural à certains endroits</i> | |
| B05 | Nettoyage et désinfection des locaux et équipements | C - Non conformité moyenne |
| | <i>-Absence de rangements spécifiques pour les produits d'entretien ,balais et serpillières -Absence de plan de nettoyage et de désinfection et absence de plan de maintenance -Cuisine en désordre</i> | |
| C | Maîtrise de la chaîne de production | C - Non conformité moyenne |
| | <i>Voir ITEMS C ci dessous</i> | |
| C03 | Contrôle à réception et conformité des matières premières | C - Non conformité moyenne |
| | <i>Absence de contrôles écrits à réception (fournisseur, nom du produit, température ,intégrité du produit, DLC ou DLUO, numéro de lot.....)et absence d'actions correctives écrites si dépassement des limites critiques lors des relevés de température</i> | |
| C04 | Mesures de maîtrise de la production | C - Non conformité moyenne |
| | <i>Voir ITEMS C ci dessous -Absence de maîtrise de protocole de refroidissement rapide</i> | |
| C0401 | Maîtrise des conditions et des températures de conservation des denrées alimentaires | C - Non conformité moyenne |
| | <i>-Température :+10°C :chambre froide (au lieu de +4°C maximum préconisé pour du fromage entreposé) -De nombreuses denrées réceptionnées sont entreposées à température ambiante -Les denrées ne sont pas toutes protégées -Absence des relevés écrits de température</i> | |
| C0402 | Gestion des conditionnements et emballages | C - Non conformité moyenne |
| | <i>Présence de cagettes dans la chambre froide</i> | |
| C0403 | Autres mesures de maîtrise de la production | C - Non conformité moyenne |
| | <i>- Absence de protocoles écrits pour le refroidissement rapide</i> | |
| C05 | Gestion de l'eau propre et de l'eau potable | A - Conforme |
| C06 | Conformité des produits finis | D - Non conformité majeure |
| | <i>-De nombreuses pizzas sont entreposées à température ambiante dans le local de vente -Température :+20°C :pizza entreposée à température ambiante dans le local de vente</i> | |
| C07 | Contrôle à expédition et affichage/étiquetage des produits finis | D - Non conformité majeure |
| | <i>Voir ITEM C06</i> | |
| D | Traçabilité et gestion des non-conformités | C - Non conformité moyenne |
| | <i>Voir ITEMS D ci dessous</i> | |

| | | |
|---|--|----------------------------|
| D01 | Système de traçabilité et archivage des documents | C - Non conformité moyenne |
| <i>Absence de conservation de certaines étiquettes concernant la traçabilité des denrées animales ou d'origines animales (appellation du produit ,N° de lot ,température de conservation ,composition...)servies quotidiennement .Il est donc impossible de retrouver par exemple une denrée incriminée lors d'une suspicion d'intoxication alimentaire</i> | | |
| D02 | Réactivité | C - Non conformité moyenne |
| <i>Des anomalies constatées lors de la précédente visite persistent</i> | | |
| E | Gestion des déchets et des sous-produits animaux | C - Non conformité moyenne |
| <i>Voir ITEMS E ci dessous</i> | | |
| E01 | Gestion des déchets | C - Non conformité moyenne |
| <i>-Local pour entreposer la les poubelles de voirie trop exigu -Défectuosité des poubelles à commande non manuelles</i> | | |
| F | Gestion du personnel | C - Non conformité moyenne |
| <i>Voir ITEMS F ci dessous</i> | | |
| F01 | Hygiène et équipements du personnel | C - Non conformité moyenne |
| <i>-Absence de savon liquide antibactérien dans les distributeurs de savon liquide situés dans les toilettes utilisées par le personnel et dans la cuisine</i> | | |
| F02 | Formation et instructions à disposition du personnel | C - Non conformité moyenne |
| <i>Absence de formation en hygiène alimentaire : à réaliser</i> | | |

Évaluation globale de l'inspection

Évaluation de l'inspection : Maîtrise des risques acceptable

Commentaire : Il conviendra de corriger rapidement les anomalies constatées ,notamment en ce qui concerne:

- l'absence de savon liquide antibactérien dans les distributeurs de savon liquide situés dans les toilettes utilisées par le personnel et dans la cuisine
- la présence d'un local pour entreposer les poubelles de voirie, trop exigu
- l'absence de carrelage mural à certains endroits
- la défectuosité des poubelles à commande non manuelles
- la présence d'une chambre froide surchargée
- l'absence de thermomètres indépendants dans les enceintes réfrigérées ,les relevés écrits de température et les valeurs correctives
- l'absence de rangements spécifiques pour les produits d'entretien ,balais et serpillières
- l'absence de conservation de la traçabilité de certaines denrées animales ou d'origine animale
- l'absence de plan de nettoyage-désinfection
- l'absence de protocoles écrits pour les livraisons et le refroidissement rapide
- l'absence de formation en hygiène alimentaire

Rappel des non-conformités par gravité décroissante

| | | |
|---|--|----------------------------|
| C06 | Conformité des produits finis | D - Non conformité majeure |
| <i>-De nombreuses pizzas sont entreposées à température ambiante dans le local de vente -Température :+20°C :pizza entreposée à température ambiante dans le local de vente</i> | | |
| C07 | Contrôle à expédition et affichage/étiquetage des produits finis | D - Non conformité majeure |
| <i>Voir ITEM C06</i> | | |
| B | Locaux et équipements | C - Non conformité moyenne |
| <i>Voir ITEMS B ci dessous</i> | | |

| | | |
|----------|---|-----------------------------------|
| B01 | Conception et circuits de l'établissement | C - Non conformité moyenne |
| | <i>Local pour entreposer les poubelles de voirie, trop exigü</i> | |
| B02 | Équipements adaptés à la production et engins de transport | C - Non conformité moyenne |
| | <i>- Absence de thermomètres indépendants dans les enceintes réfrigérées -Chambre froide surchargée</i> | |
| B04 | Maintenance des locaux et équipements | C - Non conformité moyenne |
| | <i>-Absence de carrelage mural à certains endroits</i> | |
| B05 | Nettoyage et désinfection des locaux et équipements | C - Non conformité moyenne |
| | <i>-Absence de rangements spécifiques pour les produits d'entretien ,balais et serpillières -Absence de plan de nettoyage et de désinfection et absence de plan de maintenance -Cuisine en désordre</i> | |
| C | Maîtrise de la chaîne de production | C - Non conformité moyenne |
| | <i>Voir ITEMS C ci dessous</i> | |
| C03 | Contrôle à réception et conformité des matières premières | C - Non conformité moyenne |
| | <i>Absence de contrôles écrits à réception (fournisseur, nom du produit, température ,intégrité du produit, DLC ou DLUO, numéro de lot....)et absence d'actions correctives écrites si dépassement des limites critiques lors des relevés de température</i> | |
| C04 | Mesures de maîtrise de la production | C - Non conformité moyenne |
| | <i>Voir ITEMS C ci dessous -Absence de maîtrise de protocole de refroidissement rapide</i> | |
| C0401 | Maîtrise des conditions et des températures de conservation des denrées alimentaires | C - Non conformité moyenne |
| | <i>-Température :+10°C :chambre froide (au lieu de +4°C maximum préconisé pour du fromage entreposé) -De nombreuses denrées réceptionnées sont entreposées à température ambiante -Les denrées ne sont pas toutes protégées -Absence des relevés écrits de température</i> | |
| C0402 | Gestion des conditionnements et emballages | C - Non conformité moyenne |
| | <i>Présence de cagettes dans la chambre froide</i> | |
| C0403 | Autres mesures de maîtrise de la production | C - Non conformité moyenne |
| | <i>- Absence de protocoles écrits pour le refroidissement rapide</i> | |
| D | Traçabilité et gestion des non-conformités | C - Non conformité moyenne |
| | <i>Voir ITEMS D ci dessous</i> | |
| D01 | Système de traçabilité et archivage des documents | C - Non conformité moyenne |
| | <i>Absence de conservation de certaines étiquettes concernant la traçabilité des denrées animales ou d'origines animales (appellation du produit ,N° de lot ,température de conservation ,composition...)servies quotidiennement .Il est donc impossible de retrouver par exemple une denrée incriminée lors d'une suspicion d'intoxication alimentaire</i> | |
| D02 | Réactivité | C - Non conformité moyenne |
| | <i>Des anomalies constatées lors de la précédente visite persistent</i> | |
| E | Gestion des déchets et des sous-produits animaux | C - Non conformité moyenne |
| | <i>Voir ITEMS E ci dessous</i> | |
| E01 | Gestion des déchets | C - Non conformité moyenne |
| | <i>-Local pour entreposer la les poubelles de voirie trop exigü -Défectuosité des poubelles à commande non manuelles</i> | |
| F | Gestion du personnel | C - Non conformité |

| | | |
|--|---|-----------------------------------|
| <i>Voir ITEMS F ci dessous</i> | | |
| F01 | Hygiène et équipements du personnel | C - Non conformité moyenne |
| <i>-Absence de savon liquide antibactérien dans les distributeurs de savon liquide situés dans les toilettes utilisées par le personnel et dans la cuisine</i> | | |
| F02 | Formation et instructions à disposition du personnel | C - Non conformité moyenne |
| <i>Absence de formation en hygiène alimentaire : à réaliser</i> | | |

Signature

Le 08/06/2018

Inspecteur(s)

Annexe 5 : exemple de rapport d'inspection d'un établissement ayant été fermé suite au contrôle officiel

Rapport d'inspection N°18-
Inspection du secteur de la remise directe (SSA)



Date de l'inspection : 23/05/2018

Partie administrative

Structure d'inspection DDPP de Paris
Adresse
8 RUE FROISSART
75153 PARIS CEDEX 03
email ddpp@paris.gouv.fr

Inspecteur(s)

Accompagnateur(s)

NAJEAN Emilie

Contexte de l'inspection

Programmation

Établissement inspecté

Raison sociale/Dénomination
Enseigne établissement/Dénomination
N° SIRET / N° NUMAGRIT
Adresse postale

Interlocuteur(s)

N°ILU

Inspection : Activité inspectée

Type d'activité Restauration commerciale

Identifiant de l'unité d'activité

Site d'intervention

Méthode

Grille : Inspection du secteur de la remise directe (SSA), Version 3

Référence(s) réglementaire(s)

Vademecum : Vademecum général dans le domaine de la sécurité sanitaire des aliments (inspection des activités), Version 4
REGLEMENT (CE) N° 178/2002 DU PARLEMENT EUROPEEN ET DU CONSEIL du 28 janvier 2002 établissant les principes généraux et les prescriptions générales de la législation alimentaire, instituant l'autorité européenne de sécurité des aliments et fixant des
REGLEMENT (CE) N° 852/2004 DU PARLEMENT EUROPEEN ET DU CONSEIL du 29 avril 2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires
REGLEMENT (CE) N° 853/2004 DU PARLEMENT EUROPEEN ET DU CONSEIL du 29 avril 2004 fixant des règles spécifiques d'hygiène applicables aux denrées alimentaires d'origine animale

| Informations complémentaires : | |
|---|---------------|
| Locaux non inspectés | néant |
| Respect de la température réglementaire | D-Écart > 6°C |
| Référence des instruments de mesure | DD75/PAS/69 |

Points de contrôle :

| A | Identification de l'établissement | A - Conforme |
|--|--|----------------------------|
| B | Locaux et équipements | D - Non conformité majeure |
| <i>Voir items ci-dessous.</i> | | |
| B01 | Conception et circuits de l'établissement | D - Non conformité majeure |
| <i>Absence de vestiaire dans l'établissement.</i> | | |
| B02 | Équipements adaptés à la production et engins de transport | A - Conforme |
| B03 | Lutte contre les nuisibles | D - Non conformité majeure |
| <p><i>Présence de nuisibles ou traces de leur passage dans les locaux de production (rongeurs et cafards).</i> <i>Les locaux sont mal protégés contre les nuisibles.</i> <i>Les voies d'accès ne sont pas toutes localisées et bouchées.</i> <i>Protection des denrées insuffisante et donc non pertinente, absence de vérification périodique des appâts, de retrait des produits souillés, de nettoyage et désinfection des structures ayant été en contact avec de l'urine ou des déjections de rongeurs.</i> <i>Un contrat de dératisation a été passé avec la société " " . dernier passage: 08/01/2018.</i></p> | | |
| B04 | Maintenance des locaux et équipements | D - Non conformité majeure |
| <p><i>Un contrat d'entretien de la hotte a été passé avec la société " " . Dernier passage: 26/06/2017.</i> <i>Les joints des armoires réfrigérées sont détériorés.</i> <i>La réglette aimantée est rouillée.</i></p> | | |
| B05 | Nettoyage et désinfection des locaux et équipements | D - Non conformité majeure |
| <p><i>Hygiène générale des locaux ou équipements de production très insuffisante.</i> <i>Le nettoyage est insuffisant, notamment dans les zones d'accès difficile (recoins, dessous des équipements, étagères supérieures, etc). Les procédures et la fréquence de nettoyage ne sont pas respectées.</i> <i>Absence de plan de nettoyage et de désinfection.</i> <i>La hotte est sale, il existe un risque de chute de particules à partir des éléments situés au dessus des denrées.</i> <i>La cuisine dans son ensemble, la réglette aimantée, le four micro-onde, le piano et les ustensiles de cuisine sont sales.</i> <i>Présence de restes de denrées consommées la veille dans l'évier.</i> <i>La cave est sale et sent fortement l'urine de rongeurs.</i> <i>Le film plastique d'origine détérioré et sale est toujours présent sur certains meubles de la cuisine.</i></p> | | |
| C | Maîtrise de la chaîne de production | D - Non conformité majeure |
| <i>Voir items ci-dessous.</i> | | |
| C01 | Diagrammes de fabrication et analyse des dangers | A - Conforme |
| C02 | Identification des points déterminants | A - Conforme |
| C03 | Contrôle à réception et conformité des matières premières | C - Non conformité moyenne |
| <p><i>Absence de contrôles à réception en ce qui concerne les températures des produits, l'intégrité de l'emballage, la conformité de l'étiquetage avec notamment la mention de la DLC,</i></p> | | |

la marque de salubrité, et de façon aléatoire les conditions de transport (température et propreté du camion), intégrité des conditionnements.

| | | |
|--|--|-----------------------------------|
| C04 | Mesures de maîtrise de la production | D - Non conformité majeure |
| <i>Voir items ci-dessous.</i> | | |
| C0401 | Maîtrise des conditions et des températures de conservation des denrées alimentaires | D - Non conformité majeure |
| <i>Mauvaise maîtrise de la température de conservation au stade de l'entreposage des matières premières, des ingrédients et des préparations culinaires élaborées à l'avance. Température relevée à cœur en armoire réfrigérée du poisson préparé: à l'avance: 7.1 °C. Stockage des denrées alimentaires à même le sol en cave en présence de déjections de rongeurs (oignons).</i> | | |
| C0402 | Gestion des conditionnements et emballages | A - Conforme |
| C0403 | Autres mesures de maîtrise de la production | D - Non conformité majeure |
| <i>Les ustensiles du hachoir ne sont pas désinfectés, ne sont pas protégés des contaminations et réfrigérés.</i> | | |
| C05 | Gestion de l'eau propre et de l'eau potable | A - Conforme |
| C06 | Conformité des produits finis | C - Non conformité moyenne |
| <i>Les préparations réalisées à l'avance ne sont pas datées du jour de fabrication. De ce fait, il n'y a aucun moyen de vérifier la durée de vie des denrées animales ou d'origine animale.</i> | | |
| C07 | Contrôle à expédition et affichage/étiquetage des produits finis | B - Non conformité mineure |
| <i>Absence d'indication de l'origine de la viande bovine (lieux de naissance, élevage, abattage) et des allergènes.</i> | | |
| D | Traçabilité et gestion des non-conformités | D - Non conformité majeure |
| <i>Voir items ci-dessous.</i> | | |
| D01 | Système de traçabilité et archivage des documents | D - Non conformité majeure |
| <i>Procédures de traçabilité ou de retrait/rappel des produits absentes. Les procédures de traçabilité que vous avez mises en place ne permettent pas d'identifier efficacement toutes les denrées et de retrouver leur date d'utilisation. La conservation des factures comme seuls éléments de traçabilité ne permet pas d'identifier efficacement toutes les denrées et de retrouver leur date d'utilisation. La réglementation prévoit que la traçabilité soit conservée efficacement sur une durée de 6 mois. Vous pouvez utilement consulter les notes de service DGAL/SDRRCC/N2005-8026 et DGAL/SDRRCC/SDSSA/N2005-8205 relatives à la traçabilité.</i> | | |
| D02 | Réactivité | D - Non conformité majeure |
| <i>Les résultats d'inspection ne sont pas pris en compte : traçabilité, formation hygiène HACCP...</i> | | |
| E | Gestion des déchets et des sous-produits animaux | C - Non conformité moyenne |
| <i>Voir items ci-dessous.</i> | | |
| E01 | Gestion des déchets | C - Non conformité moyenne |
| <i>Utilisation d'une poubelle sans couvercle et dépourvue de commande hygiénique d'ouverture et de fermeture.</i> | | |
| E02 | Gestion des sous-produits animaux | D - Non conformité majeure |
| <i>Aucun contrat de ramassage des huiles usagées n'a été passé avec une société. L'huile usagée est jetée dans l'évier.</i> | | |
| F | Gestion du personnel | D - Non conformité majeure |
| <i>Voir items ci-dessous.</i> | | |
| F01 | Hygiène et équipements du personnel | D - Non conformité majeure |

| | | |
|---|---|-----------------------------------|
| <i>Absence de commande hygiénique au niveau du lave-mains. Le distributeur hygiénique d'essuie-mains à usage unique n'est pas approvisionné.</i> | | |
| F02 | Formation et instructions à disposition du personnel | D - Non conformité majeure |
| <i>Le personnel n'a pas reçu de formation aux bonnes pratiques d'hygiène et ne connaît pas son rôle dans le PMS de l'entreprise (rappel). Les connaissances élémentaires en hygiène alimentaires ne sont pas acquises : maîtrise des températures, traçabilité, contrôles de conformité à réception.</i> | | |

Évaluation globale de l'inspection

Évaluation de l'inspection : Perte de maîtrise des risques (urgence)

Commentaire : La tenue de l'établissement présente un risque majeur pour le consommateur. Une fermeture administrative d'urgence est sollicitée.

Rappel des non-conformités par gravité décroissante

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
| B | Locaux et équipements | D - Non conformité majeure |
| <i>Voir items ci-dessous.</i> | | |
| B01 | Conception et circuits de l'établissement | D - Non conformité majeure |
| <i>Absence de vestiaire dans l'établissement.</i> | | |
| B03 | Lutte contre les nuisibles | D - Non conformité majeure |
| <i>Présence de nuisibles ou traces de leur passage dans les locaux de production (rongeurs et cafards). Les locaux sont mal protégés contre les nuisibles. Les voies d'accès ne sont pas toutes localisées et bouchées. Protection des denrées insuffisante et donc non pertinente, absence de vérification périodique des appâts, de retrait des produits souillés, de nettoyage et désinfection des structures ayant été en contact avec de l'urine ou des déjections de rongeurs. Un contrat de dératisation a été passé avec la société " ". dernier passage: 08/01/2018.</i> | | |
| B04 | Maintenance des locaux et équipements | D - Non conformité majeure |
| <i>Un contrat d'entretien de la hotte a été passé avec la société ". passage: 26/06/2017. ". Dernier Les joints des armoires réfrigérées sont détériorés. La réglette aimantée est rouillée.</i> | | |
| B05 | Nettoyage et désinfection des locaux et équipements | D - Non conformité majeure |
| <i>Hygiène générale des locaux ou équipements de production très insuffisante. Le nettoyage est insuffisant, notamment dans les zones d'accès difficile (recoins, dessous des équipements, étagères supérieures, etc). Les procédures et la fréquence de nettoyage ne sont pas respectées. Absence de plan de nettoyage et de désinfection. La hotte est sale, il existe un risque de chute de particules à partir des éléments situés au dessus des denrées. La cuisine dans son ensemble, la réglette aimantée, le four micro-onde, le piano et les ustensiles de cuisine sont sales. Présence de restes de denrées consommées la veille dans l'évier. La cave est sale et sent fortement l'urine de rongeurs. Le film plastique d'origine détérioré et sale est toujours présent sur certains meubles de la cuisine.</i> | | |
| C | Maîtrise de la chaîne de production | D - Non conformité majeure |

| | | |
|--|---|-----------------------------------|
| <i>Voir items ci-dessous.</i> | | |
| C04 | Mesures de maîtrise de la production | D - Non conformité majeure |
| <i>Voir items ci-dessous.</i> | | |
| C0401 | <i>Maîtrise des conditions et des températures de conservation des denrées alimentaires</i> | <i>D - Non conformité majeure</i> |
| <i>Mauvaise maîtrise de la température de conservation au stade de l'entreposage des matières premières, des ingrédients et des préparations culinaires élaborées à l'avance. Température relevée à cœur en armoire réfrigérée du poisson préparé: à l'avance: 7.1 °C. Stockage des denrées alimentaires à même le sol en cave en présence de déjections de rongeurs (oignons).</i> | | |
| C0403 | <i>Autres mesures de maîtrise de la production</i> | <i>D - Non conformité majeure</i> |
| <i>Les ustensiles du hachoir ne sont pas désinfectés, ne sont pas protégés des contaminations et réfrigérés.</i> | | |
| D | Traçabilité et gestion des non-conformités | D - Non conformité majeure |
| <i>Voir items ci-dessous.</i> | | |
| D01 | Système de traçabilité et archivage des documents | D - Non conformité majeure |
| <i>Procédures de traçabilité ou de retrait/rappel des produits absentes. Les procédures de traçabilité que vous avez mises en place ne permettent pas d'identifier efficacement toutes les denrées et de retrouver leur date d'utilisation. La conservation des factures comme seuls éléments de traçabilité ne permet pas d'identifier efficacement toutes les denrées et de retrouver leur date d'utilisation. La réglementation prévoit que la traçabilité soit conservée efficacement sur une durée de 6 mois. Vous pouvez utilement consulter les notes de service DGAL/SDRRCC/N2005-8026 et DGAL/SDRRCC/SDSSA/N2005-8205 relatives à la traçabilité.</i> | | |
| D02 | Réactivité | D - Non conformité majeure |
| <i>Les résultats d'inspection ne sont pas pris en compte : traçabilité, formation hygiène HACCP...</i> | | |
| E02 | Gestion des sous-produits animaux | D - Non conformité majeure |
| <i>Aucun contrat de ramassage des huiles usagées n'a été passé avec une société. L'huile usagée est jetée dans l'évier.</i> | | |
| F | Gestion du personnel | D - Non conformité majeure |
| <i>Voir items ci-dessous.</i> | | |
| F01 | Hygiène et équipements du personnel | D - Non conformité majeure |
| <i>Absence de commande hygiénique au niveau du lave-mains. Le distributeur hygiénique d'essuie-mains à usage unique n'est pas approvisionné.</i> | | |
| F02 | Formation et instructions à disposition du personnel | D - Non conformité majeure |
| <i>Le personnel n'a pas reçu de formation aux bonnes pratiques d'hygiène et ne connaît pas son rôle dans le PMS de l'entreprise (rappel). Les connaissances élémentaires en hygiène alimentaires ne sont pas acquises : maîtrise des températures, traçabilité, contrôles de conformité à réception.</i> | | |
| C03 | Contrôle à réception et conformité des matières premières | C - Non conformité moyenne |
| <i>Absence de contrôles à réception en ce qui concerne les températures des produits, l'intégrité de l'emballage, la conformité de l'étiquetage avec notamment la mention de la DLC, la marque de salubrité, et de façon aléatoire les conditions de transport (température et propreté du camion), intégrité des conditionnements.</i> | | |
| C06 | Conformité des produits finis | C - Non conformité moyenne |
| <i>Les préparations réalisées à l'avance ne sont pas datées du jour de fabrication. De ce fait, il n'y a aucun moyen de vérifier la durée de vie des denrées animales ou d'origine animale.</i> | | |

| | | |
|---|---|-----------------------------------|
| E | Gestion des déchets et des sous-produits animaux | C - Non conformité moyenne |
| <i>Voir items ci-dessous.</i> | | |
| E01 | Gestion des déchets | C - Non conformité moyenne |
| <i>Utilisation d'une poubelle sans couvercle et dépourvue de commande hygiénique d'ouverture et de fermeture.</i> | | |
| C07 | Contrôle à expédition et affichage/étiquetage des produits finis | B - Non conformité mineure |
| <i>Absence d'indication de l'origine de la viande bovine (lieux de naissance, élevage, abattage) et des allergènes.</i> | | |

Signature

Le 23/05/2018

Inspecteur(s)