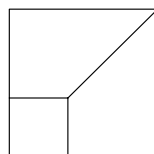


Guide de bonnes pratiques d'hygiène pour les stations-service

(élaboré par le Centre de Promotion et de Recherche de la
Chambre des Métiers en collaboration avec la Fédération des
Exploitants de Stations-service)



CHAMBRE DES
METIERS
GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

Groupe de travail responsable de l'élaboration du guide de bonnes pratiques d'hygiène pour les stations-service:

- Muller Jeannette, Oecotrophologue, Chambre des Métiers
- Schmit Georges, président de la Fédération des "Exploitants de Stations-service"
- Obertin Georges, membre de la Fédération des "Exploitants de Stations-service"
- Johanns Fons, membre de la Fédération des "Exploitants de Stations-service"

Table des matières

Les motivations à la base de l'élaboration des Guides de bonnes pratiques d'hygiène.....	4
La méthode d'élaboration des Guides.....	4
La structure	5
Utilisation du Guide	5
Explications relatives à des termes fréquemment utilisés.....	6
Note explicative relative aux pictogrammes	7
Fiches techniques MT (Milieu de travail)	10
Locaux de préparation et de vente.....	11
Plans de travail.....	13
Machines de préparation / ustensiles.....	14
Hygiène du personnel lors de la préparation et de la vente, en particulier de produits non-préemballés ...	15
Eau.....	17
Air	18
Fiches techniques OP (Opérations)	19
Livraison des produits	20
Stockage de denrées alimentaires/ Vente de produits alimentaires préemballés.....	21
Préparation (cuisson) des denrées alimentaires	23
Refroidissement rapide / décongélation	24
Friture.....	25
Vente de produits frais (non-emballés).....	26
Evacuation des déchets.....	27
Nettoyage et désinfection.....	28
Nettoyage et désinfection des unités de préparation et de vente.....	29
Nettoyage et désinfection: machines et ustensiles	30
Mesures de lutte contre les rongeurs.....	31
Mesures de lutte contre les insectes.....	32
Fiches techniques BPF (Bonnes pratiques de fabrication)	33
Salades (buffet de salades)	34
Régénération ou réchauffement de produits surgelés prêts à l'emploi (pain/ petits pains/ produits finis, tels que pizzas etc)	37
Sandwichs.....	39
Annexes	41

Les motivations à la base de l'élaboration des Guides de bonnes pratiques d'hygiène

La directive 93/43/CEE relative à l'hygiène des denrées alimentaires a été transposée en droit national luxembourgeois par le règlement grand-ducal du 27 juillet 1997 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires.

La directive concerne toutes les entreprises du secteur alimentaire qui exercent à but lucratif ou non soit une soit toutes les activités suivantes: la préparation, la transformation, la fabrication, le conditionnement, le stockage, le transport, la distribution, la manutention, la vente ou la mise à disposition du consommateur de denrées alimentaires destinées à la consommation humaine. Les exigences stipulées par le règlement grand-ducal s'appliquent dès lors également aux stations-service actives au niveau de la préparation et de la vente de denrées alimentaires. Le règlement requiert de la part des stations-service l'obligation d'identifier, dans le cadre de leurs activités, les points critiques au niveau de la sécurité des aliments et de veiller à ce que les mesures de sécurité appropriées soient établies, mises en oeuvre, respectées et mises à jour suivant les principes utilisés pour l'élaboration du système HACCP. De plus, elles sont appelées à respecter les prescriptions en matière d'hygiène énoncées en annexe dudit règlement. L'article 4 du règlement prévoit l'élaboration de Guides de bonnes pratiques d'hygiène visant le respect des dispositions prévues par l'article 3.

Le Guide susmentionné vise à aider les stations-service à respecter les mesures d'hygiène à appliquer dans le cadre de la fabrication et de la vente de denrées alimentaires. Il s'adresse en particulier aux exploitations actives dans la vente de denrées alimentaires préemballées et de snacks c.-à-d. qui préparent et vendent des sandwiches/salades et autres snacks et qui régénèrent des produits surgelés. Les stations-service qui préparent et vendent des repas complets sont tenus à respecter les modalités prévues dans le guide des traiteurs et restaurateurs.

Le respect facultatif des mesures prévues par le Guide de bonnes pratiques d'hygiène validés par l'"Inspection sanitaire" permet aux stations-service de répondre aux dispositions réglementaires.

La méthode d'élaboration des Guides

Afin d'assurer que les Guides répondent de manière adéquate aux besoins réels des entreprises, la Chambre des Métiers avait instauré des groupes de travail ad hoc, en collaboration avec les fédérations des secteurs alimentaires concernés. Ces derniers ont élaboré les guides de bonnes pratiques d'hygiène pour les différents métiers du secteur alimentaire de l'Artisanat. Le présent Guide pour stations-service est basé sur les guides élaborés pour le secteur alimentaire de l'Artisanat et a été adapté aux exigences spécifiques du secteur en collaboration avec des représentants de la Fédération des Exploitants de Stations-service.

La structure

Le présent Guide utilise le schéma servant de base à l'élaboration des Guides appliqués par les pâtisseries en France pour la définition et la maîtrise des risques potentiels.

La structure du Guide suit la forme d'un tableau qui énumère dans une première colonne les risques potentiels (en relation avec un procédé, un ingrédient, un ustensile) et dans une deuxième colonne les méthodes respectives de prévention, de maîtrise ou de minimisation des risques énoncés. Dans une troisième colonne, enfin, figure un pictogramme qui vise à illustrer les mesures décrites et à contribuer à la clarté générale du Guide. Les documents nécessaires à l'auto-contrôle seront repris sous les tableaux respectifs.

Il importe de relever que les risques énoncés dans les tableaux ne représentent que des risques potentiels et qu'ils ne sont dès lors pas forcément présents sous cette même forme dans toutes les entreprises. Il incombe donc au chef d'entreprise d'évaluer si tel risque est effectivement présent dans son entreprise, s'il doit éventuellement prévoir l'insertion de risques supplémentaires dans son analyse ou s'il peut, d'autre part, en supprimer.

Pour les stations-service, furent retenues deux catégories distinctes de fiches techniques de travail:

- les fiches techniques MT (Milieu de travail), traitant des risques relatifs au milieu de travail;
- les fiches techniques OP (Opérations), concernant les risques en relation avec les différentes opérations de travail.

Comme les stations-service ne préparent que très peu de produits eux-mêmes, les fiches techniques MP (Matières premières) relatives aux dangers possibles lors d'une mauvaise manipulation des matières premières, n'ont pas été reprises explicitement. Les fiches techniques BPF (Bonnes pratiques de fabrication), par contre, énumèrent les risques potentiels relatifs aux matières premières nécessaires à la préparation des produits concernés. Afin de bien déterminer les risques particuliers dans le cadre des opérations de fabrication et la façon de les maîtriser, les produits à haute fréquence de production dans les stations-service ont été traités dans les fiches BPF. Vu la multiplicité des ingrédients possibles, ces fiches ne peuvent constituer qu'une base générale.

Les points particulièrement critiques du point de vue de la santé du consommateur ont par la suite été insérés dans les diagrammes de fabrication de ces produits. Un tableau à quatre colonnes (la rubrique CCP-Critical Control Point a été rajoutée) reprend les risques potentiels (2ième colonne) aux points concernés, de même que les mesures visant la prévention et la maîtrise des risques (3ième colonne). Le pictogramme de la 4ième colonne permet de s'y retrouver rapidement du point de vue visuel.

Utilisation du Guide

Le Guide est dès lors destiné à aider les stations-service à transposer correctement les dispositions stipulées par le règlement grand-ducal du 27 juillet 1997 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires. Il servira d'appui à l'élaboration des mesures et dispositions d'hygiène et fournira en même temps les informations nécessaires en réponse aux questions relatives à l'hygiène au niveau du milieu de travail (fiches techniques MT), des opérations de travail (fiches techniques OP) et de la fabrication de certains produits (fiches techniques BPF).

Il sera dès lors possible de trouver une réponse à des questions relatives:

- à la conception des locaux de travail (fiches techniques MT)
- aux armatures à prévoir au niveau des lavabos destinés au lavage hygiénique des mains (fiches techniques MT)
- aux dispositions à respecter lors de la livraison de produits (fiches techniques OP)
- aux documents à conserver lors de la livraison de produits (fiches techniques OP)
- à l'organisation du stockage des différents produits (fiches techniques OP)
- aux mesures à prendre en cas de présence de nuisibles (fiches techniques OP)
- à la température à respecter en cas de vente d'un sandwich au fromage (fiches techniques BPF)

Explications relatives à des termes fréquemment utilisés

"si nécessaire", "si possible", "de préférence"...










Le Guide utilise souvent l'explication "si nécessaire". Ce terme traduit l'idée suivante: "si nécessaire à la sécurité hygiénique des denrées alimentaires". Il dépend dès lors de la situation donnée si la mesure énoncée doit être prise en compte ou non.

Documentation des contrôles

Les différentes fiches techniques énumèrent à chaque fois les documents nécessaires à l'auto-contrôle. Une telle documentation n'est pas explicitement exigée par le règlement grand-ducal du 27 juillet 1997 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires. Il est pourtant fortement recommandé à chaque exploitant de stations-service d'établir ces documents, qui servent de preuve au législateur ainsi qu'aux clients de l'application du système d'auto-contrôle selon les principes du concept HACCP.

Note explicative relative aux pictogrammes

Dans la dernière colonne des différents tableaux figurent divers pictogrammes représentant les méthodes et mesures de maîtrise des risques. L'insertion de ces pictogrammes sert à visualiser les éléments auxquels il faut accorder une attention particulière dans la situation donnée, afin de prévenir le mieux possible tout risque éventuel.

Explication des pictogrammes	pictogramme
<p>Organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • des bâtiments et installations • du milieu de travail (zones propres / contaminées) • des ustensiles et machines • des locaux de travail • des unités de stockage 	
<p>Plan d'entretien</p> <ul style="list-style-type: none"> • respect du plan d'entretien des éléments concernés (locaux, matériel, ustensiles et machines) 	
<p>Plan d'hygiène</p> <ul style="list-style-type: none"> • respect du plan d'hygiène des éléments concernés (locaux, matériaux, ustensiles et machines) 	
<p>Plan de lutte contre les nuisibles</p> <ul style="list-style-type: none"> • respect du plan de lutte contre les nuisibles 	
<p>Formation du personnel</p> <ul style="list-style-type: none"> • relative au comportement adéquat dans la situation donnée 	
<p>Contrôle des températures</p> <ul style="list-style-type: none"> • à la réception des produits • lors des procédés de cuisson, de refroidissement • lors de la mise à l'étalage des produits • lors de la conservation des produits (unité de stockage, enceinte réfrigérée / de surgélation, mise à l'étalage en vue de la vente, transport) 	
<p>Contrôle de la durée</p> <ul style="list-style-type: none"> • de conservation des produits • du refroidissement des produits • du procédé de cuisson des produits • du transport des produits 	
<p>Respect de l'hygiène du personnel</p> <ul style="list-style-type: none"> • en particulier de l'hygiène des mains 	
<p>Vérification à intervalles réguliers</p> <ul style="list-style-type: none"> • du respect des mesures d'hygiène • de la manutention hygiénique des denrées alimentaires • de l'entretien hygiénique • des dates limites de consommation etc. 	

Annexes:

- Modèle d'un plan d'entretien
- Modèle d'un plan de lutte contre les nuisibles
- Modèle d'un plan d'hygiène
- Aide-mémoire - températures
- Formulaire relatif à la formation du personnel
- Check-list (formulaire) relative à la réception des produits
- Formulaire de réclamation
- Formulaires relatifs aux contrôles des températures

Documents ayant servi à l'élaboration des Guides de bonnes pratiques d'hygiène pour traiteurs et restaurateurs:









- "Guide de bonnes pratiques d'hygiène en Pâtisserie", réalisé par la Confédération nationale de la Boulangerie-Pâtisserie Française et par la Confédération nationale de la Pâtisserie-Confiserie-Chocolaterie-Glacierie de France
- "Guide de bonnes pratiques hygiéniques - boucherie", éditions des Journaux officiels, septembre 1998
- "Guide de bonnes pratiques hygiéniques - traiteur", éditions des Journaux officiels, septembre 1998
- "Ernährung/Nutrition : Fleisch/ Fleischerzeugnisse – Modell eines Eigenkontrollsystems", Österreichische Zeitschrift für Wissenschaft, Technik, Recht und Wirtschaft, Sonderausgabe, Wien 1996
- "Hygiene bei der Backwarenherstellung", Spicher G., Behr's Verlag, Hamburg, 1992
- "HACCP-guide pratique", Mortimore S., Wallace C., Polytechnica, Paris, 1996
- "L'analyse des risques - points critiques pour leur maîtrise", Frank L. Bryan, OMS, Genève, 1994

Fiches techniques MT (Milieu de travail)

Locaux de préparation et de vente








MT 1a

Les bâtiments et installations doivent être conçus de manière à permettre de réduire au minimum les sources potentielles de contamination, d'assurer un accès facile à toutes les zones pour toutes opérations de nettoyage / de désinfection et de prévenir l'accumulation de saletés, le contact avec des matériaux toxiques, la formation de moisissures et d'eau de condensation. Les murs, plafonds et sols doivent porter des matériaux de revêtement garantis au contact alimentaire, étanches, faciles à nettoyer, si nécessaire, à désinfecter et non toxiques.

Risques potentiels	Maîtrise des risques	
Accumulation de poussières et de saletés dans les locaux de travail, dues à un matériel de mauvaise qualité, défectueux ou insuffisamment nettoyé / désinfecté	<ul style="list-style-type: none"> • revêtir les sols, murs et plafonds de matériaux solides, lisses, faciles à nettoyer et à désinfecter, si nécessaire • éviter lors de la construction tous recoins et niches non accessibles • prévoir la réparation immédiate de matériel défectueux / installations défectueuses • effectuer un nettoyage régulier et, si nécessaire, une désinfection régulière des sols, murs, plafonds 	  
Contamination croisée* due à une conception / organisation inadéquates des installations	<ul style="list-style-type: none"> • concevoir les locaux et équipements de manière à ce que tout croisement d'opérations et de produits propres d'une part, et contaminés, d'autre part, soit évité* • éviter toute communication directe entre les toilettes, les espaces de stockage des déchets (c.-à.-d. des zones contaminées) et les zones de fabrication et de vente des produits alimentaires 	
Installation insuffisante de matériel d'hygiène	<ul style="list-style-type: none"> • prévoir une présence en nombre suffisant de lavabos équipés d'eau courante (chaude et froide), de distributeurs de savon liquide et de dispositifs permettant un lavage / une désinfection hygiénique des mains (lavabos à commande non-manuelle; papier jetable; brosse à ongles en matière synthétique, conservée dans une solution désinfectante) • prévoir une présence en nombre suffisant de toilettes avec lavabos hygiéniques, des vestiaires et des locaux de séjour 	
Air ambiant en mouvement	<ul style="list-style-type: none"> • éviter toute circulation d'air des toilettes, du stockage des déchets (zones contaminées) vers les zones de préparation et de vente • assurer un nettoyage, si nécessaire une désinfection, et un entretien réguliers des installations de climatisation et de ventilation • éviter toute ouverture (fenêtres) vers des zones contaminées (p.ex. zones de stockage des déchets) • ne pas fumer dans les zones de préparation et de vente 	
Formation d'eau de condensation et de mauvaises odeurs dues à une mauvaise aération	<ul style="list-style-type: none"> • assurer une aération adéquate (mécanique ou naturelle) • prévoir l'installation de hottes d'évacuation de l'air 	
Insectes / rongeurs	<ul style="list-style-type: none"> • effectuer à intervalles réguliers des mesures de lutte contre les nuisibles • protéger les ouvertures (fenêtres) moyennant p. ex. des moustiquaires, faciles à nettoyer 	

Locaux de préparation et de vente

MT 1b

Risques potentiels	Maîtrise des risques	
Personnel	<ul style="list-style-type: none"> afin de ne pas risquer une contamination de germes, le personnel de la production devrait réduire à un minimum les accès aux locaux contaminés et ne pas fumer dans les zones de préparation et de vente 	
Déchets / poubelles (voir OP-Evacuation des déchets)	<ul style="list-style-type: none"> les poubelles sont à garder à distance de produits sensibles; utiliser des poubelles fermées, les vider le plus souvent possible et ne pas laisser traîner des déchets 	
Emballages provenant de l'extérieur	<ul style="list-style-type: none"> éviter l'introduction de pareils emballages dans les locaux de production et de vente, particulièrement dans les locaux de vente de produits non-préemballés (transvaser si possible les produits dans des récipients hygiéniques de l'entreprise-même) 	
Stagnation d'eau	<ul style="list-style-type: none"> aménager les sols en pente, de façon à garantir une évacuation rapide des eaux usées (via des gargouilles) dans les systèmes d'évacuation des eaux usées ou assurer que les eaux usées soient régulièrement éliminées par raclage ou par aspiration entretien régulier des sols 	 
Personnes externes à l'entreprise (fournisseurs, clients)	<ul style="list-style-type: none"> les ateliers de production doivent rester inaccessibles à toute personne externe les vitrines de vente sont à protéger du côté des clients, afin d'éviter toute contamination des produits alimentaires par les clients 	
Températures ambiantes	<ul style="list-style-type: none"> créer des températures ambiantes fraîches par un aménagement adéquat des locaux ou par une installation de climatisation éviter toute manipulation et travail de produits sensibles à proximité de sources de chaleur 	
Matériel de nettoyage / désinfection	<ul style="list-style-type: none"> stocker les produits dans un endroit à l'écart des denrées alimentaires, prévu à cet effet, qui puisse être fermé à clé 	

* Les contaminations croisées sont dues au fait que des produits à degrés de propreté distincts se "croisent" ou alors qu'il y ait une séparation insuffisante entre des zones propres et des zones contaminées. Il importe dès lors que les locaux de production soient conçus de façon à éviter tout croisement entre des produits propres et des produits contaminés, ce qui signifie en d'autres termes que les produits doivent circuler en une même direction depuis la réception jusqu'à la vente (consommation), ce qui évite toute rencontre avec des zones ou des produits contaminés. De plus, la conception des locaux devrait éviter toute communication directe entre des zones propres et des zones contaminées.

Parmi les zones contaminées figurent entre autres: le rinçage, le nettoyage de légumes, la livraison de produits, le stockage des déchets, les toilettes etc.

Parmi les zones propres figurent entre autres: la fabrication de produits finis, la sortie des produits, les vitrines de vente etc.






Documentation:

☞ Plans d'hygiène, de lutte contre les nuisibles, d'entretien, aperçu des bâtiments et installations

Plans de travail

MT 2

Les plans de travail représentent des sources de contamination non négligeables. Ils peuvent d'une part être porteurs de germes (sources de contamination) en raison de l'état dans lequel ils se trouvent, ou peuvent, d'autre part, être contaminés par des facteurs d'influence externes et ainsi contribuer à la prolifération des germes.

Risques potentiels	Maîtrise des risques	
Contamination des denrées alimentaires due au mauvais état des plans de travail (fissures, entailles, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> contrôle et entretien réguliers des plans de travail; prévoir les plans de travail en des matériaux solides, lisses, faciles à nettoyer et, si nécessaire, à désinfecter 	
Contamination des denrées alimentaires due à un nettoyage / une désinfection insuffisante des plans de travail	<ul style="list-style-type: none"> veiller au nettoyage régulier et correct, et si nécessaire, à la désinfection des plans de travail en cas d'utilisation de plans de découpe en bois (planches à découper, billots), veiller à les nettoyer et désinfecter en fonction du matériel, et à les essuyer à l'aide d'un papier absorbant; au cours de ces opérations, il importe d'éliminer régulièrement les résidus 	
Contamination des plans de travail par des opérations souillantes (p.ex. le nettoyage de légumes, le dépeçage de viande, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> séparer p.ex. les opérations souillantes des autres opérations de travail dans l'espace et dans le temps effectuer les opérations moins contaminantes préalablement aux opérations plus contaminantes (p.ex. terminer par la viande ou les légumes) ou nettoyer, désinfecter et essuyer les plans de travail entre deux opérations à degré de contamination élevé ou utiliser pour ces opérations de travail des plans de travail distincts et susceptibles d'être enlevés par la suite évacuation immédiate des déchets après achèvement des opérations souillantes 	 
Contamination des plans de travail par des emballages	<ul style="list-style-type: none"> ne pas déposer sur les plans de travail des emballages provenant de l'extérieur 	
Contamination des plans de travail par l'air ambiant porteur de poussières et de germes	<ul style="list-style-type: none"> mettre les plans de travail à l'abri de tout courant d'air éventuellement chargé de poussières et de souillures avant la reprise des travaux, vérifier la propreté des plans de travail 	

Documentation:







- ☞ Plan d'hygiène
- ☞ Plan d'entretien

Machines de préparation / ustensiles

MT 3

Toutes les machines servant à la préparation et les petits ustensiles entrant en contact direct avec les denrées alimentaires sont susceptibles de contaminer ces dernières.

Ne jamais utiliser pour le traitement de produits finis du matériel ayant auparavant servi à la préparation de matières premières, sans l'avoir nettoyé, et si nécessaire, désinfecté au préalable.

Risques potentiels	Maîtrise des risques	
Contamination due à une mauvaise conception des appareils ou un mauvais choix du matériel (recoins et niches inaccessibles, fissures et entailles permettant aux germes de proliférer et de survivre)	<ul style="list-style-type: none"> • veiller à une conception et un emplacement des machines permettant un accès facile pour toutes opérations de nettoyage / désinfection • en cas d'acquisition de nouvelles machines, veiller à une certification adéquate du fabricant • les machines devraient garantir un démontage facile en vue de tout travail de nettoyage / désinfection (respecter les indications du fabricant) • veiller à acquérir des machines / ustensiles dont les composants s'avèrent faciles à nettoyer / désinfecter; en cas d'acquisitions nouvelles, veiller à éviter, si possible, tout élément en bois 	
Nettoyage / désinfection insuffisante	<ul style="list-style-type: none"> • effectuer un nettoyage régulier et correct, et si nécessaire, une désinfection des machines / ustensiles, ainsi que de leur environnement 	
Mauvais état des machines (fissures, failles, exfoliations des couches extérieures)	<ul style="list-style-type: none"> • assurer un entretien régulier des appareils 	
Stockage inadéquat des petits ustensiles	<ul style="list-style-type: none"> • après achèvement des travaux, les ustensiles sont à nettoyer et, si nécessaire, à désinfecter; ils seront par la suite stockés dans un endroit régulièrement nettoyé / désinfecté et à l'abri de toute souillure 	
Contamination de produits prêts à la consommation au cas où ceux-ci auraient été préparés avec le même matériel que celui utilisé au traitement des matières premières, sans qu'il ait été nettoyé et, si nécessaire, désinfecté	<ul style="list-style-type: none"> • il est préférable de répartir le matériel de travail suivant ses fins d'utilisation (c-à-d. prévoir des ustensiles différents en fonction des produits traités, selon qu'il s'agisse de produits finis, de volaille, de légumes, de matières premières, etc.) • ou procéder à un nettoyage et, si nécessaire, à une désinfection du matériel entre les différentes utilisations • ou veiller à organiser les opérations dans le temps, de façon à effectuer les traitements moins contaminants au préalable des traitements plus contaminants (cassage d'œufs crus) 	 

Documentation:




☞ Plan d'hygiène

☞ Plan d'entretien des machines

Hygiène du personnel lors de la préparation et de la vente, en particulier de produits non-préemballés



MT 4a

Une bonne maîtrise de l'hygiène du personnel ne peut être acquise que sur base de la motivation, de l'information et de la formation adéquates du personnel. Les personnes travaillant dans le secteur alimentaire doivent faire preuve d'une hygiène corporelle irréprochable.

Risques potentiels	Maîtrise des risques	
<p>1. Les mains</p> <p>◇ En cas de nettoyage et, si nécessaire, de désinfection insuffisante, les mains constituent la source principale de contamination via:</p> <ul style="list-style-type: none"> → les ongles → la sueur → la manipulation d'objets souillés (poubelles, toilettes, nez, peau, emballages, matières premières, argent, etc.) → les plaies → les bijoux 	<ul style="list-style-type: none"> • utiliser, si possible, des ustensiles au lieu des mains (fourchette, pelle, etc.) • porter les ongles courts, propres et sans vernis à ongles • se laver et, si nécessaire, se désinfecter les mains régulièrement et particulièrement à la suite des opérations "non propres" (évacuation des déchets, etc.), avant la reprise des travaux, avant toute préparation de produits particulièrement critiques • veiller à ce que la caisse soit gérée, si possible, par une seule et même personne • se nettoyer les ongles avec une brosse à ongles en matière synthétique, conservée dans une solution désinfectante • les blessures sont à traiter immédiatement et à recouvrir d'un pansement étanche, d'un gant ou d'un doigtier • les bijoux (montres-bracelets, bracelets, bagues, etc.) sont à ôter sans exception, avant d'entamer les travaux 	
<p>2. Les cheveux</p>	<ul style="list-style-type: none"> • au cours de la fabrication, il s'impose de porter une coiffe, qui recouvre la totalité de la chevelure • les barbes longues en particulier, sont également à recouvrir 	
<p>3. La santé personnelle (certaines personnes peuvent être porteuses de microbes pathogènes)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • préalablement à toute embauche, ainsi qu'après toute période de maladie prolongée, le personnel doit se soumettre à un bilan de santé dressé par un médecin et en rapport avec son travail dans le secteur de l'alimentation • l'analyse médicale sera à répéter tous les deux ans au moins 	
<p>4. Le nez, le cou, les oreilles, la bouche, l'estomac et l'intestin, les infections et éraflures de la peau</p>	<ul style="list-style-type: none"> • éviter de tousser ou d'éternuer sur les denrées alimentaires • en cas de maladies infectieuses (toux, rhume) porter, si nécessaire, un masque • toute affection grave en rapport avec l'estomac, l'intestin et la peau doit être signalée au chef d'entreprise ou à son représentant • les infections et éraflures de la peau sont à traiter et à protéger avec effet immédiat • se laver et désinfecter les mains systématiquement après tout passage aux toilettes 	 

Hygiène du personnel lors de la préparation et de la vente, en particulier de produits non-préemballés

MT 4b

Risques potentiels	Maîtrise des risques	
<p>5. Les vêtements</p> <p>◇ les vêtements de ville se voient souillés par la poussière et le contact avec des surfaces contaminées</p> <p>◇ les tenues de travail peuvent être souillées par des opérations de travail non propres</p>	<ul style="list-style-type: none"> • porter des tenues de travail complètes, claires, propres et correctes (chaussures, pantalon, veste ou tablier, coiffe) • ne pas s'essuyer les mains à la tenue de travail • conserver à part les tenues de ville et les tenues de travail • changer et laver régulièrement les tenues de travail et en particulier les vestes ou tabliers (quotidiennement), et les pantalons (au moins une fois par semaine) • (un lavage à 90°C est susceptible de garantir une désinfection suffisante) • conserver les tenues de travail propres à un endroit propre, protégé et régulièrement nettoyé 	
<p>6. Comportement non hygiénique sur le lieu de travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ne pas tousser, éternuer ou se moucher au-dessus des denrées alimentaires • ne pas porter les mains au visage pendant le travail • ne pas fumer, boire ou manger lors de la préparation et de la vente de produits non emballés • ne pas goûter aux préparations avec les doigts • ne pas se nettoyer ou s'essuyer les mains au tablier • ne pas humecter les doigts de salive en manipulant les feuilles d'emballage • ne jamais réutiliser l'ustensile utilisé pour goûter aux produits, sans qu'il ait été nettoyé et, si nécessaire désinfecté, au préalable 	





Documentation:

- ☞ Certificats de santé du personnel
- ☞ Preuves écrites relatives aux formations / instructions du personnel

Eau

MT 5

Toutes les eaux utilisées dans les entreprises alimentaires pour la fabrication, la transformation, la conservation ou la commercialisation de produits ou de substances destinés à la consommation humaine doivent avoir la qualité d'eau potable. Elles doivent correspondre aux critères d'une eau destinée à la consommation humaine à tous les points où elles sont utilisées dans l'entreprise. La qualité de l'eau potable est contrôlée par les Services de la Commune qui en informe les consommateurs. Il est absolument nécessaire de s'abstenir de toute autre source d'eau non contrôlée. Le Service de la Gestion de l'Eau, 51-53 rue de Merl à Luxembourg, (tél.: 26 02 86 - 1) effectue des analyses de la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine. Les infrastructures d'approvisionnement privées (sources ou puits avec les installations d'adduction subséquentes) devront être soumises à un programme de contrôle selon l'article 9 du règlement (règlement grand-ducal du 7 octobre 2002 relatif à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine). L'annexe II du règlement reprend les critères nécessaires pour calculer la fréquence d'échantillonnage requise et pour identifier les points d'échantillonnage adéquats. Les fournisseurs (dans ce cas-ci les exploitants alimentaires disposant de leur propre infrastructure d'approvisionnement) devront établir ce programme de contrôle et le soumettre pour approbation aux organes techniques compétents (Direction de la Santé et Services de la Gestion de l'Eau).




Risques potentiels	Maîtrise des risques	
L'eau non potable est une source de contamination par une multitude de parasites et de germes pathogènes	<ul style="list-style-type: none"> effectuer un contrôle régulier de la qualité de l'eau en cas de moindre doute (odeur, couleur), ne pas hésiter à solliciter des analyses adéquates 	
Eau de condensation se formant sur les surfaces (froides)	<ul style="list-style-type: none"> protéger la tuyauterie par des isolations thermiques 	
Eau restante dans les tuyaux	<ul style="list-style-type: none"> bien rincer les tuyaux avant toute utilisation 	
L'eau stagnante est contaminée par des poussières, l'air et des résidus alimentaires et offre des températures ambiantes propices à la multiplication des germes présents, qui sont par la suite véhiculés vers les denrées alimentaires par l'air, les objets utilisés ou par les mains	<ul style="list-style-type: none"> éviter toute eau stagnante; aménager les bâtiments de façon à permettre une évacuation adéquate de l'eau (écoulement des eaux par le sol) éliminer l'eau par raclage ou à l'aide d'un aspirateur à eau, si nécessaire lors d'une interruption prolongée des travaux (weekend, congé) laisser s'écouler l'eau stagnante dans les tuyauteries 	
L'eau dure (forte présence de calcaire) peut provoquer des dépôts de calcaire dans les tuyauteries	<ul style="list-style-type: none"> entretien régulier des tuyauteries 	
Une eau à forte présence de calcaire peut minimiser l'effet de certains produits de nettoyage et de désinfection	<ul style="list-style-type: none"> respecter les notices d'utilisation et de dosage des produits, de même que le degré de calcaire de l'eau 	
Têtes de robinets souillées	<ul style="list-style-type: none"> il importe d'éviter tout contact avec des produits, étant donné que les têtes de robinets forment des foyers de germes, susceptibles de se développer nettoyer et, si nécessaire, désinfecter régulièrement les têtes de robinets 	
Tuyaux flexibles (type arrosage de jardin) inadaptés pour une utilisation alimentaire	<ul style="list-style-type: none"> pour les eaux en contact avec les denrées alimentaires, utiliser uniquement des tuyaux certifiés pour cet usage 	

Documentation:

- ☞ Certificats d'analyse de la qualité de l'eau potable, émis régulièrement par les Services de la Commune
- ☞ Plan d'hygiène
- ☞ Plan d'entretien pour la maintenance des installations d'eau

Air**MT 5a**

L'air véhicule des particules liquides (vapeur d'eau), de même que des micro-organismes susceptibles de se déposer partout, à tout moment.

Risques potentiels	Maîtrise des risques	
L'air ambiant	<ul style="list-style-type: none"> • nettoyage, et si nécessaire, désinfection régulière des sols, plans de travail, murs, plafonds, et ce en particulier après une interruption de la production pendant plusieurs jours d'affilée • éviter toute circulation d'air des zones contaminées vers les zones propres; fermer les ouvertures (fenêtres) donnant sur les zones contaminées • éviter les courants d'air à proximité directe des plans de travail 	 
Mauvaise aération / installations de climatisation en mauvais état	<ul style="list-style-type: none"> • nettoyage / contrôle réguliers des installations d'aération / de climatisation 	

Documentation:







- ☞ Plan d'hygiène
- ☞ Plan d'entretien

Fiches techniques OP (Opérations)

Livraison des produits

OP 1

Dès réception des produits, c'est l'exploitant de la station-service qui est responsable de la qualité irréprochable des denrées alimentaires. C'est pourquoi, une personne de l'entreprise-même devrait être présente lors de la livraison, afin d'en assurer un contrôle immédiat. Dans le cadre du système d'auto-contrôle HACCP, ce contrôle devrait être documenté à l'aide du formulaire en annexe.

Risques potentiels	Maîtrise des risques	
Emballages endommagés ou fermés de façon inadéquate	<ul style="list-style-type: none"> contrôle des emballages à la livraison ne pas accepter des emballages endommagés et notamment des conserves bombées 	
Produits gâtés	<ul style="list-style-type: none"> contrôle des produits relatif à l'odeur, à leur aspect, d'éventuelles souillures, la constitution de la surface 	
Conditions de transport / livraison non hygiéniques, c-à-d. des véhicules de transport non propres; transport des produits dans des récipients non propres ou inadéquats	<ul style="list-style-type: none"> contrôles au hasard du degré de propreté du véhicule de transport et des récipients de transport 	
Non-respect des températures et de la durée de transport requises	<ul style="list-style-type: none"> contrôles des températures à la livraison des produits, c-à-d. -18°C en cas de produits surgelés et 4°C en cas de produits réfrigérés respect de la durée de transport 	
Non-respect des dates limites de consommation	<ul style="list-style-type: none"> contrôle des dates limites de consommation à la réception 	
Séparation insuffisante entre les différents groupes de produits	<ul style="list-style-type: none"> contrôle au hasard des conditions de transport, donc séparation entre la viande et les légumes, séparation entre matières premières et produits alimentaires pré-traités, séparation entre produits emballés et produits non-emballés (la séparation peut se faire par le transport des produits dans des récipients fermés ou par la division en différents compartiments à l'intérieur du véhicule de transport) 	
L'hygiène personnelle du conducteur	<ul style="list-style-type: none"> veiller à la propreté de la tenue de protection et à l'hygiène personnelle du conducteur 	

- En cas de doutes relatifs à l'état irréprochable des produits, en refuser la réception
- Conserver en principe tous les certificats de livraison
- Afin d'éviter des contaminations non nécessaires, l'accès à l'entreprise ne devrait être autorisé qu'au personnel de l'entreprise-même (et pas dès lors au conducteur)







Documentation:

- ☞ Conserver les certificats de livraison
- ☞ Contrôle des produits à la réception
- ☞ Documentation des températures de livraison

Stockage de denrées alimentaires/ Vente de produits alimentaires préemballés

OP 2a

Pour le stockage et la vente des denrées alimentaires, il faut prévoir des unités de stockage/ de vente séparées. Les produits réfrigérés et surgelés sont à stocker et à mettre en vente conformément à leurs exigences de températures dans des unités de réfrigération (4°C) resp. de surgélation (-18°C).

Risques potentiels	Maîtrise des risques	
Etat du sol (souillures, eaux usées, carrelage abîmé, etc.), des murs et plafonds (exfoliation de crépis etc)	<ul style="list-style-type: none"> • conserver les produits dans des emballages propres, fermés; ne pas stocker les produits à même le sol, ni contre le mur • nettoyage, et si nécessaire, désinfection régulière des sols, murs, plafonds et étalages de vente 	 
Les nuisibles et leurs excréments	<ul style="list-style-type: none"> • effectuer régulièrement des contrôles visuels visant la présence de nuisibles, ainsi que de leurs excréments et effectuer des mesures de lutte contre les nuisibles 	
Séparation insuffisante entre les groupes de produits (les légumes sont par exemple entachés de particules de terre qui peuvent être véhiculées vers d'autres produits; des matières premières non nettoyées peuvent contaminer des produits finis propres)	<ul style="list-style-type: none"> • assurer la séparation entre les matières premières et les produits finis, les produits d'origine animale et les produits d'origine végétale lors du stockage (organisation des zones de stockage en différents compartiments) • stocker les produits sensibles dans un endroit protégé, c.-à-d. dans des récipients fermés ou les recouvrir de films alimentaires • stocker les produits sensibles en haut et les produits moins sensibles en bas 	
Non-respect des dates limites de consommation	<ul style="list-style-type: none"> • contrôle régulier des dates limites de consommation et organisation du stockage et de la vente suivant le principe FIFO (c.-à-d. first in, first out) • en cas de stockage de produits fabriqués au sein de l'entreprise-même, veiller à y indiquer les dates de fabrication; respecter les dates de conservation des matières premières utilisées 	
Produits endommagés et non comestibles	<ul style="list-style-type: none"> • contrôle régulier des produits, élimination immédiate des produits inutilisables 	
Emballages souillés	<ul style="list-style-type: none"> • veiller, si possible, à ne pas introduire des emballages dans les unités concernées; si possible, transvaser les produits dans des récipients propres en y indiquant impérativement les dates limites de consommation ou les dates de livraison 	
Condenseurs souillés dans les unités de réfrigération et de surgélation	<ul style="list-style-type: none"> • contrôle et nettoyage réguliers, et si nécessaire, désinfection des condenseurs 	

Stockage de denrées alimentaires/ Vente de produits alimentaires préemballés

OP 2b









Risques potentiels	Maîtrise des risques	
<p>Non-respect des températures dans les unités de réfrigération et de surgélation dû à:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ un ajustement inadéquat du thermostat ◇ un dégivrage insuffisant des enceintes de surgélation ◇ un mauvais état des appareils ◇ des ouvertures fréquentes et prolongées ◇ un stockage de quantités trop importantes 	<ul style="list-style-type: none"> • max. 4°C pour les unités de réfrigération, min.-18°C pour les unités de surgélation • contrôle régulier des températures • dégivrage régulier des enceintes • entretien régulier des enceintes de réfrigération / surgélation • éviter des ouvertures prolongées des enceintes (lors de la mise en stockage, du nettoyage, etc.) • adapter le stockage des produits réfrigérés/ surgelés aux quantités vendues 	

Documentation:

- ☞ Plans d'hygiène
- ☞ Plan de lutte contre les nuisibles
- ☞ Plan d'entretien
- ☞ Contrôle des températures

Préparation (cuisson) des denrées alimentaires

OP 3




Risques potentiels	Maîtrise des risques	
La cuisson permet d'éliminer les germes, mais une cuisson insuffisante (durée ou température insuffisante de cuisson) n'entraîne qu'une élimination insuffisante des germes	<ul style="list-style-type: none"> • assurer une température de cuisson de 80°C au minimum pendant 1 minute et 30 secondes, en veillant au bon fonctionnement et à la bonne position du thermostat, ainsi qu'à un procédé de cuisson qui convienne au produit concerné • la température et la durée de cuisson sont absolument à respecter • veiller à un entretien régulier du matériel de cuisson 	  
Après cuisson, il y a possibilité de recontamination des plats (par des courants d'air, des insectes, le personnel, des ustensiles, les mains etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • veiller à la séparation entre zones propres et zones contaminées; éviter de mettre les produits finis à nouveau en contact avec des matières premières; protéger les produits finis ou les conserver dans des récipients fermés • éviter tout mouvement d'air non contrôlé • ne pas toucher les produits des mains mais utiliser des fourchettes, couteaux etc • utiliser du matériel et des plans de travail différents pour les produits crus et cuits, les produits non-nettoyés et finis (fourchettes, couteaux) ou bien les nettoyer scrupuleusement, et si nécessaire les désinfecter entre les différentes opérations • procéder à des mesures de lutte contre les nuisibles 	 
Une conservation à des températures entre 10°C et 65°C permet aux germes de se développer	<ul style="list-style-type: none"> • garder les plats chauds, prêts à la consommation, au chaud à une température minimale de 70°C pendant 3 heures au maximum; de préférence, laisser refroidir les plats et les réchauffer à des températures de 70°C au minimum, juste avant la consommation • conserver les plats froids prêts à la consommation à des températures maximales de 4°C, en cas de plats prévus à une consommation immédiate, respecter une température de 4-6°C • ne mettre à l'étalage que des quantités réduites, en remettre régulièrement et utiliser des récipients nouveaux, propres • sortir des unités de stockage uniquement les quantités nécessaires à une préparation immédiate • servir dans les plus brefs délais les plats à réfrigérer après leur préparation ou les mettre dans des unités de vente/ stockage réfrigérées 	 
Un matériel de stockage et de cuisson ne correspondant pas aux critères d'hygiène	<ul style="list-style-type: none"> • nettoyage, et si nécessaire, désinfection régulière du matériel • les distributeurs automatiques de café et de boissons sont à nettoyer au moins 1 x par jour selon les instructions du producteur 	
Mélange avec des produits moins frais ou contaminés	<ul style="list-style-type: none"> • ne pas mélanger des produits frais (salades, sauces etc.) avec des produits moins frais • nettoyer scrupuleusement les fruits et légumes avant leur préparation 	

Documentation: ☞ Plans d'hygiène, de lutte contre les nuisibles, d'entretien, contrôles des températures

Refroidissement rapide / décongélation



OP 4

Un **refroidissement** rapide de produits sensibles peut limiter la prolifération de germes dans la zone critique comprise entre 10°C et 65°C. Ne pas placer pour faire refroidir des denrées alimentaires non-protégées à l'extérieur (p.ex sur des bords des fenêtres)

Risques potentiels	Maîtrise des risques	
Au cas où la cuisson n'aurait pas tué tous les germes ou qu'il y aurait eu une recontamination de germes, leur prolifération se voit soutenue par un refroidissement trop lent	<ul style="list-style-type: none"> • refroidissement rapide, atteignant donc une température à cœur de 10°C en 2 heures en: <ul style="list-style-type: none"> ◆ étalant les produits (épaisseur max. 2 cm) sur une surface de travail propre, réfrigérée (en inox) ◆ procédant à une congélation rapide ◆ effectuant un transvasement dans des récipients à fond double avec fluide de réfrigération ◆ découpant les produits en portions réduites facilitant un refroidissement rapide ◆ appliquant diverses autres méthodes induisant un refroidissement rapide • après refroidissement, travailler au frais ou conserver en enceinte réfrigérée (<4°C) 	  

Lors de la **décongélation** tenir compte du fait que les produits doivent passer rapidement au-delà de la zone comprise entre 10°C et 65°C, qui est propice à la prolifération de germes.

Ne jamais recongeler des aliments décongelés.

Risques potentiels	Maîtrise des risques	
Décongélation à température ambiante	<ul style="list-style-type: none"> • à éviter dans tous les cas • décongélation rapide dans des fours à micro-ondes; (contrôle de la température à cœur) • décongélation lente à n'effectuer que dans des enceintes de réfrigération à des températures inférieures à 4°C 	
L'eau de décongélation favorise le développement de germes	<ul style="list-style-type: none"> • évacuer rapidement les eaux de décongélation 	
contaminations croisées	<ul style="list-style-type: none"> • décongeler les matières premières à l'écart des produits finis 	
Supports de décongélation	<ul style="list-style-type: none"> • après évacuation des eaux de décongélation, effectuer un nettoyage scrupuleux des supports de décongélation, et une désinfection en cas de produits sensibles (poisson, viande, volaille) 	


Documentation:

- ☞ Plan d'hygiène
- ☞ Contrôles des températures

Friture

OP 5

L'utilisation d'une friteuse permet d'élargir de façon importante la gamme des produits mis en vente. Cependant, des huiles altérées sont nuisibles à la santé. Ces huiles produisent de la fumée à des températures basses, semblent visqueuses et moussent de façon importante. En état de refroidissement, elles ont une odeur piquante, savonneuse, amère ou rancie. Une coloration foncée des huiles ne doit pas forcément constituer un indice pour son état altéré. En cas de doute, il est possible d'analyser le degré de fraîcheur à l'aide de tests spéciaux.












Risques potentiels	Maîtrise des risques	
Altération prématurée des huiles	<ul style="list-style-type: none"> • ne jamais ajouter de l'huile fraîche à une huile usée; en cas de diminution de la quantité d'huile, diminuer également la quantité de produits à frire • ne pas échauffer l'huile au-dessus de 180°C • de fortes différences de températures conduisent à une altération précoce de l'huile; veiller dès lors à ne pas introduire une quantité trop importante de denrées alimentaires dans l'huile pour ne pas risquer une trop forte diminution de la température de l'huile • nettoyer (filtrer) l'huile chaque jour à l'aide d'un siphon ou d'un filtre, la transvaser dans des récipients thermorésistants et procéder à un nettoyage approfondi de la friteuse 	

Documentation:

- ☞ Plan d'hygiène
- ☞ Contrôles des températures

Vente de produits frais (non-emballés)

OP 6






Risques potentiels	Maîtrise des risques	
<p>des locaux de production jusqu'aux points de vente, par:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ le croisement de zones contaminées (cour intérieure, ouverture sur une rue, etc.) ◇ le croisement avec des objets contaminés (p.ex. les déchets) ◇ le contact avec des récipients / mains contaminés ◇ une mauvaise hygiène du personnel <p>lors de la mise à l'étalage des produits</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ par des plans de vente non propres ◇ lors de la vente-même 	<ul style="list-style-type: none"> • transport rapide des produits finis en assurant qu'ils soient systématiquement protégés (recouverts) en cas de risque élevé de contamination (produits sensibles) • veiller surtout à protéger (récipients, recouvrement) les produits en cas de croisement de zones/ matériels contaminés • respecter une hygiène scrupuleuse des mains et toucher le moins possible les produits avec les mains nues (utiliser des pelles, etc.) • nettoyage, et si nécessaire, désinfection régulière des récipients • assurer que les surfaces de vente soient nettoyées, et si nécessaire, désinfectées avant la mise à l'étalage notamment de produits sensibles • n'utiliser à la manipulation des produits que du matériel régulièrement nettoyé, et si nécessaire, désinfecté • respecter l'hygiène du personnel et des mains 	    
le comportement du personnel et des clients	<ul style="list-style-type: none"> • ne jamais tousser ou éternuer sur les produits • veiller à une protection permanente des produits, les vitrines de vente sont à recouvrir du côté des clients et veiller à ne pas exposer des produits non-emballés sur les comptoirs de vente 	
par les étiquettes de prix ou autres articles de décoration entrant en contact avec les produits	<ul style="list-style-type: none"> • nettoyer, et si nécessaire désinfecter régulièrement les étiquettes de prix ou autres articles de décoration entrant en contact direct avec les produits, si possible utiliser des étiquettes n'étant pas en contact direct avec les produits 	
par le contact avec les produits de nettoyage / désinfection	<ul style="list-style-type: none"> • n'effectuer le nettoyage / la désinfection qu'après avoir enlevé les produits au préalable 	
par une séparation insuffisante entre catégories de produits distinctes	<ul style="list-style-type: none"> • diviser les surfaces destinées à l'étalage des produits en différentes zones 	
par des évaporateurs souillés des vitrines réfrigérées	<ul style="list-style-type: none"> • nettoyage, et si nécessaire, désinfection régulière 	
par une conservation prolongée	<ul style="list-style-type: none"> • organiser la vente ainsi que la recharge des étalages selon le principe FIFO, veiller à la durée d'exposition des produits 	
Lors de l'exposition à la vente, au cas où les températures de stockage n'auraient pas été respectées	<ul style="list-style-type: none"> • bien réfrigérer les étalages et vitrines de vente avant la mise à l'étalage des produits (4-6°C) • assurer une organisation des vitrines et étalages de vente qui permette de placer les produits sensibles dans les zones les plus réfrigérées • adapter la quantité de produits exposés au volume effectif de vente 	

Documentation: ☞ Plans d'hygiène, d'entretien et contrôle de températures

Evacuation des déchets

OP 7

Assurer à tout moment une séparation entre les zones / opérations de travail propres (p.ex. la production) et les zones/ opérations de travail contaminées (p.ex. l'élimination des déchets).

Risques potentiels	Maîtrise des risques	
Prolifération des germes présents dans les déchets	<ul style="list-style-type: none"> • évacuation rapide/régulière des déchets des plans de travail dans les poubelles, puis dans les conteneurs 	
Les poubelles sont contaminées de germes (couvercles, poignées)	<ul style="list-style-type: none"> • utiliser des sachets en plastique à usage unique • se nettoyer et désinfecter systématiquement les mains après avoir touché à des déchets et aux poubelles • éviter dans la mesure du possible de toucher des mains les poubelles lors de la manipulation de denrées alimentaires • utiliser, de préférence, des poubelles fermées à commande non-manuelle • nettoyer et désinfecter régulièrement les poubelles 	  
Les courants d'air sont susceptibles de propager des germes	<ul style="list-style-type: none"> • éviter absolument tout courant d'air dans l'environnement immédiat des poubelles 	
Degré de propreté insuffisant	<ul style="list-style-type: none"> • veiller à ce que les zones de stockage des conteneurs restent propres et exemptes de nuisibles 	
Les déchets organiques présentent des conditions optimales au développement de germes	<ul style="list-style-type: none"> • vider régulièrement les poubelles utilisées dans la production, notamment en cas de températures ambiantes élevées • le cas échéant, garder les déchets dans un endroit frais • si possible, tenir les poubelles à distance de toute source de chaleur 	

Documentation:

☞ Plan d'hygiène

☞ Plan de prévention et de gestion des déchets

Nettoyage et désinfection

OP 8a

Le nettoyage et la désinfection entraînent une réduction des germes. Pour un nettoyage /une désinfection efficace, il faut établir un plan d'hygiène (voir annexe).

Le plan d'hygiène peut être établi soit par l'entreprise-même, soit par l'entreprise de nettoyage qui fournit les produits détergents et être adapté aux produits relatifs. Afin de garantir un nettoyage efficace, les prescriptions de plan d'hygiène sont à respecter scrupuleusement.

Après les opérations de nettoyage/ désinfection, il importe de rincer abondamment les surfaces et objets nettoyés/ désinfectés, afin d'éliminer tout reste de produits de nettoyage/ désinfection (toxique) ou de souillures. Toute denrée alimentaire doit être mise à l'écart. Tout reste d'aliment est source de multiplication de germes qu'il s'agit dès lors d'éliminer le plus souvent possible. Afin d'assurer une efficacité optimale de la solution détergente, il importe de la changer régulièrement.

Après achèvement des travaux, plonger les lavettes dans une solution désinfectante, après un rinçage intensif, ou les laver ou lave-linge à 90°C. Bien laisser sécher.

Le nettoyage et la désinfection sont complémentaires.

	Nettoyage	Désinfection
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> • élimination de la souillure visible (en cas de nettoyage correct, certains produits permettent même d'éliminer 80% des micro-organismes) 	<ul style="list-style-type: none"> • élimination des micro-organismes, présents bien que non visibles
Mesure	<ul style="list-style-type: none"> • peut s'effectuer sans désinfection ultérieure 	<ul style="list-style-type: none"> • ne peut s'effectuer qu'à la suite d'un nettoyage antérieur correct, étant donné que toute saleté entrave l'effet de désinfection du produit
Absolument indispensable	<ul style="list-style-type: none"> • traitement mécanique (brossage, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • strict respect des temps de contact, des températures d'utilisation et du dosage exact du produit (respecter la description du produit)
Fréquence	<ul style="list-style-type: none"> • en fonction du degré de souillure • le matin, avant d'entamer les travaux afin d'éliminer la poussière • entre deux opérations de travail pour éliminer les restes et graisses 	<ul style="list-style-type: none"> • entre deux opérations contaminantes: après le cassage des œufs, le nettoyage des fruits et légumes • avant le traitement de produits sensibles • après achèvement des travaux pour éliminer les germes
Protocole:	<ul style="list-style-type: none"> • méthode: <ol style="list-style-type: none"> a. garder à portée de main un seau contenant une solution détergente à renouveler régulièrement, de même qu'une lavette propre b. frotter vigoureusement à l'aide de la lavette c. rincer à l'eau claire d. essuyer éventuellement à l'aide d'un papier jetable 	<ul style="list-style-type: none"> • méthode: <p>après le nettoyage:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. répartir la solutions désinfectante sur la surface à désinfecter b. laisser agir conformément aux instructions c. rincer 2. pulvériser une solution alcoolique à 70% minimum et essuyer à l'aide d'un papier jetable

Documentation:

☞ Plan d'hygiène, notice d'utilisation du produit

Nettoyage et désinfection des unités de préparation et de vente

OP 8b

Avant l'utilisation du produit de nettoyage/ désinfection, il faudra procéder à une élimination des gros déchets.

Objet à nettoyer	Fréquence du nettoyage	Protocole
Surfaces de travail	<ul style="list-style-type: none"> plusieurs fois par jour et surtout après le nettoyage des fruits et légumes, la manipulation d'œufs frais et de viande fraîche etc 	<ul style="list-style-type: none"> après la manutention d'œufs frais et de viande fraîche, de légumes, de fruits non-nettoyés, désinfecter si possible les surfaces, afin d'éviter une contamination des produits finis
Vitrines et étalages de vente	<ul style="list-style-type: none"> plusieurs fois par jour 	<ul style="list-style-type: none"> si possible avant la mise en vente de nouveaux produits
Ustensiles de travail	<ul style="list-style-type: none"> après chaque usage 	<ul style="list-style-type: none"> prévoir, si possible, des ustensiles différents pour la manutention de matières premières et de produits finis, désinfecter si possible les ustensiles après la préparation de viande crue
Lavabos	<ul style="list-style-type: none"> plusieurs fois par jour 	
Distributeurs de boissons	<ul style="list-style-type: none"> 1x par jour 	<ul style="list-style-type: none"> respecter les instructions du producteur
Four à micro-ondes, four normal, cuisinière	<ul style="list-style-type: none"> 1x par jour 	
Friteuse	<ul style="list-style-type: none"> 1x par jour après achèvement du travail 	
Appareil à crème chantilly	<ul style="list-style-type: none"> 1x par jour 	<ul style="list-style-type: none"> respecter les instructions du producteur
Poubelles	<ul style="list-style-type: none"> 1x par jour 	<ul style="list-style-type: none"> nettoyer et désinfecter
poignées des portes et armoires	<ul style="list-style-type: none"> 1x par jour 	
Poignées des réfrigérateurs	<ul style="list-style-type: none"> plusieurs fois par jour 	
Sols, carrelages auprès des surfaces de préparation	<ul style="list-style-type: none"> 1x par jour 	
Réfrigérateurs	<ul style="list-style-type: none"> 1x par jour à l'intérieur, 1x par semaine à l'extérieur 	<ul style="list-style-type: none"> veiller à nettoyer scrupuleusement les joints d'étanchéité des portes
Surgélateurs	<ul style="list-style-type: none"> 1x par semaine à l'intérieur et à l'extérieur 	<ul style="list-style-type: none"> veiller à la propreté des condenseurs
Étalages de vente, armoires	<ul style="list-style-type: none"> 1x par semaine à l'intérieur et à l'extérieur 	
Plafonds, murs, fenêtres	<ul style="list-style-type: none"> de préférence 1x par mois 	
climatisation/ ventilation	<ul style="list-style-type: none"> selon les indications du producteur 	<ul style="list-style-type: none"> comme ces installations sont susceptibles de propager les germes, contrôler régulièrement leur propreté et si nécessaire les nettoyer plus souvent

Documentation: ☞ Plan d'hygiène, conservation des notices d'utilisation des produits

Nettoyage et désinfection: machines et ustensiles

OP 8c

Les instructions suivantes concernent les ustensiles (couteaux, cuillères, fouets à battre, etc.), de même que les parties démontables des machines.

Toute présence de résidus organiques (débris alimentaires) entrave l'efficacité des produits de nettoyage / désinfection.

Il est dès lors conseillé:

- d'éliminer tout reste de denrées alimentaires avant toute opération de nettoyage
- de changer l'eau de lavage dès qu'elle est souillée (une eau contenant des résidus alimentaires à des températures comprises entre 40°C et 50°C, se transforme en quelques heures en milieu propice au développement de micro-organismes)
- (le rajout d'eau fraîche n'apporte aucun effet)
- de veiller à toujours rincer à l'eau chaude courante

	Produit	Dosage T°C	Fréquence	Protocole
Prélavage			<ul style="list-style-type: none"> • de préférence immédiatement après utilisation, avant que les matières organiques ne commencent à sécher 	<ul style="list-style-type: none"> • éliminer les restes • tremper les ustensiles dans l'eau ou bien les rincer sous un jet d'eau • veiller aux surfaces éclaboussées
Nettoyage et désinfection			<ul style="list-style-type: none"> • après utilisation ou après achèvement des travaux • après toute utilisation, nettoyer et désinfecter en profondeur les parties difficilement accessibles 	<ul style="list-style-type: none"> • diverses possibilités: <ol style="list-style-type: none"> 1. seau contenant la solution détergente / désinfectante <ol style="list-style-type: none"> a. laisser tremper les ustensiles conformément aux instructions b. rincer à l'eau très chaude c. laisser sécher par égouttement ou essuyer à l'aide d'un papier jetable 2. pulvériser une solution alcoolisée à min. 70% sur les surfaces à désinfecter et les essuyer aussitôt à l'aide d'un papier jetable 3. dans le lave-vaisselle en respectant le dosage recommandé des produits

- Il est recommandé de suspendre le petit matériel au mur p.ex., après nettoyage
- L'entretien et le nettoyage / la désinfection des machines doivent suivre les instructions du fabricant
- Après utilisation, le matériel de nettoyage devra être nettoyé et si nécessaire désinfecté, étant donné qu'il représente un foyer idéal au développement de germes et qu'il est en outre susceptible de répandre de mauvaises odeurs.



Documentation:

- ☞ Plan d'hygiène
- ☞ (Plan d'entretien des lave-vaisselle)

Mesures de lutte contre les rongeurs

OP 9a

Les rongeurs sont susceptibles de transmettre par des micro-organismes (virus, bactéries, parasites, ...) des maladies dangereuses à la santé humaine. La transmission peut avoir lieu par un contact direct des animaux ou par les eaux usées. Les morsures de ces animaux s'avèrent également très dangereuses. Elles provoquent en plus d'importants dégâts au niveau des denrées alimentaires, d'une part, et au niveau des câbles électriques, d'autre part. Il est possible de prendre soi-même des mesures de lutte contre les rongeurs, mais il importe de savoir qu'il existe des entreprises spécialisées en ce domaine. En cas de prise individuelle de mesures contre les rongeurs, il est indispensable de respecter scrupuleusement les instructions du fabricant des produits. Il est important que toute denrée entrée en contact avec des rongeurs soit éliminée.

Risques potentiels	Maîtrise des risques	
Les rongeurs, de même que les parasites qu'ils véhiculent peuvent entrer en contact direct avec des denrées alimentaires et donc les contaminer; ces germes s'avèrent très dangereux pour la santé de l'homme, notamment en cas de produits ne subissant plus de cuisson par la suite	<ul style="list-style-type: none"> • protéger les ouvertures (fenêtres, ventilations, etc.) p.ex. par des grilles • vérifier les emballages à la réception-même et avant toute utilisation • en cas d'endommagement des emballages, transvaser le contenu, ou le cas échéant, l'éliminer 	
Les urines et excréments des rongeurs sont susceptibles de souiller l'eau potable, ainsi que les denrées alimentaires	<ul style="list-style-type: none"> • veiller à bien couvrir les produits finis et les matières premières (film alimentaire, récipients fermés, etc.) • faire effectuer régulièrement des mesures de dératisation préventives par des firmes spécialisées; en cas de détection d'excréments, procéder immédiatement aux mesures de nettoyage adéquates • traiter en particulier les réserves sèches de produits spéciaux de lutte contre les rongeurs • il est indispensable d'effectuer ces opérations après protection, de préférence écartement, de toute denrée alimentaire 	

L'utilisation de produits spéciaux s'avère très délicate. Il s'agit en effet d'éviter tout contact avec des denrées alimentaires. Il convient donc de les conserver à l'abri des zones de production, dans un endroit fermé à clé, spécialement prévu à cet effet. Aussi faudra-t-il bien se laver les mains après manipulation de ces produits.



Documentation:

- ☞ Plan de lutte contre les nuisibles
- ☞ Plan d'hygiène

Mesures de lutte contre les insectes

OP 9b

Les insectes volants (guêpes, moustiques, mouches, ...) et rampants (blattes, cafards, etc.) représentent une source permanente de contamination et notamment de recontamination de produits finis.

Risques potentiels	Maîtrise des risques	
Par un contact direct avec des matières premières, des produits intermédiaires ou finis	<ul style="list-style-type: none"> • protection systématique des denrées alimentaires (film alimentaire, récipients fermés) immédiatement après achèvement des préparations, et en cas de repos avant continuation des préparations • protection des ouvertures (fenêtres, ventilations) p.ex. par des moustiquaires 	
Par un contact des insectes lorsque ces derniers proviennent de zones souillées (toilettes, poubelles, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • évacuer les déchets immédiatement dans les poubelles • nettoyer, et si nécessaire, désinfecter régulièrement les zones sanitaires, les poubelles, les plans de préparation • veiller à éviter tout contact avec les denrées alimentaires lors de ces opérations 	

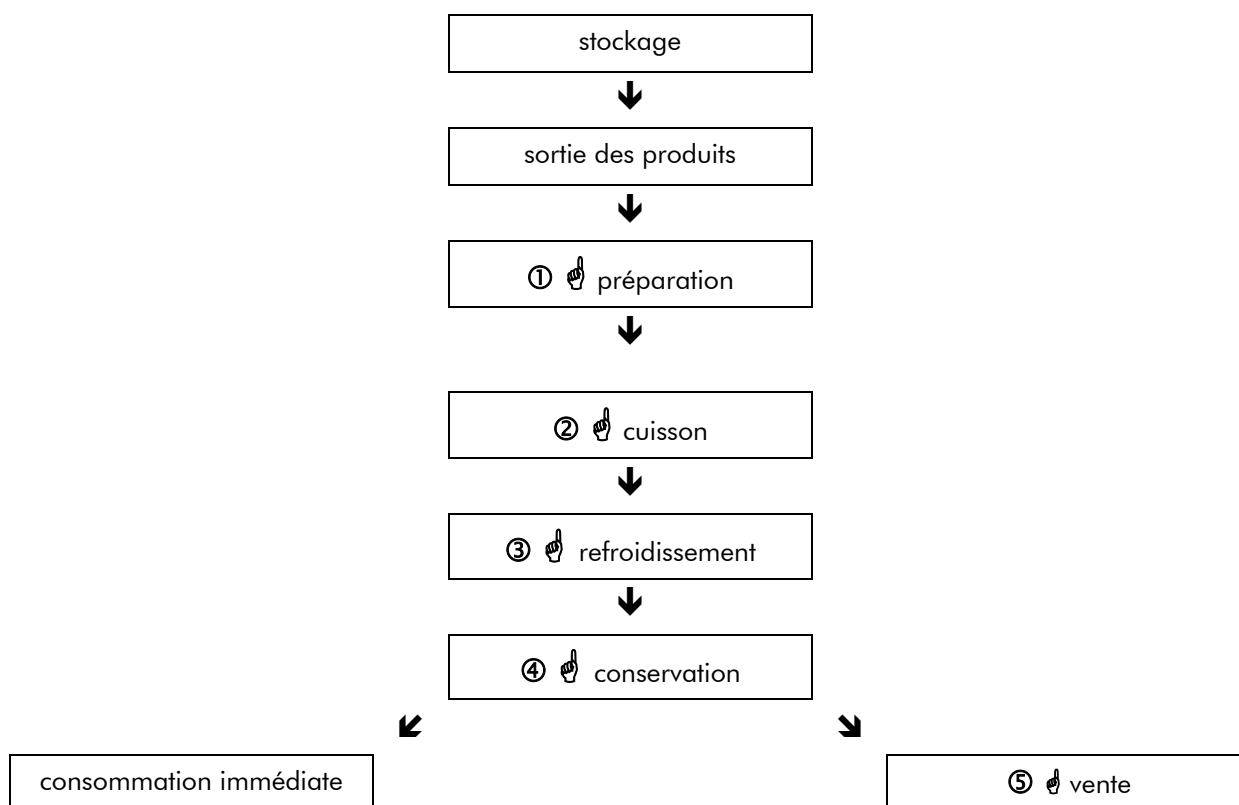
Documentation:

- ☞ Plan de lutte contre les nuisibles
- ☞ Plan d'hygiène

Fiches techniques BPF (Bonnes pratiques de fabrication)






Salades (buffet de salades)

légumes	herbes	fromage	volaille rôtie	vinaigrette
	épices	œufs cuits	viande rôtie	thon
			jambon	crevettes



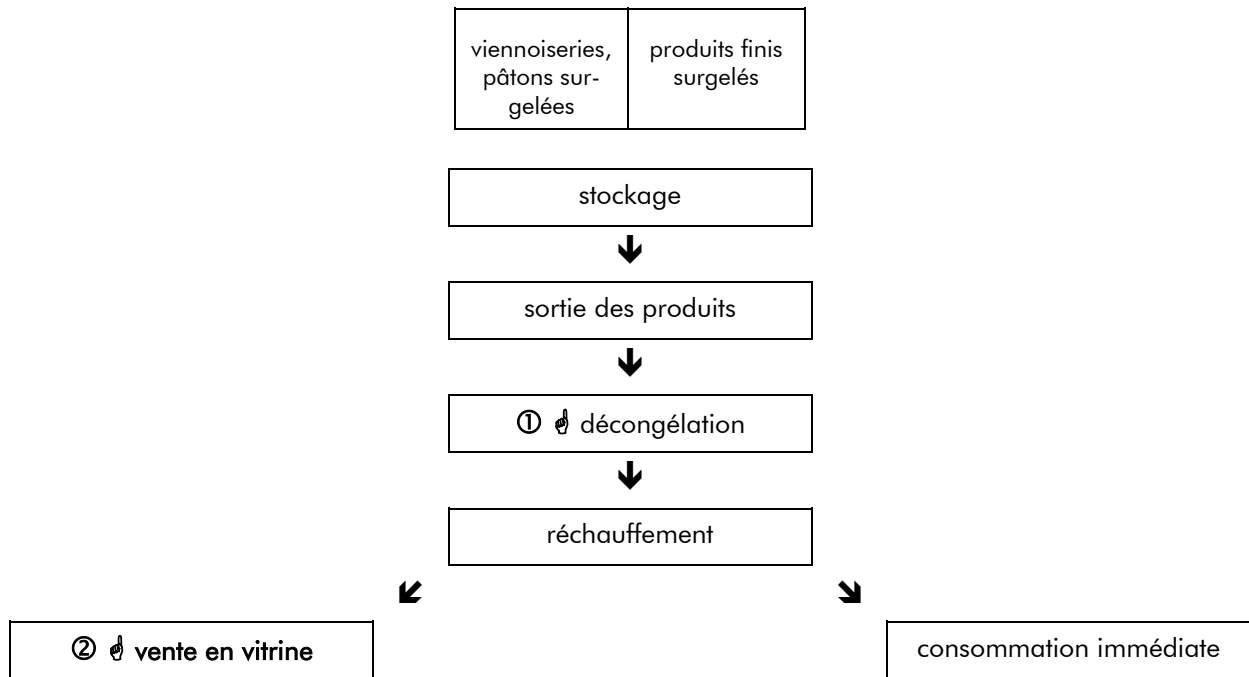
Salades/ buffet de salades

BPF 1

CCP	risques potentiels	maîtrise des risques	
matières premières	<ul style="list-style-type: none"> viandes et poissons épices légumes/herbes vinaigrettes fromages conserves 	<ul style="list-style-type: none"> les viandes et les poissons sont à livrer et à conserver en état réfrigéré (voir aide-mémoire - température) les épices doivent être exemptes de moisissures et conservées dans un endroit sec les légumes/ herbes doivent être exempts d'éléments détériorés ou moisissés et stockés dans un endroit frais et sec, bien séparés des produits sensibles (viande, poisson) ainsi que des produits finis conserver les vinaigrettes dans un endroit frais (ne pas utiliser d'œufs frais pour la préparation des vinaigrettes) les fromages ne doivent pas présenter d'endroits moisissés, respecter la date limite de consommation ne pas utiliser le contenu de conserves endommagées et en aucun cas celui de conserves bombées transvaser le contenu des emballages entamés si possible dans des récipients destinés aux denrées alimentaires, conserver dans un endroit réfrigéré et utiliser le plus vite possible utiliser les ingrédients pour les salades dans les 24 heures 	
CCP1 ◇ préparation des matières premières	<ul style="list-style-type: none"> un rinçage insuffisant n'élimine pas les nuisibles contamination des légumes par une eau de mauvaise qualité 	<ul style="list-style-type: none"> rincer abondamment les légumes dans un endroit séparé n'utiliser pour le rinçage que de l'eau potable 	
CCP 2 ◇ cuisson/ grillage/ rôtissage	<ul style="list-style-type: none"> élimination insuffisante des germes par une cuisson insuffisante des légumes 	<ul style="list-style-type: none"> respecter et contrôler la durée et la température de cuisson (OP3) 	
CCP 3+4 ◇ refroidissement et conservation	<ul style="list-style-type: none"> développement possible de germes dû à un refroidissement trop lent et une conservation inadéquate contamination possible par du matériel insuffisamment nettoyé et, si nécessaire désinfecté 	<ul style="list-style-type: none"> refroidir le plus vite possible les plats préparés (dans le réfrigérateur) et les conserver dans un endroit réfrigéré et bien protégé (OP4), effectuer des contrôles de températures voir plan d'hygiène 	 
CCP 5 ◇ vente	<ul style="list-style-type: none"> vitrine de vente insuffisamment nettoyée température de vente trop élevée le comportement des clients auprès d'une vitrine de vente non-protégée hygiène du personnel insuffisante 	<ul style="list-style-type: none"> voir plan d'hygiène vendre les produits en état réfrigéré (pour une consommation immédiate à 6°C) protéger de façon adéquate les vitrines de vente et les buffets de salades respecter l'hygiène du personnel 	 




Documentation: ☞ Plan d'hygiène, plan d'entretien, contrôle des températures

Régénération ou réchauffement de produits surgelés prêts à l'emploi (pain/ petits pains/ produits finis, tels que pizzas etc)



Régénération ou réchauffement de produits surgelés prêts à l'emploi (pain/ petits pains/ produits finis tels que pizzas etc)

BPF 2

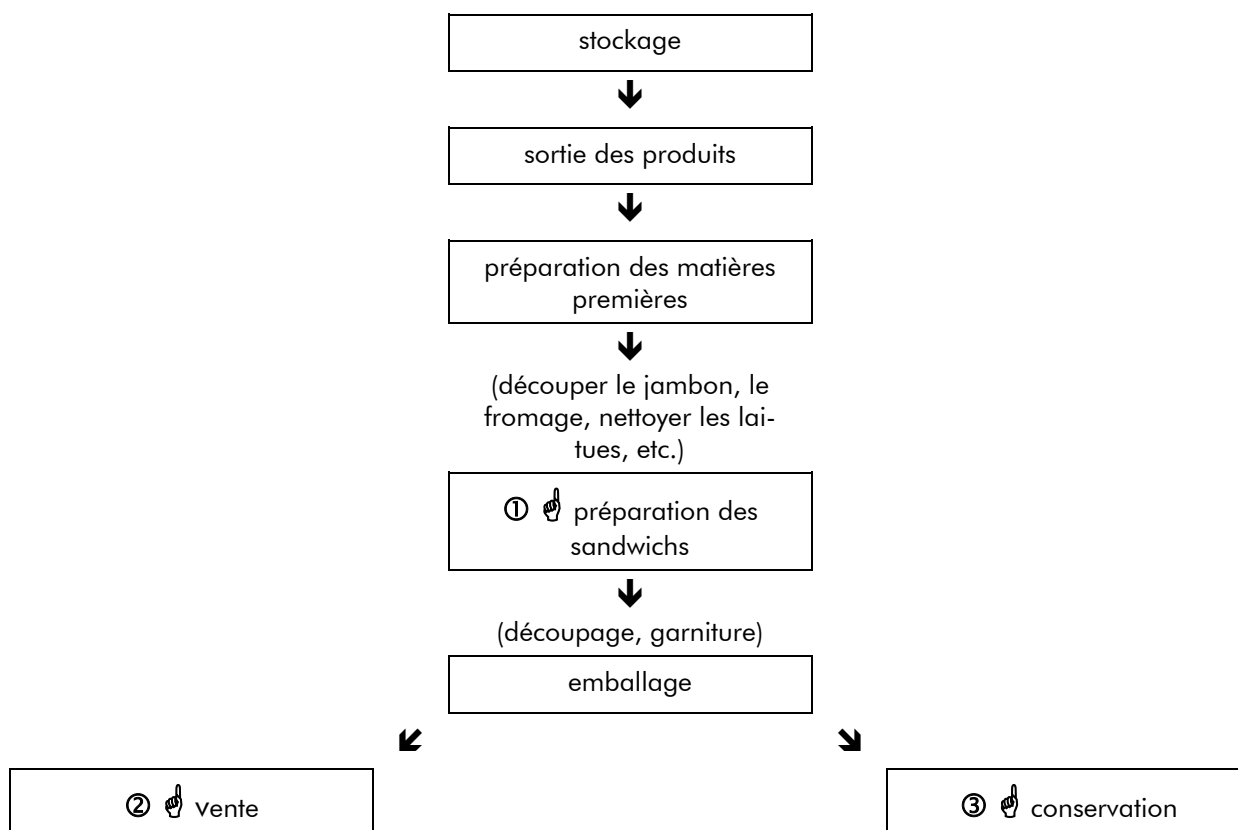
CCP	risques potentiels	maîtrise des risques	
◇ matières premières	<ul style="list-style-type: none"> • matières premières détériorées par un non-respect des températures de congélation 	<ul style="list-style-type: none"> • effectuer des contrôles de température lors de la réception; la température de livraison ne doit pas être supérieure à -18°C • ne pas accepter des emballages présentant des givrages (ceux-ci sont un indice pour une décongélation et recongélation antérieures des produits) • effectuer régulièrement des contrôles de température dans les unités de surgélation lors du stockage • afin de ne pas provoquer une élévation de la température, veiller à ne pas surcharger les unités de surgélation • éviter des ouvertures prolongées des enceintes de réfrigération 	
CCP 1 ◇ décongélation	<ul style="list-style-type: none"> • multiplication éventuelle de germes par une décongélation inadéquate 	<ul style="list-style-type: none"> • effectuer la décongélation de préférence à des températures de réfrigération (OP-4) • si possible, procéder à une régénération des produits sans décongélation préalable 	
◇ régénération	<ul style="list-style-type: none"> • contamination due à des installations insuffisamment nettoyées 	<ul style="list-style-type: none"> • veiller à un nettoyage régulier et adapté des installations (respecter le plan d'hygiène ainsi que les instructions du producteur) 	
CCP 2 ◇ vente	<ul style="list-style-type: none"> • vitrines de vente souillées et non protégées • formation des moisissures sur des produits chauds due à l'aire ambiante souillée • développement de germes dans des produits finis dû à une conservation au chaud prolongée à des températures mal adaptées 	<ul style="list-style-type: none"> • présenter les produits dans des vitrines protégées • refroidir les produits dans un endroit protégé • nettoyer régulièrement les vitrines de vente (respecter le plan d'hygiène) • garder les produits finis prêts à la consommation au chaud à une température minimale de 70°C pendant 3 heures au maximum; si possible, laisser refroidir les produits et procéder à un réchauffement lors de la vente (OP3) 	

Documentation:

- ☞ Contrôle des températures
- ☞ Plan d'hygiène
- ☞ Plan d'entretien





Sandwichs

pain	fromage	poisson/ crus- tacés	moutarde
mayonnaise	jambon		laitue
beurre	œufs cuits	salami	tomates



Sandwichs

BPF 3

CCP	risques potentiels	maîtrise des risques	
◇ matières premières	<ul style="list-style-type: none"> • viandes et poissons • épices • légumes/ herbes • sauces • fromages • conserves 	<ul style="list-style-type: none"> • les viandes et les poissons sont à livrer et à conserver en état réfrigéré (voir aide-mémoire - température) • les épices doivent être exemptes de moisissures et stockées dans un endroit sec • les légumes/ herbes doivent être exempts d'éléments détériorés ou moisies et sont à stocker dans un endroit frais et sec, bien séparés des produits sensibles (viande, poisson), ainsi que des produits finis • conserver les sauces dans un endroit frais (ne pas utiliser d'œufs frais à la préparation des sauces) • les fromages doivent être exempts de moisissures, respecter la date limite de consommation • ne pas utiliser le contenu de conserves endommagées et en aucun cas celui de conserves bombées • transvaser le contenu des emballages entamés de préférence dans des récipients alimentaires, les conserver dans un endroit réfrigéré et les utiliser le plus vite possible • les garnitures pour les sandwichs sont à utiliser dans les 24 heures 	
CCP 2 ◇ préparation des sandwichs	<ul style="list-style-type: none"> • contamination par l'air ambiant contaminé (poussières etc) • mauvaise hygiène du personnel • un rinçage insuffisant n'élimine pas les nuisibles • contamination des légumes par de l'eau contaminée 	<ul style="list-style-type: none"> • préparation des sandwichs dans un endroit protégé (à l'écart des poubelles, des sources de chaleur et de fenêtres ouvertes), propre et frais • rincer abondamment les légumes dans un endroit séparé • n'utiliser pour le rinçage que de l'eau potable 	 
CCP 3 + 4 ◇ Vente et conservation	<ul style="list-style-type: none"> • développement de germes dû à une conservation inadéquate 	<ul style="list-style-type: none"> • conservation prolongée à 4°C • les sandwichs à la viande cuite, au poisson et / ou à la mayonnaise sont à conserver dans un étalage de vente réfrigéré (4-6°C); les produits non-vendus de cette catégorie ne doivent en aucun cas être remis en vente le lendemain • les sandwichs au fromage/ jambon cru ou saucisson peuvent être vendus à température ambiante (à condition qu'elle ne soit pas trop élevée) et à condition que la quantité exposée corresponde au volume de vente effectif • ces produits ne doivent cependant pas être exposés en zone non réfrigérée pendant plus de 6 heures 	 

Documentation: ☞ Plan d'hygiène, contrôles des températures

Annexes

Aide-mémoire - températures

◆ Températures de livraison

◆ viande fraîche	≤ 4 °C (tolérance ± 2° C)
◆ viande hachée	< 2 °C
◆ volaille fraîche	< 3 °C
◆ poisson frais (crevettes)	≤ 2 °C (sur glace)
◆ saumon fumé, anchois, thon	< 4 °C
◆ salades, produits d'épicerie fine, produits de viande	< 4 °C
◆ lait, produits laitiers	< 10 °C
◆ épices	15 - 20 °C (sec)
◆ noix, grains	15 - 20 °C
◆ fruits et légumes frais	5 - 15 °C suivant le type de fruits / légumes
◆ oeufs	de préférence < 3 °C
◆ produits surgelés	- 18 °C
◆ produits livrés chauds	min. 65 °C

◆ Températures de stockage

◆ viande fraîche	≤ 4 °C (tolérance ± 2° C)
◆ viande hachée, produits à base de viande hachée	< 2 °C utilisation le jour-même
◆ volaille fraîche	< 3 °C
◆ poisson frais (moules, crevettes)	≤ 2 °C utilisation le jour-même
◆ saumon fumé, anchois, thon	< 4 °C
◆ salades, produits d'épicerie fine, produits de viande	< 4 °C
◆ lait, produits laitiers	6-8 °C
◆ oeufs	< 4 °C
◆ épices	15 - 20 °C (sec)
◆ noix, grains	15 - 20 °C
◆ fruits et légumes frais	5 - 15 °C suivant le type de fruits / légumes
◆ plats cuits	< 3 °C
◆ crèmes, tartes, gâteaux	< 4 °C
◆ produits surgelés	- 18 °C

◆ Plats prêts à la consommation

◆ plats chauds	> 70 °C	(à conserver au max. 3 heures à > 70°C)
◆ plats froids	< 7 °C	
◆ desserts	< 7 °C	
◆ crème glacée	entre -10 et -12 °C	

◆ Cuisson

◆ Volaille, viande hachée, poisson, viande	min. 70 °C température à coeur	pendant 10 minutes au min.
	ou 80 °C température à coeur	pendant 3 minutes au min. (sauf en cas de viande soumise à un rôtissage instantané)
◆ réchauffement	min. 70 °C température à coeur	pendant 10 minutes au min.

◆ Températures à coeur et modes de cuisson *

Mode de cuisson	Denrées alimentaires	Température extérieure	Température à coeur en fin de cuisson
Cuisson (sous pression)	Aliments à faible teneur en eau et à teneur élevée en amidon, telles les pâtes, les pommes de terre, etc.	100 °C	80 - 100 °C
Pochage	Plats à base d'oeufs, crèmes, sauces, boulettes	75 - 95°C	75 - 90°C
Cuisson au four	Produits de boulangerie, soufflés	160 - 250 °C	80 - 100 °C
Cuisson à la vapeur (sous pression)	Poisson, pommes de terre, légumes viande tendre	100 °C 105 - 120 °C	80 - 100 °C 105 - 120 °C
Friture	Produits de boulangerie, pommes de terre, petits morceaux de viande panés	180 - 200 °C	80 - 95 °C
Rôtissage	Petits morceaux de poisson, de viande, volaille, fruits, légumes	250 - 350 °C	80 - 100 °C 100 °C 75 - 90 °C
Cuisson à petit feu	Grands morceaux de viande à tissu cellulaire ferme ou à teneur élevée en graisses	100 - 200 °C	100 °C
Cuisson à l'étuvée	Aliments à teneur élevée en eau, tels les légumes, les fruits, le poisson, la viande tendre	100 °C	80 - 100 °C
Grillade / grillade au four	Viande à filandres fines Poisson, pommes de terre	180 - 200 °C 140 - 250 °C	55 - 80 °C

* extrait de Behr's „Hygienepaxis“

Formulaire relatif à la formation du personnel

Monsieur / Madame _____

Entretien du (date) _____

Thèmes discutés:

Signature du collaborateur/trice: _____

Signature du chef d'entreprise / de son représentant: _____

(Copie au collaborateur/trice)

Check-list – Réception des produits

Livraison:

Date:

	Oui	Non
Livraison dans les délais		
Livraison correcte suivant commande		
Marquage correct de l'emballage		
Dates limites de consommation suffisantes		
Emballages propres, non entamés, exempts de moisissures/nuisibles		
Contrôle général des produits relatif à l'odeur, l'aspect extérieur, d'éventuelles souillures, la constitution de la surface		
Respect de la durée de transport		
Contrôle des conditions générales de transport: <ul style="list-style-type: none">- Propreté des moyens et récipients de transport- Présentation du conducteur- Séparation des groupes de produits- Produits stockés ni sur le sol, ni contre les murs- Mesures adéquates visant le respect des températures de transport requises		
Respect de la chaîne du froid: <ul style="list-style-type: none">- Lait / produits laitiers: < 10°C- Viande / charcuteries: < 3°C- Viande hachée: < 3°C- Produits surgelés: < -18°C		

Autres remarques:

Formulaire de réclamation

Entreprise: _____

Date: _____

Livraison du _____

Refusée sur base des réclamations suivantes:

Acceptée en dépit des réclamations suivantes:

Livraison incorrecte suivant commande / certificat de livraison

Livraison non effectuée dans les délais

Moyens / récipients de transport non propres

Séparation inadéquate des groupes de produits

Non-respect des températures de transport requises

Dates limites de consommation insuffisantes

Marquage incorrect des emballages

Emballages entamés, souillés

Mauvais état hygiénique des produits (mauvaise odeur, pourriture, moisissures, etc.)

Autres réclamations: _____

Les produits peuvent être enlevés par vos soins auprès de notre entreprise

Les produits vous ont été restitués par: _____

Pour tout renseignement supplémentaire, veuillez vous adresser à:
