



D O C U M E N T   D ' E N G A G E M E N T

# Charte commune d'engagement

---

*Label Hygiène & Salubrité™*

Notre engagement, *votre confiance.*

## TABLE DES MATIÈRES

# Sommaire

<b>01.</b>	Objet de la charte.....	<b>3</b>
<b>02.</b>	Esprit du projet.....	<b>3</b>
<b>03.</b>	Principes fondateurs.....	<b>4</b>
<b>04.</b>	Définition du Label Hygiène & Salubrité™.....	<b>4</b>
<b>05.</b>	Conditions générales d'entrée dans la démarche.....	<b>5</b>
<b>06.</b>	Axes d'observation et de valorisation.....	<b>5</b>
<b>07.</b>	Engagements du Centre Hygiène & Salubrité.....	<b>6</b>
<b>08.</b>	Engagements de l'établissement.....	<b>6</b>
<b>09.</b>	Engagements du formateur intervenant.....	<b>7</b>
<b>10.</b>	Déroulement général d'une intervention.....	<b>8</b>
<b>11.</b>	Supports remis à l'établissement.....	<b>8</b>
<b>12.</b>	Règles d'usage du label et des supports.....	<b>9</b>
<b>13.</b>	Communication auprès des clients et du public.....	<b>9</b>
<b>14.</b>	Photographies, vidéos et image de l'établissement.....	<b>10</b>
<b>15.</b>	Confidentialité et discrétion professionnelle.....	<b>10</b>
<b>16.</b>	Traçabilité documentaire.....	<b>10</b>
<b>17.</b>	Maintien du label dans le temps.....	<b>11</b>
<b>18.</b>	Suspension, retrait ou refus d'attribution.....	<b>11</b>
<b>19.</b>	Relations entre établissement et formateur.....	<b>12</b>
<b>20.</b>	Qualité, amélioration continue et retours d'expérience.....	<b>12</b>
<b>21.</b>	Données, documents et conservation.....	<b>12</b>
<b>22.</b>	Non-dénigrement et loyauté.....	<b>12</b>
<b>23.</b>	Réclamations et gestion des désaccords.....	<b>13</b>
<b>24.</b>	Engagement de sincérité.....	<b>13</b>
<b>25.</b>	Durée et mise à jour de la charte.....	<b>13</b>
<b>26.</b>	Synthèse des engagements à retenir.....	<b>14</b>
<b>27.</b>	Signature des parties.....	<b>15</b>
	<b>Annexe — Rappel de posture pour les formateurs.....</b>	<b>16</b>

## OBJET DU DOCUMENT

La présente charte fixe un cadre commun pour les établissements qui s'inscrivent dans la démarche **Label Hygiène & Salubrité™** et pour les formateurs appelés à intervenir au nom du **Centre Hygiène & Salubrité**. Elle précise l'esprit du projet, les engagements attendus, les règles de fonctionnement, les conditions d'usage des supports du label et les principes de comportement professionnel. Sa signature engage chaque partie à respecter une démarche claire, traçable et cohérente avec les objectifs annoncés.

Le Label Hygiène & Salubrité™ est une **démarche privée de valorisation et d'accompagnement terrain**. Il ne se substitue pas aux obligations légales, réglementaires, sanitaires, administratives ou professionnelles applicables aux établissements alimentaires. Il vise à rendre visibles des efforts, des pratiques et une organisation observés dans le cadre d'une intervention encadrée.

## 1. Objet de la charte

La présente charte a pour objet de définir les règles de collaboration entre le Centre Hygiène & Salubrité, les établissements engagés dans la démarche Label Hygiène & Salubrité™ et les formateurs intervenants. Elle permet de garantir une cohérence dans la manière de présenter le projet, de conduire les interventions terrain, d'évaluer les pratiques observées, d'utiliser les supports du label et de communiquer auprès du public.

Elle constitue un document d'engagement. Elle doit être signée avant l'utilisation des supports du label par l'établissement et avant toute intervention conduite par un formateur au nom du Centre Hygiène & Salubrité. Elle s'applique pendant toute la durée de la collaboration et, pour les clauses relatives à la confidentialité, à l'image, aux données et à l'usage des supports, au-delà de la fin de la relation contractuelle lorsque cela reste nécessaire.

La charte ne remplace pas les documents contractuels, commerciaux, pédagogiques ou administratifs. Elle vient les compléter en fixant une ligne commune, simple et lisible, autour de l'engagement qualité, de la posture professionnelle et de la protection du label.

## 2. Esprit du projet

Le Centre Hygiène & Salubrité part d'un constat simple : dans les métiers alimentaires, les bonnes pratiques d'hygiène sont essentielles, mais elles restent souvent invisibles pour le client. Le consommateur voit une vitrine, une salle, un comptoir, une équipe, une ambiance. Il ne voit pas toujours l'organisation, les réflexes, les contrôles internes, les habitudes de nettoyage, les gestes de prévention ou les efforts réalisés dans les espaces de travail.

Le Label Hygiène & Salubrité™ a donc été conçu comme un repère visible. Il permet à un établissement engagé de montrer qu'une démarche terrain a été réalisée, que des critères ont été observés et que des supports de valorisation peuvent être affichés lorsque les conditions sont remplies.

La démarche s'inscrit dans une logique de complément terrain. La formation et les obligations existantes constituent un socle. Le label vient apporter une dimension concrète, située et visible : il s'intéresse aux pratiques telles qu'elles se déploient dans l'établissement, avec les équipes, le matériel, les locaux, les contraintes de service et l'organisation réelle.

### 3. Principes fondateurs

La démarche repose sur des principes communs que chaque signataire s'engage à respecter.

- ▶ **La clarté** : les informations transmises aux clients, aux équipes et aux partenaires doivent être compréhensibles, sincères et cohérentes.
- ▶ **La traçabilité** : les interventions, observations, supports remis, réserves éventuelles et bilans doivent pouvoir être documentés.
- ▶ **La proportionnalité** : l'évaluation tient compte de la taille de l'établissement, de son activité, de son organisation et de ses contraintes, sans abaisser l'exigence attendue.
- ▶ **La posture terrain** : l'intervention ne se limite pas à un discours théorique. Elle doit s'appuyer sur des situations réelles, observables et utiles pour l'établissement.
- ▶ **Le respect des personnes** : les échanges avec les responsables, les équipes et les formateurs doivent rester professionnels, constructifs et exempts de jugement personnel.
- ▶ **La discrétion** : les informations internes, difficultés constatées, documents ou échanges relatifs à l'établissement ne doivent pas être diffusés sans autorisation.
- ▶ **La protection du label** : le label ne doit jamais être utilisé de manière trompeuse, abusive, dégradante ou contraire à l'esprit de la démarche.

### 4. Définition du Label Hygiène & Salubrité™

Le Label Hygiène & Salubrité™ est un label privé, porté par le Centre Hygiène & Salubrité. Il distingue une démarche d'accompagnement terrain, de valorisation et de visibilité autour des bonnes pratiques d'hygiène et de salubrité dans les établissements alimentaires.

Il peut concerner notamment les restaurants, snacks, boulangeries, pâtisseries, traiteurs, food trucks, commerces alimentaires, hôtels-restaurants, cafétérias, salons de thé, boucheries, charcuteries, services de restauration ou toute structure manipulant, préparant, servant ou vendant des denrées alimentaires dans un cadre professionnel.

Le label **ne constitue pas** une certification publique, une habilitation administrative, une inspection sanitaire officielle ou une garantie absolue d'absence de risque. Il atteste qu'une démarche privée a été engagée et que les critères internes définis par le Centre Hygiène & Salubrité ont été examinés dans le cadre prévu.

L'établissement labellisé peut utiliser les supports remis dans les conditions prévues par la présente charte et par les documents associés. L'usage du label est conditionné au respect permanent des règles de présentation, de layout et de maintien des engagements.

---

## 5. Conditions générales d'entrée dans la démarche

---

L'entrée dans la démarche suppose que l'établissement accepte le principe d'une intervention sur site, d'un recueil d'informations, d'une observation des pratiques et d'un échange avec le responsable et/ou les équipes concernées.

Avant toute attribution, le Centre Hygiène & Salubrité peut demander les informations utiles permettant de vérifier l'éligibilité de l'établissement, notamment son activité, son effectif, ses postes de travail, ses horaires de service, ses formations déjà réalisées, les obligations applicables à son secteur, les contraintes particulières et les objectifs recherchés.

Selon le format retenu et les conditions propres à l'établissement, l'entrée dans la démarche peut comprendre :

- ▶ une vérification des formations obligatoires ou recommandées déjà réalisées par l'établissement ou à mettre à jour ;
- ▶ une intervention terrain pendant un ou plusieurs temps d'activité significatifs, par exemple service du midi, service du soir, préparation, mise en place, vente ou fermeture ;
- ▶ un échange avec le responsable de l'établissement et, lorsque cela est prévu, avec une partie représentative de l'équipe ;
- ▶ une observation structurée des pratiques sur les postes clés ;
- ▶ un bilan écrit ou oral permettant de restituer les points forts, les points de vigilance et les actions utiles ;
- ▶ la validation ou non des conditions permettant l'usage des supports du label.

L'établissement reconnaît que l'attribution du label n'est pas automatique. Elle dépend de la conformité du dossier, du déroulement de l'intervention, du respect de la charte et de l'appréciation des critères définis par le Centre Hygiène & Salubrité.

---

## 6. Axes d'observation et de valorisation

---

La démarche ne vise pas à se substituer à un contrôle officiel. Elle permet d'observer, de renforcer et de valoriser les pratiques du quotidien. Les axes peuvent notamment porter sur les éléments suivants :

- ▶ l'organisation générale des espaces et des zones de travail ;
- ▶ la propreté visible et l'entretien des locaux accessibles ou non accessibles au public ;
- ▶ la cohérence des gestes professionnels sur les postes observés ;
- ▶ la manipulation, la préparation, le stockage et la circulation des denrées selon l'activité ;
- ▶ la séparation des zones ou flux lorsque cela est pertinent ;
- ▶ les habitudes de nettoyage, de rangement et de remise en ordre ;
- ▶ l'utilisation du matériel et son état apparent ;
- ▶ la transmission des consignes au sein de l'équipe ;
- ▶ la gestion des temps forts : ouverture, préparation, service, rush, fermeture ;
- ▶ la lisibilité de l'engagement hygiène côté client, sans excès de communication ni promesse trompeuse.

Ces axes peuvent être adaptés selon la nature de l'établissement. Un food truck, une boulangerie, un restaurant traditionnel, un traiteur ou un commerce alimentaire n'ont pas les mêmes contraintes. La démarche doit rester précise, mais elle ne doit pas devenir artificielle. Elle doit parler du terrain réel.

## **7. Engagements du Centre Hygiène & Salubrité**

Le Centre Hygiène & Salubrité s'engage à porter la démarche avec sérieux, cohérence et loyauté. À ce titre, il s'engage notamment à :

- ▶ présenter le label comme une démarche privée, complémentaire et volontaire ;
- ▶ ne pas laisser entendre que le label remplace une obligation légale, une formation obligatoire, un contrôle officiel ou une autorisation administrative ;
- ▶ mettre à disposition des supports clairs : programme, référentiel interne, grille d'observation, bilan, certificat, macaron, support client ou tout autre document prévu ;
- ▶ organiser les interventions avec des formateurs ou intervenants informés de la démarche et signataires de la présente charte ;
- ▶ veiller à la cohérence des messages diffusés par les commerciaux, formateurs, partenaires et supports de communication ;
- ▶ accompagner l'établissement dans la compréhension du dispositif et, lorsque cela est prévu, dans les démarches de prise en charge ;
- ▶ conserver les éléments de traçabilité nécessaires au suivi de la démarche ;
- ▶ protéger l'image du label et intervenir en cas d'usage abusif ou de communication trompeuse ;
- ▶ respecter la confidentialité des informations recueillies dans le cadre des échanges ou interventions ;
- ▶ maintenir une posture professionnelle, constructive et respectueuse à l'égard des établissements engagés.

## **8. Engagements de l'établissement engagé ou labellisé**

L'établissement qui s'engage dans la démarche reconnaît que le label repose sur la sincérité des informations transmises, la réalité des pratiques observées et la volonté de maintenir les engagements dans le temps. À ce titre, il s'engage à :

- ▶ fournir des informations exactes sur son activité, son effectif, ses postes de travail, ses horaires et ses contraintes ;
- ▶ signaler toute situation particulière pouvant avoir une incidence sur l'intervention ou l'attribution du label ;
- ▶ faciliter l'accès du formateur ou de l'intervenant aux zones nécessaires à l'observation, dans le respect des règles internes de sécurité et d'hygiène ;
- ▶ permettre l'échange avec les personnes concernées lorsque cela est prévu par le dispositif ;

- 
- ▶ ne pas préparer artificiellement l'intervention de manière à masquer des pratiques habituelles contraires à la réalité du fonctionnement ;
  - ▶ maintenir une posture de collaboration constructive avec le formateur et le Centre Hygiène & Salubrité ;
  - ▶ prendre connaissance des points forts, réserves ou points de vigilance remontés dans le bilan ;
  - ▶ utiliser les supports du label uniquement dans les conditions prévues ;
  - ▶ retirer ou suspendre l'affichage du label en cas de demande justifiée du Centre Hygiène & Salubrité ;
  - ▶ informer le Centre Hygiène & Salubrité de tout changement majeur pouvant remettre en cause la démarche : changement d'activité, fermeture longue, changement d'exploitant, réorganisation importante, incident significatif, communication publique sensible ou modification substantielle des pratiques.

L'établissement reste **seul responsable** du respect de ses obligations légales, administratives, sanitaires, sociales, commerciales, fiscales et réglementaires. La signature de la présente charte ne transfère pas cette responsabilité au Centre Hygiène & Salubrité ou au formateur intervenant.

## 9. Engagements du formateur intervenant

---

Le formateur intervenant représente l'image du Centre Hygiène & Salubrité pendant la mission. Il doit adopter une posture professionnelle, fiable, structurée et respectueuse. Il s'engage notamment à :

- ▶ connaître l'esprit de la démarche et présenter le label de manière juste, sans promesse excessive ;
- ▶ conduire l'intervention conformément au programme, à la méthode et aux supports fournis ;
- ▶ intervenir avec ponctualité, tenue professionnelle adaptée et attitude respectueuse ;
- ▶ observer les pratiques sans humilier, dévaloriser ou mettre en difficulté les salariés ;
- ▶ faire la différence entre un constat factuel, une recommandation, une obligation et une appréciation personnelle ;
- ▶ éviter tout jugement de valeur sur les personnes, les origines, le niveau de formation, l'organisation interne ou la culture de l'établissement ;
- ▶ favoriser une approche pédagogique : expliquer, reformuler, questionner, illustrer et aider à clarifier les gestes utiles ;
- ▶ signaler au Centre Hygiène & Salubrité toute difficulté importante rencontrée pendant l'intervention ;
- ▶ renseigner les supports de traçabilité avec rigueur ;
- ▶ préserver la confidentialité des informations vues ou entendues dans l'établissement ;
- ▶ ne pas utiliser les photos, vidéos, documents, pratiques internes ou informations commerciales de l'établissement sans accord exprès ;
- ▶ ne pas promettre l'attribution du label avant validation complète du dossier ;

- ▶ ne pas engager le Centre Hygiène & Salubrité au-delà du cadre de mission prévu ;
- ▶ déclarer toute situation de conflit d'intérêts, de lien personnel ou commercial susceptible de nuire à son impartialité.

Le formateur intervenant n'est pas un agent de contrôle public. Sa posture est celle d'un professionnel de la formation, de l'accompagnement et de l'observation terrain. Il contribue à la qualité de la démarche, mais il ne se substitue ni au responsable de l'établissement, ni aux autorités compétentes, ni aux obligations propres au secteur alimentaire.

## 10. Déroulement général d'une intervention

Le déroulement peut varier selon le format commercial, le niveau d'accompagnement retenu, la taille de l'établissement et les prises en charge éventuelles. Toutefois, la démarche suit généralement une logique structurée en plusieurs temps :

- 1. Préparation** : recueil d'informations, vérification du contexte, planification du créneau et confirmation des conditions d'intervention.
- 2. Accueil** : présentation du formateur, rappel de l'objectif, clarification de la posture et des limites de l'intervention.
- 3. Observation terrain** : présence sur un temps significatif d'activité afin d'observer les pratiques, les gestes, les flux et l'organisation réelle.
- 4. Accompagnement** : échanges avec les personnes concernées, reformulation des bonnes pratiques, apports ciblés, ajustements et conseils opérationnels.
- 5. Bilan** : synthèse des points observés, identification des points forts et des éventuels points de vigilance.
- 6. Validation** : étude des critères et décision d'attribution, de report ou de refus du label selon les éléments réunis.
- 7. Remise des supports** : en cas de validation, mise à disposition des supports d'affichage et de communication prévus.

Lorsqu'une intervention se déroule pendant un service, l'objectif n'est pas de perturber l'activité. Le formateur doit s'adapter au rythme de l'établissement, tout en conservant la qualité de l'observation et de la transmission.

## 11. Supports remis à l'établissement

Lorsque les conditions sont remplies, l'établissement peut recevoir des supports destinés à rendre la démarche visible et compréhensible. Ces supports peuvent notamment comprendre :

- ▶ un certificat d'attribution ou d'engagement ;
- ▶ un macaron ou sticker Label Hygiène & Salubrité™ ;
- ▶ un support de présentation client ;
- ▶ un chevalet ou support de comptoir ;
- ▶ un document de synthèse interne ;
- ▶ des éléments de communication digitale ;

- ▶ un lien, une page, une fiche ou un espace de référencement lorsque cela est prévu ;
- ▶ un bilan d'intervention ou document de traçabilité.

Les supports restent associés à l'établissement, à la période indiquée et au périmètre validé. Ils ne peuvent pas être transférés à une autre structure, un autre établissement, un autre exploitant ou une autre activité sans accord préalable du Centre Hygiène & Salubrité.

## 12. Règles d'usage du label et des supports

L'établissement labellisé peut afficher les supports remis uniquement dans le cadre autorisé. Il s'engage à ne pas modifier, détourner, reproduire ou adapter les supports sans accord écrit du Centre Hygiène & Salubrité.

### Sont notamment interdits :

- ▶ la modification du logo, des couleurs, du texte ou de la présentation du label ;
- ▶ l'ajout de mentions non validées pouvant laisser penser à une reconnaissance publique ou officielle ;
- ▶ l'usage du label pour un établissement non évalué ou non validé ;
- ▶ l'usage du label après expiration, suspension, retrait ou changement majeur non signalé ;
- ▶ l'affichage d'un certificat modifié, antidaté ou incomplet ;
- ▶ la reproduction du label sur des supports commerciaux non validés ;
- ▶ l'utilisation du label pour couvrir ou minimiser une difficulté sanitaire, un incident, une non-conformité ou une communication sensible.

Le Centre Hygiène & Salubrité peut demander le retrait immédiat des supports en cas d'utilisation non conforme ou de risque d'atteinte à l'image du label.

## 13. Communication auprès des clients et du public

La communication autour du Label Hygiène & Salubrité™ doit rester claire et mesurée. L'établissement peut indiquer qu'il est engagé dans une démarche terrain et qu'il a obtenu le label lorsque les critères ont été validés. Il ne doit pas laisser entendre que le label constitue une garantie sanitaire absolue ou une validation administrative officielle.

### Formulations recommandées

- ▶ Notre établissement est engagé dans la démarche Label Hygiène & Salubrité™.
- ▶ Notre équipe a bénéficié d'une intervention terrain autour des bonnes pratiques d'hygiène et de salubrité.
- ▶ Le label valorise notre engagement autour de l'hygiène, de la confiance et de la qualité.
- ▶ Cette démarche complète nos obligations et nos pratiques internes en rendant notre engagement plus visible auprès de nos clients.

### Formulations à éviter

- ▶ label officiel d'État ;
- ▶ contrôle sanitaire validé ;

- 
- ▶ établissement garanti sans risque ;
  - ▶ certification obligatoire ;
  - ▶ équivalent HACCP ;
  - ▶ autorisation administrative ;
  - ▶ preuve que l'établissement ne peut pas être sanctionné ou fermé.

## 14. Photographies, vidéos et image de l'établissement

---

Des photographies ou vidéos peuvent être utiles pour illustrer la démarche, valoriser le label ou alimenter les supports de communication. Leur usage doit rester encadré. Aucune image identifiable d'un établissement, d'un salarié, d'un client, d'un espace non public ou d'un document interne ne doit être diffusée sans accord préalable de la partie concernée.

L'établissement peut autoriser certaines prises de vue dans un cadre défini : vitrine, comptoir, certificat, macaron, salle, support client ou situation de travail non sensible. Cette autorisation doit être spécifique, proportionnée et réversible dans les conditions définies avec le Centre Hygiène & Salubrité.

Le formateur ne doit pas prendre d'images pour son usage personnel. Toute image prise dans le cadre de la mission doit avoir un objectif professionnel clairement identifié et être transmise ou stockée selon les consignes du Centre Hygiène & Salubrité.

## 15. Confidentialité et discrétion professionnelle

---

Chaque signataire s'engage à respecter la confidentialité des informations obtenues dans le cadre de la démarche. Cela concerne notamment les pratiques internes, documents, échanges, difficultés, réserves, photos, informations commerciales, organisation du personnel, données de clientèle, incidents, résultats d'observation ou éléments de bilan.

Le devoir de discrétion s'applique aux formateurs, aux représentants du Centre Hygiène & Salubrité, aux établissements et à toute personne ayant accès aux informations liées à la démarche. Il ne fait pas obstacle aux obligations légales de signalement ou de coopération avec les autorités compétentes lorsque celles-ci s'imposent.

## 16. Traçabilité documentaire

---

La crédibilité du label repose sur la capacité à conserver une trace claire des actions réalisées. Selon le format retenu, le Centre Hygiène & Salubrité peut conserver :

- ▶ les documents d'entrée dans la démarche ;
- ▶ les informations de qualification de l'établissement ;
- ▶ les programmes, conventions, feuilles d'émargement ou documents de formation lorsque ceux-ci sont requis ;
- ▶ les grilles d'observation ou de validation ;
- ▶ les bilans ou synthèses d'intervention ;
- ▶ la date d'attribution du label et sa durée de validité ;

- ▶ les supports remis à l'établissement ;
- ▶ les échanges importants relatifs à la suspension, au retrait ou au renouvellement du label.

L'établissement et le formateur acceptent de compléter les documents nécessaires avec sérieux et dans des délais raisonnables. Un document non rempli, incohérent ou non signé peut empêcher la validation du label ou le traitement administratif du dossier.

## 17. Maintien du label dans le temps

L'obtention du label ne doit pas être considérée comme un simple affichage commercial. Elle engage l'établissement à maintenir les pratiques valorisées et à conserver une cohérence entre ce qui est affiché auprès du client et ce qui est réellement mis en œuvre au quotidien.

Le Centre Hygiène & Salubrité peut prévoir une durée de validité, un renouvellement, une visite complémentaire, une actualisation documentaire ou une suspension en cas de changement important. L'établissement s'engage à ne pas continuer à communiquer sur le label si les conditions de validité ne sont plus réunies.

En cas de doute sérieux sur le maintien des conditions d'attribution, le Centre Hygiène & Salubrité peut demander des éléments complémentaires, proposer une nouvelle intervention ou suspendre temporairement l'usage du label le temps de clarifier la situation.

## 18. Suspension, retrait ou refus d'attribution

Le Centre Hygiène & Salubrité peut refuser, reporter, suspendre ou retirer le label notamment dans les situations suivantes :

- ▶ informations inexactes ou incomplètes fournies par l'établissement ;
- ▶ refus d'accès aux zones nécessaires à l'observation ;
- ▶ absence de collaboration ou comportement empêchant le bon déroulement de l'intervention ;
- ▶ non-respect manifeste des critères internes de la démarche ;
- ▶ usage trompeur ou non autorisé du label ;
- ▶ communication laissant croire à une reconnaissance officielle ou à une garantie absolue ;
- ▶ incident significatif non signalé pouvant affecter l'image ou la cohérence du label ;
- ▶ expiration de la durée de validité sans renouvellement ;
- ▶ changement d'exploitant, d'activité ou de conditions de fonctionnement sans information préalable ;
- ▶ atteinte grave à l'image du Centre Hygiène & Salubrité, du label, des formateurs ou des partenaires.

La suspension ou le retrait implique l'arrêt immédiat de l'affichage et de la communication autour du label, sauf accord spécifique du Centre Hygiène & Salubrité.

---

## 19. Relations entre établissement et formateur

---

L'intervention doit se dérouler dans un climat professionnel. L'établissement s'engage à accueillir le formateur dans des conditions compatibles avec la mission. Le formateur s'engage à respecter l'activité, les équipes, les clients et les contraintes de l'établissement.

En cas de tension, d'incompréhension ou de désaccord pendant l'intervention, les parties doivent rechercher une solution calme et constructive. Le formateur peut suspendre temporairement son intervention si les conditions de sécurité, de respect ou de confidentialité ne sont plus réunies. L'établissement peut signaler au Centre Hygiène & Salubrité tout comportement qu'il estime inadapté.

Aucun salarié ne doit être mis en accusation individuellement. Les observations doivent porter sur des pratiques, des situations, des organisations ou des besoins de clarification, non sur des attaques personnelles.

---

## 20. Qualité, amélioration continue et retours d'expérience

---

Le Centre Hygiène & Salubrité peut solliciter des retours d'expérience auprès des établissements et des formateurs afin d'améliorer la démarche, les supports, les critères, la lisibilité du label et l'efficacité des interventions terrain.

Les retours doivent être formulés de manière professionnelle. Ils peuvent porter sur la clarté des documents, l'organisation, la durée, la compréhension des critères, la posture du formateur, l'utilité des supports, la perception client ou les besoins complémentaires de l'établissement.

Les observations recueillies peuvent être utilisées pour faire évoluer les documents internes, la charte, les programmes, les supports de communication et les modalités d'accompagnement, dans le respect de la confidentialité.

---

## 21. Données, documents et conservation

---

Les données recueillies dans le cadre de la démarche doivent être limitées à ce qui est nécessaire pour qualifier l'établissement, organiser l'intervention, assurer la traçabilité, gérer les supports du label, accompagner les démarches administratives et suivre la qualité du dispositif.

Les documents doivent être conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et de confidentialité. Les signataires s'engagent à ne pas diffuser les documents internes du Centre Hygiène & Salubrité à des tiers sans autorisation, notamment les grilles, référentiels, modèles de bilan, supports pédagogiques, visuels, fichiers sources ou éléments graphiques du label.

---

## 22. Non-dénigrement et loyauté

---

Les signataires s'engagent à ne pas porter atteinte volontairement à l'image du Centre Hygiène & Salubrité, du label, de l'établissement, du formateur ou des partenaires impliqués. Les critiques, réserves ou réclamations doivent être adressées dans un cadre professionnel, avec des faits précis et une volonté de résolution.

Cette clause ne prive aucune partie de son droit à signaler un problème sérieux, à demander une clarification, à faire valoir ses droits ou à coopérer avec une autorité compétente. Elle vise uniquement à éviter les communications publiques imprudentes, excessives ou déloyales susceptibles de nuire injustement à une partie.

## 23. Réclamations et gestion des désaccords

Toute réclamation relative à la démarche, à l'intervention, au comportement d'un formateur, à l'usage du label ou à la décision d'attribution doit être transmise au Centre Hygiène & Salubrité par écrit, avec les éléments permettant de comprendre la situation.

Le Centre Hygiène & Salubrité s'engage à examiner les réclamations avec sérieux et à proposer, lorsque cela est possible, une réponse proportionnée : explication, correction documentaire, échange complémentaire, nouvelle vérification, suspension temporaire, médiation interne ou toute autre mesure utile.

L'existence d'un désaccord ne permet pas à l'établissement de continuer à utiliser le label si le Centre Hygiène & Salubrité en a demandé la suspension ou le retrait dans des conditions justifiées.

## 24. Engagement de sincérité

Chaque signataire déclare avoir pris connaissance de la présente charte, en comprendre la portée et s'engager à la respecter. La signature vaut reconnaissance du cadre suivant :

- ▶ le label est une démarche privée de valorisation terrain ;
- ▶ l'attribution n'est pas automatique ;
- ▶ l'usage des supports est encadré ;
- ▶ la communication doit rester claire, mesurée et loyale ;
- ▶ l'établissement conserve l'entière responsabilité de ses obligations ;
- ▶ le formateur intervient dans une posture professionnelle et pédagogique ;
- ▶ le Centre Hygiène & Salubrité peut suspendre ou retirer le label en cas de non-respect de la charte.

## 25. Durée et mise à jour de la charte

La présente charte entre en vigueur à la date de signature. Elle reste applicable pendant toute la durée de validité du label, de la mission du formateur ou de la collaboration entre les parties. Certaines obligations, notamment celles liées à la confidentialité, à l'usage des supports, à la protection de l'image et aux documents internes, continuent de s'appliquer après la fin de la collaboration.

Le Centre Hygiène & Salubrité peut faire évoluer la charte pour tenir compte de l'expérience terrain, de l'évolution des supports, du fonctionnement du label, des besoins des établissements ou du cadre applicable. Les nouvelles versions peuvent être communiquées aux établissements

et formateurs concernés. En cas de modification substantielle, une nouvelle signature peut être demandée.

## 26. Synthèse des engagements à retenir

Centre Hygiène & Salubrité	Établissement engagé	Formateur intervenant
Présenter clairement la démarche.	Transmettre des informations sincères.	Respecter la méthode prévue.
Encadrer les supports du label.	Faciliter l'intervention terrain.	Observer sans juger les personnes.
Assurer la traçabilité.	Maintenir les engagements affichés.	Compléter les documents avec rigueur.
Protéger l'image du label.	Utiliser le label sans le modifier.	Préserver la confidentialité.
Accompagner les démarches prévues.	Informar en cas de changement majeur.	Ne pas promettre l'attribution du label.

## 27. Signature des parties

La signature de la présente charte vaut engagement à respecter les principes, conditions et obligations qu'elle contient. Chaque signataire reconnaît avoir reçu un exemplaire du document et avoir eu la possibilité d'en prendre connaissance avant signature.

ÉTABLISSEMENT

NOM ET FONCTION DU  
REPRÉSENTANT

NOM DU FORMATEUR INTERVENANT

LIEU ET DATE

Pour l'établissement	Pour le formateur	Pour le Centre Hygiène & Salubrité
Signature :   <hr/>	Signature :   <hr/>	Signature :   <hr/>
Nom :  <hr/>	Nom :  <hr/>	Nom :  <hr/>
Date :  <hr/>	Date :  <hr/>	Date :  <hr/>

*Mention manuscrite recommandée : « Lu et approuvé - charte d'engagement acceptée »*

*Cette mention peut être ajoutée dans chaque carré de signature ou à proximité immédiate de la signature.*

## ANNEXE

## Rappel de posture pour les formateurs

Cette annexe complète la charte et sert de **rappel opérationnel**. Elle peut être relue avant chaque intervention.

- 01 Arriver avec une posture calme, disponible et professionnelle.
- 02 Observer avant de conclure.
- 03 Parler de situations et de gestes, pas de personnes.
- 04 Expliquer les écarts avec des mots simples et concrets.
- 05 Valoriser ce qui fonctionne déjà avant de pointer ce qui doit être amélioré.
- 06 Ne jamais promettre l'attribution du label sur place si la validation dépend d'un contrôle documentaire ou d'une décision du Centre.
- 07 Ne pas photographier sans accord explicite.
- 08 Ne pas partager d'informations internes de l'établissement avec un tiers.
- 09 Rester dans le champ de la mission : accompagnement, formation, observation et traçabilité.
- 10 Faire remonter rapidement au Centre toute situation sensible.

### CADRE D'INTERVENTION FORMATION

*Le formateur intervenant exerce dans le cadre d'un organisme de formation Qualiopi.*



**Qualiopi**  
processus certifié

FR RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :  
- Actions de formation

*Certification qualité délivrée au titre des actions de formation*