
Management de l'hygiène

- Hygiène touristique
- Audit d'hygiène
- Les normes d'hygiène : HACCP, BRC et IFS, ISO 22000

Hygiène touristique:

Hygiène:

Définition

C'est l'ensemble des moyens collectifs ou individuels, les principes et les pratiques visant à préserver ou à favoriser la santé;

- Il en est ainsi des mesures préventives à mettre en œuvre dans le cadre de la lutte contre les maladies contagieuses
- En milieu professionnel, on cite, par exemple:
 - Exécution des contrats de nettoyage
 - Amélioration des conditions d'hygiène et de santé,
 - Interdiction de prendre des repas dans les locaux des services,
 - Aération des locaux de travail.

Hygiène touristique:

Etablissement touristique:

Définition

Est considéré comme **établissement touristique**, tout établissement à caractère commercial, qui reçoit une clientèle de passage ou de séjour et lui fournit, en totalité ou en partie, des prestations restauration, de boisson et d'animation.

L'établissement touristique peut être, selon son implantation, complété par une ou plusieurs installation s'offrant des services de cures, de repos, de soins, de sport ou de congrès.

Hygiène touristique:

Etablissement touristique:

On entend par établissement touristique au sens de la présente loi, les établissements répondant aux définitions suivantes:

Hôtel:

l'hôtel est un établissement qui offre en location des chambres et/ou des suites équipées, à une clientèle de passage ou de séjour. L'hôtel assure également, pour certaines catégories, un service de restauration.

Motel:

Le motel est un établissement situé à proximité d'un axe routier, hors des agglomérations ou à leur périphérie, qui loue à une clientèle constituée principalement d'usagers de la route, des unités d'hébergement isolées sous forme de pavillons, ou groupées en ensembles de plain-pied, indépendantes et dotées chacune d'une installation sanitaire complète. Le motel doit offrir un service de restauration de type «snack-bar» ou «self service». Un garage ou des abris de voitures doivent se trouver à proximité immédiate des chambres offertes à la clientèle.

Hygiène touristique:

Etablissement touristique:

Résidence touristique:

la résidence touristique est un établissement d'hébergement à vocation touristique, qui offre, en location, des unités de logement meublées et dotées d'une cuisine. La résidence peut être conçue sous forme d'unités de logement individualisées ou groupées en ensembles ou en immeubles disposant chacune des installations et services communs d'animation, de loisir et accessoirement de restauration. La résidence touristique doit avoir une gestion commune.

Village de vacances:

le village de vacances est un établissement d'hébergement et de loisirs qui offre, selon la formule du forfait, à une clientèle constituée essentiellement de touristes et de vacanciers, des unités de logement isolées ou groupées en ensembles et assure des services de restauration et d'animation adaptés à ce type d'hébergement et de clientèle.

Hygiène touristique:

Etablissement touristique:

Auberge:

l'auberge est un établissement d'hébergement et de restauration de taille réduite, situé hors des agglomérations urbaines, dans un cadre naturel. Elle doit offrir à sa clientèle des repas à la carte et au menu.

Maison d'hôtes:

La maison d'hôtes est un établissement édifié sous forme d'une ancienne demeure, d'un riad, d'un palais, d'une kasbah ou d'une villa et situé soit en médina, soit dans des itinéraires touristiques ou dans des sites de haute valeur touristique. La maison d'hôtes offre en location des chambres et/ou suites équipées. Elle peut également offrir des prestations de restauration et des services d'animation et de distraction.

Pension:

la pension est un établissement d'hébergement et accessoirement de restauration, destiné à une clientèle de séjour ou de passage. L'exploitation d'une pension revêt un caractère familial et permanent.

Hygiène touristique:

Etablissement touristique:

Camping-Caravaning:

Le camping-caravaning est un établissement situé sur un terrain équipé, clôturé et gardé, qui offre en location des emplacements à même de recevoir des campeurs munis des équipements nécessaires à leur séjour. Il peut également offrir des emplacements équipés de matériels d'hébergement fixes ou roulants. Il doit comporter des services sanitaires (douches, toilettes, buanderie...) et de restauration collective.

Restauration touristique:

Le restaurant est un établissement qui assure un service de vente de repas et de boissons. Il peut également offrir un service d'animation.

Relais:

Le relais est un établissement de taille moyenne situé hors des agglomérations urbaines, sur un itinéraire touristique, offrant des services d'hébergement et de restauration et une station service avec accessoirement un petit atelier mécanique.

Hygiène touristique:

Etablissement touristique:

Gîte:

Le gîte est un établissement commercial de capacité d'hébergement réduite, situé en zone rurale sur des itinéraires de randonnées ou à proximité de sites touristiques, pouvant offrir un service de restauration. Le gîte peut être aménagé à l'intérieur d'une demeure privée ou construit en annexe de celle-ci, dans le respect de l'architecture locale. Le gîte revêt le caractère d'une exploitation familiale. Le gîte est dit «refuge» lorsqu'il est situé en haute montagne, ou à proximité de stations de ski.

Centre et Palais des congrès:

Le centre des congrès est un établissement aménagé principalement pour recevoir et servir des congressistes. Il doit comporter les équipements nécessaires pour offrir toutes les prestations techniques exigées pour l'organisation et le déroulement des conférences et congrès nationaux ou internationaux. Le centre est dit palais de congrès lorsqu'il offre des services de restauration et comporte des locaux d'hébergement, d'animation ainsi qu'un centre d'affaires (business center), un centre commercial et des aires d'exposition.

Hygiène touristique:

Etablissement touristique:

Normes de classement des établissements touristiques:

La loi n°61-00 est complétée par le Décret d'application n° 2-02-640, qui liste les procédures administratives relatives à l'obtention du classement et les modalités de contrôle, et par l'Arrêté n° 1751.02 qui lui détaille les normes de classement (le référentiel de classement) pour chaque forme d'hébergement touristique.

Ces références juridiques, ainsi que la loi n°01-07 et ses textes d'application, relatifs aux résidences immobilières de promotion touristique (RIPT), forment la pierre angulaire du « système de classement des établissements touristiques », qui se scinde en trois volets :

- Le périmètre de classement : formes d'hébergement touristique proposées ;
- Les procédures administratives liées à l'obtention des autorisations et du classement ;
- Le référentiel de classement (normes de classement).

Aussi, de par la transversalité de l'hébergement touristique, d'autres réglementations s'appliquent à la filière, en lien avec des problématiques telles que l'hygiène, la sécurité, l'accessibilité, etc.

Hygiène touristique:

Etablissement touristique:

Normes de classement des établissements touristiques:

ARTICLE 9:

- Les établissements touristiques doivent être tenus dans un état conforme aux prescriptions des règles d'hygiène , de salubrité publique et de sécurité.

A cet effet, et indépendamment des visites effectuées sur les lieux conformément aux articles 6 et 8 du présent décret, les établissements touristiques font l'objet d'inspections périodiques tendant à s'assurer du respect de la législation et de la réglementation en vigueur en matière d'hygiène, de salubrité publique et de sécurité.

Ces inspections sont effectuées par le chef du service d'hygiène, ou à défaut, le médecin chef des services médicaux de la préfecture ou de la province dans le périmètre de laquelle est situé l'établissement et le représentant de la protection civile relevant de ladite préfecture ou province.

Elles font l'objet de procès-verbaux dont les copies sont adressées au Wali de la région et à l'autorité gouvernementale chargée du tourisme .

Hygiène touristique:

Exemple:

Quelques norme de classement concernant la santé, la sécurité et l'hygiène de quelques établissement touristiques

Hygiène touristique:

Etablissement touristique:

Normes de classement des établissement touristiques: (Hôtels)

Santé:

Un service d'assistance médicale dirigé par un médecin de garde conventionné et comprenant une infirmerie dirigée par une infirmière attitrée doit être prévu pour dispenser aux clients en cas d'urgence, les soins de première nécessité et assurer aux employés une assistance médicale adéquate et permanente (Fichiers médicaux à jour)



Cas: Hôtels classés (3 à 5 étoiles)

L'établissement doit être en mesure de répondre à toute demande de médecin formulée par la clientèle et assurer aux employés une assistance médicale adéquate et permanente. (Fichiers médicaux à jour) ;



Cas: Hôtels classés (1 ou 2 étoiles)

Hygiène touristique:

Etablissement touristique:

Normes de classement des établissements touristiques: Hôtels

Sécurité:

- ☐ Le personnel de l'établissement doit être initié à l'utilisation des moyens de lutte contre l'incendie et aux opérations de secourisme.
- ☐ Les halls et les salles de restaurants ou tout autre local d'une superficie supérieure à 300 m² doivent être désenfumés.
- ☐ L'établissement doit être doté :
 - D'une liaison téléphonique directe avec les services de la protection civile,
 - D'un groupe électrogène de secours, doté d'un système de sécurité à déclenchement automatique et d'une bache d'eau.
 - D'un éclairage de sécurité qui doit être installé au niveau de tous les locaux communs, les couloirs et les circulations des étages.
 - De plans d'évacuation clairs et visibles avec consignes de sécurité incendie en arabe et en langues étrangères qui doivent être affichés dans les chambres, les couloirs et les locaux communs.
 - D'escaliers et d'issues de secours signalisés en arabe et en langues étrangères.
 - De moyens suffisants de lutte contre l'incendie qui doivent être signalisés et installés dans tous les locaux communs, les étages et les services techniques (Robinets d'incendie armés (R.I.A), bouches d'incendie, extincteurs dont ceux à déclenchement automatique au niveau de la chaufferie détecteurs de fumée ... etc..

Toutes les installations techniques doivent être conformes aux normes de sécurité prévues par la réglementation en vigueur.

Hygiène touristique:

Etablissement touristique:

Normes de classement des établissements touristiques: Hôtels

Hygiène et Environnement

L'établissement doit respecter les normes d'hygiène et environnementales en vigueur et doit être doté :

- D'un service hygiène dirigé par un(e) hygiéniste pour veiller au respect des règles d'hygiène et effectuer toutes sortes de contrôles sanitaires au sein de l'établissement. Ces contrôles doivent être enregistrés sur un registre spécial qui constitue un élément de preuve remis en cas de besoin aux organismes de contrôle ;
- D'un système pour le traitement régulier sur place des eaux des piscines qui doivent être analysées périodiquement par un laboratoire officiel autorisé ;
- D'une chambre de conditionnement des ordures dûment carrelée, réfrigérée avec porte ajourée située à proximité de l'entrée de service. Ce local doit être géré de manière à être propre en permanence et à prévenir la contamination des denrées alimentaires, de l'eau potable, des équipements et des locaux ;
- L'établissement doit procéder régulièrement à la désinsectisation et à la dératisation de tous ses locaux par un organisme agréé, les contrôles doivent être enregistrés sur un registre spécial, et remis en cas de besoin aux organismes de contrôle.
- L'établissement doit procéder également à l'entretien des espaces verts.

Hygiène touristique:

Etablissement touristique:

Normes de classement des établissements touristiques: Restauration touristique

Hygiène et sécurité:

L'établissement doit répondre aux normes d'hygiène et de sécurité en vigueur et doit être doté :

- D'un éclairage sécurité qui doit être installé au niveau de tous les locaux communs ;
- De plans d'évacuation clairs et visibles avec consignes de sécurité incendie dans tous les locaux communs ;
- De moyens suffisants de lutte contre l'incendie qui doivent être signalisés et installés dans tous les locaux communs et les services techniques (extincteurs dont ceux à déclenchement automatique au niveau de la chaufferie, détecteurs de fumée, éventuellement bouche incendie et R.I.A).
- Tous les équipements techniques de l'établissement doivent être conformes aux normes de sécurité en vigueur.
- L'établissement doit procéder régulièrement à la désinsectisation et à la dératisation de tous ses locaux par un organisme agréé, les contrôles doivent être enregistrés sur un registre spécial, remis en cas de besoin aux organismes de contrôle.

Hygiène touristique:

Hygiène touristique:

Introduction

Dans le secteur touristique, la réputation est soumise à un examen constant. Il est essentiel d'inspirer la confiance afin que les prestations offrent une expérience positive aux clients et permettent leur fidélisation. Le maintien de normes d'hygiène, de santé et de sécurité strictes est crucial pour la réussite de l'entreprise touristique. Les opérations doivent respecter voire dépasser les normes industrielles et être conformes aux réglementations de santé, sécurité, hygiène et environnement en vigueur.

Hygiène touristique:

Hygiène touristique:

Définition

C'est l'ensemble des moyens collectifs ou individuels, les principes et les pratiques visant à préserver ou à favoriser la santé des clients (des touristes) dans les établissements touristiques;

Les mesures à prendre afin d'assurer l'hygiène touristique commencent par une bonne conception des locaux, la maîtrise de l'hygiène des locaux, du matériel, du personnel, des matières premières, ainsi que des dispositions à prendre lors de la confection des repas. Ceci se passe par la bonne connaissance des notions d'hygiène.

Hygiène touristique:

Hygiène touristique:

L'hygiène en restauration collective

On distingue différents aspects parmi lesquels l'hygiène alimentaire et l'hygiène des surfaces.

Hygiène alimentaire:

Science qui vise à la fois à prévenir les risques que l'homme peut encourir du fait du contact ou de la consommation des aliments, et à protéger les aliments contre les agents d'altération.

Hygiène de surface:

La prévention de la contamination des repas par les micro-organismes passe par l'application des principes ou règles d'hygiène tout au long de la chaîne alimentaire et spécialement lors de la préparation des repas:

- hygiène des manipulateurs,
- nettoyage et désinfection,
- organisation du travail,
- vérification à la réception,
- rangement rationnel dans les chambres froides, les équipements de transport, et d'exposition,
- gestion des déchets et des poubelles,
- une bonne conception technique et sanitaire des installations.

Hygiène touristique:

Hygiène touristique:

Hygiène des locaux

La conception des locaux et des équipements doit répondre aux principes généraux d'hygiène

Ces principes sont au nombre de six :

- la marche en avant : On va donc de la matière première à la réception jusqu'au produit fini, sans recul.
- la séparation des secteurs sains et des secteurs souillés (principe des 5S): le secteur sale (magasin, sanitaires, local des poubelles) doit être séparé du secteur propre (cuisine, salle de préparation, réfectoire).
- le non entrecroisement des courants de circulations: le circuit sale ne doit pas croiser le circuit propre (circuit de distribution des repas différent de celui des matières premières).
- la mécanisation des opérations ;
- l'utilisation précoce et généralisée des techniques de conservation (froid et chaud) ;
- l'emploi d'un personnel compétent: affectation du personnel bien formé

Hygiène touristique:

Hygiène touristique:

Hygiène des locaux

Types de locaux

Locaux administration: Leur emplacement et leur nombre ne doivent pas gêner le fonctionnement hygiénique des locaux techniques.

Locaux sociaux:

- Vestiaires: Les locaux servant de vestiaires doivent être suffisamment spacieux et réservés à l'usage du personnel, agencés et conçus de manière à éviter tout risque de contamination des tenues de travail, équipés d'armoires individuelles.
- Sanitaires: Ils doivent être situés loin des locaux de préparation; réservé au personnel de cuisine exclusivement, les toilettes seront en nombre suffisant comprenant des cabinets d'aisance à cuvettes raccordées à un système d'évacuation efficace et équipées de distributeur de papier hygiénique approvisionné en permanence et avec des lavabos à commande non manuelle, prévoir à la sortie des toilettes un distributeur de savon et d'essuie-main à usage unique.

Hygiène touristique:

Hygiène touristique:

Hygiène des locaux

Types de locaux

Locaux techniques:

➤ Magasins:

Ils doivent être spacieux, bien ventilés et équipés de rayons en nombre suffisant pour répondre aux fluctuations de la demande. L'entreposage au sol est proscrit, ceci pour faciliter le nettoyage (utiliser les palettes élevées). Appliquer le principe du « premier entré, premier sorti » dans la rotation des stocks.

➤ Chambres froides:

Il s'agit d'infrastructures frigorifiques adaptées, de capacité suffisante au regard de l'activité de l'établissement et, équipées de thermomètres à lecture directe.

➤ Locaux de préparation:

Les locaux où sont manipulés les denrées doivent avoir une alimentation en eau potable suffisante, des systèmes hygiéniques de lave-mains à commande non manuelle judicieusement situés, alimentés en eau courante, chaude et froide, dotés de savon et de serviettes à usage unique.

Les locaux de préparation doivent être suffisamment grands. Ceux destinés à la viande, au poisson et à la volaille seront séparés de ceux réservés aux légumes et aux pommes de terre.

Hygiène touristique:

Hygiène touristique:

Hygiène des locaux

Le sol doit être nettoyé, lavé et désinfecté au moins une fois par jour ou après chaque service. Le balayage à sec est interdit ainsi que l'utilisation des sciures.

Les locaux de cuisine après une journée de travail sont très fortement contaminés ; par conséquent une mise en ordre, un nettoyage et une désinfection systématique doivent être entrepris dès l'arrêt du travail. Il ne faut surtout pas oublier les murs et les plafonds dans ce nettoyage

La lutte contre la présence des nuisibles dans les locaux doit être entreprise régulièrement. Il s'agit des carnivores domestiques, les rongeurs, les oiseaux, les insectes à l'origine de contaminations microbiennes, mais aussi d'autres types de déprédation. La pénétration des nuisibles peut être évitée par :

- des locaux hermétiques renforcés par une étanchéité des portes et des fenêtres ainsi que par des siphons grillagés,
- L'hygiène très stricte des locaux et en particulier ceux où sont entreposées certaines denrées telles que le sucre, les produits laitiers,
- La lutte avec les méthodes chimiques :
 - les raticides à base d'anticoagulants pour les rongeurs,
 - les insecticides à base de pyréthrinoides.

Hygiène touristique:

Hygiène touristique:

Hygiène du matériel

Les équipements en contact avec les denrées alimentaire tels que:

- Machines de broyage
- Machines de mixages
- appareils divers
- et tous les matériaux en contact avec les denrées alimentaires (tables de découpe, récipients, ustensiles)



Ils doivent être faciles à nettoyer ou à désinfecter.

Hygiène touristique:

Hygiène touristique:

Hygiène du personnel

L'objectif est de limiter l'apport des germes provenant des manipulateurs. Le respect des recommandations en termes d'hygiène du personnel, passe par une sensibilisation continue et une formation renouvelée.

La source de contamination la plus fréquente étant d'origine humaine, du fait des manipulations, il est essentiel de veiller de près à l'état de santé du personnel de cuisine.

Le comportement du personnel doit être hygiénique en permanence. Un réflexe d'hygiène des mains s'impose, c'est-à-dire:

- se laver les mains chaque fois qu'elles touchent autre chose que la denrée.
- Garder les ongles courts et propres. Enlever si possible, la montre et les bijoux avant la prise de travail.
- Ne pas gratter le cuir chevelu, le visage... au dessus des denrées.
- Maintenir en permanence à disposition un savon bactéricide, de préférence un gel ou liquide et une brosse à ongle propre.

Hygiène touristique:

Hygiène touristique:

Hygiène du personnel

L'Hygiène vestimentaire des personnes affectées à la préparation des denrées, les personnels doivent disposer:

- de vêtement de travail de couleur claire pour que toute salissure soit facilement décelable,
- de coiffes,
- de chaussures adaptées antidérapantes,
- de masque bucco nasal
- de gants de sécurité pour certaines opérations

Une tenue complète est obligatoire et comprend une blouse, un tablier et un pantalon accompagné de bottes ou de chaussures.

Le personnel doit connaître et comprendre bien les notions d'hygiène pour être capable de les appliquer.



Une formation du personnel est nécessaire

Hygiène touristique:

Hygiène touristique:

Hygiène des matières premières

Pour assurer une bonne qualité des prestations, il est nécessaire de veiller avant tout à l'utilisation de denrées salubres. Une attention particulière doit être accordée à leur approvisionnement, stockage et préparation.

Dispositions générales:

- l'existence d'un cahier de charges qui contient et définit les termes de l'échange. Il s'agit de bien spécifier la qualité exigée ainsi que les diverses exigences du client ; le fournisseur est tenu de respecter les termes contenus dans ce document ;
- la conformité des véhicules de transport (œufs, viandes, poissons, lait) à la réglementation en vigueur (isotherme ou frigorifique) ;
- l'intégrité du conditionnement et de l'emballage lors de la livraison. Les denrées doivent être identifiées par des étiquettes et porter l'estampille de salubrité pour celles qui l'exigent ;
- la livraison des denrées surgelées et congelées selon un délai de transport très court ;
- le refus des produits alimentaires non satisfaisants, non réglementaires ou douteux ;
- la vérification numérique et/ou pondérale à la réception des denrées.