



# BONNES PRATIQUES

## entre le SCAV et l'hôtellerie-restauration

### Mission du SCAV

Défendre les intérêts des consommateurs et la santé publique ainsi qu'assurer une concurrence loyale entre tous les acteurs de l'hôtellerie-restauration.

### Mission de GastroNeuchâtel

Garantir les intérêts des hôteliers et restaurateurs, être le lien entre les membres et les autorités, soutenir ses membres dans leurs différentes démarches. Conseiller de futurs hôteliers-restaurateurs.

- 1 L'hôtelier-restaurateur accueille les contrôleurs du service de la consommation et des affaires vétérinaires (SCAV) avec respect et bienveillance.
- 2 Lors de son arrivée, le contrôleur annonce spontanément auprès du responsable la raison du contrôle.
- 3 En cas d'absence du responsable d'établissement et si son personnel ne l'a pas déjà fait spontanément, le contrôleur le contacte, lui ou son suppléant, et l'invite à participer au contrôle.
- 4 Le contrôleur effectue au possible sa visite hors des périodes d'affluence et selon les spécificités de l'établissement, à moins qu'une urgence l'exige (par ex. suspicion d'intoxication alimentaire ou retrait/rappel de produit).
- 5 Le contrôleur porte une tenue vestimentaire adaptée et spécifique lors de son contrôle, sauf contre-indication de l'hôtelier-restaurateur.
- 6 L'hôtelier-restaurateur est conscient que les contrôleurs doivent pouvoir intervenir lorsque les collaborateurs travaillent afin d'obtenir une image conforme à la réalité et les informations appropriées.
- 7 L'hôtelier-restaurateur est conscient que le contrôle a une durée plus longue lorsqu'il y a des non-conformités ou des prélèvements.
- 8 Le contrôleur se doit d'être discret et ne pas gêner le service si sa présence est encore indispensable.
- 9 L'hôtelier-restaurateur s'engage à tenir à jour son concept d'autocontrôle.
- 10 L'hôtelier-restaurateur s'engage à veiller au respect des clauses de son autorisation et à transmettre au préalable au SCAV tout changement, évolution de son activité ou demande administrative.
- 11 Le contrôleur explique et rédige clairement les non-conformités constatées sur le rapport.
- 12 Le contrôleur fait preuve de proportionnalité lors du contrôle, il s'enquiert de donner un retour juste et professionnel.
- 13 Les établissements sont contrôlés de manière équitable, dans le respect des fréquences de contrôle imposées.

**Pierre-François Gobat**  
Chef de service  
et vétérinaire cantonal

**Martin Mayoly**  
Président  
Hôtellerie Suisse Neuchâtel-Jura

**Karen Allemann**  
Directrice  
de GastroNeuchâtel