

Guide
de bonnes pratiques d'hygiène
des cafétérias

Edition 2002

ISBN : 978-2-11-075322-6
ISSN : 0767-4538

**AVIS DE VALIDATION
D'UN GUIDE DE BONNES PRATIQUES
D'HYGIÈNE DES ALIMENTS**

Vu la directive 93/43/CEE du 14 juin 1993 relative à l'hygiène des denrées alimentaires,

Vu l'avis aux professionnels de l'alimentation relatif aux guides de bonnes pratiques d'hygiène publié au *Journal officiel* de la République française du 24 novembre 1993 ;

Vu l'avis de l'Agence française de sécurité sanitaire des aliments,

Le Conseil national de la consommation (groupe agro-alimentaire) entendu,

Le guide de bonnes pratiques d'hygiène des aliments concernant les cafétérias, élaboré par le Syndicat national de la restauration publique organisée est validé.

*Le directeur général de la concurrence,
de la consommation et de la répression des fraudes,*

J. GALLOT

La directrice générale de l'alimentation,

C. GESLAIN-LANEELLE

Le directeur général de la santé,

L. ABENHAÏM

SOMMAIRE

	Pages
INTRODUCTION ET SCHÉMA GÉNÉRAL DE LA PROFESSION	1
1. Introduction	1
1.1. Généralités	1
1.2. Concepts et spécifications de la profession	1
1.3. Données économiques du secteur	2
2. Démarches retenues pour l'élaboration du guide	3
2.1. Approche choisie pour le guide	3
2.2. Diagramme de la profession	3
2.3. Analyse des dangers et développement des bonnes pratiques recommandées	5
PRINCIPES DE CONCEPTION ET D'AMÉNAGEMENT EN CAFÉTÉRIA	15
Introduction	15
1. Préconisations simples en terme d'aménagement des locaux	15
1.1. Principes généraux	15
1.2. Les réserves	17
1.3. Les cuisines, stands et ateliers	17
1.4. La présentation à la vente dans la cafétéria et les meubles de vente à emporter	18
1.5. La salle et les toilettes	19
1.6. La laverie	20
1.7. Le bureau et locaux sociaux	20
1.8. Le local poubelles	21
2. Préconisations simples en terme de matériels et de matériaux	21
2.1. La qualité et de l'air, le nettoyage et l'environnement	21
2.2. Les fluides	22
2.3. Les surfaces et matériaux	23
2.4. Le matériel	23

	Pages
	—
LE PERSONNEL	25
1. L'aptitude du personnel sur le plan médical	25
2. Détermination des moyens en terme de tenue de travail et d'équipement	26
2.1 La tenue de travail	26
2.2 Equipements (lavage des mains, hygiène des mains, essuyage)	26
3. Règle d'hygiène du personnel et comportement au travail ...	27
3.1. Hygiène générale du personnel au niveau des cuisines.	28
3.2. Accès aux locaux	28
3.3. Lavage des mains	28
3.4. Protection des blessures	28
3.5. Comportement du personnel	28
4. Sensibilisation et formation du personnel	28
4.1. Sensibilisation du personnel par la formation	29
4.2. Sensibilisation du personnel au quotidien	30
4.3. Objectifs de formation par poste	30
5. Références professionnelles	31
6. Annexe	32
6.1. Le contenu de la trousse de secours	32
6.2. Les premiers gestes de secours	32
6.2.1. Plaies	32
6.2.2. Brûlures	32
6.2.3. Malaise, évanouissement	33
6.2.4. Saignement de nez	33
6.2.5. Projection de produit dans les yeux	33
6.2.6. Fracture, chute	33
6.2.7. Section d'un membre	33
NETTOYAGE ET DÉSINFECTION	35
Introduction	35
1. Définitions	35
1.1. Nettoyage	35
1.2. Désinfection	35
1.3. La propreté, c'est	36
2. Grands principes du N & D	36
3. Les produits	37
3.1. Généralité	37
3.2. En fonction des surfaces	37
3.3. Les différents nettoyants	43
3.4. Les différents désinfectants	44

	Pages
4. Le matériel de nettoyage	44
4.1. Lave-vaisselle et plonge manuelle	44
4.2. Nettoyage	45
4.3. Nettoyage - désinfection à la vapeur	45
5. Stockage des produits et matériels d'entretien	46
5.1. Conseils produits	46
5.2. Conseils matériel	46
6. Organisation et documentation du nettoyage	46
6.1. Fiches de données sécurité	46
6.2. La fiche de procédure	47
6.3. Le plan de nettoyage	47
6.4. Le document de planification, suivi et validation du nettoyage	48
6.5. Contrôle de l'efficacité du nettoyage désinfection	50
7. Sécurité	50
TRAÇABILITÉ ET IDENTIFICATION	53
1. Définitions	53
1.1. Traçabilité	53
1.2. Identification	53
2. Traçabilité amont	53
3. Identification en fabrication et distribution (préparations froides entrées et desserts et assemblages avant cuisson)	54
3.1. Matières premières entamées ou en décongélation	55
3.2. Produits assemblés en stockage avant distribution	55
3.2.1. Flux tendu	55
3.2.2. Cas général	55
3.3. Produits en retour de distribution	56
4. Identification des préparations chaudes	56
ACHATS MATIÈRES PREMIÈRES – MARCHANDISES ET APPROVISIONNEMENTS	57
Introduction	57
1. Référencement des produits et fournisseurs	57
1.1. Les différents types d'achats alimentaires	57
1.2. Les achats non alimentaires	58
1.3. Partenariat avec les grossistes	58
2. Approvisionnement	59
2.1. Les différentes familles de denrées	59
2.2. Les recommandations de transport	59

	Pages
	—
RÉCEPTION ET STOCKAGE	61
1. Réception	61
1.1. Introduction	61
1.2. Contrôles à réception	61
1.2.1. Des contrôles réalisés systématiquement ou par sondage	61
1.2.2. Des contrôles à réception réalisés par une personne habilitée	62
1.2.3. Recommandations d'organisation de la réception	62
1.2.4. Méthode de prise de température	62
1.3. Anomalies	63
1.4. Annexes	64
1.4.1. Etiquetage	64
1.4.2. DLC/DLUO	64
1.4.3. Exemple de feuille d'enregistrement des anomalies à réception et des contrôles de températures à réception	66
2. Stockage	68
2.1. Les règles de rangement	68
2.1.1. Les règles générales	68
2.1.2. Les règles spécifiques au froid positif	69
2.1.3. Les règles spécifiques au froid négatif	70
2.1.4. Les règles spécifiques à l'épicerie	70
2.2. Les contrôles de températures	70
2.3. Les mesures d'urgence	74
LA CUISINE	75
Introduction	75
1. Analyse par famille	75
1.1. Les préparations chaudes	75
1.1.1. Produit « prêt à l'emploi »	76
1.1.2. Produit travaillé puis cuit	76
1.1.3. Produit cuit, refroidi puis réchauffé	76
1.1.4. Produit à découper après cuisson ou réchauffage Identification des étapes par famille produit « Cuisine chaude »	76
1.2. Les entrées froides	79
1.2.1. Produit à utilisation directe sans transformation	79
1.2.2. Produit nécessitant une mise en place, sans transformation	79
1.2.3. Produit à utilisation directe, avec transformation	79
1.2.4. Produit nécessitant une mise en place, avec transformation	79

	Pages
	—
1.3. Les desserts et fromages	82
1.3.1. Produit sans cuisson, sans transformation	82
1.3.2. Produit avec cuisson, sans transformation	82
1.3.3. Produit sans cuisson, avec transformation	82
1.3.4. Produit avec cuisson, avec transformation	82
1.4. Les glaces/crêpes et gaufres	85
1.4.1. Les crêpes et gaufres	85
1.4.2. Les glaces	85
2. Fiches cuisine	85
2.1. La décongélation	85
2.2. Le déconditionnement et la mise en place	87
2.3. La légumerie	88
2.4. Manipulations, transformations	89
2.5. Cuisson	91
2.6. Refroidissement	92
2.7. Remise en température	94
2.8. Maintien en température	95
2.9. Stockage des préparations froides avant le service	96
2.10. Gaufres et crêpes	97
2.11. Glace	98
LE SERVICE	101
Introduction	101
1. La mise en place du service	103
1.1. Maîtrise des préparations froides	103
1.1.1. Abaissement et maintien de la température avant la mise en place	104
1.1.2. Optimisation de la température en fonction du mode de présentation	104
1.1.2.1. Sur lit de glace	104
1.1.2.2. En meuble réfrigéré	105
1.1.2.3. Meuble non réfrigéré	106
1.1.3. Gestion des produits et des retours	106
Entrées	107
Desserts	107
Sandwiches	108
1.2. Maîtrise des préparations chaudes	109
1.2.1. Le maintien en température froide avant la mise en place	109
1.2.2. La remise en température et le maintien au chaud (voir chapitre « cuisine », fiches n ^{os} 7 et 8	109

	Pages
1.2.3. La maîtrise des températures	110
1.2.4. La gestion des produits et des retours	110
1.3. Les contrôles de température	112
1.4. Mise en place des boissons et de la zone de rappel	116
1.4.1. Les boissons	116
1.4.2. Les condiments et la zone de rappel	116
2. Le service	116
3. La fin du service	117
4. Le service en salle de restauration	117
4.1. La salle de restauration	117
4.2. Les toilettes	119
4.3. Les abords proches	119
GESTION PRODUITS	121
1. Les prévisions de vente	121
2. L'élaboration des commandes	123
3. La réalisation des fabrications	123
APPROCHE QUALITÉ RECOMMANDÉE PAR LA PROFES- SION CAFÉTÉRIA	125
1. Autocontrôles microbiologiques	125
2. Audits	126
3. Formation du personnel	126
4. Système qualité	127
5. Signalétique et méthodes	127
6. Archivage des documents de contrôle (éléments de preuve). ..	127
Lexique	129

INTRODUCTION ET SCHÉMA GÉNÉRAL DE LA PROFESSION

1. Introduction

1.1. Généralités

La restauration commerciale est un acteur important dans la vie économique et sociale française. Qu'elle soit festive, conviviale ou pratique, la restauration se doit de respecter les règles d'hygiène.

Issu de la directive 93/43 CEE du 14 juin 1993, l'arrêté du 9 mai 1995 fixe les obligations de moyens et de résultats nécessaires à la maîtrise de l'hygiène. Le *Guide de bonnes pratiques d'hygiène* est un outil capital réalisé par et pour le professionnel, validé par l'administration.

Ce guide reconnaît les spécificités du secteur. Si les règles d'hygiène ont pu être communes entre les restaurations commerciales et collectives, notamment précisées dans des réglementations antérieures, la situation peut être considérée comme révolue et inadaptée. Ce guide permet au professionnel d'exprimer clairement et pleinement son concept, sa création dans l'intérêt du client, en conservant une approche qualité et des spécificités propres au secteur.

Ce guide a été élaboré par et pour les chaînes de cafétérias du SNRPO pour lui être applicable. La reconnaissance officielle des recommandations par l'administration permet de tenir un langage commun des moyens de maîtrise, tout en préservant les spécificités du secteur qui contribuent au charme et au service de la « Cafétéria ».

Les chaînes de cafétérias ou cafétérias indépendantes non adhérentes au SNRPO, les organismes de contrôle prestataires ou officiels peuvent se référer au *Guide de bonnes pratiques d'hygiène des cafétérias*.

1.2. Concepts et spécifications de la profession

La restauration libre-service cafétéria repose sur le concept de restauration de masse, proposant une offre variée de produits plutôt traditionnels pour un ticket moyen inférieur à 50 F (7,6 €) boisson comprise, 7 jours sur 7 (y compris les jours fériés) de 10 heures du matin à 22 heures le soir (voire 24 heures sur 24 pour les cafétérias d'auto-routes).

L'amplitude d'ouverture des établissements de restauration libre-service cafétéria permet d'assurer un service et une gamme de produits large dans une ambiance conviviale, adaptés aux nouvelles exigences de la clientèle.

Elle répond à de nombreuses spécificités qui cernent le contour de sa profession :

- le client : toute personne seule ou accompagnée (voire un groupe de personnes), venant régulièrement ou non, de tout âge, toute catégorie socioprofessionnelle, toute confession religieuse ou toute nationalité ; le client est non captif ;
- il compose lui-même un repas en choisissant les plats à partir d'une offre produit variée et équilibrée, à un prix raisonnable, en se servant lui-même ou en étant servi par le personnel en place ;
- une amplitude horaire étendue pendant et entre les « services ». La cafétéria est capable de préparer et de présenter un nombre important de plats aux heures habituelles de repas, tous les jours de l'année y compris le week-end, voire de proposer une prestation complète entre les repas et même la nuit dans certains établissements (restauration sur autoroute) ;
- des « services » d'importance très variable, des flux de clients très inégaux peuvent être absorbés en cafétérias : la forte affluence de clientèle observée les jours et heures de pointe s'oppose à une fréquentation beaucoup plus clairsemée les jours calmes et entre les heures habituelles de repas ;
- le client regroupe la composition de son repas sur un plateau qu'il amène jusqu'à la table de son choix, après avoir payé, pour une consommation immédiate ;
- une organisation de travail est définie à tous les niveaux :
 - maîtrise des matières premières, diversité des approvisionnements, achats intégrés ou non, fabricants ou grossistes locaux, nationaux et internationaux ;
 - capacité importante de stockage, ventilée selon les températures de conservation ;
 - anticipation du nombre de clients présumés par service nécessitant des préparations la veille (décongélation) ou le jour même (tranchage, assemblage, réchauffage) ;
 - cuisine d'assemblage simple, efficace, élaborée dans les cuisines ou face au client ;
 - formation du personnel aux bonnes pratiques et à la réactivité ;
 - enregistrement des autocontrôles.

1.3. Données économiques du secteur

La restauration libre-service ou cafétéria (données prévisionnelles de 2000) :

Chiffre d'affaires : 10,5 milliards TTC dont 6 milliards par les adhérents au SNRPO (1500 millions d'euros TTC dont 900 millions d'euros par le SNRPO).

Nombre d'établissements : 1 400 (dont plus de 500 adhérents au SNRPO).

Effectif total : 56 000 salariés (dont 20 000 pour les adhérents au SNRPO).

Effectif par cafétéria : de 30 à 160 personnes.
Investissements : de 5 à 15 millions de francs par cafétéria (760 à 2 300 k€).

Prix moyen du repas : inférieur à 50 F boisson comprise (7,6 €).

2. Démarches retenues pour l'élaboration du guide

2.1. Approche choisie pour le guide

La profession s'est concertée pour définir des bonnes pratiques communes et des préconisations par étape de fabrication ou par secteur d'activités. Ces bonnes pratiques sont des solutions concrètes que le professionnel peut intégrer ou adapter à ses méthodes.

Pour cela, chacun a apporté son expérience en terme de gestion de système qualité et démarche HACCP. Le grand nombre de produits, d'opérations et des combinaisons possibles rendent complexe la détermination des points critiques pour la maîtrise (CCP) au sens strict de la méthodologie HACCP.

Aussi, la profession n'a pas jugé utile de représenter les recommandations émises au sein de ce guide, sous la forme de tableaux d'analyses « HACCP » au sens pur et dur de cette approche.

De même, les règles de base de l'hygiène ne sont pas réexpliquées à chaque fois, notamment, hygiène du personnel, nettoyage désinfection, identification.

2.2. Diagramme de la profession

La profession a défini le diagramme général de l'activité cafétéria. Celui-ci comporte trois grands secteurs d'activités constituées par l'enchaînement des procédés de traitement ou de transformation des denrées jusqu'à leur remise au consommateur :

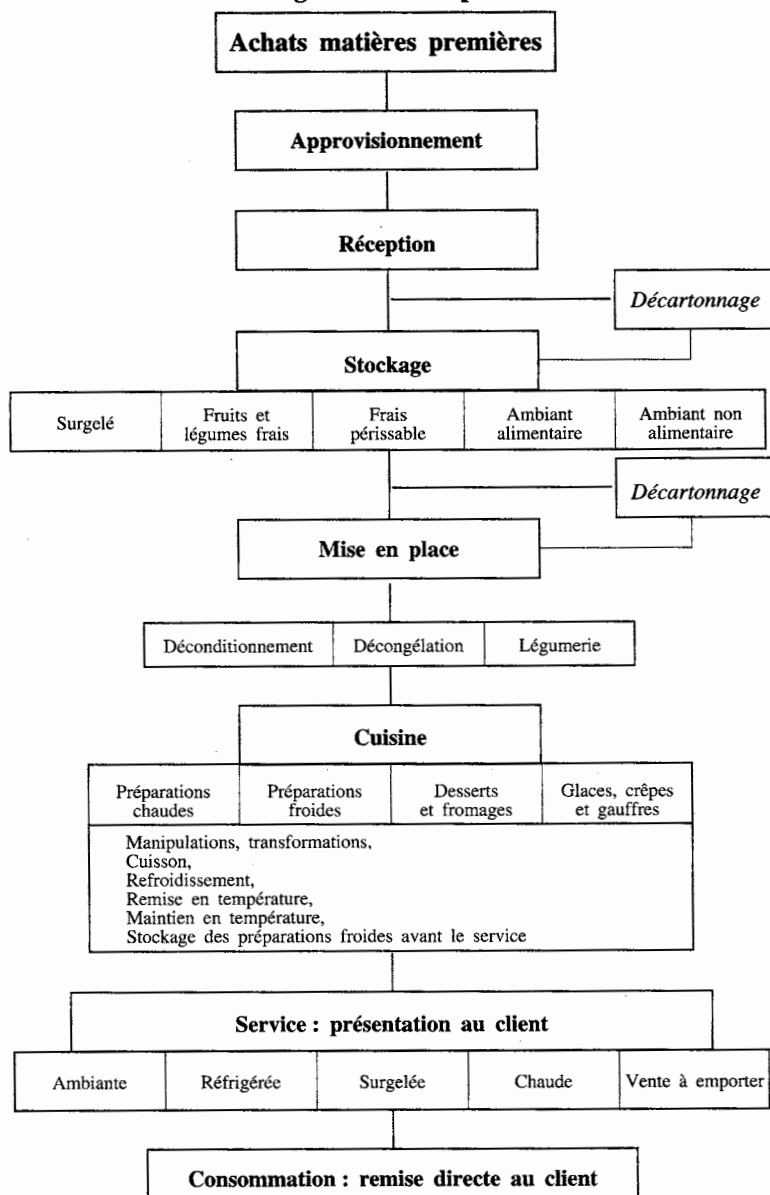
- l'amont : achat, approvisionnement, réception et stockage ;
- la cuisine : pré-traitements (mise en place), et opérations de préparation et transformation des denrées ;
- le service : présentation et remise directe au client.

Ces activités sont encadrées par des moyens et/ou méthodes transversaux s'appliquant à tout ou partie du diagramme et concourant également de façon directe ou indirecte à la maîtrise de l'hygiène en cafétéria :

- conception et aménagement des locaux et du matériel ;
- personnel : hygiène, santé et formation ;
- nettoyage et désinfection : choix des produits, plan de nettoyage ;
- méthodes d'identification et traçabilité ;
- gestion des produits : organisation permettant la maîtrise du flux des produits ;
- approche qualité recommandée par la profession.

Ces procédés de traitement (étapes de vie du produit) et ces dispositions transversales sont l'objet des bonnes pratiques développées au sein de ce guide qui vise à apporter des solutions et recommandations pour leur maîtrise.

Schéma général de la profession



2.3. Analyse des dangers et développement des bonnes pratiques recommandées

Les dangers pour la sécurité du consommateur dans l'activité cafétéria sont identiques à ceux de tout autre concept de restauration (restauration traditionnelle, rapide ou collective...). Ils sont les suivants :

- physique : présence ou apport de corps étrangers ;
- chimique : pollution des aliments par des agents chimiques (produits d'entretien, pesticides) ou dégradation oxydative (cuisson, friture) ;
- microbiologique : contamination, développement et survie de germes pathogènes ou d'altération.

Exemples :

PRINCIPAUX responsables	MICROORGANISME	ORIGINE
Toxi-infections alimentaires et ou de maladies transmises par les aliments	<i>Clostridium perfringens</i>	Légumes terreux, les viandes en sauce
	<i>Salmonella</i>	Œufs, volaille
	Staphylocoques pathogènes	Homme (plaies infectées, gorge, nez...) ou matières premières
	<i>Bacillus cereus</i>	Végétaux, riz...
	<i>Listeria monocytogenes</i>	Matières premières ou environnement
Germes d'altération	Pseudomonas et autres bactéries à gram négatif	Matières premières
	Levures et les moisissures	Air, matériel, végétaux

Les principales étapes à risque peuvent être :

- une matière première contaminée ;
- une contamination par le personnel ou l'équipement ;
- le non-respect de la chaîne du froid et de la gestion du stockage des denrées ;
- une erreur de manipulation...

Pour éviter tout risque, il convient de respecter les trois principes suivants :

- s'assurer de la bonne qualité microbiologique des produits entrant dans l'entreprise ;
- limiter l'apport de nouveaux germes ;
- détruire les germes présents et/ou limiter leur multiplication afin que leur nombre n'atteigne pas un niveau inacceptable pour la santé du client.

Par ailleurs, le professionnel de la restauration doit nécessairement intégrer à la prévention de ces dangers sécuritaires, des contraintes d'ordre culinaire de façon à définir les moyens de maîtrise les plus adaptés à son activité. Ces contraintes sont généralement regroupées et désignées sous le terme « danger organoleptique ».

Exemples :

- la durée de vie commerciale d'une tarte cuite est limitée dans le temps par l'humidification de la pâte avant qu'un développement microbien soit néfaste pour le produit et bien entendu pour le client ;
- un sandwich présenté à une température trop basse ne répond pas à l'attente du client (absence de croustillance du pain, consommation et digestion difficiles).

Différentes bonnes pratiques sont hiérarchisées dans le contenu du Guide pour maîtriser les risques du métier pour chaque étape de la cafétéria. Ces bonnes pratiques recommandées sont générales ou spécifiques :

- bonnes pratiques générales (BPG) : préconisations transversales valables dans toute ou partie des étapes ;
- bonnes pratiques spécifiques (BPS) : mesures adaptées à une étape de fabrication, à une méthode spécifique de travail ou à une denrée particulière (cas spécifique par produit).

☞ *Ce logo repère au sein du texte des conseils ou points d'intérêt soulignés par la profession.*

Ces bonnes pratiques recommandées intègrent par opération concernée tout ou partie des principes d'un système de maîtrise de la sécurité alimentaire tels que ceux développés au sein des principes du système HACCP (maîtrise, surveillance/autocontrôle, fiche type d'enregistrement ou encore action corrective).

Le tableau ci-après (analyse des dangers) résume 39 dispositions d'organisation pour la maîtrise de l'hygiène en cafétéria, par étape du diagramme de la profession et par mesures transversales. Il indique également les chapitres maîtres dans lesquels ces BPR sont développées.

Analyse des dangers de la profession

Etapas du process de la cafétéria

ETAPES	OBJET de la maîtrise	BONNES PRATIQUES RECOMMANDÉES			CHAPITRES
		Mesures de maîtrise recommandées	Eléments de surveillance recommandés	Eléments de preuve	
Achats	- Sélection des matières premières et des fournisseurs	1. Etablir un cahier des charges 2. Choisir des matières premières d'origines connues et traçables	1. Réaliser des contrôles ciblés sur les risques sanitaires potentiels (plan d'analyses, analyses ponctuelles, audit)	1. Archivage des résultats d'analyses, comptes-rendus d'audits	Achat des matières premières et approvisionnement
Livraison	- Chaîne du froid - Intégrité des produits et de leur emballage (chute, écrasement, dessoufflage)	3. Définir les circuits logistiques en fonction de la nature des produits (performances du froid, qualité des installations, cohérence des livraisons, rapidité des circuits, capacité rapide d'intervention en cas de blocage) 4. Choisir lors de l'achat un emballage apte à supporter le transport en emballage entier ou en sous-conditionnement		3. Cahier des charges avec le prestataire logistique (qui peut être le même que le fabricant)	
Réception	- Acceptation de produits conformes	5. Définir des critères, fréquence et méthodes de contrôles systématiques à réception	5. Réaliser des contrôles des réceptions	5. Cahier ou fiche de réception	

ETAPES	OBJET de la maîtrise	BONNES PRATIQUES RECOMMANDÉES			CHAPITRES
		Mesures de maîtrise recommandées	Eléments de surveillance recommandés	Eléments de preuve	
Décartonnage	- Contamination croisée des aliments et des surfaces	6. Définir une heure, un lieu préférentiel pour cette opération ainsi que le circuit d'élimination des emballages			Réception et stockage
Stockage	- Contamination des aliments et des surfaces - Maîtrise des dates (DLC/DLUO) - Maîtrise des températures	8. Prévoir un plan de rangement des réserves et chambres froides, protéger les produits entamés, 9. Intégrer des fréquences alternées de livraison, nettoyage et désinfection dans le plan de nettoyage, 10. Appliquer la règle du FIFO, 11. Mettre en place un entretien des groupes froids	9. Enregistrer la réalisation des opérations 10. Inventorier les stocks 11. Enregistrer, noter, contrôler les températures des chambres froides	9. Archivage du document de suivi (fiche nettoyage) 11. Archivage des relevés des températures et des bons d'interventions (ou factures)	
Déconditionnement	- Contamination croisée des aliments et des surfaces - Délai d'exécution	12. Organiser le travail avec choix d'une zone géographique spécifique, si possible rapprochée des cuisines ou d'une période de la journée uniquement consacrée à cette activité 13. Prévoir l'entretien de cette zone dans le plan de nettoyage et désinfection.	13. Enregistrer la réalisation des opérations	13. Archivage du document de suivi (fiche nettoyage)	

ETAPES	OBJET de la maîtrise	BONNES PRATIQUES RECOMMANDÉES			CHAPITRES
		Mesures de maîtrise recommandées	Eléments de surveillance recommandés	Eléments de preuve	
Décongélation	- Couple temps/température - Contamination des aliments	14. Définir (lieu, température, durée) et suivre le protocole de décongélation 15. Protéger les produits en cas de stockage intermédiaire	14. Identifier la date de mise en décongélation les produits concernés		Cuisine et gestion produits
Légumerie	- Décontamination des fruits et légumes et contamination croisée	16. Définir et suivre le protocole de nettoyage des fruits et légumes et d'élimination des déchets	16. Contrôler visuellement la bonne réalisation de l'opération		
Cuisine	Qualité des opérations de manipulations et transformations (assemblage, mélange, tranchage...), contamination des produits au cours des étapes Et efficacité des opérations de traitements thermiques (cuisson, refroidissement, remise	17. Garantir l'entretien des surfaces (voir nettoyage et désinfection) 18. Définir des recettes ou protocoles permettant la maîtrise et la régularité des cycles de fabrication des produits (planification des fabrications, ordre de préparation; célérité des opérations, protection et stockage intermédiaires, identification des produits si nécessaire, procédure de retrait) 19. Intégrer dans ces recettes ou protocoles des indications des couples temps/température 20. Définir des durées de vie internes des produits et des conditions de stockage adaptées	17. Enregistrer la réalisation des opérations 18/19/20 - Contrôler de façon ponctuelle ou évaluer pour des nouvelles recettes les températures de cuisson (four, grill, sauteuse, poêle, friteuse), de maintien en température (cellule chaude humide, plaques chauffantes, bain marie) ou de refroidissement (nature et quantité du produit, temps de refroidissement suffisant ou une température finale avant stockage)	17. Archivage du document de suivi (fiche nettoyage) 18/19/20 - Fiches techniques ou fiches recettes/Fiches de contrôle ponctuel des températures/plannings de fabrication ou inventaire des ventes et compléments/documents de gestion de la Cafétéria	

ETAPES	OBJET de la maîtrise	BONNES PRATIQUES RECOMMANDÉES			CHAPITRES
		Mesures de maîtrise recommandées	Eléments de surveillance recommandés	Eléments de preuve	
	température, maintien en température), maîtrise du couple temps/température pendant les phases d'attente ou les stockages intermédiaires - oxydation des huiles de frites	21. Définir un protocole de maîtrise par vidange régulière, voire de contrôle pour optimiser la fréquence de vidange, vérifier la température de chauffe et l'entretien des installations, écumer la friteuse pendant le service,	21. Mettre en place des contrôles chimiques d'oxydation des huiles de frites	21 - Elaboration et utilisation d'un tableau d'enregistrement des résultats des tests d'oxydation et des changements d'huile	
Services chaud et froid	- Maîtrise du couple temps/température - exposition des produits, contaminations par l'environnement et le matériel - maîtrise des retours	22. Limiter tout risque de contamination croisée ou de multiplication, par l'air ou toute pollution extérieure (stockage, présentation, VAE (vente à emporter) par un entretien régulier des structures et matériels de présentation (nettoyage et désinfection) 23. Respecter une durée de vie du produit et un retrait en fonction de sa fragilité et du concept de présentation, comme défini dans le chapitre Gestion des produits et des retours	22. Contrôle visuel par l'encadrement 23. Surveiller ponctuellement les températures des produits à la mise en place du service ainsi que le bon fonctionnement des meubles de distribution		Service

Opérations transversales au sein de la cafétéria

OPÉRATIONS	OBJET DE LA MAÎTRISE	BONNES PRATIQUES RECOMMANDÉES (mesures de maîtrise et d'organisation recommandées)	CHAPITRE
Nettoyage et désinfection des locaux, matériels et surfaces	Efficacité des opérations de nettoyage et désinfection	24. Utiliser des produits offrant toute garantie d'efficacité, de compatibilité et de sécurité vis-à-vis du personnel, des produits et des surfaces : rechercher les autorisations légales de mise sur le marché (homologation), les fiches de données de sécurité des produits et les conseils d'utilisation. 25. Définir un plan de nettoyage intégrant : - surfaces et locaux, - fréquences, - nature des produits, - dosage, - méthode d'entretien, - responsabilités, - contrôle de l'efficacité du nettoyage (et archivage).	Nettoyage et désinfection
Nettoyage et désinfection de la vaisselle et élimination des déchets	Propreté de la vaisselle Contaminations croisées par les déchets	26. Définir un protocole d'entretien de la vaisselle et du matériel intégrant au moins les phases de prélavage – nettoyage et désinfection – rinçage, perfectible en séparant nettoyage et désinfection ou suivi par des opérations d'égouttage, de racleage ou de séchage. Définir une zone de stockage à l'écart des recontaminations. 27. Prévoir des contenants adaptés pour l'élimination des déchets. 28. Prévoir des contrats ou des protocoles d'enlèvement des déchets (poubelles, emballage, huile) garantissant la régularité de la libération des lieux. 29. Intégrer un plan de nettoyage adapté et renforcé à toutes ces zones ; en effectuer la surveillance de l'application.	

OPÉRATIONS	OBJET DE LA MAÎTRISE	BONNES PRATIQUES RECOMMANDÉES (mesures de maîtrise et d'organisation recommandées)	CHAPITRE
Conception des locaux et du matériel	Aptitude des locaux et du matériel au respect de la marche en avant et de la sectorisation Contamination par l'environnement	30. Intégrer dans la conception des nouveaux sites ou de rénovations les notions de marche en avant, séparation des secteurs, d'accès et de facilité d'entretien. 31. Adapter certaines méthodes de travail en fonction des contraintes des locaux et du matériel (marche en avant dans le temps, plan de nettoyage, révision du couple durée de vie/température). 32. Garantir une maintenance efficace en s'appuyant sur des techniciens internes ou externes. 33. Intégrer l'hygiène de la salle et des sanitaires clients dans la conception des locaux. 34. Définir des moyens de suivi de l'hygiène en service en salle, toilettes et abords proche de la cafétéria dans le plan de nettoyage.	Principe de conception et d'aménagement en cafétéria
Dispositions d'hygiène du personnel	Formation et qualification à l'hygiène et à la manipulation des denrées alimentaires Adequation des tenues, vestiaires et moyens d'hygiène Aptitude médicale du personnel	35. Former et qualifier le personnel à l'hygiène et à la manipulation des denrées alimentaires : - définir un plan de formation pour le personnel arrivant ; - prévoir une formation renouvelée pour toute nouvelle méthode ou lors d'un dysfonctionnement important ; - intégrer cette formation au niveau des méthodes et des signaux et consignes de travail ; - faire appel le cas échéant à des prestataires ou des professionnels internes ou externes et demander une attestation de stage à chaque session.	

OPÉRATIONS	OBJET DE LA MAÎTRISE	BONNES PRATIQUES RECOMMANDÉES (mesures de maîtrise et d'organisation recommandées)	CHAPITRE
		36. Prévoir des tenues adaptées et régulièrement changées et entretenues : définir un protocole d'entretien sous-traité ou sous la responsabilité du salarié. Fournir les vêtements de travail et faire respecter le port de la tenue. 37. Prévoir des vestiaires adaptés en bon état et suffisamment meublés, faire respecter le rangement et la propreté (voir plan de nettoyage). 38. Mettre à disposition des lave-mains et sanitaires adaptés et conformes. Faire respecter l'équipement, le rangement et la propreté (voir plan de nettoyage). 39. Tenir un registre de visite médicale à jour, surveiller la santé du personnel, écarter toute personne suspecte des postes de manipulation à risque des aliments ; mettre à disposition une armoire à pharmacie gérée par l'encadrement, pour soigner et protéger des contaminations les personnes blessées.	Personnel

PRINCIPES DE CONCEPTION ET D'AMÉNAGEMENT EN CAFÉTÉRIA

Introduction

La profession en cafétéria propose à ses clients un choix varié de concepts et de produits. Les concepts peuvent être basés sur :

- une ligne de service ;
- des stands séparés par thème (free flow) ;
- une préparation réalisée devant le client.

L'aménagement des locaux de travail tient compte du concept et du volume d'activité commercial.

Ces locaux peuvent être séparés en :

- « arrières » contenant réserves, cuisines et locaux sociaux ;
- salle ou espace réservé aux clients (limité en cas de buffet de vente à emporter).

Les chaînes de cafétéria sont d'âge et de sites différents : implantation dans un centre commercial, proche d'un magasin alimentaire ou en solo.

L'âge du bâtiment, la reprise éventuelle d'un site existant conduit l'architecte à proposer des rénovations de bon sens ou à créer des solutions pratiques permettant de limiter l'investissement et de trouver des solutions techniquement applicables. Dans ce cadre, nous pouvons définir des préconisations d'aménagement des locaux faisant appel à une bonne souplesse d'adaptation et une convergence des points suivants :

- la réglementation liée à l'hygiène, le droit du travail, les normes de sécurité, d'accessibilité ;
- le concept donné à la cafétéria : une ou plusieurs cuisines, élaboration différée ou devant le client, self-service en ligne ou en free flow, l'existence du buffet en salle ou en vente à emporter ;
- l'ergonomie du poste permettant à l'équipe de respecter les normes d'hygiène, de sécurité et d'apporter le meilleur service au client ;
- la structure du bâtiment (existant ou non) avec des issues prédéfinies, entraînant un sens des circuits, l'existence de poteaux, de murs porteurs, de zones non constructibles ou aménageables (gaine électrique, aération, escalier, ascenseur...).

La profession recommande les préconisations suivantes en terme de structure des locaux et d'implantation du matériel :

1. Préconisations simples en terme d'aménagement des locaux

1.1. Principes généraux

La profession recommande une conception des locaux répondant en un premier niveau à une progression continue des opérations (marche en avant dans l'espace). Si celle-ci ne peut s'appliquer à certains locaux ou circuits, on peut étudier en second niveau une progression des opérations dans le temps.

Exemples de solutions envisageables dans le temps :

- livraison des matières premières précédant la sortie des poubelles par un couloir commun, suivie d'une opération de nettoyage-désinfection.

ou :

- l'élimination des poubelles puis retour éventuel des bennes à l'intérieur, suivie d'une opération de nettoyage-désinfection précédant la livraison.

On note que le recours à la marche en avant dans le temps est une préconisation utile dans les locaux déjà existants.

Prévoir la séparation entre les secteurs propres et souillés, par un espace suffisant ou une séparation physique.

Exemples : cuisine et laverie, légumerie et atelier de préparations froides.

Le schéma suivant représente les zones propres et sales de la cafétéria selon ces définitions :

Zone sale	Zone propre	Zone propre	Zone sale
Réserves, locaux sociaux.	Cuisines, ateliers, entreposage des produits finis	Présentation au client.	Salle, sanitaires clients, laverie
	Zone propre Stand de préparation devant le client		

Il est important de limiter le nombre de portes, en les ciblant aux interfaces entre les zones propres et sales à cause des contaminations croisées.

La notion d'exiguïté n'a de sens que si les fabrications réalisées sur place sont nombreuses et variées. La cafétéria peut utiliser selon son concept de nombreux plats préparés et des bases prêtes à l'emploi régulièrement livrées. Cette cuisine d'assemblage nécessite une place plus faible et génère moins de déchets qu'une restauration classique.

Concevoir des « arrières » adaptés au volume d'activités de la cafétéria :

- couloir de circulation court partant de la porte de livraison si possible ;
- zone de réception permettant un contrôle, un stockage éventuel d'emballage à retourner ;

- disposition progressive des réserves : économat, épicerie et liquides, chambre froide négative et positive matières premières (le décartonnage progressif des matières premières rapproche les produits sensibles vers la zone propre des cuisines) ;
- rapprocher le frigo fruits & légumes de la légumerie, juste avant l'entrée dans les ateliers (transfert « direct » des légumes propres vers l'atelier) ;
- inclure dans les arrières les locaux sociaux et le bureau (les vestiaires et sanitaires du personnel sont séparés des arrières si la structure du bâtiment l'exige).

La profession recommande un travail de conception préalable avec des bureaux d'études internes ou externes disposant de spécialistes dans le domaine alimentaire.

1.2. *Les réserves*

Les réserves sont situées près des cuisines pour limiter la durée des allées et venues pendant l'élaboration des plats. Dans le cas d'une cafétéria sur plusieurs étages, il est important de disposer par priorité près des cuisines, de la chambre froide positive, la chambre froide fruits & légumes, le congélateur, l'épicerie liquides et l'économat.

La réserve sèche (épicerie, liquides, non alimentaire consommable) peut être placée dans le couloir (par exemple entre la réception et les chambres froides) si les denrées réputées non fragiles sont toutes correctement emballées ou conditionnées.

Préférer l'aménagement d'un économat dans un local fermé (produits d'entretien, tenues neuves, matériel de maintenance) ; à défaut les réserves épicerie liquides et économat, ou la laverie et l'économat, sont tolérés si le rangement est suffisamment espacé entre chaque partie.

Préférer des chambres froides séparées pour le stockage des fruits & légumes et des autres denrées, pour optimiser la conservation des produits à des températures différentes (8 °C environ pour les fruits & légumes), et séparer les denrées propres et souillées. La chambre froide est munie d'un évaporateur spécifique :

- à défaut, un box en chambre froide positive ou une armoire frigorifique spécifique aux fruits & légumes peut être aménagé ;
- dans une cafétéria de faible volume d'activités ou de création antérieure, une chambre froide unique est tolérée si un espace suffisant existe entre les fruits & légumes et les autres denrées (sur deux murs différents, fruits & légumes près de la porte).

NB : une chambre froide fruits & légumes de taille suffisante peut servir à entreposer d'autres denrées : boissons, conserves à refroidir avant utilisation, œufs en coquille, graisse de friture, cafés...

1.3. *Les cuisines, stands et ateliers*

La légumerie est un poste séparé de la plonge ustensiles et si possible de l'atelier de préparations froides. Sa position est intermédiaire entre la chambre froide fruits & légumes et l'atelier. Selon les contraintes du

bâtiment, la légumerie peut être située dans l'atelier, nettement séparée des tables de préparation, permettant l'élimination des déchets selon la marche en avant.

Dans l'atelier de préparations froides sont élaborés les entrées, pâtisseries et desserts. Ces opérations se déroulent dans un ou deux locaux. Dans le cas d'un local unique, les activités sont séparées sur des tables différentes ou pratiquées sur une seule nettoyée entre deux opérations.

L'atelier dispose d'un lave-mains à commande non manuelle près des postes de travail, dans l'atelier même ou à proximité immédiate (en cuisine unique). On veille particulièrement à l'hygiène des denrées et la protection du matériel sensible, vis-à-vis des contaminations, des projections et des élévations de température :

- contamination extérieure : une porte de séparation doit exister entre les couloirs ou les réserves et les cuisines.
- projection et contamination par l'eau : une cloison ou un espace suffisant isole les tables de préparation des lave-mains ou de l'évier.
- élévation de température par la présence d'un four ou la proximité de la cuisine : elle peut être limitée par une extraction mécanique avec hotte munie ou non d'une cloison fixe, ou dans un local fermé ventilé. La réfrigération du local n'est pas obligatoire dans des conditions normales d'utilisation.

La cuisine est une zone propre, isolée des arrières et tournée vers le client. Selon l'âge et le type de cafétéria, le passage des plats chauds se fait par une zone limitée – le passe-plats – ou directement vers la ligne de service ou le stand.

La cuisine dispose d'un lave-mains à commande non manuelle près des postes de travail, dans l'atelier même ou à proximité immédiate (cas de stands contigus).

1.4. La présentation à la vente dans la cafétéria et les meubles de vente à emporter

La chambre froide produits finis est l'interface de stockage avant la présentation au client. Cette chambre froide peut être conçue avec des portes à double communication l'une vers l'atelier et l'autre vers la zone de vente. Selon l'âge du site et les contraintes du bâtiment, la chambre peut être remplacée par des armoires réfrigérées.

En dehors des plats chauds généralement servis au client, le principe de la cafétéria est un self-service où le client évolue devant une ligne de service ou autour des stands.

Les plats et produits sont présentés sur des meubles réfrigérés ou à température ambiante selon leur fragilité. La protection des meubles peut être assurée selon les concepts par des pare postillons proches des plats présentés ou un recouvrement du meuble contre les poussières éventuelles.

Ces protections sont considérées comme très limitées dans la mesure où le client et le produit sont dans le même espace. Dans le cas où aucune protection particulière n'est mise en place, le professionnel doit s'assurer d'un suivi plus scrupuleux et régulier des buffets.

Ces meubles ne sont pas destinés à un entreposage prolongé et ou conçus pour refroidir les aliments. Dans ces conditions, la température d'ambiance ou celle du produit peut être différente de la température réglementaire, si le restaurateur limite le temps d'exposition ou la durée de vie. L'implantation des meubles réfrigérés doit éviter les sources de chaleur trop proches (rayonnement direct du soleil dans la vitrine ou de lumière artificielle trop intense).

Certaines cafétérias disposent d'un buffet de vente à emporter, situé sur le site même ou éloigné de la cafétéria, dans une même galerie commerciale par exemple. Les préconisations d'hygiène sont similaires à celles des meubles froids.

La profession recommande une protection plus systématique du meuble, notamment en cas de vente sur l'extérieur. Les vitrines recouvrent l'ensemble des produits fragiles sur les faces en communication avec le client. Le buffet de vente à emporter est généralement un poste où aucune manipulation de produit sans ustensile n'a lieu. Un point d'eau reste conseillé pour faciliter l'entretien. Certains produits non fragiles (viennoiserie par exemple) peuvent être présentés hors vitrine.

Dans le cas où une fabrication aurait lieu sur place – des sandwiches par exemple – on doit s'assurer que le local ou emplacement dédié à l'activité reste hygiénique, par sa conception ou le moment où se déroule l'opération. Un lave-mains à commande non manuelle, qui peut être également le point d'eau du poste est conseillé, notamment après manipulation du moyen de paiement.

1.5. *La salle et les toilettes*

La salle et les toilettes sont les espaces réservés au client. La profession recommande une conception des locaux permettant de maîtriser les problèmes d'hygiène et d'environnement :

- séparation nette entre les activités de présentation des produits et de consommation ;
- séparation de la salle et des toilettes par un sas, si possible fermé par des portes ;
- surveillance très régulière des installations et du matériel : meuble ou appareil réfrigérant ou chauffant (four micro-ondes), buffet de sauces salade... ;
- mise à disposition de toilettes propres à la clientèle, séparées entre les hommes et les femmes. Ces toilettes disposent des équipements nécessaires au fonctionnement hygiénique tels que : cuvette, urinoir, lavabos, extraction, siphon de sol ;
- la conception de la salle et des toilettes permet un accès facile à l'entretien et à la maintenance des locaux.

1.6. *La laverie*

Aménager si possible la laverie dans un local fermé, dans les arrières ; on distingue deux zones dans la laverie :

- sale : zone de débarrassage et mise dans la machine ; la plonge batterie peut y être implantée si l'ergonomie simultanée des deux postes est assurée.
- propre : zone de sortie machine et de rangement de la vaisselle propre. La rotation quasi-quotidienne de la vaisselle en raison de l'ouverture de la cafétéria ne nécessite pas de local fermé pour le stockage de la vaisselle. On peut toutefois étudier une protection telle qu'une étagère pour la vaisselle la plus exposée, un couvercle pour une pile d'assiettes dans un « chauffe assiettes », des paniers où les verres et les coupes peuvent être retournés.

NB : La vaisselle propre peut également être stockée sur le lieu d'utilisation (cuisine, atelier, stand).

L'économat et les produits d'entretien sont tolérés en laverie s'ils sont correctement séparés de la machine, des zones d'éclaboussures et de la vaisselle propre.

Le bac à sel, l'adoucisseur et le ballon d'eau chaude sont placés dans un local ou dans la laverie, plutôt en zone sale et légèrement surélevés pour faciliter l'entretien.

La conception de la laverie y compris le convoyeur à vaisselle sale est étudiée pour faciliter l'accès au nettoyage. La profession préconise une laverie en ligne droite par rapport à une laverie type carrousel (difficulté d'accès et usure plus rapide de la vaisselle et des plateaux).

1.7. *Le bureau et locaux sociaux*

La place du bureau est importante dans les « arrières ». L'accès par les couloirs est à préférer, proche de la réception, et d'un accès aisé depuis la salle de la cafétéria. La communication directe entre le bureau et les cuisines est à proscrire sur une création. Dans le cas d'un site existant, l'encadrement veille à limiter tout risque de contamination.

L'aménagement intérieur du bureau doit permettre son entretien efficace (exemple : carrelage à préférer à de la moquette).

Les locaux sociaux sont attenants si possible aux « arrières ». Dans la majeure partie des cas, les vestiaires sont situés en amont des zones de préparations. La marche en avant du personnel dans l'espace semble difficile à observer. Les vestiaires et les sanitaires sont séparés entre les hommes et les femmes. Si les contraintes de place ou de structure du bâtiment le nécessitent, on peut prévoir les adaptations suivantes :

- sanitaires hommes et femmes séparés dans un sas commun ;
- salle de repos où communiquent directement vestiaires et sanitaires ;
- surface des vestiaires et nombre de casiers de rangement proportionnels au nombre de salariés pouvant être présents pour un même service.

1.8. *Le local poubelles*

Le local poubelles, quand il est intégré dans les murs de la cafétéria, doit être positionné le plus en amont possible des « arrières », notamment du local laverie. Il est fermé par des portes. C'est le lieu de stockage des containers extérieurs et des emballages récupérés. Les étagères ou les produits d'entretien sont à éviter autant que possible, afin de permettre le nettoyage et la désinfection efficace du local.

Les issues sont situées si possible sur l'extérieur, la laverie, et les couloirs menant aux arrières. La conception des locaux s'oppose souvent à cette solution. Dans ce cas, la marche en avant dans le temps pallie les issues manquantes.

Le local poubelles est ventilé mécaniquement pour maintenir la constance de la température. Sa réfrigération n'est pas obligatoire. Toutefois, le professionnel peut la prévoir dans le cas d'un site à fort volume d'activités, de la position du local ou de la situation géoclimatique exceptionnelle de la cafétéria.

Dans le cas d'une cafétéria sans local poubelles, différentes solutions existent :

- protection des containers poubelles dans un box extérieur ;
- mise en place des poubelles dans une benne à ordures ;
- local, benne ou compacteur commun ou non à un site commercial.

Dans tous les cas, le professionnel doit s'assurer de la limitation des nuisances sonores, olfactives, hygiéniques, et des nuisibles.

2. **Préconisations simples en terme de matériels et de matériaux**

2.1. *La qualité et de l'air, le nettoyage et l'environnement*

Les arrivées d'airs et extractions sont étudiées et adaptées pour être suffisantes et compatibles avec l'activité (laverie, plonge ustensiles, légumerie, cuisines chaudes et froides) :

- dissocier si possible les zones à fumées grasses et humides issues des grills, friteuses ou fours par une implantation du matériel et une ergonomie de poste judicieuses ;
- étudier les volumes d'air traités pour éviter les courants d'air, les portes entrouvertes, la contamination aéroportée, les nuisances sonores liées à l'extraction (y compris le rejet des fumées à l'extérieur après condensation) ;
- dans le cas d'une cuisine ouverte ou de stands, on s'assure de mettre en dépression la zone de cuisson par rapport à la salle pour satisfaire aux normes de sécurité incendie et limiter les odeurs ;
- si des fenêtres ou des grilles d'amenées d'air donnent dans des locaux de travail, on conseille de les munir de moustiquaires amovibles (pour limiter le passage des nuisibles sans empêcher l'entretien).

Le concept de la cuisine ou des stands plats chauds nécessite des étapes de préparation telles que des portionnements, décongélations, réserves de plats chauds et froids. L'existence de certains matériels (cellule, armoire frigorifique, réserve humide chaude...) et leur implantation est à étudier pour limiter les transferts de denrées entre les différents locaux.

L'accessibilité du matériel est étudiée pour faciliter l'entretien et la maintenance. De même, l'ensemble des fluides (arrivées d'eaux, écoulement, gaine électrique, gaz) est étudié pour garantir le bon fonctionnement et la conformité réglementaire.

La profession recommande de gérer la maintenance par des entreprises extérieures ou un personnel interne qualifié. Cette maintenance vise à garantir le bon état de fonctionnement du matériel et des locaux. Les plans de surface et d'élévations, précisant la place du matériel, l'électricité, les gaines et groupes de ventilation et d'extraction, le réseau d'écoulement des eaux usées et vannes sont des outils précieux à conserver.

D'une manière générale, la conception d'une cafétéria doit prendre en compte les contraintes d'environnement qui pourraient mettre en cause l'hygiène des locaux et la sécurité des personnes. Ces contraintes non limitatives sont :

- ouverture de la cafétéria et des zones de vente sur l'extérieur, sur le centre commercial... ;
- protection des issues, telles que les fenêtres, grilles d'aération extérieure, exutoires de fumées ;
- maîtrise des évacuations permettant l'élimination conforme des eaux sans retour possible ni de l'air, ni de l'eau par le bac dégraisseur ;
- étude des volumes d'air neuf et recyclé nécessaires au bon fonctionnement ;
- maîtrise des évacuations liquides, solides ou gazeuses sur l'extérieur.

2.2. Les fluides

Les réseaux d'eaux sont munis de vannes anti-retours, de purges, de robinets d'arrêt et des disconnecteurs en amont de traitement de l'eau judicieusement placés permettant la modification ou l'entretien de l'installation.

Dans les régions géographiques où la dureté de l'eau recommande l'installation d'adoucisseur, le réseau d'eau doit être dissocié, permettant l'utilisation d'eau adoucie pour le matériel (machine à laver, cuiseur vapeur, bain-marie, machine à café) et d'eau du réseau public pour la consommation humaine.

D'une manière systématique, on veille à la position des tuyaux d'eaux vannes et usées, notamment dans les structures en étage, où une protection est obligatoire pour toute traversée de cuisines. Dans les locaux de travail, la position des tuyauteries et gaines électriques est étudiée pour faciliter le nettoyage.

2.3. Les surfaces et matériaux

Dans les locaux de travail, le carrelage est anti glissant selon la terminologie employée par la profession.

La profession recommande l'équipement de siphons à cloche, où l'eau toujours présente évite le refoulement d'air et de gaz contaminé. Ces siphons sont de taille suffisante et adaptés au type et volume d'activités. Ils sont judicieusement placés, près ou dans tous les locaux nécessitant un nettoyage à l'exception de la chambre froide négative (arrières, salle, sanitaires).

Le plafond peut être constitué d'une surface peinte ou pré-laquée, de plaques jointes ou de plaques lisses résistantes à l'humidité et au nettoyage.

Les cloisons dites en surface imputrescible et inoxydable peuvent être recouvertes de peinture époxy, de faïence, de matériaux composites ou toute autre solution acceptable au regard de l'hygiène. Le contact avec le sol doit être facile d'entretien : sur plinthe à gorge arrondie ou tout autre aménagement hygiéniquement équivalent.

Dans les couloirs, économat et réserve sèche, les murs sont lissés, voire peints ou constitués de plaques imputrescibles et inoxydables. Les murs des couloirs peuvent être protégés par des lisses à mi-hauteur, pour limiter l'agression du matériel roulant.

Dans les réserves humides telles que les chambres froides, le plafond et les murs sont constitués de plaques peintes ou pré-laquées imputrescibles et inoxydables, et disposent de gorge arrondie entre les murs et le sol. Dans les cafétérias de conception ancienne, les murs lissés et peints sont tolérés si l'on veille à leur entretien régulier et hygiénique (peinture antifongique).

2.4. Le matériel

Le matériel roulant ou fixe est légèrement surélevé pour faciliter le nettoyage ; dans le cas du matériel fixe, limiter les recoins, côtés et dessous inaccessibles au nettoyage.

La machine à laver est accessible au nettoyage et fonctionnelle (voir locaux/laverie).

Les lave-mains à commande non manuelle des sanitaires du personnel et des ateliers et cuisines sont positionnés près des postes de travail. La profession recommande de déterminer un nombre suffisant (exemples : atelier, cuisine, sanitaires hommes et femmes, laverie soit 5 lave-mains), de prévoir leur accessibilité et leur équipement. Ce n'est pas toujours le nombre de lave-mains qui détermine l'ambiance hygiénique mais leur position, leur équipement et leur utilisation régulière.

Les portes sont constituées ou recouvertes de panneaux imputrescibles et faciles d'entretien, différentes selon les locaux : réception, local poubelles, porte isolante au niveau des chambres froides, porte battante avec une lucarne vitrée si possible entre les locaux à grande circulation. Des portes ne sont pas forcément nécessaires entre tous les locaux. Par exemple, aucune porte n'est utile entre deux ateliers d'une même zone propre.

D'une façon générale, le matériel de cuisson, les tables sont résistantes et constituées de matériaux conçus pour le contact alimentaire. Les bords sont arrondis, y compris les piétements de table, de façon à faciliter l'égouttage. La zone d'éclaboussure est constituée de matériaux imputrescibles et faciles d'entretien.

Le petit matériel doit être facile d'entretien, et accessible au démontage journalier : coupe-légumes, trancheur, machine à chantilly...

La profession incite les utilisateurs à s'équiper de gros et petits matériels répondant aux normes de sécurité et de fonctionnement « CE ».

Les poubelles en cuisine sont des lieux de transit des déchets. La cuisine d'assemblage utilise de nombreux produits prêts à l'emploi. La pression de contamination des déchets en cuisine est donc très inférieure à celle de la laverie :

- les poubelles peuvent être munies d'un couvercle, actionné par une commande non manuelle, avec un mécanisme résistant et accessible au nettoyage ;
- d'autres types de poubelles peuvent être utilisés tels que des supports sans couvercle, à sac plastique à usage unique, changé après chaque service et autant que nécessaire ;
- dans tous les cas, les poubelles doivent répondre au principe d'hygiène (déchet jeté sans se salir les mains), d'ergonomie de poste et de changement rapide du sac plastique ou d'entretien du récipient.

LE PERSONNEL

La maîtrise de l'hygiène en cafétéria passe nécessairement par une bonne maîtrise de l'hygiène du personnel. En effet, le personnel est au cœur de toutes les manipulations. Il peut donc contaminer des denrées par son simple contact ou par ses manipulations durant le travail (contaminations croisées).

☞ La prévention est réalisée par l'application des moyens suivants :

- l'aptitude du personnel sur le plan médical ;
- la détermination des moyens en termes de tenue de travail et d'équipement ;
- l'application de règles d'hygiène du personnel et comportement de travail ;
- la sensibilisation et la formation.

1. L'aptitude du personnel sur le plan médical

Appliquer les éléments et formulaires réglementaires existants, sous couvert de la médecine du travail :

- visite médicale à l'embauche ;
- visite médicale annuelle et visite(s) ponctuelle(s) après interruption de travail.

☞ **Notre conseil !** Afin d'effectuer un bon suivi, la profession recommande de conserver les différents bons de visite de la médecine du travail et/ou de consigner sur un registre, par exemple, les éléments suivants (qu'il est préférable d'archiver au niveau de la cafétéria de façon à pouvoir les communiquer si besoin aux services officiels) :

- nom et prénoms du salarié ;
- âge ;
- fonction ;
- date de visite médicale ;
- date et durée d'absence ;
- observation éventuelle du médecin ;
- aptitude/non-aptitude.

L'encadrement doit également sensibiliser le personnel afin d'être informé au mieux des éventuels troubles de santé passagers (grippe, mal de gorge, maux de ventre). Le responsable pourrait alors orienter temporairement les personnes concernées vers un poste de travail moins sensible (débarrassage, caisse...).

2. Détermination des moyens en termes de tenue de travail et d'équipement

2.1 La tenue de travail

☞ *Spécifier les dispositions dans le contrat de travail et/ou le règlement intérieur :*

- utiliser une tenue de travail propre, réservée à l'usage professionnel et adaptée à l'activité réalisée (cf. tableau page suivante « Risque de contamination par les manipulations ou le personnel suivant les zones et exemples de tenues de travail ») ;
- interdire l'usage du torchon (sauf pour la manutention d'éléments chauds).

2.2 Equipements (lavage des mains, hygiène des mains, essuyage)

Préférer les postes de lavage des mains à commande non manuelle (pied, genou, coude...) ou à cellule photoélectrique (NB : les conseils d'emplacement des lave-mains sont donnés dans le chapitre « Conception et aménagement »).

Utiliser des distributeurs de savon liquide ; le savon n'est pas nécessairement bactéricide (produit moins agressif en usage fréquent).

Pour le système d'essuyage des mains, on préconise le papier à usage unique ou, à défaut, le tissu préchargé sur un rouleau automatique ; les autres systèmes sont à éviter.

Utiliser des documents de sensibilisation. Des affiches sont régulièrement proposées par les sociétés de nettoyage, par les fournisseurs de produits de nettoyage ou encore par les laboratoires.

Mettre à disposition du papier à usage unique (sur enrouleur) sur les postes de travail (essuyage de plans de travail ou de petits matériels).

Les désinfectants pour les mains sur base alcoolique (en spray, en gel ou sur lingette humectée) peuvent être utilisés en appoint, ou comme équipement principal sur les stands et VAE (vente à emporter).

Le port de gants peut être recommandé pour certaines préparations (mélange de macédoine et mayonnaise, manipulation de fruits rouges, etc.), le gant est jetable qualité non stérile.

Sur des postes de service face au consommateur, il peut présenter un intérêt marketing. Techniquement, il n'est pas recommandé, surtout en cuisine chaude, on lui préfère un lavage fréquent des mains et l'utilisation systématique d'ustensiles propres et désinfectés régulièrement.

Risque de contaminations par les manipulations ou le personnel suivant les zones et exemples de tenues de travail

ZONE de la cafétéria	ACTIVITÉ	RISQUE de contamination	POSTE	EXEMPLE(S) DE TENUE(S) de travail
Réception et stockage	Manutention et rangement des matières premières.	☆	Un membre du service.	- Tenue entretenue.
Prétraitement, fabrication et nettoyage	Toute activité ou manipulation directement effectuée sur le produit pour réalisation d'une préparation culinaire en cuisine ou en face du client.	☆☆☆	Le personnel de cuisine	- Tenue entretenue. - Chaussure propre réservée si possible pour la cafétéria. - Possibilité de tablier plastique à usage unique. - Utilisation de gants selon le besoin. - Protection des cheveux.
Service	Manipulation indirecte des produits finis et service en salle.	☆☆	- Hôtesse en ligne. - Hôtesse en salle. - Caissière.	- Tenue entretenue, aux couleurs de l'enseigne. - Cheveux attachés selon le poste, si nécessaire.
Laverie	Elimination des déchets pour rendre l'environnement et le matériel propre. Traitement de la vaisselle.	☆☆	Plongeur	- Tenue entretenue. - Cheveux attachés ou protégés. - Chaussure réservée au travail en cafétéria. - Présence d'un tablier.
N.B. : le responsable peut passer d'une activité à une autre au cours du service. Dans le cas où il manipule des produits, il revêt les protections adéquates (blouse et tablier jetable). ☆ : Risque faible ; ☆☆ : Risque moyen ; ☆☆☆ : Risque fort				

3. Règles d'hygiène du personnel et comportement au travail

La profession recommande d'utiliser le règlement intérieur de la société comme support des règles d'hygiène et de comportement au travail. Il doit être affiché dans la cafétéria. On peut aussi utiliser un « livret d'accueil » remis aux nouveaux embauchés pour communiquer ces règles.

📌 Notre conseil : le règlement intérieur est spécifique de chaque société mais les éléments suivants peuvent par exemple y figurer.

3.1. *Hygiène générale du personnel au niveau des cuisines*

- ongles courts sans vernis ;
- absence de bague, alliance tolérée ;
- absence de montre, bracelets, limiter le piercing ;
- utilisation discrète de parfums.

3.2. *Accès aux locaux*

On surveille surtout l'accès de personnes extérieures à la cafétéria et pouvant potentiellement se retrouver au contact des denrées : livreur, réparateur, technicien. L'intervention de ces personnes est conseillée en dehors des heures de fabrication ou à défaut, mettre à disposition une tenue minimale de protection (blouse et protection des cheveux).

3.3. *Lavage des mains*

Spécifier les actes minimaux de lavage des mains par le personnel :

- à la prise de poste et après les pauses ;
- avant la manipulation de produits fragiles ou la réalisation d'une opération sensible en série (assemblage, tranchage, déconditionnement) ;
- après toute manipulation souillante (réception, légumerie, plonge, élimination des déchets...) ;
- à la sortie des toilettes ;
- après manipulation de produit de nettoyage désinfection (si risque d'effet corrosif pour la peau).

3.4. *Protection des blessures*

Spécifier les actes de protection en cas de blessure : port obligatoire d'un doigtier en caoutchouc ou d'un gant jetable après soin de la plaie.

3.5. *Comportement du personnel*

Spécifier les principales règles comportementales à éviter :

- il est interdit de fumer hormis dans les zones réservées à cet effet (en général en salle) ;
- ne pas consommer d'aliments sauf dans le cadre de tests.

☞ Autres conseils : la profession recommande de disposer en permanence dans l'équipe d'une personne ayant des notions ou le brevet de secourisme.

La cafétéria doit aussi avoir en sa possession une armoire à pharmacie afin d'offrir les premiers gestes de secours (voir annexe).

4. **Sensibilisation et formation du personnel**

« Les responsables des établissements doivent s'assurer que toutes les personnes qui manipulent les aliments ou le matériel suivent des instructions précises leur permettant d'appliquer les dispositions du présent guide et disposent, selon leur poste ou activité, d'une sensibilisation en matière d'hygiène des aliments. »

La profession recommande une formation adaptée à chaque poste de travail. La polyvalence des équipes est une caractéristique importante du métier. Chaque personne peut être apte à plusieurs postes et doit requérir une compétence pour chacun d'entre eux.

Nos conseils :

La formation ne s'improvise pas au dernier moment et elle doit être planifiée dans le temps.

Il faut la préférer simple, pratique, accessible à tous en termes de langage et concise.

La sensibilisation aux risques alimentaires n'a pas pour but d'effrayer le personnel, mais de lui apporter une assurance supplémentaire dans l'application des manipulations qu'il réalise quotidiennement.

Les séances de formation s'adressent à des groupes limités (15 personnes au maximum).

Pour une bonne efficacité, les intervenants doivent connaître les principes d'organisation et les spécificités du métier de la restauration commerciale en cafétéria.

Conserver les programmes des formations ainsi que les listes des personnels concernés de façon à pouvoir les présenter à tout moment aux services officiels.

Les besoins et moyens en formation doivent être adaptés en fonction :

- du personnel ;
- de la sensibilité du poste ;
- des responsabilités hygiène et métier dans les fonctions existantes dans la cafétéria.

Les thèmes et moyens de sensibilisation, les objectifs de formation par poste ou fonction suivants sont conseillés comme base de travail pour être utilisés par les cafétérias.

4.1. Sensibilisation du personnel par la formation

Les actions de formation de courte durée sont à privilégier (deux heures en général). Les formations ayant pour but de sensibiliser les personnels de la cafétéria sont principalement axées sur les règles d'or de l'hygiène alimentaire :

- porter une tenue propre et complète ;
- être conscient de son état de santé en regard des risques de contamination ;
- se laver les mains comme il faut et quand il le faut ;
- appliquer les bonnes pratiques d'hygiène, les autocontrôles et les enregistrements ;
- connaître les matières premières ; utiliser les fiches techniques ou fiches recettes ;
- stocker les denrées alimentaires dans des zones spécifiques ;
- respecter le circuit des produits dans l'espace ou dans le temps (marche en avant) ;
- respecter la chaîne du froid ou du chaud ;

- utiliser un matériel adapté et s'assurer de son état de propreté ;
- nettoyer et désinfecter convenablement.

La pédagogie doit rester simple, pratique et active (puiser les exemples concrets au sein de la cafétéria concernée, c'est-à-dire l'environnement quotidien du personnel).

4.2. Sensibilisation du personnel au quotidien

L'entretien de la sensibilisation du personnel aux règles d'hygiène s'appuie sur les éléments suivants :

- signalétiques internes (exemple : signalétique de lavage des mains au lave-mains ; affichage des fiches-recettes, des plans de nettoyage...) ;
- réunion du personnel (intégrer des éléments relatifs à l'hygiène dans les réunions avant service ; commenter par exemple les résultats d'analyses ou d'audit) ;
- affichage éventuel des résultats :
 - d'analyses microbiologiques ;
 - des visites de clients mystères ;
 - d'audits d'hygiène ;
 - de visites par un organisme officiel.

4.3. Objectifs de formation par poste

Le professionnel peut mettre en œuvre des objectifs pédagogiques spécifiques selon le poste ou la fonction exercée en cafétéria. La profession recommande aux membres d'encadrement de passer par tous les postes pour apprendre à les maîtriser.

Les principales connaissances visées à l'issue des formations sont résumées dans le tableau ci-après.

Elles sont complétées par des instructions propres à l'organisation de chaque société.

POSTE/FONCTION	CONNAISSANCES VISÉES À L'ISSUE DES FORMATIONS
Responsable ou directeur adjoint	Gestion de la qualité (analyse, audit, suivi avec des laboratoires) Droit de la consommation (notion), responsabilité civile et pénale Nouvelle approche en hygiène alimentaire : autocontrôles, traçabilité, HACCP Principes et application des autocontrôles Apprendre à savoir apprendre (formation de formateur) Hygiène du personnel (registre médecine du travail), principe de nettoyage et de désinfection Connaissance de l'aspect sécurité en cafétéria

POSTE/FONCTION	CONNAISSANCES VISÉES À L'ISSUE DES FORMATIONS
Réceptionnaire ou responsable des stocks, assistants de direction	Etiquetage, notamment date et température Etat des produits : surgelés, sous-vide, gaz neutre Contrôle : réception, blocage et alerte Méthode : désemballage, rangement, gestion des stocks Commande de produits, utilisation des produits Hygiène du personnel
Personnel de cuisine et assistants de direction	Etiquetage, notamment date et température Etat des produits, contrôle (produit, huile, cuisson et métier de la restauration) Recettes, méthode de restitution décrite et présentation des plats Gestion des retours de vente Plan de nettoyage des locaux et du matériel Protection du salarié vis à vis des produits ou du matériel dangereux Hygiène du personnel et comportement Interprétation d'un bulletin d'analyse microbiologique
Hôtesse en ligne	Hygiène du personnel et comportement Reconnaissance des produits et de leur qualité visuelle... Cuisson sur demande, implantation sur meuble Gestion des produits finis, températures des plats Nettoyage et désinfection, protection du salarié vis-à-vis des produits dangereux
Hôtesse en salle	Hygiène du personnel et comportement Nettoyage et désinfection Protection du salarié vis à vis des produits dangereux
Caissière	Hygiène du personnel et comportement Reconnaissance des produits et de leur qualité : visuel Nettoyage et désinfection (polyvalence)
Personnel de laverie	Hygiène du personnel et comportement Plan de nettoyage des locaux et du matériel Protection du salarié vis à vis des produits dangereux (suivi des consignes)
Personnel temporaire	Encadré par du personnel expérimenté, le temporaire apprend « en binôme » les tâches du poste désigné

5. Références professionnelles

Le professionnel peut se référer aux documents suivants :

- convention collective nationale des chaînes de cafétérias et assimilés signée le 28 janvier 1998 par le SNRPO, la FNIH, et d'autres syndicats, et remise au ministère du travail (art. 18, 19 et 21, article 18 faisant référence au code du travail) ;
- code du travail (art. R. 232-1-14 et R. 232-1).

6. Annexe

Trousse de secours et premiers gestes

6.1. *Le contenu de la trousse de secours*

Chaque établissement doit avoir une trousse de secours rapidement accessible à tous et complète ; il doit obligatoirement y avoir :

- un désinfectant en spray ;
- des compresses stériles en sachet individuel ;
- du sparadrap ;
- une bande de type Velpeau ;
- des pansements auto-adhésifs hypoallergéniques ;
- des doigtiers de protection ;
- un spray réfrigérant pour les coups ;
- un spray anti-brûlures ;
- du paracétamol (pas d'aspirine) ;
- des ciseaux ;
- une pince à épiler ;
- des sacs en plastique à fermeture hermétique ;
- le manuel de premiers soins.

Si vous avez besoin de produits complémentaires tels que du collyre, du spray contre les piqûres d'insectes... il est possible de s'en procurer à la pharmacie.

6.2. *Les premiers gestes de secours*

6.2.1. Plaies

- écorchures :
 - se laver les mains au savon antiseptique (présent sur chaque site) ;
 - nettoyer la plaie avec une compresse stérile imbibée de désinfectant ou vaporiser la plaie ;
 - mettre un pansement ;
 - mettre un doigtier ou un gant ;
- plaies plus profondes :
 - mettre un pansement ou compresses ;
 - ne pas toucher ;
 - attendre les secours.

6.2.2. Brûlures

- petites brûlures :
 - passer la brûlure sous l'eau froide jusqu'à ce que la sensation de chaleur cesse ;
 - mettre du spray anti-brûlures ;
 - protéger la brûlure avec un pansement sur le lieu de travail ;

- par produit acide-caustique :
 - se laver à grande eau aussitôt ;
 - alerter les secours (leur indiquer la composition du produit) ;
- grandes brûlures :
 - utiliser une couverture ou un drap ;
 - alerter les secours (leur indiquer la nature des brûlures).

6.2.3. Malaise, évanouissement

- allonger la personne sur le côté et ce pour éviter des complications en cas de vomissements ;
- ne pas la faire boire ;
- consulter un spécialiste.

6.2.4. Saignement de nez

- faire asseoir la personne ;
- faire moucher une narine après l'autre ;
- faire pincer le nez pendant 10 minutes, la tête penchée en avant.

6.2.5. Projection de produit dans les yeux

- laver à grande eau pendant au moins 10 minutes ;
- consulter un spécialiste.

6.2.6. Fracture, chute

- ne pas bouger la personne ;
- ne pas la faire boire ;
- la couvrir ;
- attendre les secours.

6.2.7. Section d'un membre

- mettre la partie sectionnée dans un sac plastique stérile hermétiquement fermé ;
- poser le sac sur de la glace ;
- attendre les secours.

Les numéros importants

Chaque manuel de premiers secours doit être complété par les numéros importants et selon les localités :

- pompiers 18 ;
- SAMU 15 ;
- SOS mains ou service spécialisé.

NETTOYAGE ET DÉSINFECTION

Introduction

La bonne maîtrise du nettoyage - désinfection est essentielle pour assurer de bonnes conditions d'hygiène et d'accueil dans les établissements. Elle vise à limiter la contamination ou la recontamination des denrées par l'environnement de la cafétéria.

Le nettoyage et la désinfection sont deux étapes indissociables si l'on souhaite obtenir une désinfection complète des surfaces. Il est même recommandé d'utiliser des produits mixtes nettoyant et désinfectant. La maîtrise du nettoyage est primordiale pour réduire les sources et vecteurs visibles de contamination (salissure, graisse, etc.) Une désinfection est alors possible qui éliminera tous les micro-organismes dangereux ou non.

Ce chapitre présente les ressources (produits, matériels, méthodologie) et l'organisation (plans de nettoyage) à mettre en place pour y parvenir.

La réflexion sur la méthodologie est essentielle, tant pour la maîtrise de l'efficacité et de la productivité du travail, que pour la sécurité des opérateurs manipulant des produits dangereux ou potentiellement allergènes, et que pour la bonne ergonomie des gestes, épargnant les fatigues inutiles. Elle doit intégrer les conseils des fabricants des matériels et surfaces à nettoyer ainsi que de ceux des produits et matériels de nettoyage.

1. Définitions

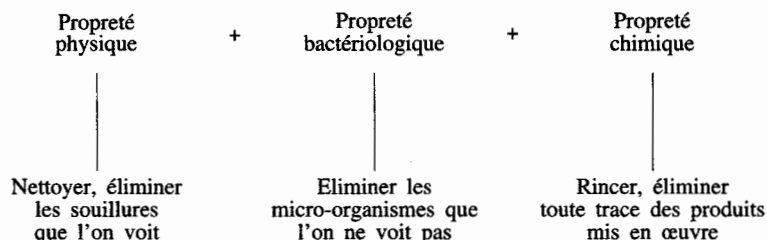
1.1. *Nettoyage*

Elimination des salissures et souillures, des résidus alimentaires, de la saleté, de la graisse ou toutes autres matières indésirables.

1.2. *Désinfection*

Réduction du nombre de micro-organismes au moyen d'agents chimiques et/ou de procédés physiques satisfaisants du point de vue hygiénique, jusqu'à l'obtention d'un niveau ne risquant pas d'entraîner une contamination dangereuse pour le produit ultérieurement en contact avec la surface considérée.

1.3. La propreté, c'est :



2. Grands principes du N&D

Un protocole de nettoyage - désinfection comprend 4 phases principales :

Nettoyage grossier puis de finition : élimination des gros débris puis désincrustation et dissolution de la saleté.

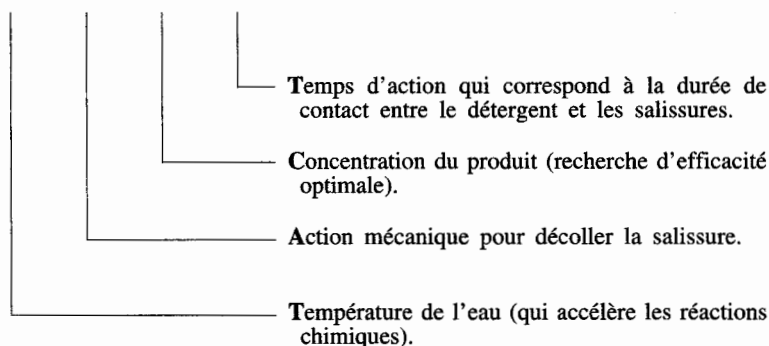
Désinfection : destruction des microbes après un temps d'action.

Rinçage : élimination des souillures et micro-organismes en suspension ou solution ainsi que des résidus de produits.

Séchage : élimination de l'eau pour éviter tout redéveloppement microbien sur la surface.

Les actions de nettoyage - désinfection nécessitent toutes du TACT : température, action mécanique, concentration du produit, temps d'action.

T A C T



Ces opérations peuvent être manuelles (nettoyage plan de travail, plonge manuelle) ou mécanisées (auto-laveuse de sol, machine à laver la vaisselle).

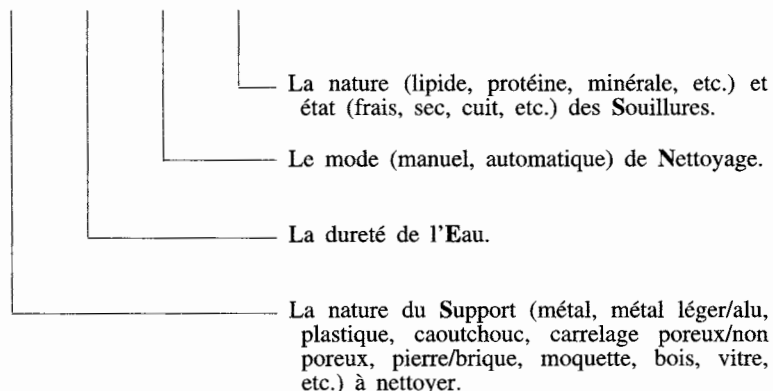
Il est recommandé de s'adresser à des professionnels des produits, matériels et méthodes de nettoyage pour mettre au point avec eux des gammes cohérentes et adaptées aux surfaces et contraintes spécifiques. Le point suivant présente néanmoins les notions de base à connaître par le restaurateur.

3. Les produits

3.1. Généralités

Le choix du produit est réalisé avec du SENS, en considérant :

S E N S



Il est conseillé d'utiliser une gamme de produits courte pour en simplifier la gestion et l'assimilation par les opérateurs.

On peut classer les produits en deux grandes familles :

- nettoyant ;
- nettoyant désinfectant (les désinfectants simples ne trouvent pas d'application intéressante en restauration).

3.2. En fonction des surfaces

Dans une cafétéria, on a classiquement besoin de :

SURFACES	PRODUIT	FRÉQUENCE INDICATIVE (hors interventions d'urgence)
Production/distribution		
Lavage mains	Savon liquide (désinfectant ou non)	Régulièrement au cours de la journée (voir chapitre Personnel)

SURFACES	PRODUIT	FRÉQUENCE INDICATIVE (hors interventions d'urgence)
Stockages froids positif et négatif : Portes, poignées, interrupteurs Grilles évaporateurs, joints, rideaux, murs, rayonnage, sol froid positif Sol froid négatif Hélices, caisson, plaque de rétention, tuyau d'évacuation de l'évaporateur (nettoyage complet dans contrat maintenance froid)	Nettoyant désinfectant	Journalier Hebdomadaire Semestriel A déterminer avec prestataire de maintenance (1 à 2 fois par an de préférence avant l'été)
Sols, grille d'évacuation et plinthes cuisines et stockage	Nettoyant ou nettoyant désinfectant Périodiquement détartrage avec acide et/ou rénovation avec nettoyant chloré	Journalier
Siphons de sol	Curage + nettoyant désinfectant	Ponctuel en fonction des besoins (hebdomadaire)
Murs et plafonds, bouches d'aération, pieds de table	Nettoyant ou nettoyant désinfectant	Hebdomadaire et trimestriel
Surfaces et tables de travail, poignées de porte	Nettoyant désinfectant	Régulièrement au cours de la journée et après chaque utilisation
Matériel de production : cellule de refroidissement, cellule chaude humide, batteur, trancheur, râpeuse, coupe-légumes, hachoirs, plaques vitrocéramiques...)	Nettoyant désinfectant	Au cours de la journée et après chaque cycle d'utilisation
Machine à chantilly, à glace, etc.	Nettoyant désinfectant	Journalier
Fours, friteuses, sauteuse (souillures cuites)	Nettoyant alcalin	Après utilisation ou changement d'huile
Plaques cuissons grillades	Grattage/brossage Nettoyant alcalin (ou eau si surface chromée)	Pendant le service Après chaque service

SURFACES	PRODUIT	FRÉQUENCE INDICATIVE (hors interventions d'urgence)
Caissons et filtres hotte (conduit d'extraction : sous-traité)	Nettoyant (éventuellement alcalin) NB : possibilité de passage en machine à laver après la vaisselle	Hebdomadaire (entretien conduits annuel/semestriel)
Tirages boissons (vin, bière, etc.)	Nettoyant désinfectant pour les parties acces- sibles Sous-traitance pour les cir- cuits	Selon préconisation du fabri- cant
Etagères, échelles, lave-mains, supports poubelles, autres matériels	Nettoyant désinfectant	Hebdomadaire ou journalier
Machine à glace paillette	Nettoyant désinfectant	Hebdomadaire

Laverie		Plonge manuelle	Machine à laver	
Contenants de cuisson		Nettoyant	Produit de trempage métaux (couverts)	Après utilisation
Ustensiles et autres contenants		Nettoyant désinfectant	Produit de lavage	Après utilisation
Vaisselle clients			Produit de rinçage	Après utilisation
Rénovation vaisselle		Produit rénovation + cycle de lavage/rinçage		Selon contrôle visuel
Bacs plonge et machine à laver (rideaux, paniers, rampes, résistance, plans de travail)		Nettoyant et désinfectant Détartrage		Journalier Suivant dureté de l'eau (résistance, rampe rinçage)
Convoyeur : Tapis et parties mobiles Structure		Nettoyant ou nettoyant désinfectant		Journalier Selon contrôle visuel et accessibilité
Local poubelles, poubelles et bennes, compacteurs		Nettoyant désinfectant (pour compacteurs et grosses bennes, sous-traitance à société d'enlèvement conseillée)		A chaque enlèvement
Salle				
Éléments de décoration (plastique, bois, végétaux)		Nettoyant désinfectant (moins agressif pour tissus végétaux que la javel)		Hebdomadaire
Meubles et matériels de distribution (four micro-onde, fontaine à eau, machine à glaçons)		Nettoyant (nettoyant acide : détartrant)		Journalier

Jeux d'enfants	Nettoyant	Journalier et en fonction des besoins
Mobilier de salle et de décoration	Nettoyant	Hebdomadaire
Table et chaise, chaises bébé	Nettoyant	Après chaque client à l'enlèvement des plateaux
Sol	Balayeage humide, aspirateur Nettoyant selon type de surface (carrelage, plastique, bois, moquette)	Journalier
Surfaces/souillures spécifiques : produits inox, cuivre et alliage, anti-graffiti	Produit spécifique Attention : en général à ne pas utiliser sur des surfaces en contact avec des aliments	Selon contrôle visuel
Toilettes clients/personnel/vestiaires		
Lavabos et robinetterie, vitres, plans	Nettoyant désinfectant Nettoyant acide (Détartrant)	Journalier Selon contrôle visuel (dureté de l'eau)
Sol et siphon	Nettoyant désinfectant	Journalier
Cuvettes, urinoirs	Nettoyant désinfectant Nettoyant acide (détartrant)	Journalier Suivant dureté eau et intensité d'utilisation
Désodorisation	Produit désodorisant (préférer les systèmes de vaporisation automatique)	Selon besoin

Abords/extérieurs		
Balayeage ; ramassage gros déchets	Pas de produit	Suivant besoin
Lavage manuel, mécanique	Nettoyant Nettoyant pour nettoyeur haute pression	Suivant besoin

NB : En cas de sous-traitance de tout ou partie du nettoyage de certaines zones commerciales ouvertes aux clients, il est recommandé de veiller à l'efficacité des produits et méthodes utilisés dans le respect des préconisations détaillées.

3.3. Les différents nettoyeurs

Nettoyeurs

Définition :

Un nettoyeur ou détergent est un mélange de produits chimiques qui, ajoutés à l'eau, facilite l'élimination des salissures en les décollant ou en modifiant les propriétés de façon à les maintenir en dispersion ou en suspension dans l'eau.

Par action chimique :

La souillure est dénaturée, puis solubilisée ou directement solubilisée (cas d'un détartrage).

Par détergence :

La souillure est progressivement décrochée, désagrégée, pour être en solubilisée et en partie émulsifiée ou dispersée.

FAMILLE PRODUIT (COMPOSANT)	ACTION
Agents tensioactifs Anioniques non ioniques (utilisation en nettoyage) Cationiques (utilisation avec désinfectant)	Réduction de la tension superficielle pour Mouillage des supports Solubilisation des salissures Emulsification des micro-gouttelettes grasses
Agents alcalins	Saponification des matières grasses Aide à la dispersion des salissures organiques Dissolution et hydrolyse des protéines ⚠ Attention : pH très élevé, corrosion (cuivre, laiton, fer doux) et risque pour le personnel (gants, lunettes protection)
Agents séquestrants	Annulation de l'effet nocif de l'eau dure : facilite l'élimination des salissures et empêche leur redéposition
Acides	Dissolution du calcaire ⚠ Attention : pH très faible, corrosion et risque pour le personnel (gants, lunettes protection)
Chlore	Elimination des tâches sur la vaisselle (café, vin, thé) Blanchiment des sols
Solvants : Miscibles à l'eau (alcools, glycols) Non miscibles à l'eau (dérivés térébenthines, pétrole)	Evaporation rapide (propriété recherchée pour lavage vitres) Solubilisation de salissures spécifiques (graffitis)

3.4. Les différents désinfectants

Les désinfectants agissent sur la flore microbienne (principalement bactéries et levures en restauration) existante sur la surface à traiter. Les désinfectants utilisés doivent être homologués par le ministère de l'agriculture (à valider avec le fabricant).

L'action est soit létale, soit simplement inhibitrice. Ils sont généralement combinés avec un nettoyant, ce qui simplifie la tâche de l'opérateur et systématise l'action désinfectante.

Les principes généraux d'action sont :

- fixation du désinfectant sur la capsule ou paroi de la cellule ;
- passage et action dans la cellule (temps d'action).

Le plan de nettoyage précise le temps d'action du désinfectant.

Il existe plusieurs principes actifs désinfectants. Les principaux utilisés sont les dérivés chlorés et les ammoniums *quaternaires*.

Pour protéger les surfaces désinfectées des recontaminations, il est conseillé de :

- stocker à l'abri :
 - retourner les contenants (ex. gastros, saladiers) ;
 - égoutter les planches à découper à la verticale ;
 - placer en contenants fermés (ex. ustensile dans bac placé éventuellement au frigo).
- filmer (ex. trancheur) :
 - prendre des précautions lors de la remise en service (ex. passage au four vapeur des ustensiles ou trempage dans du désinfectant en début de journée) ;
 - nettoyer régulièrement les supports et contenants de matériels (étagères, bacs, porte ustensiles aimantés, armoire UV, etc.).

4. Le matériel de nettoyage

4.1. Lave-vaisselle et plonge manuelle

Les lave-vaisselle mettent en œuvre des technologies avancées qui permettent de nettoyer et désinfecter la vaisselle très rapidement en utilisant un minimum d'eau.

La plonge manuelle doit permettre la gestion la plus efficace possible par l'opérateur des opérations unitaires : pré-nettoyage à la main, pré-rinçage à l'eau chaude, lavage, rinçage, séchage et rangement hygiénique.

Le personnel doit veiller à ne pas être vecteur de contamination croisée entre la vaisselle propre et la vaisselle sale : une personne en entrée et une autre en sortie machine, ou lavage des mains entre les deux opérations pour une personne seule.

4.2. Nettoyage

La profession recommande pour :

	SOL	AUTRES SURFACES
Ramasser et balayer	Pince Ramasse mégot + pelle Balayage humide Raclette Papier	Raclette Pince Papier
Frotter/brosser	Mop/serpillière (zone hors cuisine) Brosse sol Auto-laveuse/mono brosse	Tampon non abrasif (codes couleur blanc, jaune) Lavette Brosse
Racler et sécher	Raclette sol Auto-laveuse/aspirateur à eau	Raclette vitre Lavette Papier absorbant

Il est important de veiller à l'ergonomie et à la nettoyabilité du matériel.

Des codes couleurs pour le matériel et les consommables peuvent être utilisés afin de permettre le repérage et le respect des sectorisations sur le restaurant.

Ce qu'il ne faut pas faire :

- balayer à sec dans les locaux où sont manipulées des denrées nues à savoir les cuisines, les zones de self et les salles de restaurant pendant les phases de service ;

NB : Le balayage à sec est déconseillé dans tout type d'environnement car il remet en suspension la poussière.

- utiliser du matériel qui raye les surfaces fragiles (pas de tampon abrasif/noir et vert /ni de paille de fer sur l'inox ;
- utiliser du matériel en bois/en fibres végétales (sauf utilisations très spécifiques, ex. brossage plaques de cuisson ou surfaces chromées avec brosse coco).

4.3. Nettoyage – désinfection à la vapeur

L'utilisation de la vapeur pour le nettoyage et la désinfection ne fait que commencer (quelques enseignes du SNRPO le font depuis 2000).

Les équipements existants fabriquent de la vapeur en continu par un système de réservoir d'eau, de pompe d'auto remplissage et d'une chaudière. Cette vapeur ainsi produite nettoie et désinfecte la surface sale sans l'altérer. Cette méthode présente de nombreux avantages :

- efficacité et rapidité (en nettoyage et désinfection) ;
- sécurité du personnel et protection de l'environnement (pas de produit agressif, provoquant des allergies) ;
- économie (pas de produit utilisé, consommation d'eau très faible).

La mise en place d'une méthode aussi novatrice nécessite cependant une réflexion approfondie par les responsables des cafétérias sur la nouvelle organisation du nettoyage qu'elle entraîne et demande une formation adéquate des utilisateurs.

5. Stockage des produits et matériels d'entretien

5.1. Conseils produits

Stocker les produits d'entretien de façon à prévenir tout risque de contamination des aliments (exemple : sectorisation verticale des produits de nettoyage placés sous les produits alimentaires).

Des vaporisateurs de solutions prêtes à l'emploi peuvent être disposés à proximité immédiate des postes de travail en cuisine.

Privilégier les systèmes de dosage automatique des produits pour mieux maîtriser les consommations et limiter les risques en utilisation.

5.2. Conseils matériel

Privilégier l'ergonomie du matériel.

Un matériel propre, accroché à proximité du lieu d'utilisation, vaut mieux qu'une concentration de matériels dans un placard à balais éloigné et mal entretenu.

6. Organisation et documentation du nettoyage

Quatre types de supports sont nécessaires à l'optimisation et à la maîtrise du nettoyage et de la désinfection :

- fiches de données de sécurité = données à tenir à disposition des équipes de secours en cas d'accident avec les produits ;
- fiches de procédure = description complète des ressources (produit, matériel, tenue) et méthodologies (document éventuellement commun à la fiche matériel décrivant le schéma de principe, les consignes d'entretien général et le traitement des dysfonctionnements techniques) ;
- plans de nettoyage = posters de description des tâches affichés dans chaque zone concernée ;
- documents de planification, suivi et validation du nettoyage = calendrier de planification et de validation des tâches de nettoyage.

Le cas échéant, un cinquième support existe :

- contrôle de l'efficacité du nettoyage désinfection = report de résultats de tests de désinfection des surfaces.

6.1. Fiches de données sécurité

Elles doivent être disponibles immédiatement en cas d'accident et à la demande des services du ministère de la santé (médecine du travail, CRAM) :

- en édition papier (intégralité donnée par fournisseur ou sur serveur minitel DIESE) ;

- sous forme d'extrait édité par le fournisseur (nature chimique du produit, renseignements toxicologiques, mesures de premier secours) ;
- elles sont systématiquement reproduites sur les étiquettes des emballages.

6.2. La fiche de procédure

La fiche de procédure définit :

Pour chaque tâche (objet/surface) à nettoyer et/ou désinfecter, ces fiches font la synthèse des ressources techniques (produit, matériel) et humaines (fréquence, méthodologie) à mobiliser.

Les procédures de nettoyage désinfection ont une présentation standard selon le modèle suivant :

Objet : à quoi s'applique la procédure.

Objectif : quel est le résultat recherché.

Fréquence : la fréquence doit souvent être établie en fonction des besoins effectifs (la fréquence indiquée est le minimum à réaliser) confère le tableau des fréquences de nettoyage.

Produit : nom + concentration + température + consigne de sécurité.

Matériel : type de matériel et méthode d'utilisation.

Tenue : type de tenue par rapport au produit.

Méthodologie : description précise de l'étape du cycle.

6.3. Le plan de nettoyage

Il détaille de façon schématique les opérations de nettoyage pour chaque secteur de l'établissement en précisant :

Quoi = Tâche : définition de la zone ou de l'objet à nettoyer.

Quand = Fréquence : indication de la fréquence ou du moment.

Avec = Produit : indication du produit à utiliser et consignes de sécurité.

Comment = Méthode : reprise succincte et imagée de la fiche méthodologique : principales étapes et matériel utilisé.

Il est recommandé de réaliser des posters en couleur et de les plastifier, afin de les afficher dans les secteurs concernés.

Exemple de plan de nettoyage :

ZONE matériel	FRÉQUENCE	PRODUIT + dilution	MÉTHODE	CONSIGNES sécurité

6.4. *Le document de planification, suivi et validation du nettoyage*

Il doit permettre de planifier et de suivre l'état d'avancement du nettoyage et de la désinfection. En effet certaines tâches doivent être suivies pour des raisons d'organisation du travail sur l'établissement et pour apporter la preuve de la bonne maîtrise du nettoyage et de la désinfection :

- celles qui ne sont pas journalières ;
- d'autres qui sont journalières mais dont la bonne réalisation, pour des raisons propres à l'établissement, doivent être validées journalièrement.

Exemple : planification, suivi et validation du nettoyage :

SURFACE	MOIS																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	etc.
Chambre froide négative							RP																
Sol toilette				SF																			

Les cases grises représentent les jours de programmation des tâches correspondantes.

Nous sommes le 10 du mois : la chambre froide négative a été nettoyée le 7 et le sol des toilettes le 4. On trouve donc dans ces deux cases les initiales des opérateurs qui ont réalisé ces nettoyages.

Le contrôle visuel par un responsable de la bonne réalisation du plan de nettoyage est journalier, avec une éventuelle validation par un écrit (ex. par signature sous la colonne du jour).

NB : Le plan de nettoyage et le document de planification et validation d'une même zone peuvent être fondus sur un seul support.

6.5. Contrôle de l'efficacité du nettoyage désinfection

En complément du contrôle visuel, on peut utiliser des techniques scientifiques pour évaluer la bonne désinfection d'une surface. Ces tests peuvent être menés par le personnel des établissements ou sous-traités à un laboratoire extérieur : lames de surface, écouvillon, etc. à une fréquence à définir à l'initiative du professionnel. Ces méthodes sont recommandées lors de la mise en place et du réaménagement d'un protocole de nettoyage (produit, méthode).

Les surfaces à contrôler sont :

- plans et surfaces de travail en contact avec les aliments ;
- matériel de production à désinfecter ;
- contenants, ustensiles et matériels.

L'interprétation des résultats varie suivant la technique utilisée. Les résultats et les actions correctives éventuellement prises doivent être documentés et archivés.

7. Sécurité

Débrancher systématiquement les équipements électriques avant de les nettoyer.

Tenir à disposition des équipes de secours en cas d'accident les fiches de données de sécurité des produits (les étiquettes des emballages suffisent).

Respecter les consignes de sécurité lors de l'utilisation de produits dangereux (bases fortes pour les souillures cuites / décapage des fours, acides pour les opérations de détartrage, etc.) :

- port de gants adaptés, lunettes de sécurité, masque bucco-nasal selon consignes ;
- respect de la température d'utilisation du produit (surfaces à nettoyer jamais chaudes) ;
- être vigilant sur les produits utilisés sur les surfaces en contact avec les aliments : n'utiliser que les produits homologués pour cela ;
- rincer les surfaces en fin de nettoyage (vérifier le bon rinçage en fin de cycle vaisselle pour éliminer les résidus de produits de lavage et de rinçage : contrôle visuel ou tests chimiques spécifiques) ;

- rincer, sécher / racler pour limiter le risque de glissade et la présence d'humidité ;
- ne jamais mélanger des produits d'entretien (risque de production de gaz toxique ou de neutralisation de principes actifs opposés) ;
- ne jamais transvaser des produits dans des contenants à usage alimentaire ; dans d'autres contenants veiller à l'identification du produit ;
- ne pas travailler avec de l'eau à plus de 45/50° C (législation sécurité du travail) pour éviter toute brûlure du personnel et garder l'efficacité des désinfectants ; utiliser des mitigeurs pour maîtriser ces températures.

TRAÇABILITÉ ET IDENTIFICATION

1. Définitions

1.1. *Traçabilité*

C'est l'aptitude à retrouver l'historique, la localisation ou l'utilisation d'une entité au moyen d'identifications enregistrées (ISO 8402). C'est garder les informations concernant l'identification du produit et sa durée de vie durant sa détention (arrêté du 9 mai 1995, article 14).

La traçabilité est donc tournée vers l'amont et permet notamment de réagir de façon ciblée en cas de demande de retrait ou de rappel de produit. Ces alertes sanitaires sont émises par l'administration (DGAL, DGCCRF). L'organisation de la profession en facilite la gestion par le biais de son syndicat professionnel, puis par les différentes structures fonctionnelles des sociétés. Les restaurants ne sont généralement informés que sur les affaires les concernant avec des consignes précises sur la conduite à tenir (produits et lots concernés, devenir des produits, comptabilisation des retraits).

De tels retraits peuvent aussi faire suite à des consignes internes aux sociétés intégrant des problèmes communiqués par ses fournisseurs ou ses responsables d'exploitation.

Les informations à préciser sur les consignes de retrait sont la référence du produit, le fabricant et/ou la marque de salubrité, la DLC/DLUO et/ou le numéro de lot. Il faut donc que ces données soient disponibles rapidement sur les établissements pour les produits jugés à risque.

1.2. *Identification*

L'identification concerne la maîtrise de la gestion :

- des matières premières après déconditionnement ou mise en décongélation ;
- des mises en place et des produits assemblés avant service ;
- des produits éventuellement en retour de service.

Elle est donc axée sur l'activité dans le restaurant. Elle permet de garder en mémoire les moments de manipulation et de gérer les durées de vie des produits établies selon :

- les caractéristiques intrinsèques des matières premières ;
- les conditions de stockage et de présentation (couple temps température, cf. chapitre service).

2. Traçabilité amont

Les produits en stockage non déballés comportent tous une étiquette réglementaire permettant la traçabilité (cf. chapitre achats des matières premières). La sortie des stocks se fait en respectant les règles :

- utiliser la DLC la plus courte en premier et s'appuyer sur la rotation des stocks (système Fifo « premier entré - premier sorti ») ;
- un seul emballage ouvert à la fois.

Dans le cas des « en cours » et des produits finis, l'étiquette du fabricant n'est plus souvent attenante au produit. Plusieurs méthodes non exhaustives ont été développées pour garder le lien nécessaire de la traçabilité pour les produits à risque, soit en conservant l'étiquette, soit en gardant mentions de ses éléments, représentatifs d'un même lot :

- en conservant l'étiquette : l'étiquette découpée (voire détachable autocollante chez certains fournisseurs) est stockée de manière hygiénique et dans un système permettant de suivre en parallèle lot ou DLC/DLUO de la matière première et son jour de manipulation ;
- en gardant mention des éléments de l'étiquette : les éléments à suivre sont le lot ou la DLC/DLUO, dans le cas général de la profession, où le couple produit/fournisseur est stable (référencement centralisé) et les fiches recettes établies. Il peut être plus simple de reprendre ces éléments sur un support et de les suivre en parallèle aux manipulations.

Si les achats sont effectués directement par la cafétéria (achat local, dépannage, variation ponctuelle de référencement), le couple produit/fournisseur n'étant pas formalisé et il convient de garder les étiquettes sanitaires pendant la durée de vie des produits.

La profession recommande une attention particulière sur les denrées animales ou d'origine animale considérées à risque : viande, charcuterie, poisson et produits de la pêche, plats cuisinés, ovoproduits et produits laitiers au lait cru. Certaines sont couvertes par des réglementations sectorielles (étiquetage des viandes bovines, conservation des poissons frais, étiquetage des mollusques et crustacés reçus vivants...).

Dans le cadre d'une alerte sanitaire, cette approche de la traçabilité permet donc de prendre toutes les mesures nécessaires. En cas de doute sur des en cours de fabrication ou produits finis, le professionnel ne prend aucun risque et bloque l'ensemble des produits potentiellement suspects.

Ainsi, si une alerte est donnée sur un lot de julienne d'épaule du fournisseur X à DLC du 10 juin, le restaurateur bloque les sachets en cause au niveau du stockage matières premières grâce aux étiquettes sanitaires. Il bloque également tous les en cours et produits finis comportant de la julienne d'épaule, sauf s'il a gardé une trace des DLC de julienne utilisée qui démontre qu'ils ne sont pas du lot du 10 juin.

3. Identification en fabrication et distribution (préparations froides, entrées et desserts et assemblages avant cuisson)

Différentes méthodes applicables dans le secteur de la cafétéria ont été développées pour identifier les en cours et produits finis.

3.1. *Matières premières entamées ou en décongélation*

Le professionnel identifie le moment d'ouverture ou de mise en décongélation avec une précision du service ou de la journée. L'identification peut être :

- étiquette avec jour et heure ;
- date (jour et heure), écrite sur film /pastille /étiquette autocollante ou non/couvercle/etc. ;
- système de code couleur.

Cette identification permet la bonne gestion de la rotation de ces produits.

NB : attention à ne pas dépasser la DLC du fabricant (surveillance des DLC résiduelles à livraison sur établissement et dans les zones de stockage – cf. chapitre réception et stockage).

NB : Le transfert du produit depuis le conditionnement vers des contenants de service peut présenter des avantages opérationnels :

- manipulation plus facile (masse originelle diminuée) ;
- moins de produits exposés à des ruptures de chaîne de froid lors d'allées et venues entre la fabrication et la chambre froide (masse originelle diminuée).

3.2. *Produits assemblés en stockage avant distribution*

3.2.1. Flux tendu

En cas de très forte rotation ou de travail en flux tendu, il n'y a pas nécessité d'identification.

Exemple : sandwich fabriqué à la commande :

- les composants préparés sont identifiés ;
- le sandwich ne l'est pas.

3.2.2. Cas général

Dans les autres cas, le moment d'assemblage du produit doit être identifié avec une précision au moins du service. Comme précédemment, l'identification est assurée par :

- une étiquette avec jour et heure ;
- la date (jour et heure) écrite sur film/pastille/étiquette autocollante ou non/couvercle/etc. ;
- un système de code couleur ou autre distinctif graphique ;
- une identification d'emplacements de stockage (étagère, échelle, armoire de mise en place, etc.).

Pour chaque produit, une durée de vie après assemblage existe (voir chapitre service), respectée par :

- une rotation planifiée inférieure à cette durée de vie (planification des productions adaptée aux durées de vie, étalées sur toute la journée pour les produits les plus fragiles) ;
- une élimination de produits l'ayant dépassée.

3.3. *Produits en retour de distribution*

Les produits dont la durée de vie est supérieure au service peuvent par définition retourner en stockage produits finis après un service. Ils doivent être identifiés pour être les premiers à être remis en distribution le service suivant par :

- un stockage dans une zone identifiée ;
- une identification des produits.

4. **Identification des préparations chaudes**

Le refroidissement et la conservation des plats chauds sont couverts par les bonnes pratiques d'hygiène décrites dans la fiche n° 6 « Refroidissement » (cf. chapitre cuisine).

La traçabilité adopte la même méthode que celle prévue pour les préparations froides.

ACHATS MATIÈRES PREMIÈRES – MARCHANDISES ET APPROVISIONNEMENTS

Introduction

Le choix et le référencement des matières premières sont essentiels pour garantir un niveau constant de qualité organoleptique, physico-chimique et microbiologique.

1. Référencement des produits et fournisseurs

1.1. Les différents types d'achats alimentaires

On peut distinguer différents modes d'achats :

Les référencements centralisés :

Le référencement des produits et des fournisseurs est effectué par la maison mère pour l'ensemble des sites.

Cette méthode permet la meilleure maîtrise des matières premières et se doit de représenter l'essentiel des achats.

Les référencements locaux :

Pour des raisons logistiques et pratiques, des référencements sont effectués directement par les restaurants, notamment pour les fruits et les légumes, le pain, le vin, le poisson frais, les produits régionaux (liste non exhaustive).

Ce référencement doit être connu du siège de l'entreprise.

Les achats de dépannage :

En cas de rupture ou d'urgence, des achats peuvent être effectués de façon limitée dans des grandes surfaces ou surfaces spécialisées sans référencement préalable. Toutefois, il est recommandé d'effectuer une sélection de ces lieux d'achat avant d'y avoir recours afin d'éviter des choix malencontreux dans des situations d'urgence.

De plus, les produits seront choisis en fonction de leur similitude avec les caractéristiques du produit initialement référencé.

Lors du référencement, les paramètres suivants doivent être définis entre l'acheteur et le fournisseur :

TYPES de référencement	PRATIQUES recommandées	COMMENTAIRES
Achat de dépannage	Vérifier : niveau 1*	Ce type d'achat engage l'entière responsabilité du responsable d'établissement.
Référencements locaux	Vérifier : niveau 1* niveau 2**	Ce type d'achat engage l'entière responsabilité du responsable d'établissement

TYPES de référencement	PRATIQUES recommandées	COMMENTAIRES
Références centralisés	Vérifier : niveau 1* niveau 2** niveau 3*** niveau 4****	Cette solution permet de garantir la meilleure traçabilité et engage la responsabilité de l'acheteur national. Elle facilite la gestion des alertes sanitaires internes ou nationales.
* Niveau 1 : la dénomination du produit ; le nom du fournisseur ; la DLC/DLUO. ** Niveau 2 : cahier des charges si produits spécifique ou fiches techniques descriptives du fournisseur pour des produits standards reprenant ; définition de DLC résiduelle. *** Niveau 3 : test produit préalable au référencement plan de contrôle des matières premières (éventuellement analyses bactériologiques gérées par la centrale + respect des caractéristiques du cahier des charges). **** Niveau 4 (optionnel) : visites et audits fournisseurs.		

1.2. Les achats non alimentaires

On distingue les trois mêmes types de référencement que pour les produits alimentaires.

Lors du référencement, il faudra s'assurer des conditions d'alimentarité des matériaux au contact des produits alimentaires (verre, assiette, ustensile, papier...).

Les recommandations en termes de référencement des produits lessiviels sont présentées dans le chapitre « nettoyage et désinfection ».

De même, la conformité des normes de sécurité est recherchée pour tout référencement de gadgets, jouets offerts au client...

1.3. Partenariat avec les grossistes

Les différents produits référencés sont généralement regroupés chez des grossistes qui vont en assurer le stockage et la distribution sur les différentes unités.

Les restaurants passent leur commande globale directement auprès des grossistes selon les mercuriales de référencement de l'enseigne.

Il est recommandé à chaque enseigne de passer un contrat avec ses différents grossistes afin de garantir au produit une durée de vie résiduelle à livraison minimale d'une part, et, d'autre part, le strict respect de la législation en terme de transport de denrées alimentaires (cf. arrêté du 20 juillet 1998).

N.B. : Durée de vie résiduelle recommandée : règle des 1/3. Sur une durée de vie totale de x jours, demander une durée de vie résiduelle à réception de 1/3 de minimum, modulable selon les fréquences de réapprovisionnement.

Exemple :

PRODUIT	DURÉE DE VIE totale	DURÉE DE VIE résiduelle
Crème anglaise	30 jours	10 jours
Bib sirop	6 mois	2 mois
Steak haché frais	7 jours	3 jours

2. Approvisionnement

2.1. Les différentes familles de denrées

On distingue 3 grandes familles de denrées déterminées en fonction de leur mode de conservation :

- ambiant/frais généraux : température ambiante ;
- réfrigéré : froid positif ;
- surgelés : froid négatif.

2.2. Les recommandations de transport

Afin de limiter les contaminations, les produits seront correctement protégés pour le transport.

La profession résume la compatibilité de transport des différentes familles de denrées selon le tableau suivant :

TYPES DE PRODUITS	FAMILLE		
	Surgelés	Réfrigérés	Ambiant
Produits surgelés	- 18 °C		
Poissons frais ; steak haché		0 + 2 °C **	
Frais très périssables		0 + 4 °C **	
Frais périssables		0 + 8 °C **	Les fruits et légumes bruts peuvent être transportés à T° ambiante
Ambiant alimentaire			
Frais généraux			
Les cases grisées correspondent aux incompatibilités de transport avec les types de produits. ** Dans le cas de regroupement de différents types de produits dans la famille des produits réfrigérés, c'est toujours la température la plus restrictive qui sera appliquée.			

Concrètement, les 3 températures de transport utilisées sont : 0 + 3 °C, - 18 °C et ambiant. Sur des transports de longue durée (2 jours et plus), il est préférable de maîtriser les produits réfrigérés de 0 à 2 °C et les produits surgelés à - 20 °C maximum.

Quelques grands principes à respecter :

Pour le transport des produits réfrigérés, la réfrigération du camion avant tout chargement doit être observée et respectée par le transporteur.

Respecter les mentions d'étiquetage pour le transport à température ambiante de l'alimentaire. Dans tous les cas, il est préférable de maintenir la température en dessous de 25 °C ; au-delà, l'altération des produits n'est pas à exclure (chocolat, condiments, conserves, vins).

Pour le transport des produits surgelés, par extension et simplification, le professionnel traite les produits congelés comme des surgelés à - 18 °C.

Il est conseillé de refroidir préalablement les produits de la famille « ambiant/frais généraux » avant de les associer lors du transport à des produits de la famille frais.

L'arrêté du 20 juillet 1998 fixant les conditions techniques et hygiéniques applicables au transport des aliments, apporte un certain nombre d'informations concernant notamment les précautions à prendre lors du transport simultané de produits alimentaires et autres (art. 7).

RÉCEPTION ET STOCKAGE

1. Réception

1.1. Introduction

Cette étape est essentielle à triple titres :

- elle permet de vérifier la qualité des matières premières ;
- elle participe à la bonne gestion de l'établissement ;
- elle constitue un transfert de propriété et donc de responsabilité vis à vis des denrées.

L'arrêté du 9 mai 95 précise que des contrôles réguliers doivent être réalisés en restaurant. « Ces contrôles doivent notamment s'assurer de l'état des produits à réception... »

Il nous semble également important de citer l'article 26 de l'arrêté :

« Les responsables des établissements mentionnés à l'article 1^{er} ne doivent accepter aucun ingrédient, matière première, produit intermédiaire ou produit fini dont ils savent ou auraient pu estimer, en tant que professionnel et sur la base des informations, qu'ils sont contaminés par des parasites, des micro-organismes pathogènes, par des substances toxiques ou qu'ils contiennent des corps étrangers, de manière telles qu'ils resteraient impropres à la consommation même après le triage et les autres opérations de préparation ou de transformations hygiéniquement réalisées ».

1.2. Contrôles à réception

1.2.1. Des contrôles réalisés systématiquement ou par sondage

Contrôles à chaque réception :

- respect des références (la marchandise réceptionnée correspond à la marchandise commandée) ;
- respect des quantités ;
- intégrité des emballages ;
- aspect apparent des produits ;
- DLC et DLUO.

Ces contrôles ne sont pas enregistrés systématiquement mais uniquement en cas d'anomalie.

Contrôle des températures à fréquence régulière : une prise de température par semaine et par famille de produits (réfrigérés et surgelés), fréquence adaptée selon la saison et les prestataires logistiques...

Ces contrôles de température sont à enregistrer. Deux possibilités :

- sur le BL qui doit alors être conservé en restaurant jusqu'à épuisement du produit ;
- sur une feuille d'enregistrement (cf. exemple) qui sera archivée dans un classeur ou cahier.

1.2.2. Des contrôles à réception réalisés par une personne habilitée

Celle-ci sera choisie pour ses qualités d'organisation, de rigueur, d'exigence et de rapidité.

De plus, une bonne connaissance des produits référencés est nécessaire.

Afin d'assurer un rangement rapide lors des réceptions importantes, une deuxième personne peut être nommée.

1.2.3. Recommandations d'organisation de la réception

- installer une sonnette et un panneau indiquant les heures de réception ;
- prévoir un planning de livraison échelonnant les livraisons ;
- préparer les documents nécessaires à la réception (bons de commandes, feuille d'enregistrement des contrôles...) ;
- préparer le thermomètre.

Ordre de priorité lors d'une livraison de plusieurs types de produits :

- réfrigéré fragile (sous vide) ;
- surgelé fragile (avec glace et viennoiserie surgelées) ;
- surgelé moins fragile ;
- réfrigéré moins fragile (crèmerie) ;
- fruits et légumes ;
- ambiant.

☞ NB : En cas de décalage des heures de livraison (retard de livraisons, livraison pendant le service), exceptionnellement, les produits frais pourront être entreposés en carton dans la chambre froide ; les contrôles, décartonnage et rangement seront effectués à posteriori.

1.2.4. Méthode de prise de température

Prendre la température dans le camion ou dans la limite de 5 minutes après le déchargement.

Coincer la sonde du thermomètre entre 2 conditionnements, lecture après stabilisation de la température. Si celle-ci n'est pas correcte, faire une vérification de la température à cœur des produits.

Vérification du thermomètre :

Vérification une fois par mois en le plongeant dans de l'eau + glace avec affichage de la température à 0 °C.

Noter le contrôle sur le thermomètre ou sur une fiche réservée à cet effet.

1.3. Anomalies

Tableau des anomalies et des mesures correctives.

PRODUITS	ANOMALIES	MESURES
Ambiant Epicerie sèche, Liquide, etc.	Bouteilles fuitées, cassées... Epicerie sèche humide, conditionnement éventré... Conserve : bombée ou sertissage abîmé. Ne pas goûter ! Conserve : chocs légers en dehors des serts, déformation des serts.	Ecarter de la consommation. Ecarter de la consommation. Ecarter de la consommation. Ecarter de la consommation. (utilisation prioritaire avec contrôle à l'ouverture si la déformation a lieu à la réception).
Réfrigéré	Température DLC arrivant à péremption ou DLC résiduelle inférieure à l'usage prévu. Intégrité du conditionnement : - viande dessouvidée, charcuterie, plats cuisinés, steak haché frais...	Cf. tableau des températures à réception ci-dessous. Refus marchandise ou prise de réserve sur les quantités non utilisables dans les délais. Utilisation prioritaire avec contrôle à l'ouverture ou écarter de la consommation.
Surgelé	Température. Présence de signe de décongélation et de recongélation. Intégrité de l'emballage.	Cf. seuil d'acceptation. Ecarter de la consommation si le problème est général ou si la nature du produit est fragile à la décongélation (exemple : plat cuisiné).

Toute anomalie doit être signalée aux responsables des achats.

Températures des produits à réception :

PRODUITS	TEMPÉRATURES CIBLES	VALEURS EXTRÊMES (*)
Réfrigérés fragiles.....	0 °C/+ 4 °C	Min. : - 1 °C Max. : + 6 °C
Réfrigérés	0 °C/+ 8 °C	Min. : - 1 °C Max. : + 10 °C
Surgelés	Max. : - 18 °C	Min. : - 28 °C Max. : - 15 °C
Poissons et steaks hachés frais.....	0 °C/+ 2 °C	Min. : - 1 °C Max. : + 4 °C
(*) : valeurs extrêmes prenant en compte l'incertitude de mesure des thermomètres et les tolérances prévues à l'interface des réceptions.		

Semi-conserve : livraison à température ambiante.

Ambiant : prendre toute réserve sur la réception de certains produits sensibles (chocolat, ketchup, graisse concrète...).

☞ N.B. : Les durées de vie des produits réfrigérés fragiles et réfrigérés acceptés avec des valeurs extrêmes maximales de températures sont réduites à la journée en cours voire 48 heures pour les produits microbiologiquement peu fragiles.

1.4. Annexes

1.4.1. Etiquetage

LISTES des mentions obligatoires	SIGNIFICATION
Dénomination de vente	Nom du produit.
Poids net	Poids du produit sans conditionnement et emballage.
Fabriquant ou importateur	Nom de l'entreprise qui fabrique ou importe (1 ^{re} mise sur le marché).
Liste des ingrédients « ingrédients :... »	Composition dans l'ordre de poids décroissant. Les produits composés d'un seul ingrédient en sont dispensés (ex : sucre, vin, viande).
Marque de salubrité	Code sanitaire du fabricant pour les denrées d'origine animale. Exemple en France, département + code commune + numéro d'ordre dans la commune, en tout 8 chiffres.
Température de conservation	Pour les produits frais et surgelés
Dates : date de fabrication, DLC ou DLUO	Voir 1.4.2.

Selon le décret 84-1147 du 21 décembre 1984 modifié.

1.4.2. DLC/DLUO

	DÉFINITION	CONSÉQUENCE RÉGLEMENTAIRE
DLC Date Limite de Consommation « A consommer jusqu'au »	Date au-delà de laquelle une denrée alimentaire ne peut être mise à la vente ou consommée. A consommer inclus le jour indiqué.	DLC 29/3/00 : Au 30 mars, il ne doit plus subsister de produits en vente ou en préparation à base de produit ayant cette DLC.

	DÉFINITION	CONSÉQUENCE RÉGLEMENTAIRE
DLUO Date Limite d'Utilisation Optimale « A consommer de préférence avant »	Date jusqu'à laquelle une denrée alimentaire conserve ses propriétés spécifiques et engage la responsabilité du fabricant.	DLUO 03/00 : Après le 30 mars, il est possible de trouver en vente de façon exceptionnelle des produits à DLUO dépassée après contrôle visuel ou gustatif. <i>N.B. :</i> il est préférable d'éviter d'avoir des produits à DLUO dépassée.

1.4.3. Exemple de feuille d'enregistrement des anomalies à réception et des contrôles de températures à réception

Contrôles des produits à réception semaine n°

Températures cibles :

Au préalable :

Frais fragile : 0 °C/ + 4 °C

Frais : 0 °C/ + 8 °C

Surgelés : maximum – 18 °C

Poissons et steaks hachés frais : 0 °C/+ 2 °C

– vérifier : la propreté du camion et du matériel de transport ; la tenue du livreur ;

– faire signer le bon de livraison par le livreur.

DATE	HEURE	FOURNISSEUR	TYPE DE PRODUIT	TEMPÉRATURE	REMARQUES	NOM ET SIGNATURE du réceptionnaire	A*	R**
			Frais					
			Surgelé					
			Sec					

2. Stockage

2.1. Les règles de rangement

Les règles de rangement sont utiles pour organiser et faciliter la gestion des stocks, et optimiser les conditions de stockage des produits (limiter les contaminations croisées et maintenir les températures recommandées).

Il est recommandé d'établir des plans de rangement pour chaque zone de stockage (plan de rangement affiché et/ou identification des étagères).

2.1.1. Les règles générales

Un certain nombre de règles basiques sont à respecter lors du rangement :

1^{re} entrée, 1^{re} sortie ou FIFO (First In First Out)

Les produits à DLC ou DLUO les plus courtes sont à placer devant les produits à DLC ou DLUO les plus longues afin d'être utilisés en priorité.

Pas de produit à DLC dépassée.

Profiter du rangement pour vérifier à nouveau les DLC ou DLUO (cf. réception).

Afin d'éviter de jeter des produits à DLC dépassée, nous recommandons de repérer les produits à DLC courte et de modifier les menus afin de les passer en priorité.

Pour faciliter les communications sur le sujet, la liste des produits concernés peut être affichée sur la porte de l'enceinte froide.

Aucun article à même le sol.

Les sols ne sont pas propres et il est nécessaire de laisser un espace pour la circulation de l'air.

En chambre froide négative, des caillebotis peuvent être disposés afin de poser les produits en carton et de gagner ainsi un peu de place. Ces caillebotis doivent être régulièrement entretenus.

Tous les produits doivent être identifiés.

Vérifier la présence des étiquettes :

- fournisseurs pour les matières premières ;
- date de fabrication pour les éventuels produits manipulés (cf. chapitre identification et traçabilité) ;
- date de décongélation pour les produits en décongélation.

Aucun produit à nu.

En chambre froide positive afin d'éviter les contaminations croisées et en chambre froide négative afin d'éviter l'altération par le froid, l'ensemble des produits doivent être protégés.

Tout article souillé doit être jeté !

Si des produits souillés sont repérés, ils doivent être écartés. On peut chercher la cause de la souillure (produit écrasé, conditionnement souillé) afin d'écarter les produits susceptibles d'être altérés et de signaler l'anomalie au responsable des achats.

Maintenir une bonne circulation de l'air.

Eviter l'entassement des produits et la surcharge des installations.

2.1.2. Les règles spécifiques au froid positif

Décartonnage.

Les cartons d'emballage ont été manipulés par bon nombre de personnes et sont sales.

Les produits rangés en chambre froide doivent être décartonnés.

Pour des raisons de manipulations et/ou d'ergonomie, des exceptions sont tolérées :

- les œufs coquilles ;
- les supports de rangement des yaourts et produits laitiers (beurre micropains) ;
- les cartons de poulets (sous réserve d'une bonne sectorisation) ;
- fruits fragiles.

☞ *N.B. : pour les œufs coquilles, il est possible de stocker les œufs en froid positif ou en épicerie. Toutefois, il est important de garder le mode de conservation tout le long de la chaîne. Ainsi les œufs reçus en logistique frais seront rangés au frais, ceux reçus en ambiant seront stockés en épicerie.*

Rangement en chambre froide.

Les principes suivants doivent être respectés :

Rangement vertical :

- les produits les plus fragiles doivent être stockés en haut de l'étagère et les produits les moins fragiles en bas de celle-ci (produits cuits en hauteur, produits crus en bas de l'étagère) ;
- de plus, on favorisera le stockage des produits lourds et difficiles à manipuler vers le bas (seaux, œufs coquilles) ;
- les produits à forte rotation seront les produits les plus facilement accessibles en terme de hauteur de rangement.

De manière générale en terme de produit, il convient de séparer :

- les produits crus des produits cuits ;
- les volailles des autres viandes ;
- les légumes bruts des autres produits frais (si pas de chambre froide spécifique pour le rangement des légumes bruts) ;
- les œufs des autres produits alimentaires.

☞ *N.B. : le poisson frais*

Le poisson reçu frais doit être conservé dans son emballage d'origine (caisse polystyrène), placé dans un endroit séparé des autres matières premières (l'idéal étant une chambre froide ou un frigo séparé). La présence de glace pilée est nécessaire à sa bonne conservation.

☞ *N.B. : les produits en décongélation :*

Séparer les produits en décongélation des autres produits. L'utilisation d'une échelle regroupant les différents produits en décongélation est recommandée.

2.1.3. Les règles spécifiques au froid négatif

Rangement en chambre négative.

Nous recommandons un rangement par type de produits et attirons l'attention sur l'accessibilité des produits les plus utilisés.

Les cartons entamés seront toujours positionnés de façon à être prélevés en premier.

2.1.4. Les règles spécifiques à l'épicerie

Quelques préconisations :

- limiter l'humidité de la pièce ;
- les produits lessiviels doivent se trouver dans une zone matérialisée distincte des produits alimentaires. Dans le cas d'exiguïté des réserves, adopter une sectorisation verticale des produits alimentaires et des autres types de produits (ex. : produits alimentaires au dessus des produits lessiviels) ;
- protéger les produits entamés.

2.2. Les contrôles de températures

Les chambres froides positives.

Un contrôle journalier au minimum est à effectuer avant l'ouverture des enceintes (température stabilisée).

Dans certains cas, un deuxième contrôle peut être effectué le soir ou après le service du midi.

Les relevés effectués lors de ces contrôles doivent être enregistrés sur une feuille. Celle-ci peut être affichée sur la porte ou rangée dans un classeur réservé à cet effet.

Deux exemples de ce document sont donnés les pages suivantes.

Nous recommandons un archivage des relevés de températures court ou glissant (cf. chapitre approche qualité).

Les chambres froides négatives :

Les chambres froides négatives de plus de 10 m³ doivent être équipées d'enregistreur automatique des températures.

Pour les chambres froides négatives inférieures à 10 m³, le contrôle peut être effectué manuellement et enregistré avec le même type de documents que pour les chambres froides positives.

☞ *N.B. : pour les enregistreurs de température à disque, ne pas oublier de changer le disque toutes les semaines ! Ceux-ci doivent être archivés comme les feuilles de contrôles manuels.*

☞ *N.B. : afin de faciliter l'interprétation des autocontrôles de température, nous recommandons l'archivage des heures de dégivrage.*

Contrôles des sondes

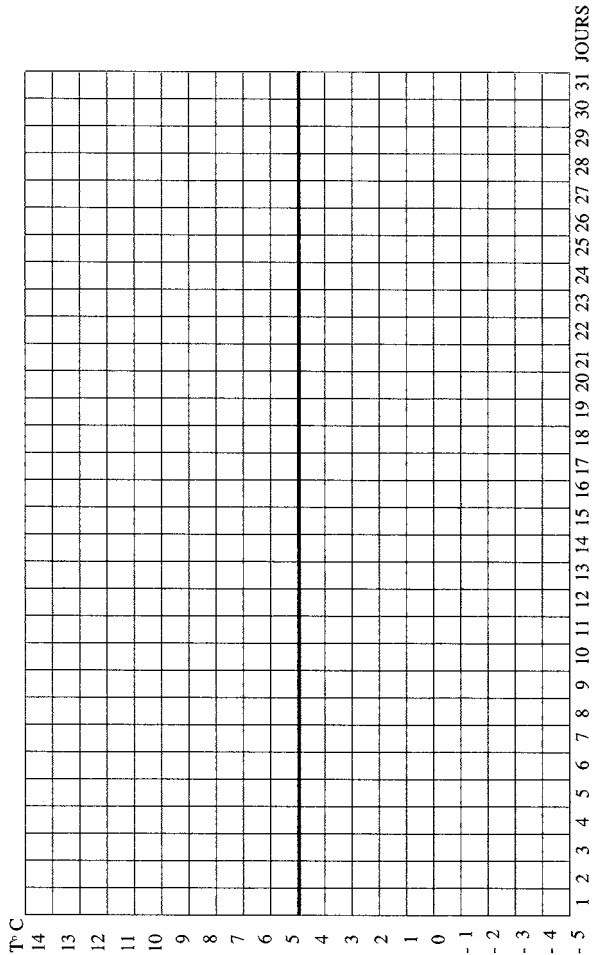
Nous conseillons aux professionnels d'avoir des contrats de maintenance spécifique aux chambres froides ou d'avoir au sein de l'équipe du restaurant une personne chargée de l'entretien de celles-ci.

Ces contrats permettent la maintenance des matériels et en outre la vérification des sondes de températures.

Des comparaisons des relevés de température peuvent également être effectués lors du passage du laboratoire de contrôles, l'hygiéniste possédant généralement un thermomètre étalonné.

Relevé journalier des températures / chambre froide positive

Mois : Enceinte n° ou nom :
Horaire du relevé = heures



Nom de l'opérateur chargé du contrôle :

Suivi des températures des chambres froides

Semaine

IDENTIFICATION Frigo N° ou Nom	DÉGIVRAGE Horaire Durée	T° C relevée à : (noter l'horaire)	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE
		1							
		2							
		1							
		2							
		1							
		2							
		1							
		2							
		1							
		2							
		1							
		2							
		1							
		2							
Visa du contrôleur du 1 ^{er} relevé									
Visa du contrôleur du 2 ^e relevé									

2.3. Les mesures d'urgence

En cas d'augmentation de la température d'une enceinte réfrigérée lors du contrôle matinal avant ouverture des portes :

1. S'il y a dépassement de 2 à 3 °C de la température de la chambre froide (base recommandée 0 + 4 °C) : vérifier l'heure de dégivrage et l'étanchéité des portes. Si aucune anomalie n'a été constatée, vérifier la température de l'enceinte après 1 à 2 heures, et plus régulièrement les jours suivants. Si la température est redevenue normale, pas d'action particulière, sinon faire vérifier le bon fonctionnement de l'enceinte par un technicien.

2. Si le dépassement de température est plus important, appeler immédiatement un technicien qui vérifiera les différents points techniques.

Dans l'attente de l'intervention du spécialiste, limiter les ouvertures de porte.

Concernant le devenir des produits :

Si la température à cœur des produits surgelés est supérieure à - 12 °C, consommer ces produits sans les recongeler dans les 24 heures (sous réserve de l'aspect visuel, par exemple pour les viennoiseries et les glaces).

Si la température à cœur des produits réfrigérés est supérieure de + 3 °C par rapport à la température indiquée sur l'étiquetage, consommer dans les 24 heures également.

Au-delà d'un dépassement supérieur à + 3 °C, le professionnel doit écarter de la consommation les produits sensibles dont l'absence de maîtrise de température peut présenter un risque pour le client : produits réfrigérés fragiles, poissons et steaks hachés frais.

Dans les deux cas, organiser un dépannage express des matières premières manquantes.

LA CUISINE

Introduction

La cuisine est l'étape de préparation des plats chauds ou froids qui seront remis au consommateur. Étant donné la diversité des mets et afin d'évaluer au mieux les dangers, 4 grandes familles de produits sont distinguées :

- les préparations chaudes ;
- les entrées froides ;
- les desserts et fromages ;
- les glaces, crêpes et gaufres.

Pour chacune de ces familles, selon les principes inspirés du système HACCP, nous avons défini les différentes étapes de fabrication et pour chacune d'entre elles, évalué les risques de :

- contamination (importance des manipulations) ;
- développement (notion de délai entre les manipulations et la consommation).

Afin d'avoir une vision globale des opérations réalisées et des risques associés, trois tableaux sont rédigés :

- les différentes étapes (case « grisée » correspondant à une étape non nécessaire pour la famille de produits) ;
- les risques ;
- le matériel (four, plaque) ou process (assemblage, maintien...).

A chaque étape spécifique ou transversale détaillée dans le tableau correspond une « fiche cuisine », où sont mentionnés les bonnes pratiques générales, les bonnes pratiques spécifiques au process et les cas spécifiques par produit.

NB : ce guide s'adresse à des professionnels. Les principes de base afférents à l'hygiène ne sont pas réexpliqués à chaque fois.

Rappel : la réussite d'un service passe par une bonne étape de mise en place et notamment le respect des règles de gestion (cf. chapitre service).

1. Analyse par famille

1.1. Les préparations chaudes

Les préparations chaudes regroupent un nombre de denrées très important parmi lesquelles : les plats cuisinés sous vide en poche, les pâtes, le poulet rôti, des produits de friture, des plats cuisinés réchauffés au four, des légumes et gratins, des grillades, des poissons...

Au vu des résultats bactériologiques de la profession, ces produits sont peu sensibles. Toutefois, on s'attache à garantir les variations de température (réchauffage/cuisson, maintien, refroidissement) où les risques microbiens sont potentiellement importants.

Après avoir détaillé les différentes préparations chaudes existantes en cafétéria, nous avons identifié 5 catégories de produits en fonction de leur mode de préparation :

1.1.1. Produit « prêt à l'emploi »

Plats cuisinés et sauces sous vide à réchauffer, légumes...
Viandes fraîches piécées, poisson frais en portion, friture.

1.1.2. Produit travaillé puis cuit

C'est le cas des produits mijotés et poêlés, des quiches lorraines, pizza et gratins. C'est aussi le cas de certains assemblages avant cuisson (choucroute).

1.1.3. Produit cuit, refroidi puis réchauffé

C'est le cas des pâtes sèches, du riz, des légumes...

1.1.4. Produit à découper après cuisson ou réchauffage

C'est le cas du rôti, du jambon à l'os.

NB : Selon les plats présentés au client, des assemblages chaud/chaud ou froid/chaud sont mis en œuvre et se retrouvent dans chaque mode de préparation indiqué.

Exemples : viande garnie de légumes, paella, couscous, tex mex chaud/froid.

Identification des étapes par famille de produit en cuisine chaude

ÉTAPES	IDENTIFICATION des risques	1 PRODUIT « prêt à l'emploi » à réchauffer	1 PRODUIT « prêt à l'emploi » cuisson minute	2 PRODUITS travaillés puis cuits	3 PRODUITS cuits, refroidis puis réchauffés	4 PRODUITS à découper après cuisson
		Exemple :				
		Plats cuisinés sous vide	Viandes fraîches ou surgelées	Produits mijotés, poêlés	Pâtes, riz	Rôti
		Plats surgelés	Poisson frais ou surgelé	Gratin de légumes et/ou viandes	Poulets	Jambon à l'os
		Légumes congelés	Produits frits	Quiche lorraine, pizza		Poulet entier
		Sauce				
Mise en place : - décongélation - légumerie - déconditionnement	Contamination forte ; développement faible	Approvisionnement avec ou sans déconditionnement en armoire de MEP	Déconditionnement avec ou sans décongélation	Déconditionnement avec ou sans décongélation pour utilisation immédiate ou différée	Déconditionnement avec ou sans décongélation pour utilisation immédiate ou différée	Déconditionnement avec ou sans décongélation pour utilisation immédiate ou différée
Manipulation avant cuisson	Contamination forte ; développement faible					
Cuisson			Grill Poêle et sauteuse Four et friteuse	Poêle et sauteuse Fours secs et vapeur Sauteuse		Four Rôtisserie

ÉTAPES	IDENTIFICATION des risques	1 PRODUIT « prêt à l'emploi » à réchauffer	1 PRODUIT « prêt à l'emploi » cuisson minute	2 PRODUITS travaillés puis cuits	3 PRODUITS cuits, refroidis puis réchauffés	4 PRODUITS à découper après cuisson
Refroidissement	Contamination faible ; développement fort				Rapide Lent (poulet)	
Manipulation après cuisson	Contamination forte ; développement faible		Assemblage (ex : une sauce)	Assemblage (ex : une sauce)	Cf. fiches des opérations en cuisine	
Remise en température	Contamination faible ; développement fort	Four vapeur (prioritaire) Micro-ondes Bain-marie			Cuiseur vapeur à air pulsé Bain-marie Plaque chauffante	Four : cas du jambon à l'os
Maintien et température	Contamination faible ; développement fort	Plaque chauffante Bain-marie	Maintien en température pour les steaks hachés précuits	Plaque chauffante Armoire chaude humide Four	Plaque chauffante Armoire chaude humide Bain-marie	Plaque chauffante Armoire chaude humide
	Etape non incluse dans le process			Etape optionnelle.		

1.2. *Les entrées froides*

Les entrées froides représentent un nombre important de recettes, mettant en œuvre bon nombre de combinaisons en terme de manipulations et d'assemblage.

Les risques liés à la stabilité intrinsèque du produit sont gérés au niveau des durées de vie, on s'attache donc ici uniquement au processus.

La profession distingue 4 familles :

1.2.1. Produit à utilisation directe sans transformation

4^e gamme.

Produits traiteurs.

1.2.2. Produit nécessitant une mise en place, sans transformation

Produit congelé à décongeler avant service.

1.2.3. Produit à utilisation directe, avec transformation

Produit tranché, râpé.

1.2.4. Produit nécessitant une mise en place, avec transformation

Produit tranché et assemblé, mélangé, ensaucé, décoré.

Identification des étapes par famille de produit **Entrées + sauces froides**

ÉTAPES	IDENTIFICATION des risques	1 PRODUIT à utilisation directe, sans transformation	2 PRODUIT nécessitant une MEP, sans transformation	3 PRODUIT à utilisation directe, avec transformation	4 PRODUIT nécessitant une MEP, avec transformation
Exemple :					
		4 ^e gamme Produit traiteur frais et 5 ^e gamme	Saumon fumé prétranché Taboulé	Pâté à trancher Carotte à râper	Œufs à la russe Tomates aux crevettes Riz en salade Macédoine
Pré-traitements Cuisson Refroidissement	Assainissement pendant la cuisson Développement fort pendant le refroidissement				Réalisation et maîtrise des opérations en cuisine chaude
Mise en place : - pré-refroidissement ; - décongélation ; - légumerie/déboitage ; - déconditionnement.	Contamination forte ; développement faible	Déconditionnement	Décongélation Légumerie/déboitage Déconditionnement	Déconditionnement Légumerie/déboitage	Pré-refroidissement Décongélation Légumerie/déboitage Déconditionnement

ÉTAPES	IDENTIFICATION des risques	1 PRODUIT à utilisation directe, sans transformation	2 PRODUIT nécessitant une MEP, sans transformation	3 PRODUIT à utilisation directe, avec transformation	4 PRODUIT nécessitant une MEP, avec transformation
Manipulations Transformations	Contamination forte ; développement faible			Râpage Tranchage Mélange Assaisonnement	Tranchage Mélange Assaisonnement
Réserver : mise en place après manipulation	Contamination faible ; développement faible			Opération technologique nécessaire avant utilisation finale (ex : prise en masse)	
Portionnement, assemblage et réalisation des décors	Contamination faible ; développement faible	Portionnement et/ou assemblage et réalisation des décors			
Stockage avant service	Contamination faible ; développement fort	Stockage en armoire MEP froide			
		Etape non incluse dans le process			
		Etape optionnelle.			

1.3. *Les desserts et fromages*

Les desserts sont des produits sensibles en terme de risques sanitaires.

Pour les desserts, il n'y a pas de mise en place d'ingrédients à l'avance. Par contre, il y a des fabrications à l'avance, car certains produits particuliers le nécessitent pour des raisons strictement culinaires.

Dans le cadre d'une analyse des risques, la distinction doit être faite entre les desserts :

- « industriels » : remise en température avec manipulation faible ;
- « assemblés ou préparés sur place » : manipulation et éventuellement une cuisson.

Les cas particuliers sont traités selon le GBPH pâtisserie validé.

Le professionnel est invité à se rapprocher du GBPH pâtisserie validé pour tout cas particulier de fabrication.

La profession distingue 4 familles :

1.3.1. Produit sans cuisson, sans transformation

Pâtisseries, desserts et fromages prêts à l'emploi issus de fabrications industrielles.

1.3.2. Produit avec cuisson, sans transformation

Base pâtissière et viennoiserie crue à cuire, industrielles.

1.3.3. Produit sans cuisson, avec transformation

Dessert ou pâtisserie assemblé à froid en atelier.

1.3.4. Produit avec cuisson, avec transformation

Dessert ou pâtisserie assemblé et cuit en atelier.

Identification des étapes par famille de produit **Desserts/fromages**

ÉTAPES	IDENTIFICATION des risques	1 PRODUIT sans cuisson et sans transformation	2 PRODUIT avec cuisson et sans transformation	3 PRODUIT sans cuisson avec transformation	4 PRODUIT avec cuisson et transformation
		Exemple :			
		Bavarois surgelés Pâtisserie prête à l'emploi, précoupée ou à portion- ner (industrielle) Ile flottante Salade de fruits cuits Fromage sec Fromage blanc battu	Entremets crème prêts à l'emploi Viennoiserie	Tarte aux fruits crus Chou chantilly Mousse Salade de fruits frais Fromage blanc égoutté Coupe glacée	Tartes aux pommes et aux fruits cuits Crème caramel maison Tarte à cuire garnie de fruits crus Gaufres et crêpes
Mise en place : - décongélation - légumerie - déconditionnement	Contamination forte ; développement faible	Déconditionnement et/ou décongélation (avec éven- tuellement proportionne- ment) en armoires de MEP froide	Déconditionnement pour uti- lisation immédiate Décongélation et pousse de la viennoiserie PAP	Déconditionnement pour utilisation immédiate Légumerie Egouttage du fromage en faisselle	Déconditionnement pour utilisation immédiate Légumerie
Manipulations Transformations	Contamination forte ; développement faible			Foisonnement, mélange et garnis- sage	Foisonnement, mélange et garnis- sage
Cuisson	Assainissement		Four		Four Gaufrier, crêpière

ÉTAPES	IDENTIFICATION des risques	1 PRODUIT sans cuisson et sans transformation	2 PRODUIT avec cuisson et sans transformation	3 PRODUIT sans cuisson avec transformation	4 PRODUIT avec cuisson et transformation
Refroidissement	Développement fort		Lent		Rapide - Lent
Portionnement, assemblage et réalisation des décor	Contamination forte ; développement faible	Portionnement, assemblage, garnissage, nappage, réalisation des décors			
Stockage avant service	Contamination faible ; développement fort	Stockage en armoire MEP froide ou à température ambiante pour les fro- mages secs uniquement	Stockage en armoire froide ou à température ambiante	Stockage en armoire MEP froide (sauf pour les coupes gla- cées)	Stockage en armoire MEP ou à tempéra- ture ambiante
Etape non incluse dans le process		Etape optionnelle.			

1.4. Les glaces/crêpes et gaufres

1.4.1. Les crêpes et gaufres

Les crêpes et les gaufres sont des produits cuits peu sensibles microbiologiquement et à remettre chauds ou réchauffés au client. Les contraintes d'hygiène concernent la pâte liquide (fabrication, conservation, cuisson). Elles sont traitées dans la fiche « gaufres et crêpes ».

1.4.2. Les glaces

Les glaces présentées en cafétéria sont des produits industriels présentés dans un même meuble. Dans ce cas, la distinction historique entre les températures de stockage des crèmes glacées et des sorbets est illusoire.

Contrairement aux autres desserts les glaces ne nécessitent pas d'assemblage en différé. En effet, les glaces sont généralement réalisées à la commande devant le client. Cela entraîne des contraintes de réalisation.

La personne chargée de la fabrication doit être capable de manipuler et de réaliser ces glaces dans de bonnes conditions. Il est donc important de maîtriser la température des produits et l'hygiène du matériel utilisé.

Les règles d'hygiène et les bonnes pratiques sont traitées dans la fiche « glaces ».

2. Fiches cuisine

Les principales étapes et opérations détaillées dans les tableaux d'identification par famille de produits sont reprises sous forme de « fiches cuisine ». Pour chacune de celles-ci, la profession rappelle les bonnes pratiques générales, et définit les bonnes pratiques liées au processus ou spécifiques par produit.

2.1. La décongélation

Déf. : passer les produits d'une température négative (-18°C) à une température positive (généralement $= +4^{\circ}\text{C}$).

Bonnes pratiques générales



Réglementaire (art. 12, arrêté du 9 mai 95) :

- la décongélation doit se faire entre 0 et $+4^{\circ}\text{C}$ à l'abri des souillures ;
- la décongélation est interdite à température ambiante ;
- recongeler un produit décongelé est interdit.



La congélation est interdite. Elle demande une installation particulière et une déclaration auprès des DSV locales (sauf pour le pain et la viennoiserie). Cette pratique présente des risques microbiologiques et gustatifs.

Contamination faible, développement faible.

La maîtrise de cette opération est indispensable en terme sanitaire et gustatif !

Bonnes pratiques spécifiques au process

Le point à maîtriser pour cette étape est le couple temps/température ; voici les règles à respecter :

- identifier les produits avec de préférence la date de sortie du congélateur ;
- décongeler dans des enceintes froides efficaces (préférer une décongélation des produits protégés en chambre froide Matières Premières à une décongélation dans une armoire de mise en place ouverte régulièrement durant toute la journée) ;
- respecter les durées de décongélation selon les produits.

☞ Le savoir-faire professionnel :

En cas de besoin d'urgence, il est possible de décongeler un produit au micro-ondes. Dans ce cas, celui-ci doit être utilisé immédiatement (pas de passage possible au service suivant).

Certains produits emballés sous vide peuvent également être passés sous jet d'eau froide (exemple : plaque de saumon fumé surgelé). Ceux-ci seront également à utiliser de suite.

Cas spécifiques par produit

La durée de vie des produits décongelés est variable selon le type de produits :

Viandes & poissons :

La décongélation peut se faire sur des grilles ou des bacs perforés afin d'éviter que le produit ne « trempe » dans son exsudat.

Durée de vie (en comptant la période de décongélation) :

Steaks hachés : 24 heures (dont 6 heures environ de décongélation).

Viandes piécées : 48 heures (dont 12 heures de décongélation).

Poissons : 24 à 48 heures selon les types.

Poulets ou grosses pièces :

72 heures (dont 24 à 36 heures de décongélation).

☞ Les plats cuisinés surgelés peuvent également être décongelés (durée de vie idem grosses pièces). Dans le cas des plats cuisinés sous-vide ou des produits traiteurs, ne pas déconditionner le produit avant sa décongélation.

Pâtisseries :

Durée de vie : 48 heures maximum de mise en place dont 6 heures de décongélation. Attention toutefois au ramollissement des pâtes pour les tartes cuites.

Les pâtisseries à décongélation très rapide (type bavares) peuvent être placées en présentation à l'état congelé sur meuble ou en enceinte réfrigérée.

☞ Les tartes cuites (exemple : tartes aux pommes) peuvent être décongelées à température ambiante.

2.2. Le déconditionnement et la mise en place

Déf. : mise à nu du produit par ouverture de l'emballage primaire pour une utilisation immédiate ou un stockage en armoire de mise en place.

Bonnes pratiques générales

 Réglementaire (art. 3 et 14, arrêté du 9 mai 1995) :

Respect de la marche en avant.

Contamination forte, développement faible :

Le danger de contamination est maîtrisé par une bonne hygiène du personnel, de la propreté des contenants de transfert et des ustensiles d'ouverture (couteaux, lame d'ouvre-boîtes).

Le danger de multiplication est maîtrisé par la rapidité d'exécution de cette opération et par l'organisation du travail. Il est en effet important d'éviter l'attente à température ambiante des produits réfrigérés et surgelés.

Bonnes pratiques spécifiques au process

Cette opération peut revêtir les actions suivantes :

- décartonnage pour les produits surgelés : veiller à ne pas amener les cartons en cuisine.

Si nécessaire, il est recommandé d'utiliser une table roulante dédiée à cette opération ou une surface qui sera désinfectée après utilisation ;

- déboîtage : celui-ci doit être effectué dans un endroit réservé à cet effet avec accès à un évier pour égouttage (de préférence en légumerie ou une surface dédiée-désinfectée après opération en cuisine : marche en avant dans le temps). Le produit n'est jamais gardé dans une boîte de conserve ouverte entamée ;
- désouvidage : ouverture de barquette ou sachet : cette opération peut être réalisée en cuisine chaude et en atelier. Par extension, cette opération concerne également les produits conditionnés sous atmosphère protectrice.

Identification des produits avec de préférence la date après déconditionnement (sauf si utilisation immédiate).

Protection des produits : filmer les produits pour limiter l'altération au contact de l'air.

 Ce déconditionnement est le dernier maillon de la chaîne du contrôle des matières premières, c'est pourquoi une sensibilisation du personnel au contrôle visuel est importante : qualitatif, produit, DLC-DLUO.

 Attention à la propreté de l'ouvre-boîtes (encrassement, rouille, limaille) et ustensiles pour le dessouvidage (couteau).

Cas spécifiques par produit

Plats cuisinés sous-vide :

Ceux-ci sont normalement déconditionnés après réchauffage, mais dans le cas d'une fin de service, le déconditionnement peut se faire à froid afin de ne réchauffer que le nécessaire, en respectant les règles d'identification définies dans ce guide. Ces plats sont à consommer le service suivant au maximum.

Viande sous-vide :

Ouverture une demi-heure à l'avance pour réoxygénation et égouttage.

Pour des raisons organoleptiques, la viande dessouvidée est conservée, réfrigérée, 48 h maximum (règles d'identification).

Frites :

Les sachets de frites fraîches ou surgelées peuvent être gardés à température ambiante pendant le service, puis gardés en armoire frigorifique (ou chambre froide). Dans le cas des frites surgelées, la friture directe sans décongélation préalable garantit la meilleure qualité organoleptique et conserve un temps de cuisson standardisée.

2.3. La légumerie

Déf. : préparation et décontamination des fruits et légumes bruts, des éléments de décor, et du déboîtage des conserves (*Cf.* déconditionnement).

Bonnes pratiques générales

 Réglementaire (art. 3 et 9, arrêté du 9 mai 1995) :

Respect de la marche en avant dans l'espace de préférence et à défaut dans le temps pour éviter d'amener les légumes bruts en cuisine (*Cf.* chapitre conception des locaux).

Contamination forte, développement faible :

Les fruits et légumes bruts sont stockés à des températures comprises entre + 6° C et + 10° C (température optimale de conservation) ou à température ambiante selon leur fragilité (pommes, bananes, oignons), les fruits et légumes propres et parés-découpés doivent ensuite être stockés protégés des contaminations (température recommandée : 0 + 4° C).

Bonnes pratiques spécifiques au process

3 méthodes peuvent être utilisées pour la décontamination des fruits et légumes et éléments de décoration :

- parer, équeuter, éplucher ;
- passer à l'eau claire (eau potable) ;
- nettoyage des légumes : décontaminer à l'eau de javel (concentration à 0,01 % soit 120 ppm de chlore actif), ou stabiliser au vinaigre (concentration à 6 %, soit 3 litres dans un bac de 50 litres d'eau), ou diluer avec un 2^e rinçage à l'eau ;
- rincer à l'eau claire (eau potable).

Le professionnel choisit la méthode la plus adaptée à son activité et aux produits travaillés.

☞ L'utilisation de produits de 4^e gamme pour les restaurants ayant des arrières exigus peut-être une solution adaptée.

☞ Les opérations de râpage se font en zone de préparation propre ou décalées dans le temps.

Cas spécifiques par produit

Légumes en boîtes ou appertisés pour préparation froide :

Pour les légumes destinés aux préparations froides, il est conseillé de les déboîter la veille afin de favoriser l'égouttage et de les prérefroidir en chambre froide positive (exemple : macédoine).

De même, les légumes appertisés en poche peuvent être placés la veille en chambre froide positive.

Éléments de décoration (feuilles naturelles ou artificielles, osier) :

D'autres produits désinfectants pouvant entrer au contact de denrées alimentaires et moins agressifs que l'eau de javel pour les cellules végétales peuvent être utilisés.

2.4. Manipulations, transformations

Déf. opérations de découpage (tranchage, hachage, râpage), mélange (mixage, foisonnement), garnissage et finition (assaisonnement, décors). Elles sont réalisées pour :

- les plats chauds avant ou après cuisson ;
- les entrées et desserts en général.

Bonnes pratiques générales

☞ Réglementaire (art. 8 et 9, arrêté du 9 mai 1995) :

Manipuler les produits dans des conditions limitant la contamination directe ou croisée en cuisine et en atelier de préparation.

Contamination forte, développement faible :

Respect des règles d'hygiène du personnel et des matériels.

Lavage régulier des mains (cf. chapitres Personnel et Nettoyage & Désinfection).

☞ Etant donné l'unicité de lieu et de personnel affectés aux manipulations en cuisine et en atelier de préparations froides, les mêmes règles seront appliquées et regroupées sur cette fiche.

Bonnes pratiques spécifiques au process

L'organisation du travail est essentielle dans la maîtrise des manipulations (séquençage des opérations pour chaque recette détaillée sur leur fiche correspondante).

Favoriser les préparations en séries, ranger au fur et à mesure les ingrédients entamés non utilisés, y compris sur les étagères.

Attention à la propreté et à la désinfection du petit matériel (qui est bien souvent le même pour les opérations avant et après cuisson).

Opérations :

Découpe (tranchage, hachage, râpage) :

Les opérations de ce type augmentent la surface de contamination des aliments. Les bonnes pratiques de base sont :

- le nettoyage, désinfection et essuyage réguliers des mains ;
- l'entretien et le renouvellement même au cours d'un service du petit matériel (couteau) ;
- nettoyer le matériel (planche à découper, coupe-légumes, trancheur) entre 2 types différents d'opérations.

Mélange (mixage, foisonnement) :

- certains mélanges nécessitent une manipulation. Ils passent nécessairement par un lavage rigoureux des mains, suivi ou non de la pose de gants propres ;
- dans le cas de mixage ou de foisonnement, la maîtrise de l'opération passe par un entretien rigoureux et adapté du matériel. Des méthodes spécifiques sont à définir (bateur mélangeur, machine à chantilly). On veille en particulier à l'environnement du poste, l'égouttage du matériel, voire le rinçage avant utilisation.

Garnissage et finition (assaisonnement, décors) :

- le garnissage de chou chantilly ou de tarte à base de crème pâtissière nécessite souvent des poches, douilles et cornes. Il est préférable d'utiliser des poches pré-garnies ou à usage unique, et de maîtriser le nettoyage, la désinfection et le bon rangement des pièces ;
- la maîtrise de la finition passe par la qualité des matières premières et les conditions de conservation, voire d'entreposage dans l'atelier. Le matériel utilisé pour décorer ou napper doit être nettoyé et désinfecté chaque jour.

Cas spécifiques par produit

Des éléments de décoration stables tels que les olives, oignons, cornichons, feuilles de salade peuvent être stockés à température ambiante sans contrainte de temps sous réserve de préserver les qualités gustatives et visuelles (contrôles visuels).

Ingrédients en meuble froid ouvert :

Les meubles à ingrédients réfrigérés permettent une présentation pratique des ingrédients utilisés pour des productions en série ou à la demande. Ils évitent les ouvertures intempestives des meubles de stockage classique. Compte tenu des remontées de températures rapides dans ce type de meuble, la maîtrise est assurée par la durée d'exposition courte et la rotation rapide des ingrédients.

Produits tranchés :

Ordre de tranchage :

- produits carnés cuits (ex. : rôti) ;
- charcuterie cuite (jambon, pâté, pâté croûte) ;
- charcuterie crue (jambon cru, saucisson sec) ;
- fromages.

☞ Se méfier des transferts gustatifs et des contaminations croisées.

Des nettoyages intermédiaires doivent avoir lieu notamment après certains pâtés (exemple : mousse de foie) ou avant découpe d'autres produits (fromages, citron).

☞ Afin de limiter le risque de contamination par des salmonelles, nous préconisons l'utilisation de coule d'œuf pasteurisée en petit conditionnement (sauf contrainte culinaire : œuf sur le plat ou sur pizza, œuf dur en coquille).

2.5. Cuisson

Déf. : transformation des produits crus ou précuits par la température pendant un temps déterminé.

Bonnes pratiques générales

📖 Réglementaire (art. 11, arrêté du 9 mai 1995) :

Le réchauffement des denrées réfrigérées en vue de leur consommation doit s'effectuer rapidement en vue d'assurer la sécurité alimentaire.

Contamination nulle, développement nul, possibilité de survie.

Bonnes pratiques spécifiques au process

Respecter les paramètres de cuisson (temps et températures) établis lors de la mise au point du process (fiches recettes) et contrôler visuellement ou avec un thermomètre la bonne cuisson des produits.

Fours (secs, vapeur, mixte, haute pression) :

- étalonnage régulier du matériel de cuisson (cycle de maintenance) ;
- nettoyage régulier des surfaces (notamment le four sec) avec des produits conseillés.

Friteuses :

- il est recommandé de chauffer le corps gras à + de 170-180° C et de limiter le nombre de jours d'utilisation ou de filtrer si possible tous les jours. Ecumer pendant et après le service ;
- vérifier tous les jours la qualité des huiles (plusieurs méthodes : bandelettes colorimétriques, test chimique) ; noter cet autocontrôle sur un support.

Nota bene : les manipulations de l'huile se font à 40-50° C maximum (en phase de chauffe).

Cuiseur à pâtes :

- attention à la propreté de l'eau et au détartrage des résistances ;
- les agents anti-mousses sont déconseillés. Une petite cuillerée d'huile dans l'eau peut être bénéfique.

Grill, plaque lisse et sauteuse :

- nettoyage régulier avec ou sans produit chimique (se référer aux conseils du fabricant) pour éviter le goût de brûlé et les composés cancérigènes ;

- entretien régulier : vérifier l'absence de rouille (goût ferreux). Interdire l'usage de glace pilée sur les grills à barreaux qui déforme les résistances.

Plaques chauffantes et poêles :

- nettoyage régulier ;
- vérification du thermostat ;
- La matière grasse restante dans les poêles en fin de cuisson doit être jetée.

☞ L'entretien régulier des extracteurs, des conduits d'extraction, des hottes et des filtres est à définir pour faciliter l'évacuation des fumées et limiter le dépôt des poussières grasses (cf. nettoyage et désinfection).

Cas spécifiques par produit

☞ Nous conseillons d'utiliser les plats cuisinés sous-vide pour les plats mijotés en sauce notamment :

Viandes :

Les pièces de viande rouge à découper ne nécessitent pas une cuisson à cœur d'un point de vue sanitaire. Les viandes de porc, de volaille, poissons doivent être cuites à cœur.

Pré-cuisson des steaks hachés de bœuf :

Cette opération est possible mais doit rester limitée : les steaks hachés qui viennent d'être précuits peuvent être utilisés au cours des 20 mn suivantes, en liaison chaude, pour faire face aux impératifs de service.

2.6. Refroidissement

Déf. : abaissement de la température du produit en un temps et des conditions d'environnement maîtrisés.

Bonnes pratiques générales

📖 Réglementaire (art. 11, arrêté du 9 mai 1995) :

Article 11 : lorsque des denrées animales doivent être conservées ou servies à basse température, elles doivent être réfrigérées aussitôt après le dernier stade de traitement thermique ou, en l'absence de traitement thermique, après le dernier stade de l'élaboration. Les produits sont ensuite immédiatement maintenus aux températures de réfrigération mentionnées à l'article 10.

Contamination faible, multiplication forte.

Bonnes pratiques spécifiques au process

☞ *Nota bene* : dans le cas des « retours » de plats chauds, il convient de limiter les quantités de plats à refroidir en suivant une organisation commerciale de fin de service.

Généralités :

- le refroidissement doit s'effectuer en volume réduit : étaler ou portionner les préparations volumineuses ;

- le temps de refroidissement est à définir par type de produit, puis respecter ce temps défini ;
- les produits sont stockés protégés et identifiés. Après contrôle, ils doivent être consommés lors des 2 services suivants froids ou chauds et ne doivent pas être refroidis de nouveau.

Méthodes :

1. Les produits stables ne nécessitent pas de précautions particulières pour le refroidissement. Celui-ci peut être effectué en ambiant (exemple : poulet, pizza).

2. Les produits non stables doivent être refroidis rapidement (descendre à moins de 10 °C en moins de 2 heures. Exemple : plats cuisinés). Pour cela différentes techniques peuvent être utilisées :

- refroidissement en ambiant du produit à nu (jusqu'à évacuation des buées, soit 40-50 °C) puis refroidissement du produit protégé en chambre froide.

☞ Attention un produit trop chaud provoque une remontée en température de l'enceinte froide et produit une condensation néfaste à son bon fonctionnement.

- à l'eau glacée-paillette pour des produits emballés hermétiquement, possible pour produits nus si l'hygiène de la glace est parfaitement maîtrisée ;
- à l'eau pour les pâtes et le riz (eau du réseau public) ;
- en cellule de refroidissement avec un produit protégé.

Nettoyage, désinfection et entretien de la cellule, réglage de la sonde (maintenance) :

- utilisation de la minuterie pour le bon respect des durées de refroidissement.

☞ Attention, certaines cellules ne passent pas automatiquement en mode stockage froid 0/4 °C en fin de cycle de refroidissement.

☞ Les produits chauds présentés à la vente ne peuvent pas être refroidis, sauf :

- plats en sauce, sauce avec viande, saucisses, si en distribution pendant moins d'une heure ;
- pièces à découper (rôti, volaille, jambon cuit...), et si la protection vis-à-vis du client pendant le service est suffisante.

☞ Le refroidissement des légumes et produits frits ne présente pas de risque sanitaire mais est déconseillé en termes gustatif et nutritionnel.

Cas spécifiques par produit (suite refroidissement)

Les poulets et les pizzas peuvent être maintenus à température ambiante après cuisson pour consommation dans les quelques heures suivantes (selon l'avis de la DGCCRF du 3 janvier 1996 parue au *BID* n° 5-96).

Les poulets peuvent être mis en chambre froide après évacuation des buées et consommés dans les 24 heures.

Les pièces de viande à découper, la volaille à découper sont placées en chambre froide après évacuation des buées.

Les viennoiseries, le pain sont stockés à température ambiante après cuisson.

Les tartes cuites sucrées et salées (sauf celles à base de crème), les pizzas, peuvent être stockées à température ambiante après cuisson.

Retours : dans le cas de retours, le souci de bonne gestion de la cafétéria doit nécessairement limiter les quantités de plats à refroidir, en suivant une organisation commerciale de fin de service.

La cellule de refroidissement, si elle existe, doit être entretenue régulièrement (maintenance de sa performance) et nettoyer, désinfecter tous les jours.

2.7. Remise en température

Déf. : montée rapide en température des produits à 63 °C (sauf cas spécifique) sans modification de l'aliment.

Bonnes pratiques générales

 Réglementaire (art. 11, arrêté du 9 mai 1995) :

Article 11 : le réchauffement des denrées réfrigérées en vue de leur consommation doit s'effectuer rapidement en vue d'assurer la sécurité alimentaire.

Contamination faible, multiplication forte.

Bonnes pratiques spécifiques au process

Généralités :

Adapter les températures et temps de réchauffage au type de produit et noter de préférence ces paramètres sur les fiches recettes.

Fours (secs, vapeur, mixte, haute pression) :

- étalonnage régulier du matériel de cuisson (cycle de maintenance) ;
- c'est la méthode préconisée pour réchauffer tout plat conditionné ou non.

Bain-marie de chauffage :

- tremper les poches de plats cuisinés uniquement lorsque l'eau est supérieure à 80 °C.

Micro-ondes :

- ne convient qu'aux aliments de structure uniforme (risque d'éclatement de feuilletage, brûlure) ;
- n'utiliser que des contenants autorisés pour le micro-ondes (norme CE...) ;

NB : le micro-ondes n'a pas d'effet d'assainissement.

Cas spécifiques par produit

 Attention un réchauffage non maîtrisé peut entraîner une reprise de cuisson non désirable en termes gustatif et visuel.

Le maintien d'un plat en sauce à une température tiède (40-55 °C) crée un risque microbiologique en raison du développement rapide des bactéries anaérobies ou en raison de la production de toxines.

Les rôtis présentés chauds à découper ou découpés à froid et nappés de jus chaud ne sont pas considérés comme des plats cuisinés à l'avance et à conserver à 63 °C. Le caractère saignant de la viande (< 50 °C) et le mode de réchauffage imposé par des contraintes technologiques les différencient des plats cuisinés à l'avance.

Afin de préserver la qualité gustative de chaque composant, de nombreux plats chauds sont assemblés au dernier moment : viande, poisson, légumes, sauce. On s'attache à garantir la chaîne du froid (conservation des préparations précuites assemblées en chambre froide. Exemples : gratin, choucroute, paella, feuilleté) puis la chaîne du chaud directement après remise en température (rapidité de l'assemblage, maintien au chaud ou présentation devant le client).

2.8. Maintien en température

Déf. : maintien au chaud du produit entre la cuisson/remise en température (réchauffage avant le service).

(Pour le maintien au chaud pendant le service, se reporter au chapitre service.)

Bonnes pratiques générales

 Réglementaire (art. 11, arrêté du 9 mai 1995).

Annexe : supérieur à 63 °C : plats cuisinés servis chaud au consommateur.

Contamination faible, développement fort.

Bonnes pratiques spécifiques au process

Généralités :

- conserver le produit dans son contenant de cuisson ou réchauffage (le transvasement dans un récipient froid abaisse la température du produit) ;
- les bacs, marmites, poêles, assiettes de présentation peuvent être maintenus chauds pour garantir la chaleur du produit transvasé. Ces contenants sont conservés propres, retournés au-dessus des fours, dans des meubles chauffe-assiettes ou dans des étuves ;
- maintenir le produit à une température supérieure à 63 °C (plat cuisiné en sauce) ;
- les produits peuvent être maintenus au chaud pendant 2 services (sauf contraintes gustatives et visuelles).

Fours après cuisson :

- abaisser la température du four.

 Difficile à maîtriser : risque d'assèchement des produits, à protéger par un couvercle.

Armoire chaude à hygrométrie maîtrisée :

- réglage de l'armoire, protection des produits en attente de présentation au client.

☞ Attention, en aucun cas cette armoire ne peut permettre le réchauffage des produits.

Bain-marie :

- les poches de plats cuisinés ou de sauces sous vide peuvent rester au bain-marie après le réchauffage pour les maintenir en température.

Cas spécifiques par produit

Attention à limiter le temps de maintien au chaud pour les produits sensibles à cette opération d'un point de vue gustatif. Exemple : ramollissement des produits panés et des feuilletés, dessèchement des poulets.

Plats individuels :

Afin de préserver les qualités gustatives des plats, les pièces chaudes individuelles sont présentées en quantité réduite ou adaptée à la vente. Le maintien au chaud trop longtemps nuit à leur goût et présentation.

Rôtis :

Les rôtis tranchés ou non sont soumis aux mêmes règles d'hygiène que les autres plats cuisinés mais non aux mêmes gammes de températures.

2.9. Stockage des préparations froides avant service

Déf. : maintien au froid des préparations froides et desserts avant l'exposition pour le service.

Bonnes pratiques générales

📖 Réglementaire (art. 11, arrêté du 9 mai 1995) :

Lorsque les denrées alimentaires doivent être conservées ou servies à basse température, elles doivent être réfrigérées aussitôt après le dernier stade du traitement thermique, ou en l'absence de traitement thermique, après le dernier stade de l'élaboration.

Les produits sont ensuite immédiatement maintenus aux températures de réfrigération...

Contamination faible, développement fort.

Bonnes pratiques spécifiques au process

Stocker les assiettes et bols de préparations froides dans des armoires froides juste après leur élaboration et avant leur distribution.

Les produits élaborés ne doivent pas « traîner » à température ambiante.

☞ Cette étape est essentielle pour la bonne maîtrise de la chaîne du froid au service. Les produits doivent être refroidis du mieux possible avant leur mise en présentation. Toutefois, en période de forte activité, il

faut noter que les ouvertures incessantes des portes rendent difficile la maîtrise de la température d'ambiance à + 4 °C. Ces éléments ont été intégrés dans le chapitre service (tableau 1.1.3. et 1.2.4.).

L'évaluation des températures des produits et des enceintes ne suffit pas. L'appréciation objective du couple temps/température liée au risque réel microbiologique permet d'apprécier la qualité consommable du produit.

Cas spécifiques par produit

Le filmage des produits en mise en place au froid est optionnel : il convient donc d'être particulièrement vigilant à la propreté de l'enceinte et de ses éléments (évaporateurs, soufflerie, échelles...) ou de placer si possible une plaque inox au-dessus de l'échelle pour limiter les nuisances des évaporateurs situés au plafond.

La protection par filmage se prête à certaines gammes de produits : assiette ou plaque de charcuterie, saladier, saumon fumé, etc. Elle est déconseillée pour les produits fragiles, collant ou susceptible de s'humidifier, c'est-à-dire les desserts et pâtisseries en général (coupe de crème, île flottante, tartes cuites).

2.10. Gaufres et crêpes

Déf. : maintien au froid et à l'abri des contaminations des pâtes liquides avant cuisson.

Bonnes pratiques générales

 Réglementaire (art. 10, 11 et 14, arrêté du 9 mai 1995).

Précautions de fabrication et maintien au froid des pâtes liquides, tolérance à l'interface entre présentation et cuisson.

Contamination forte, développement fort.

Bonnes pratiques spécifiques au process

Le process tient en trois étapes :

1. La fabrication de la pâte.
2. Le maintien réfrigéré de la pâte (mise en place).
3. La cuisson devant le client ou non, et la finition ou mélange éventuel par des ingrédients et décors (sucre, confiture, nappage, chantilly pour les crêpes sucrées et les gaufres, jambon, champignons, fromage, œuf pour les galettes salées).

Fabrication :

- fabriquer la pâte en atelier pour limiter les contaminations et disposer du matériel et des équipements de façon adéquate. Fabriquer la pâte pour le besoin de la journée, voire du service. Aucun mélange avec une pâte antérieure ou ultérieure ne doit avoir lieu ;

- choix des matières premières : privilégier l'usage d'œuf liquide pasteurisé en brick et de lait UHT. Si les quantités de la recette nécessitent d'entamer sans finir des conditionnements de matières premières, celles-ci sont conservées, protégées efficacement, voire utilisées à d'autres fins ;
- le matériel utilisé est propre, nettoyé et désinfecté juste après.

Mise en place :

- placer au frigo la pâte liquide, dans un contenant filmé, rangé ou identifié de façon à connaître sa rotation ;
- du contenant primaire, un petit contenant secondaire utilisé pour quelques crêpes ou gaufres peut être placé près de la zone de cuisson hors froid, et en temps limité (1 h maximum). Au-delà, le contenant secondaire est vidé et rincé avant réutilisation ou changé.

Cas spécifiques par produit

Cuisson, mélange, décors :

- les gaufres et crêpes sucrées sont cuites devant le client ou non. Nettoyer le matériel de cuisson chaque jour et le graisser pour éviter « d'accrocher la pâte ». Eliminer en permanence les débordements de pâte autour de l'appareil de cuisson ;
- le mélange et la finition sont réalisés à la demande du client (chantilly par exemple). Dans le cas des crêpes salées, les ingrédients sont placés sur la crêpe en fin de cuisson : elles ne sont pas considérées comme plats cuisinés et ne répondent pas aux conditions de températures équivalentes ;
- le personnel doit respecter des normes d'hygiène corporelle et vestimentaire irréprochables (Cf. personnel) en se lavant notamment les mains entre le rendu monnaie et toute manipulation/cuisson.

Nappage de chocolat chaud :

- le chocolat chaud est souvent issu d'une préparation liquide appertisée. Dans ce cas, placer la boîte directement dans l'appareil pour limiter les manipulations et la maintenir au chaud, le bec de pompe trempant directement dedans ;
- la boîte identifiée à son ouverture, est filmée et placée au frigo chaque soir. Aucun mélange avec une boîte antérieure ou ultérieure n'est permis ;
- l'appareil à chocolat chaud est maintenu en bon état de propreté et nettoyé chaque jour.

2.11. Glaces

Déf. : présentation au client de glaces, sorbets et crèmes glacées en bacs, et accompagnements (décors, chantilly, fruits, nappage).

Bonnes pratiques générales

 Réglementaire (art. 5, arrêté du 9 mai 1995).

Les meubles de vente au détail d'aliments surgelés, congelés et de glaces, crèmes glacées et sorbets doivent être équipés d'un thermomètre ou d'un enregistreur de température pour la mesure de la température de l'air.

Contamination moyenne, développement faible.

La fabrication des glaces se fait « à la commande » en fonction des demandes clients.

Bonnes pratiques spécifiques au process

Mise en place :

- placer sans attendre les bacs de crèmes glacées et de sorbets dans le meuble ;
- les éventuels fruits utilisés sont nettoyés en légumerie et non sur le poste de travail. Les fruits en conserve, congelés et frais sont mis en place dans un gastronorme filmé.

NB : toute nouvelle boîte est versée dans un nouveau gastronorme propre, placé au froid de préférence. Les ingrédients peuvent être stockés à température ambiante en respectant les durées de vie (à l'exception des framboises).

- décongeler les coulis surgelés en chambre froide positive le jour précédent l'utilisation ;
- stocker les ingrédients de décoration en gastronorme filmé ou dans une boîte pouvant être fermée.

 Nous conseillons un stockage à l'envers des coupes et glaces afin de limiter le risque de morceaux de verre ébréché dans les coupes de glace.

Le poste glace est souvent séparé des cuisines et nous rappelons que le petit matériel utilisé à ce poste doit également être désinfecté (passage sous l'eau insuffisant) ; ex. pince à glace.

La température du meuble glace doit être affichée mais celle-ci n'est pas forcément visible par le consommateur, car il s'agit d'un meuble de service, et non de vente au détail (produit conditionné).

Fonctionnement :

- eau courante pour trempage de la bouleuse. Si le meuble n'est pas équipé de ce système, tremper la bouleuse dans un petit contenant rempli d'eau changée tous les quarts d'heure ;
- attention au nettoyage de la machine à chantilly. Cette opération délicate demande le respect des procédures de nettoyage définies avec le fabricant. Si des poches de chantilly sont utilisées, chaque nouvelle poche est datée à son ouverture ;
- pour les stands équipés de machine à glace italienne, veiller au nettoyage minutieux de cet équipement. Nous vous conseillons l'utilisation de machine à option auto pasteurisatrice ;

- fermeture du rideau ou des plaques coulissantes après chaque période d'utilisation du meuble ;
- les règles de nettoyage sont définies dans le chapitre « Nettoyage & Désinfection ».

☞ Garder le meuble à glaces propre, bien rangé et régulièrement dégivré.

Cas spécifiques par produit

Chantilly :

Les produits de nettoyage et de désinfection sont spécifiques (avec une fonction de détartrage). Démonter fréquemment les pièces même si un nettoyage désinfection se déroule par pompage direct dans la machine. Eliminer les incrustations de crème à la base de la pompe.

La zone la plus sensible de la machine reste le tube de foisonnement (mélange intime air/crème et éloignement du tube par rapport à la zone réfrigérée). La technologie du foisonnement nécessite une température minimale (4° C), limite avec celle réglementaire, pour éviter la prise en masse. Eliminer la chantilly contenue dans le bec de la machine avant chaque série de fabrications (coupe bavaroise, chou chantilly) et à plusieurs reprises en service des glaces (notamment l'après-midi).

LE SERVICE

Introduction

Le service est une spécificité de la Restauration. Bien plus qu'une simple « remise directe au consommateur », il définit les règles d'accueil, de présentation et de consommation. L'objectif reste la satisfaction du client à travers des buffets variés et suffisamment remplis, présentés dans un décor et un environnement attrayant et convivial.

Cependant, les règles définies dans ce chapitre concernent essentiellement les activités de remise des aliments au client. Les produits sont issus des préparations en cuisines, réalisées juste avant le service pour les préparations froides, et de façon rapprochée pour les préparations chaudes. Dans le cas des stands chauds, les notions de préparations et de service au client sont concomitantes.

Les recommandations suivantes permettent de garantir les conditions de présentation et de vente selon trois points de maîtrise intervenant dans les différentes phases du service :

POINTS DE MAÎTRISE	PHASES DU SERVICE
La température Les conditions générales des manipulations par le personnel et le client, et de protection des produits vis-à-vis de l'environnement immédiat. Les durées de vie des produits	1. La mise en place du service 2. Le service 3. La fin du service

Les bonnes pratiques d'hygiène recommandées s'appliquent aux différents concepts de présentation suivants :

CONCEPTS	APPROCHE POUR LE CONSOMMATEUR
Cafétéria traditionnelle avec une ligne de service continue.	Le client est amené à se servir, à l'exception des plats chauds et quelquefois du salad'bar.
Cafétéria en « free flow »	Les stands sont séparés par thèmes produits. Le client évolue autour des stands et se sert pour tous produits à l'exception des plats chauds (préparés en cuisine ou au fur et à mesure devant le client).
La vente à emporter (VAE) et les stands en salle	Ils concernent les produits suivants : sandwichs, paninis, quiches, glaces, crêpes, gaufres, pâtisseries et boissons chaudes et répondent aux mêmes principes. Le client est servi en général.

Les liens entre les concepts, les types de produits et les modes de service (« self » ou non) sont illustrés dans le tableau d'illustration ci-après.

Tableau d'illustration des principaux concepts de présentation

TYPE OU CONCEPT de présentation	SERVI	SELF	EXEMPLES
Entrées froides : - monportion sur assiette - multiportion en saladier ..	X	X X	Cuités, crudités, charcuterie, traiteur, produit de la mer
Sauces et assaisonnements : - non conditionnés - conditionnés		X X	Olives, cornichons Beurre, mayonnaise, moutarde
Entrées chaudes : - monportion sur assiette - multiportion dans plat	X	X X	Toutes préparations chaudes telles que salades chaud/froid (lardons, foie de volaille), tartes salées, quiches, pizzas...
Plats chauds : - service en ligne	X		Plats servis en liaison différée, légumes, pièces à découper
Stands : - grillades - rôtissoire - plats cuisinés, mijotés et assimilés - poêlées, galettes, crêpes - pizza - légumes - friture	X X X X X X X	 X X	Pièces de viandes, viandes hachées, poissons entiers, filets, darne, charcuteries à griller Poulet, volaille, rôtis à découper, jambon Plats cuisinés en sauce, assemblages (choucroute, paella), saucisserie, pièces individuelles au four (gratins, lasagnes, cordon bleu) Produits cuits et assemblés devant le client (poissons, viandes), omelettes, crêpes, galettes... Pizzas assemblées sur place avec four à pizza Produits passés en friture profonde (frites, beignets...)
Fromages : - multiportion sur plateau . - monportion sur assiette	X	X X	Fromages à pâte cuite, à pâte molle...
Les desserts : - desserts froids sur assiette, coupe... - desserts froids vrac	 X	 X X	Tartes froides, entremets, mousse au chocolat, salade de fruits, crème caramel, fruits coupés

TYPE OU CONCEPT de présentation	SERVI	SELF	EXEMPLES
- desserts chauds: tartes chaudes multiportion sur plaques - tartes sur assiette mono-portion - fruits entiers: en vrac, individuel	X	X X X	Tarte tatin Pomme, poire, pêche
Glaces et topping : - meuble à glace - glace conditionnée	X X	X	Coupes, glaces à l'italienne... Cornet, bâtonnet
Le pain : Présentation en vrac ou monoportion		X	
Les boissons : - conditionné - en distributeur (<i>bag in box</i>) - boissons chaudes - Fontaine à eau - machine à glaçons	X X	X X X X	Toute boisson fraîche en bouteille ou en boîte Bière, jus fruit, boissons gazeuses... Café, chocolat...

1. La mise en place du service

Les préparations froides finies sont maintenues dans une enceinte réglée entre 0 et + 4 °C. Les préparations chaudes (plats cuisinés) en attente issues de la cuisine sont maintenues à plus de 63 °C.

Les bonnes pratiques recommandées se déclinent selon quatre axes produits :

- les préparations froides ;
- les préparations chaudes ;
- les boissons et la zone de rappel.

1.1. Maîtrise des préparations froides

Les préparations froides doivent suivre 3 règles de bases avant la mise en distribution :

- abaissement et maintien de la température des produits avant la mise en place ;
- optimisation de la température des meubles en fonction du mode de présentation ;
- gestion de la rotation des produits.

1.1.1. Abaissement et maintien de la température avant la mise en place

Les préparations finies sont préalablement stockées dans des armoires ou chambres froides réglées entre 0 et + 4 °C avant leur mise en place pour le service. Les températures des produits résultent à ce stade de la maîtrise des opérations antérieures.

La profession distingue des armoires et chambre froide de mise en place, les petits frigos, généralement proches des stands, destinés à conserver pour les besoins du service certains en cours de fabrication.

☞ *La protection des produits vis-à-vis des contaminations éventuelles ne doit pas ralentir leur refroidissement. Le filmage global des échelles est à limiter car il ne permet pas un bon échange thermique ; en revanche, il est possible de filmer des assiettes ou des bols pour éviter le dessèchement des produits qui y sont sensibles.*

Exemple : assiette de charcuterie coupée, ce filmage présente aussi l'intérêt de limiter la condensation sur les assiettes posées sur glace.

Les produits ainsi stockés sont identifiés par des méthodes telles que décrites dans le chapitre « traçabilité et identification ».

1.1.2. Optimisation de la température en fonction du mode de présentation

Il existe 3 types essentiels de présentation des préparations froides : le lit de glace, le meuble réfrigéré (à froid ventilé ou statique), le meuble non réfrigéré.

1.1.2.1. Sur lit de glace

Le lit de glace procure une réfrigération à une hauteur limitée (une dizaine de centimètres). On privilégie le contact le plus direct avec la glace en enfonçant les contenants dans la glace (le transfert de froid par conduction est beaucoup plus efficace que par l'air). Les corbeilles en osier et supports surélevés qui isolent de la source de froid doivent être limités et réservés pour les préparations peu sensibles (tarte et crème caramel par exemple). Les contenants ou matériaux isolant types polystyrène sont proscrits.

L'eau utilisée pour la glace est de qualité alimentaire (eau du réseau). Les décorations excessives peuvent être sources de contaminations : les fruits, légumes bruts ou feuillages utilisés pour cette décoration doivent préalablement être nettoyés en légumerie (voir chapitre « cuisine »).

Le lit de glace est entretenu à chaque service : élimination des déchets alimentaires au fur et à mesure, apport de glace fraîche (25 % environ) et couvert en fin de journée.

La fréquence de changement complet de la glace avec nettoyage et désinfection du support doit être définie en fonction de la fréquentation et au minimum une fois par semaine.

1.1.2.2. En meuble réfrigéré

☞ *Pour faciliter la circulation de l'air, ne surchargez pas les meubles et n'en faites pas un lieu de stockage permanent. Proscrire le chevauchement des assiettes. Selon l'âge et la performance des meubles, mettre en route la réfrigération 1 heure avant l'implantation des produits pour le service.*

Les heures de dégivrage doivent être connues pour maîtriser la température tout au long des services. Pour les meubles à branchement manuel, un dégivrage entre service du midi et service du soir est conseillé. Pour les meubles automatisés, des horloges déclenchent la mise en route, le dégivrage et l'arrêt de fonctionnement. On s'assure que la mise en dégivrage n'a pas lieu pendant les heures de services.

☞ *Pour automatiser les cycles de dégivrage des meubles manuels, on peut à défaut équiper l'installation électrique à l'aide d'horloges relais.*

Pour les opérations d'entretien, se reporter au chapitre « nettoyage et désinfection ». Le matériel de froid ventilé est plus difficile à entretenir de part la présence de grilles d'aération ou de soufflerie où peuvent se loger des résidus alimentaires. On préfère l'utilisation d'équipement ayant des grilles d'aération amovibles pour faciliter l'entretien.

☞ *Contrôle de la température de fonctionnement des meubles :*

En froid ventilé :

Cet équipement est souvent rencontré pour les congélateurs à glace et buffets de vente à emporter. Si le meuble n'est pas équipé d'une sonde avec affichage, le contrôle de la température donnée par le meuble doit être réalisé en plaçant un thermomètre en sortie de soufflerie (obtention d'une température d'air comprise entre 0 et + 4 °C, une fois le meuble en régime). Cette sortie de soufflerie est souvent placée devant, face au client.

En froid statique :

Une sonde de thermomètre peut être positionnée à plat sur la surface du meuble (sans contact avec la plaque) pour évaluer la température de l'air. Cependant, la meilleure méthode reste le contrôle visuel : une légère présence de givre en surface du meuble témoigne de la bonne conduction du froid. Malgré le risque de collage des assiettes ou d'autres contenants, l'utilisation de tapis plastique est déconseillée.

En cas de dérive de la température au-delà des valeurs extrêmes prenant en compte l'incertitude de mesure du thermomètre, le professionnel fait intervenir un technicien frigoriste (voir température chapitre « cuisine »).

1.1.2.3. Meuble non réfrigéré

La présentation de produits hors froid est soumise aux règles suivantes :

- sélection préalable des produits pouvant être présentés hors froid ;
- réfrigération préalable des produits finis entre fabrication et service (sauf cas particulier) ;
- mise en place de l'ordre de 30 minutes avant le service.

La sélection des produits entrant dans ce cas particulier est définie dans les tableaux de durées de vie.

1.1.3. Gestion des produits et des retours

La règle d'or en terme de gestion des produits est de limiter au maximum leur temps d'exposition avant leur vente, afin de limiter le risque de leur réchauffement. La rotation naturelle est favorisée par la gestion des produits (qualité des prévisions, voir chapitre gestion).

La profession s'est concertée afin de définir des conditions pratiques de présentation et de gestion des durées de vie des préparations froides (sous couvert du respect des bonnes pratiques recommandées tout au long du process de la cafétéria).

Légende pour les entrées, desserts et sandwiches :

Les recommandations de la profession en matière de gestion des durées de vie des produits et des modes de présentation sont motivées par l'étude des résultats d'analyses de la profession au stade de la remise au consommateur, et par des études spécifiques réalisées par certains membres du SNRPO.

SYMBOLE	GESTION PRODUIT RECOMMANDEE
☆	2 services sans restriction avec ou sans réfrigération (produit fini issu d'une matière première réfrigérée ou non à l'origine, placé au froid entre les services)
☆☆	2 services avec maintien en conditions réfrigérées pendant et entre les services
☆☆☆	1 service en présentation/vente ; passage au début du service suivant des unités/plats non présentés et maintenus en conditions réfrigérées
*	Produit présenté à température ambiante, craignant la réfrigération et limité en durée de vie par l'évolution de ses qualités organoleptiques ou par sa DLUO quand elle existe
NB : les durées de vie maximales préconisées peuvent être réduites pour des raisons organoleptiques ou visuelles.	

Entrées

FAMILLES DE PRODUITS ET/OU TYPES DE PRODUITS	GESTION PRODUIT recommandée
Charcuterie crues (jambon cru, saucisson cru...)	☆
Charcuteries cuites (pâtés, terrines, mousses, saucisson cuit, galantine, jambon cuit, charcuterie cuite persillée, pâté de tête, museau...)	☆☆
Entrées saurées/fumées (saumon fumé, produits saumurés, salés...)	☆☆
Crudités assaisonnées (carottes râpées assaisonnées, céleri rémoulade, champignons, concombres, courgettes assaisonnées, crudités variées et autres crudités assaisonnées)	☆☆
Crudités nature (carottes râpées et autres crudités nature)	☆☆
Crudités (macédoine mayonnaise, salades à base de semoule [taboulé], autres crudités assaisonnées ou non)	☆☆
Salades composées sur base pâtes, riz, de blé ou pommes de terre	☆☆
Viandes saignantes tranchées froides (rosbif...)	☆☆☆
Viandes cuites à cœur tranchées froides (rôtis...)	☆☆
Autres entrées à base de denrées animales (œuf dur, œuf dur mayonnaise, œuf à la Russe, autres entrées à base d'œuf et d'œuf dur mayonnaise et garniture...)	☆☆
Tartes salées froides (quiche, pizza...)	☆☆
Sauces et mayonnaise stabilisées, condiments	☆
Tout produit conditionné (dosettes, distributeur, yaourt...)	Selon préconisation du fabricant

Desserts

FAMILLES DE PRODUITS ET/OU TYPES DE PRODUITS	GESTION PRODUIT recommandée
Desserts ou pâtisseries à base de crème chantilly (baba chantilly, chou chantilly, crème chantilly, bavarois et coupes bavaroises maison à base de chantilly, desserts divers chantillés...)	☆☆☆

FAMILLES DE PRODUITS ET/OU TYPES DE PRODUITS	GESTION PRODUIT recommandée
Entremets mousses (mousse chocolat, mousse café, mousses aux fruits, sans chantilly)	☆☆
Salades de fruits frais, salades de fruits cuits, compotes	☆☆ (1)
Puddings, gâteaux secs, viennoiseries	*
Tartes cuites, tartes aux fruits cuits et/ou sans appareil (tarte aux pommes, tarte crème pâtissière aux fruits cuits...)	☆
Pâtisseries à base de crème pâtissière (tarte aux fraises crème pâtissière, tarte crème pâtissière aux fruits rouges ou crus, savarin, tarte tropézienne...)	☆☆
Entremets crèmes (crème brûlée, crème caramel ou autres entremets crème parfumée)	☆
Ile flottante, dessert à base de semoule ou à base de riz (gâteau de riz, de semoule, riz au lait...)	☆☆
Fromage blanc	☆☆
Fromages secs ou affinés	* ou ☆ (2)
Autres pâtisseries (exemple : pâtisseries à la crème au beurre, ganache)	☆☆
(1) Critère limitatif organoleptique (2) Organisation définie par la cafétéria et besoin organoleptique	

Sandwiches

FAMILLES DE PRODUITS ET/OU TYPES DE PRODUITS	GESTION PRODUIT recommandée
Sandwiches charcuterie crue et/ou fromage	☆
Autres sandwiches (charcuterie cuite, charcuterie cuite et fromage ou autres denrées animales)	☆☆
Sandwiches conditionnés	Respect des indications de l'étiquetage (DLC, température de conservation)

☞ *Les glaces et sorbets sont généralement stockés dans le lieu de présentation. Il faut s'assurer de leur bonne température et de leur aspect avant l'ouverture de la cafétéria. Les Bonnes Pratiques Recommandées sont précisées dans le chapitre « cuisine » fiche n° 11.*

1.2. Maîtrise des préparations chaudes

Comme pour les préparations froides, les préparations chaudes suivent 3 règles de bases :

- le maintien en température froide avant la mise en place ;
- la remise en température et le maintien au chaud ;
- la maîtrise des températures ;
- la gestion des plats chauds et des retours.

1.2.1. Le maintien en température froide avant la mise en place

Les en-cours de fabrication et les plats préparés à l'avance destinés à la cuisine chaude sont placés dans des armoires de mise en place ou chambres froides réglées entre 0 et 4 °C. Cependant, le professionnel distingue de ces équipements, les petits réfrigérateurs généralement proches des stands ou les plaques eutectiques placées sur les stands mêmes, destinés à conserver pour les besoins du service certains en cours de fabrication (exemples : stand grillades, stand pizza).

Ils restent destinés à un stockage de courte durée pendant laquelle la température de réglage peut être dépassée en raison des nombreuses ouvertures et fermetures de portes. Jouer la rupture des stocks en fin de service permet d'éviter tout stock et de ne sortir que les quantités nécessaires de la « chambre froide matières premières ».

1.2.2. La remise en température et le maintien au chaud (voir chapitre « cuisine », fiches n°s 7 et 8)

Pour conserver un produit à plus de 63 °C à cœur, la température de la réserve humide doit être au moins de 75 °C. Cette température dépend de la nature de l'enceinte, de la taille de l'appareil et de la fréquence d'ouverture des portes (surtout s'il s'agit d'un « passe » à deux portes).

Dans certains cas, le maintien en température passe par la mise en place dans le bain-marie, dans des récipients creux ayant une plus grande surface de contact avec la source de chaleur.

Les produits saignants à cœur ou ne supportant pas des températures excessives doivent être cuits au dernier moment. Ils sont conservés sur des surfaces chaudes : plaques sur bain-marie, plaques de cuisson ou vitrocéramiques, placés ou non sous des lampes chauffantes, et non dans une enceinte fermée.

Le maintien en température s'effectue de préférence dans la cuisine. En période de forte affluence, les produits cuits ou réchauffés passent directement de la cuisine au meuble de vente.

☞ *Il est important de garder les préparations chaudes à la bonne température pour des raisons organoleptiques et bactériologiques.*

Au niveau des buffets de vente, le professionnel choisit un matériel de présentation esthétique, efficace et offrant un bon niveau de conductibilité de la chaleur pour un meilleur maintien en température, et facile d'entretien.

1.2.3. La maîtrise des températures

La fonction des meubles de service est de maintenir les préparations à la bonne température et non pas de réchauffer (sauf cas de certains stands où la cuisson s'effectue à la demande du client).

On s'assure :

- de l'efficacité du matériel par un contrôle régulier de la température ;
- du suivi et des réglages du matériel par un technicien de maintenance interne ou externe ;
- du contact produit avec le point chauffant ;
- d'éviter l'entassement des produits (exemple : poulet, saucisses) ;
- du service dans des assiettes chaudes avec couvercle si possible. Pour le préchauffage des assiettes, on utilise un chauffe assiettes en colonne ou une étuve qui nécessite une mise en route avant le service ;
- de la cohérence entre assortiment/quantité présentés et flux clients.

☞ *Contrôle de la température de fonctionnement des meubles. On distingue trois types de matériels de maintien en température :*

- le bain-marie, dont le contrôle peut se faire en plongeant la sonde du thermomètre dans l'eau (conseillée à plus de 85 °C) ou à défaut en vérifiant visuellement la présence de vapeur d'eau qui indique en général une température supérieure à 90 °C ;
- l'étuve chaude humide (conseillée à plus de 75 °C) vérifiée par un thermomètre à sonde ;
- la plaque vitrocéramique, contrôlée en plaçant la sonde à plat ou en la coinçant entre deux plaques (conseillé plus de 75 °C).

Ces mesures de températures non obligatoires présentent l'intérêt de vérification du bon fonctionnement des meubles, afin de contribuer à la maîtrise de la chaîne du chaud.

1.2.4. La gestion des produits et des retours

La règle d'or en terme de gestion des produits est de limiter au maximum leur temps d'exposition à la vente, afin de limiter le risque lors de leur refroidissement. La rotation naturelle est favorisée par la gestion des produits (qualité des prévisions, voir chapitre Gestion).

La profession s'est concertée afin de définir des conditions pratiques de présentation et de gestion des durées de vie des préparations chaudes (sous couvert du respect des bonnes pratiques recommandées tout au long du process de la cafétéria).

FAMILLES DE PRODUITS	GESTION PRODUIT RECOMMANDÉE
Entrées chaudes de type tartes salées, quiches, pizza, croque-monsieur Tartes chaudes, cuites, sucrées (présentées chaudes ou tièdes) Poulet en rôti	2 services au maximum
Plats cuisinés, sauces, présentés chauds	2 services au maximum sous réserve : - d'un maintien au chaud (minimum 63 °C) pendant le service ; - et soit d'un maintien au chaud (minimum 63 °C) entre les services ; - soit d'un refroidissement entre les services (voir « cuisine », fiche n° 6)
Viandes saignantes à cœur avec ou sans sauce présentées cuites et tièdes (rôti saignants à cœur)	2 services au maximum avec refroidissement entre les services (voir « cuisine », fiche n° 6)
Grillades	1 service au maximum cuisson à la demande
Produits panés	1 service au maximum

NB : les durées de vie maximales préconisées peuvent être réduites pour des raisons organoleptiques ou visuelles.

Parmi certains stands à thèmes, l'assemblage devant le client est réalisé avec des produits chauds et froids sur une même assiette.

Exemple : stand grillades :

1. Mise en route de la plaque et du grill.
2. Mise en place des garnitures : préparation et maintien en température des tomates provençales, préparation de la salade verte, préparation du beurre et des sauces.
3. Mise en place dans le stockage intermédiaire des viandes et charcuterie fraîche. La mise en place des viandes surgelées nécessite une décongélation préalable en chambre froide.
4. S'assurer de la présence de matériel et de vaisselle propre et en bon état.

 Les desserts chauds ou tièdes présentent un risque de développement bactérien limité. Néanmoins, la profession recommande de les réchauffer juste avant leur mise en place. Il est conseillé de limiter la durée d'exposition à la vente à 2 heures pour éviter un refroidissement qui pourrait nuire à la qualité organoleptique (exemple : tartes aux pommes, tartes flans, gaufres...).

1.3. Les contrôles de température

La profession recommande de suivre la température des préparations à la mise en place du service. L'objet de cette surveillance est de permettre une appréciation des bonnes pratiques précédentes, au cours du process en cuisine. Ce contrôle de température ne peut être interprété sans le recours à la constitution d'un historique enregistré permettant de cibler une moyenne des résultats.

☞ *Vérifier à l'aide d'un thermomètre manuel que la température est atteinte avant la mise en place. Les températures de vente recommandées par la profession sont les suivantes :*

- préparations froides $\leq 10^{\circ}\text{C}$ (1) ;
- préparations chaudes $\geq 63^{\circ}\text{C}$ (sauf exception (2)).

Ces températures recommandées par la profession sont issues d'études sur le comportement microbiologique des aliments, et selon des données historiques importantes.

À l'ouverture du site ou après une révision importante du matériel, il convient de contrôler la température des produits par au moins un enregistrement journalier sur un produit au choix. Si la cafétéria dispose d'un historique des températures des différentes préparations, les contrôles peuvent être espacés à une mesure hebdomadaire. La profession conseille d'enregistrer les données sur le document « relevé des températures en service ».

Le dernier contrôle revient au responsable de la cafétéria qui va juger l'ensemble de la mise en place du service sur certains critères que le client est susceptible de remarquer. Il dispose d'un document aide-mémoire, sous forme de *check-list* (voir fiche itinéraire d'un client servi).

En cas de dépassement important de température, il convient de prendre des mesures correctives d'implantation des produits et de faire appel à un technicien frigoriste.

(1) Ces valeurs peuvent être affinées par un historique propre à la cafétéria. Certains produits peuvent être présentés hors froid ou retirés du froid pendant le temps du service. La température de ces produits n'a pas de signification. Seules les durées d'exposition hors froid et de vie totale du produit sont à maîtriser (voir tableaux § 1.1.3, Gestion des produits et des retours).

(2) La température de plus de 63°C est applicable aux seuls plats cuisinés industriels ou fabriqués sur place. Elle n'est pas applicable aux préparations mélangées, légumes cuisinés, steaks et grillades, rôtis, entrées et pâtisseries présentées chaudes (quiches, tartes...).

Relevé des températures en service

Site : Semaine du : au :

LIEU	PRODUIT	TEMPÉRATURE	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE

Températures cibles

- Préparations froides : 0 °C à 10 °C
- Préparations chaudes : 63 °C sauf exception

Itinéraire d'un client servi

Site : au Semaine du au

	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE
L'heure de contrôle							
Les panneaux relatifs au menu du jour correctement remplis							
Eclairage de l'entrée et du self (absence de lampes grillées)							
Aspect général de la zone ouverte							
Propreté de la vaisselle							
Présentation du pain							
Hors-d'œuvre : - présentation - aspect des produits							
Plats chauds : - présentation - aspect des produits							
Fromages : présentation et aspect							

	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE
Desserts : - présentation - aspect des produits							
Boissons : présentation et distributeurs							
Caisses : - propreté - présence de serviettes et zone de rappel							
Buffet sauces et accompagnement : - présentation - température							
Buffet en salle (congélateur...) : - propreté, fonctionnement - aspect des produits, assortiment							
Propreté de la tenue du personnel							
Propreté de la salle							
Propreté des toilettes							

1.4. Mise en place des boissons et de la zone de rappel

1.4.1. Les boissons

Lors de la mise en place, il est nécessaire de vérifier le bon fonctionnement des pompes et l'approvisionnement des appareils de distribution en BIB.

La profession recommande la mise en place d'une procédure d'entretien de l'appareil chargé de la distribution et d'effectuer la maintenance du réseau d'alimentation pour éviter tout risque de contamination par manque de nettoyage. Par ailleurs, la dégustation des produits (café, jus de fruits, vins, bière) reste souvent le contrôle le plus rapide et le plus efficace.

1.4.2. Les condiments et la zone de rappel

Dans le cas des condiments présentés en pot, il est préférable de changer le pot quand celui-ci est presque vide. Les sauces condimentaires sont en règle générale des produits très stables dans un environnement moins maîtrisé. Néanmoins, il faut limiter le mélange des sauces nouvellement ouvertes et anciennes quand le pot est presque vide.

La zone de rappel est située après les caisses ; on y trouve les sauces et condiments, les dosettes (ketchup, moutarde), les verres, les couverts, les serviettes... Les bonnes pratiques sont liées au réapprovisionnement régulier entre et pendant chaque service, en ayant soin de vérifier la rotation des stocks alimentaires, de garantir la propreté des ustensiles et des contenants.

2. Le service

Les bonnes pratiques d'hygiène concernées par le service se retrouvent dans les différents chapitres transversaux (Personnel, Nettoyage et désinfection, Traçabilité et identification) et dans certaines opérations du chapitre Cuisine, notamment celles réalisées devant le client.

En cours de service, les opérations suivantes sont réalisées :

- surveillance du fonctionnement des meubles ;
- réapprovisionnement des meubles au fur et à mesure des besoins et selon la fréquentation (signaler le flux des clients à la cuisine) ;
- réapprovisionnement et changement des ustensiles en fonction de leur état de propreté visuelle.

☞ *Contrôler visuellement les points suivants :*

- éliminer tout produit mal présenté, abîmé ou sali (par un autre produit ou touché par un client) ;
- éliminer les aliments tombés sur les meubles ou sur le sol (notamment sur le lit de glace) ;
- intervenir rapidement en cas de problème client (plateau renversé, bris d'assiette...) ;
- pour les préparations froides, éviter de verser le reste du contenant précédent (saladiers) sur le suivant.

3. La fin du service

La fin du service constitue la dernière phase. Elle peut être amorcée en fonction de l'heure et de la diminution du nombre de clients. En fin de service, les opérations suivantes sont réalisées :

- traitement des retours de service selon les principes de durées de vie des préparations et de façon à assurer une bonne rotation pour le service suivant ; éliminer les produits dont la durée de vie est atteinte ;
- identifier les retours (produits non présentés et présentés au client) (voir chapitre « Traçabilité et identification ») ;
- élimination des déchets ;
- nettoyage du matériel (voir chapitre « Nettoyage et désinfection »).

La profession recommande de définir une méthode traitant de ces opérations, basée sur la « gestion produits recommandée » décrite dans ce chapitre.

Dans certaines cafétérias, un service minimum continu est assuré. Les plats présentés concernent un assortiment réduit dont les conditions de conservation, de variété de plats ou de restitution peuvent être optimales (exemples : grillades, frites, entrées froides sur assiette, desserts et pâtisseries non fragiles en portion individuelle). Ces produits ne sont pas nécessairement offerts à la vue du client. La profession recommande de conserver les entrées froides en armoire réfrigérée plutôt que sur un meuble (voir tableau de durées de vie des produits).

4. Le service en salle de restauration

Les bonnes pratiques d'hygiène relatives à la remise des aliments doivent être complétées dans le cadre de la restauration par celles touchant la salle, les toilettes et les abords proches de la cafétéria. En effet, le client et le personnel sont amenés à se déplacer, de telle sorte que la sécurité des aliments dépend également de cet environnement proche.

4.1. La salle de restauration

Les mesures d'hygiène sont liées essentiellement au personnel (voir chapitre « Personnel »), à l'entretien (voir chapitre « Nettoyage et désinfection ») et au fonctionnement des appareils.

En relation directe avec le client, l'équipe doit maîtriser une formation à l'hygiène et une formation commerciale :

- comportement vis-à-vis du client, disponibilité, écoute, technicité (notamment pour les équipements) ;
- nettoyage et désinfection du mobilier, des tables, chaises, fauteuil, banquette, particulièrement des chaises à bébé qui doivent faire l'objet d'un soin attentif à chaque service et à chaque client ;
- entretien régulier des surfaces telles que les caisses, les poignées et barres d'appui, la moquette (pour laquelle on conseille de disposer d'un petit aspirateur et de détachant en bombe ou en spray utile

pour les interventions d'urgence éventuelle au cours du service), du carrelage et des siphons de sol, des extractions et des élévations (mur lisse, en brique...), des surfaces vitrées ;

- surveillance régulière des décors en salle, de l'entretien des plantes vertes ou non, des jardinières (élimination des mégots et des déchets), des décors d'animations (calicots, guirlandes, meubles et matériels factices ou d'antiquaire...).

Concernant le fonctionnement des appareils, on établit par cafétéria la liste du matériel à vérifier selon une fréquence empirique qui tient compte de ses performances, notamment avant, pendant et après le service pour ceux qui font l'objet d'une surveillance quotidienne :

- distributeur self-service tel que :
 - fontaine ;
 - micro-ondes (état de propreté, rapidité de chauffe, fermeture des portes, absence d'objets posés dessus) ;
 - machine à glaçons (propreté intérieure et des joints, présence d'une pelle) ;
 - distributeurs automatiques de boissons (café, chocolat) avec le tourniquet à tasses, soucoupes, cuillères, sucre...) ;
 - meubles à sauces (avec rappel des dosettes) ;
 - protection électrique suffisante des installations vis-à-vis des clients, notamment les enfants ;
- au départ des clients, l'équipe évacue rapidement les plateaux vers la plonge, et nettoie la place pour les suivants ; l'élimination des plateaux peut être facilitée par un tapis convoyeur (que l'on a soin de nettoyer et de désinfecter régulièrement) ou sur des échelles permettant dans les deux cas le stockage rapproché de plateaux. Sur ces plateaux, le personnel regroupe les restes de repas et individualise le type de vaisselle à traiter, afin de faciliter le travail suivant en plonge (voir chapitre « Nettoyage et désinfection ») ;
- la plonge ou laverie est un poste important de la cafétéria puisque la vaisselle y est nettoyée et désinfectée, alors que la zone de débarrassement polluée est nécessairement située dans le même local ;
- de même, l'élimination des sacs poubelles pleins se fait sans tarder ; après fermeture, ils sont placés dans un local fermé ou directement dans une benne à ordures.

L'entretien des différentes zones citées est à intégrer dans le plan de nettoyage.

Dans un self-service, le client ne doit pas être livré à lui-même. Les zones fumeurs et non fumeurs sont à signaler, de même que toute signalétique utile (toilettes, buffet). La disponibilité et l'écoute, l'aide parfois aux clients à mobilité réduite ou ceux accompagnés de jeunes enfants sont des qualités appréciables en cafétéria.

Les interventions d'urgence doivent se faire dans le calme afin de ne pas déstabiliser davantage le client (plateaux ou assiettes renversés, nettoyage immédiat) ou d'indisposer les autres clients.

Si les animaux sont acceptés, il faut veiller à ce que leur circulation ne présente pas de risque pour la maîtrise de l'hygiène. Le cas échéant, il faut disposer de contenant spécifique à leur intention (écuelle). Selon le site de restauration, le professionnel peut renforcer ces dispositions par un écriteau qu'il aura soin de disposer à l'entrée.

4.2. *Les toilettes*

Comme en salle, les bonnes pratiques peuvent se résumer en :

- formation à l'hygiène et à la démarche commerciale du personnel ;
- nettoyage et désinfection ;
- fonctionnement des appareils.

Les toilettes et notamment les cabinets sont des zones particulièrement polluées qu'il convient de suivre. Une formation spécifique du personnel est conseillée pour les interventions régulières et/ou rapides et les bons gestes d'hygiène ou de sécurité : par exemple, il est proscrit de prendre à la main tout papier chiffonné ou sac en plastique en raison du risque de seringue.

La profession préconise un entretien régulier au moins 3 fois par jour, avant, pendant et après le service, pouvant aller jusqu'à une fréquence quasi horaire dans certains sites très fréquentés.

Quelques points incontournables sont à prendre en compte :

- la zone des lavabos : nettoyage et mise à disposition du matériel, et vérification du fonctionnement (sèche-mains, savon liquide, eaux chaude et froide, présence d'une poubelle vidée au moins tous les jours) ;
- la zone des cabinets, la propreté de la cuvette, la mise à disposition du papier toilette et poubelles pour les protections féminines, le bon fonctionnement de la chasse et de l'évacuation ;
- la propreté des surfaces vitrées, du sol, l'évacuation par les siphons (pour les siphons à cloche, on veille à la présence continue d'eau) ;
- la propreté et la maintenance des extractions, notamment des bouches aspirantes, l'utilisation recommandée de vaporisateur parfumé et/ou désinfectant ;
- la fermeture des portes de communication entre la salle et les toilettes.

L'entretien des différentes zones citées est à intégrer dans le plan de nettoyage.

4.3. *Les abords proches*

La mise à disposition de terrasse ou de partie ouverte sur galerie commerciale placée sous la responsabilité de la cafétéria nécessite une approche simplifiée de l'hygiène mais suffisamment réelle pour être maîtrisée. Cette approche concerne :

- l'entretien efficace du mobilier (type jardin ou bar), du sol et des espaces verts éventuels, en relation ou synergie avec les autres commerçants (service d'entretien d'un hypermarché par exemple) ;

- la limitation des espaces de consommation aux seuls clients (exclusion des animaux sauvages par exemple) ;
- la protection suffisante des clients face aux « agressions » extérieures telles que l'air ou l'humidité (intempéries) ou excès de lumière et de soleil (parasol) ;
- l'éloignement de ces zones de consommation des emplacements réservés aux livraisons des marchandises et d'élimination des déchets.

La formation du personnel – attitude commerciale et gestes d'hygiène – et le plan de nettoyage doivent tenir compte de ces contraintes.

GESTION PRODUITS

Les méthodes de gestion, les prévisions d'activité clients service par service, les prévisions de fabrication des produits ainsi que l'organisation journalière des fabrications constituent les principaux éléments de maîtrise de la planification de la production.

Ils ont un impact direct ou indirect sur la rotation des stocks, le couple temps/température des produits fabriqués, l'aspect et la présentation des produits vendus.

Sans cette organisation, il est difficile de piloter une cafétéria tout en respectant une qualité irréprochable des produits vendus, la satisfaction des clients et une rentabilité satisfaisante.

L'objectif de ce chapitre est de proposer quelques grands principes d'organisation et de gestion permettant d'optimiser les commandes alimentaires et les quantités de produits à fabriquer. Cette planification est capitale pour maîtriser l'hygiène des aliments et la qualité organoleptique, des matières premières aux produits finis.

1. Les prévisions de vente

Ces prévisions sont principalement élaborées grâce à l'analyse statistique des historiques :

- combien de clients a-t-on réalisé service par service pour une semaine donnée ? Ces chiffres sont corrigés d'événements particuliers (vacances, jours fériés, programmes télé, météo, anniversaire, animation thématique, ...) afin d'aboutir à des prévisions de nombre de clients attendus ou de CA prévisionnel service par service ;
- quelle a été la structure de nos ventes en fonction d'un menu déterminé : Nous devons connaître les % de vente d'entrées froides, de desserts et de plats chauds réalisés à chacun de nos services. Et à l'intérieur de chaque famille, nous devons aussi connaître la répartition des ventes entre chaque produit ex : sur 100 plats chauds vendus, combien vend-on de grillades, de poulets, de portions de poisson, de pizzas, ... La connaissance de ces structures de vente permet de prévoir produit par produit ce que l'on vendra pour un service donné avec une fiabilité de 80 % et enfin d'établir des feuilles de menu type regroupant toutes ces prévisions de vente.

Exemple de feuille de menu hebdomadaire pour les plats chauds

SEMAINE du .../.../... au .../.../...		LUNDI midi		LUNDI soir			DIMANCHE midi		DIMANCHE soir	
Clients prévus :		300		140			400		80	
Clients réalisés :		320								
Produit :		Viandes grillées					Viandes grillées			
Q prévue	%	80	26	28	20					
Q réalisée	%	75	23							
Produit :		Poisson					Poisson			
Q prévue	%	40	13	28	20					
Q réalisée	%	50	16							
Produit :		Poulet					Poulet			
Q prévue	%	80	26	28	20					
Q réalisée	%	80	25							
Produit :		Pizzas					Pizzas			
Q prévue	%	40	13	35	25					
Q réalisée	%	28	9							
Total prévu		240		119			340			
Total réalisé		233								
% prévu		80		85			85			
% réalisé		73								

Pour chaque service, la première colonne contient le nombre de clients prévus ou réalisés, la seconde colonne est exprimée en pourcentage par rapport au nombre total de clients.

Comment calculer les quantités prévues ?

Le lundi midi, le taux de prise des viandes grillées est de 26 %, soit $300 \times 26/100 = 80$ clients environ.

Comment calculer le taux de prise réalisé (réel) ?

Le lundi midi, 75 des 320 clients ont consommé des viandes grillées, soit $75 \times 100/320 = 23 \%$.

Ce taux de prise est intéressant à connaître pour anticiper toute prochaine prévision (construction de l'historique).

Selon le type de produits, les quantités restantes en fin de service et réutilisables sont à déduire des quantités à fabriquer pour le service suivant.

2. L'élaboration des commandes

Les prévisions de fabrication étant ainsi connues service par service et jour par jour, les recettes ayant été déterminées, il ne reste plus qu'à lier ces deux éléments et préparer les commandes en fonction de chaque fournisseur et des jours de livraison prévus pour ces derniers.

Pour toutes les chaînes de cafétéria, les fournisseurs et les produits auront préalablement été sélectionnés afin d'assurer une qualité de départ optimum à ces derniers. D'autre part, des menus types auront été déterminés pour toutes les cafétérias d'une même chaîne.

Il est d'usage d'avoir un stock tampon égal à plus ou moins 10 % des besoins afin de ne pas être en rupture de produits. Il est également d'usage de vérifier les stocks quotidiennement afin d'ajuster ces derniers si besoin.

3. La réalisation des fabrications

Les quantités de produits à fabriquer doivent être définies tout en respectant deux choses très simples :

- il faut tout d'abord inventorier les restes de produits du service qui se termine ou qui est déjà terminé afin de déterminer s'ils peuvent ou non (en fonction de règles que nous verrons plus loin) être de nouveau proposés aux clients pour le service suivant ;
- ensuite, il ne faut mettre en fabrication que 80 % des besoins du service à venir (quantité à corriger avec les restes) de façon à réaliser les fabrications au plus près de la demande effective des clients (règle du flux tendu). Selon les chaînes de cafétéria et le concept du site, la règle du flux tendu peut être aménagée (exemple : fabrication de 100 % des entrées et desserts froids et fabrication des plats chauds au fur et à mesure de la demande).

Ces deux règles doivent pouvoir s'adapter en fonction du nombre de clients réalisés service par service et pour chaque cafétéria. Par exemple, les petites cafétérias qui fabriquent le matin et en fin de service le midi pour le service du soir doivent être très attentives aux températures de conservation des produits et à l'aspect visuel de ces derniers.

La bonne analyse statistique du nombre de clients réalisés, le bon suivi des structures de ventes ainsi que le respect, par les personnes qui fabriquent, des instructions de fabrication (80 % des besoins du service) sont les trois principaux éléments de planification de la production qui permettent une durée de vie réduite des produits fabriqués et donc une qualité optimale de ces derniers en termes visuel, organoleptique et bactériologique.

APPROCHE QUALITÉ RECOMMANDÉE PAR LA PROFESSION CAFÉTÉRIA

La profession recommande la mise en place d'un suivi qualité comprenant des autocontrôles microbiologiques (analyses) et des audits.

D'autres outils ou méthodes qualités peuvent également être utilisés sur l'initiative du restaurant.

1. Autocontrôles microbiologiques

Si les analyses microbiologiques sont réglementairement exigées, la fréquence de contrôle est placée sous la responsabilité du restaurateur.

La profession recommande :

- de cibler les principales familles de produits à risque (ou présentant un intérêt pour évaluer le respect des bonnes pratiques recommandées) ;
- de procéder à des analyses microbiologiques sur les produits finis notamment.

Le prélèvement des échantillons et la réalisation des analyses doivent être confiés à un laboratoire reconnu dans la profession, susceptible d'apporter au restaurateur tout conseil sur les résultats et toutes garanties sur la maîtrise des bonnes pratiques de laboratoire. Dans cet esprit le recours à un laboratoire accrédité peut être conseillé (mais pas obligatoire). De même, les conditions de transport des échantillons doivent être connues et/ou formalisées entre le restaurateur et son prestataire.

Il est préférable de se placer dans les conditions commerciales pour réaliser les prélèvements, sur le site même de la cafétéria, sur les meubles de vente ou à défaut dans les armoires froides de mise en place, réserves chaudes et/ou cuisines.

Il est très important de connaître la température du produit au moment de son prélèvement. Cette donnée doit être retranscrite sur les bulletins d'analyse.

De même, des analyses portant sur les matières premières (contrôle de conformité fabricant) ou de produits intermédiaires (validation de méthodes de travail, nouvelles recettes...) peuvent également être réalisées.

Compte tenu des nombreuses possibilités d'assemblage entre les produits, des imprécisions dans le choix des critères microbiologiques peuvent se présenter. Dans ce cas, le restaurateur utilise des critères microbiologiques représentatifs des risques d'hygiène réels choisis avec le laboratoire prestataire (standards indicatifs ou critères d'usage les plus proches).

Tenant compte des récentes évolutions de réglementations et de recommandations, on peut utiliser dans le cadre des autocontrôles microbiologiques deux types de critères :

- les critères microbiologiques issus des arrêtés en vigueur (arrêté du 21 décembre 1979 principalement) ;

- des recommandations permettant de mesurer l'efficacité des bonnes pratiques d'hygiène (standards impératifs ou indicatifs tels que ceux développés dans l'ouvrage : *La Qualité microbiologique des aliments : maîtrise et critères*, CNERNA/CNRS, édition Polytechnica, 1996).

Dans certains cas particuliers, l'usage des critères suivants est d'ores et déjà conseillé :

CAS	CRITÈRE
Pâtisserie (et produits apparentés)	NDS DGCCRF n° 6061 du 15 juillet 1994 (dénombrement de <i>E. coli</i>) NDS DGAL/SDHA n° 2000-8118 du 23 août 2000 (pâtisserie contenant des fruits crus)
Crudités, cuitisés, mélanges composés avec denrées animales minotières	Critères de l'AIM du 28 mai 1997
Sandwiches	Choisir le critère s'appliquant à la garniture (ex : jambon cru, jambon cuit...) en tenant compte de l'origine sous-jacente ou non de la matière première mise en œuvre

2. Audits

Le professionnel peut s'entourer des conseils d'un auditeur, interne ou externe, pour cibler et résoudre les dysfonctionnements éventuels, identifier les écarts par rapport à un standard et mettre en place les actions correctives appropriées.

L'audit comprend une visite du site et le contrôle des bonnes pratiques d'hygiène. Il peut déboucher sur un plan d'action. La fréquence des audits reste à l'initiative du professionnel.

3. Formation du personnel

La sensibilisation et la formation du personnel doivent faire partie intégrante de l'approche qualité (des exemples d'objectifs pédagogiques sont abordés dans le chapitre « Personnel » du guide).

Les sessions de formation peuvent être conduites par des animations internes ou externes. La formation externe, réalisée par un prestataire, doit nécessairement prendre en compte la réalité de l'environnement et des postes de travail. Elle doit être pratique, appliquée au cas concret de la cafétéria (quelques exemples : rangement des réserves selon les contraintes du site, plan de nettoyage, produits d'entretien présents et référencés, connaissance des durées de vie et fragilité des produits). Il est préférable que la formation se déroule sur le site concerné.

4. Système qualité

Des actions complémentaires aux bonnes pratiques d'hygiène peuvent être élaborées par le professionnel :

- prise en compte des remarques clients et élaboration d'une fiche de remarques à disposition dans la cafétéria, enquête de satisfaction de la clientèle ;
- audits complémentaires du type « client mystère » pour vérifier les règles de l'attitude commerciale et de la qualité du produit.

Tous les indicateurs qui en découlent peuvent être affichés pour le personnel.

5. Signalétique et méthodes

Il est conseillé d'accompagner les bonnes pratiques d'hygiène en cafétéria par des documents simples, clairs et concis. Exemples :

- sur un document de « contrôle à réception » figurent à la fois les normes de températures et la vérification écrite par le professionnel (température du produit et des enceintes, état des marchandises...) ;
- les méthodes de travail sont de préférence représentées à l'aide d'une signalétique colorée et/ou imagée :



Propriété d'un adhérent du SNRPO, reproduction sous accord exclusif

6. Archivage des documents de contrôle (éléments de preuve)

Le guide de bonnes pratiques d'hygiène décrit des autocontrôles réalisables, documentaires ou visuels, archivés ou non. Ces documents répondent aux principes développés dans la réglementation et constituent à ce titre des éléments de preuve :

- pour la gestion qualité de la cafétéria (utilisation et justification des audits sur l'initiative du restaurant) ;
- vis-à-vis des services officiels.

Trois types de durées d'archivage peuvent être conseillés :

- archivage permanent ;
- archivage long : de trois mois à deux ans ;
- archivage court ou glissant : de un à trois mois.

A cet effet, le tableau suivant résume les principales recommandations à appliquer en matière de conservation des preuves (liste non exhaustive) et de durées d'archivage :

ÉLÉMENTS DE PREUVE documentaire	CONSERVATION (sur l'exploitation)	TYPE D'ARCHIVAGE
Fiches ou cahiers de contrôle à réception et/ou documents externes de livraison (fournisseurs, livreurs...)	Obligatoire	Archivage court ou glissant
Enregistrement (papier ou informatique) des températures des chambres froides de plus de 10 m³	Obligatoire	Archivage court ou glissant
Fiches de contrôle des températures des chambres froides matières premières et/ou des chambres froides de mise en place	Conseillée	Archivage court ou glissant
Enregistrement des inventaires, cahiers ou feuilles de gestion des stocks	Conseillée	Archivage court ou glissant
Qualité des produits : - bulletins d'analyses (produits finis au stade de la consommation) ; - rapports d'audits ; - bulletins d'analyses (matières premières) ; - suivi de l'huile de friture.	Obligatoire Conseillée Conseillée Conseillée	Archivage long Archivage court ou glissant
Nettoyage : - plan de nettoyage ; - fiches de données de sécurité des produits lessiviels ; - planification et contrôles du nettoyage (visuels ou analytiques).	Obligatoire Obligatoire Obligatoire	Archivage permanent Archivage permanent au siège de la société Archivage court ou glissant
Personnel (santé, hygiène, formation) : - registre ou bons de la médecine du travail ; - formations.	Obligatoire Obligatoire	Archivage permanent Archivage permanent
Analyse des risques (tableau d'analyse HACCP)	Optionnelle (dès lors que le GBPH est appliqué par le professionnel)	Archivage permanent au niveau du siège de la société
Maintenance, entretien, travaux neufs, sous-traitance... : - contrats ; - bons d'interventions extérieures.	Conseillée Conseillée	Archivage permanent Archivage court ou glissant

LEXIQUE

A

Accrédité : système d'organisation d'un laboratoire répondant à des normes européennes précises (EN 45001) et vérifié. L'accréditation d'un laboratoire est délivrée par le COFRAC (Comité français d'Accréditation et concerne un type d'analyses précis (programme d'analyses physico-chimique ou microbiologique spécifique). L'accréditation ne concerne pas l'ensemble des prestations d'un laboratoire, notamment le prélèvement d'échantillons. C'est pourquoi, il est important de connaître la position d'un laboratoire par rapport à la certification d'entreprise.

Achats : acte de référencement d'un fournisseur pour un produit défini par un cahier des charges.

AFSSA : Agence française de sécurité sanitaire des aliments.

Alcalin : agent chimique dont le pH est supérieur à 7.

AIM : arrêté interministériel.

Alimentarité : aptitude d'un matériel permettant le contact sans risque pour le consommateur avec un aliment. Des tests de contrôle sont normalisés pour déterminer ou contrôler cette aptitude ; ils portent essentiellement sur les caractéristiques du matériau composant le matériel. Cette aptitude est visualisée par un logo (fourchette + cuillère) sur les contenants et ustensiles plastiques. (pas de norme pour les papiers/cartons).

Ammoniums quaternaires : agents chimiques cationiques et alcalins utilisés en désinfectant. L'atome d'azote (N) est entouré de 4 fonctions chimiques autres qu'un atome d'hydrogène, pouvant être différentes les unes des autres.

Anioniques : agents chimiques négatifs (attirés par la polarité électrique négative) d'une molécule. Les agents anioniques peuvent être utilisés comme composants des produits de nettoyage.

Approvisionnements : acte de commande, réception et paiement d'un produit référencé.

B

Bactéricide : se dit d'une substance qui tue les bactéries.

BIB : mot anglais « Bag in Box » désignant la conservation de liquide dans une poche souple aseptique, emballée dans un carton rigide. La poche est reliée à un tuyau permettant l'alimentation de distributeur. Exemple de BIB : vin, jus de fruits, crème à fouetter.

Bonne pratique générale (BPG) : BP transversale (ex : lavage des mains).

Bonnes pratiques recommandées (BPR) : ensemble de moyens pratiques et/ou spécifiques de la profession cafétéria à mettre en œuvre, comprenant, selon les thèmes abordés tout ou partie des principes d'un système de maîtrise tel que ceux identifiés au sein des principes

du HACCP : moyens de maîtrise, et/ou moyens de surveillance (auto-contrôles) et/ou élément de preuve et leurs exemples ou supports de réalisation ou de formalisation.

Bonne pratique spécifique : BP spécifique à un produit ou à une opération de fabrication et spécifique de ce produit ou cette opération (maîtrise du produit et maîtrise du process).

BL : bon de livraison accompagnant la marchandise apportée par le livreur.

C

Cafétéria : voir définition d'introduction du GBPH.

Cahier des charges : partie technique du contrat d'achats décrivant le produit référencé.

Calicot : image publicitaire.

Cationiques : agent chimique positif (attiré par la polarité électrique positive) d'une molécule. Les agents cationiques peuvent être utilisés comme composants des produits de nettoyage.

CCP : terme anglais « Critical Control Point » = Point critique pour la maîtrise, élément important au regard de la sécurité alimentaire, à surveiller de manière régulière et si possible formalisée.

Chaîne du froid : conservation continue d'un produit à une température réfrigérée.

Chambre froide : local fermé de grand volume permettant le stockage de matières premières ou de produits finis. Ce local permet une circulation intérieure du personnel et du matériel (échelles, étagères).

Contamination : introduction dans le milieu d'éléments polluants et/ou toxiques :

- bactéries, parasites (contamination microbienne) ;
- substances chimiques (contamination chimique).

Contamination croisée : il s'agit d'une contamination microbienne transférée d'un aliment contaminé à un aliment sain, directement par contact ou par un élément porteur intermédiaire (ustensiles, plan de travail, mains). Exemples : manipulation d'un poulet contaminé par des salmonelles puis d'entrées froides ; tranchage de charcuterie crue puis de charcuterie cuite.

Concomitante : se dit d'actions qui se déroulent en même temps.

Cuisine : espace de préparation des plats chauds, fermé dans un local ou ouvert au client (free-flow). En cuisine fermée, la préparation et la présentation des plats sont distinctes. En cuisine ouverte, la préparation et la présentation peuvent être associées ou distinctes selon la complexité des opérations culinaires et le concept du site.

Cuidités : entrées froides à base de légumes cuits simples ou en mélange.

Crudités : entrées froides à base de légumes crus simples ou en mélange.

D

Danger : toute propriété inacceptable pour le consommateur (biologique, physique, chimique). « agent biologique, chimique ou physique, présent dans un aliment ou état de cet aliment pouvant entraîner un effet néfaste sur la santé » (définition de la norme AFNOR XP V 01-002 de décembre 1998).

DDASS : direction départementale des affaires sanitaires et sociales. C'est un service déconcentré de l'état, dépendant du ministère de l'emploi et de la solidarité.

Desserts/pâtisseries : gamme des coupes, entremets, gâteaux, tartes, salades de fruits, etc., mélangées ou non.

DGAL : direction générale de l'alimentation. Elle dépend du ministère de l'agriculture et de la pêche.

DGCCRF : direction générale de la concurrence, la consommation et la répression des fraudes. Elle dépend du ministère de l'économie et des finances.

DGS : direction générale de la santé. Elle dépend du ministère de l'emploi et de la solidarité.

Diagramme : schéma simplifié permettant de visualiser une ou plusieurs opérations, une ou plusieurs méthodes. Exemple : diagramme de fabrication (souvent appelé « process »).

Dispersion : propriété chimique d'un agent de nettoyage permettant de séparer la saleté de son support (action tensioactive) puis de le mélanger à la solution de nettoyage par dissolution ou suspension.

DLC résiduelle : DLC ou durée de vie résiduelle correspondant à la durée comprise entre le moment où une matière première est disponible (sur stock en cafétéria) et sa DLC.

DSV : direction des services vétérinaires. Elle dépend du ministère de l'agriculture et de la pêche.

E

Ecouvillon : outil permettant de gratter une surface (matériel ou produit) afin de prélever les éventuels microbes présents. Une analyse microbiologique rapide ou non permet de constater la présence ou l'absence de germes. C'est une technique utilisée comme les lames de contact pour vérifier la qualité de la désinfection.

Empirique : méthode ou analyse basée sur l'expérience propre ou sur l'expérimentation.

Emulsifiée : mélange plus ou moins stable de plusieurs produits non miscibles. Exemple : sauce mayonnaise contenant du vinaigre et de l'huile.

Entrées : gamme des plats d'entrées chaudes ou froides, crudités, charcuteries, en assiette ou en saladier, mélangés ou non.

Ergonomie : science étudiant la meilleure position du corps ou l'organisation fonctionnelle de l'espace apte à permettre un travail sans risque pour le salarié.

Espace suffisant (entre deux opérations) : distance limitant toute souillure ou éclaboussure macroscopique entre deux activités différentes ou de niveau de propreté différente. Exemple : lave-mains à commande non manuelle proche d'une table de préparation.

Eutectiques (plaques) : plaques comportant un liquide qui permet d'enranger des calories ou frigories pour les restituer par la suite. Utilisation pour des glacières ou des meubles de présentation.

Exsudat : liquide issu d'un aliment, à éliminer avant usage. Exemple : exsudat sanguin d'une viande sous-vide ou décongelée, liquide de glacement d'un poisson décongelé, freinte d'un poisson frais.

F

Fiche technique : cf. cahier des charges.

Fiche recette : fiche de cuisine décrivant la recette, des matières premières à la fabrication – présentation du produit. Cette fiche peut être complétée d'une photo et d'informations sur la gestion des ventes (délai de conservation, marge, origine des matières premières), des consignes commerciales pour la vente.

FIFO : First In – First Out. Terme anglo-saxon désignant le « premier entré – premier sorti » comme moyen mnémotechnique de la rotation des stocks. La règle du FIFO doit être appliquée à chaque livraison et entraîne un rangement des matières premières par date limite.

Flux tendu : gestion de fabrication consistant à fabriquer au dernier moment et en fonction des besoins les plats à présenter au client.

Foisonnement : se dit d'un produit émulsionné avec l'air. Exemple : blanc en neige (utilisé pour la mousse au chocolat ou l'île flottante), crème chantilly.

Free Flow : terme anglais désignant le concept de restauration où les produits sont présentés sur des meubles séparés et où le client circule librement. Ce concept s'oppose à la « ligne libre-service » regroupant en file indienne l'ensemble des plats et produits.

G

Gastronorme : norme de dimension pour les contenants équipements couramment utilisé en cuisine collective ou commerciale. Par extension, le terme Gastro est couramment utilisé en cuisine pour désigner les contenants.

GBPH : *Guide de Bonnes Pratiques d'Hygiène*.

Germe (microbe ou microorganisme) : forme végétative ou sporulée du microorganisme. Les germes se distinguent en trois types :

- pathogène : microorganisme susceptible d'être responsable de maladie, en l'occurrence de toxi-infection alimentaire ;
- d'altération : microorganisme susceptible de modifier les caractéristiques d'un produit alimentaire (goût, aspect visuel, couleur, odeur) ;

- bénéfique : microorganisme utile pour améliorer les caractéristiques d'un produit (levure de bière, *Bacillus thermophilus* dans le yaourt).

H

Hygrométrie : mesure de l'humidité de l'air.

HACCP : terme anglais « hazard analysis critical control point » traduit littéralement en « Analyse des dangers et détermination des points critiques pour leur maîtrise ».

I

Implantation : présentation et rangement des produits et des contenants dans l'espace de restauration. Exemples : plats chauds, entrées, desserts, pâtisseries, glaces, fromages et yaourts sur buffet, mise à disposition du pain, boissons, plateaux, couverts, serviettes, verres et carafes.

Inhibitrice : se dit d'une molécule, d'une substance ou d'un facteur physique, ayant pour effet de stopper ou de ralentir l'action ou la croissance du germe présent. Exemple : le froid possède une fonction inhibitrice de la multiplication microbienne.

Intrinsèque : qui appartient à l'objet lui-même, indépendamment des facteurs extérieurs.

Ioniques : agents chimiques cationiques et/ou anioniques constitués respectivement deux ou une molécule. Les agents ioniques peuvent être utilisés comme composants des produits de nettoyage.

(J, K) L

Lames de contact : outil de mesure de la qualité du nettoyage-désinfection consistant à mettre en contact la lame avec la surface à contrôler. Cette lame couverte d'une gélose nutritive est incubée à une température dirigée pour révéler l'absence ou la présence de germes microbiens.

Létale : dose suffisante pour être mortelle ; se dit par exemple d'une concentration de produit chimique nécessaire pour tuer des bactéries.

Local de préparation : espace d'élaboration des denrées alimentaires.

M

Marche en avant : progression continue des opérations de la réception, stockage, légumerie, cuisine jusqu'à la vente qui permet d'éviter les contaminations croisées. La marche en avant est idéalement organisée dans l'espace mais peut être également maîtrisée dans le temps.

Matériel : tout matériel roulant ou non présent en cuisine et en local de préparation. Les chariots roulants à vaisselle en font partie. Le petit matériel présent sur les tables (couteaux, pinces, douilles) est considéré comme distinct.

Matière première : tout produit livré en cafétéria pour être transformé ou servi en l'état.

Miscible : propriété de dissolution entre deux liquides. Exemple : l'eau et l'alcool sont miscibles.

Mise en place : elle consiste en une préparation du service. Les matières premières et les en-cours sont stockés en attente dans les chambres ou meubles frigorifiques de jour des locaux de préparation et de la cuisine. Des opérations simples comprennent la mise en place :

- décongélation au frigo (souvent la veille du jour de vente) ;
- refroidissement (riz, pâtes, etc., pour la fabrication de salades) ;
- légumerie : travail des fruits et légumes bruts pour disposer le moment voulu de produits prêts à l'emploi (feuille de salade, tomate étrognonnée) ;
- déboîtage, déconditionnement.

MEP : la mise en place possède deux sens complémentaires :

1. Action décrite ci-dessus.
2. Armoire de mise en place ou MEP servant au stockage rapproché des aliments périssables.

Maintenance : actions visant à garantir le bon fonctionnement du matériel de manière préventive ou curative.

N

NDS : note de service de l'administration.

O

Organooleptiques (dangers) : toute transformation anormale pouvant entraîner la dégradation gustative du produit.

P

PH : ou « pH » = potentiel hydrogène (potentiel électrique d'oxydo-réduction de l'hydrogène de l'eau) ; unité de mesure logarithmique de l'acidité ou de l'alcalinité. Le pH = 7 est neutre ; le pH > 7 est alcalin ; le pH < 7 est acide.

Plats chauds : plats présentés chauds, cuisinés à l'avance ou assemblage d'une viande ou poisson cuit, accompagnés ou non de légumes.

PPM : ou « ppm » = Partie par million ; unité de mesure de concentration.

Prestataire logistique : sous-traitant d'activité pouvant regrouper une ou plusieurs fonctions de logistique : commande, stockage en entrepôt, contrôle qualité, livraison en restaurant.

Produit acide : produit chimique ou alimentaire dont le pH est inférieur à 7 (exemple : vinaigre).

Produit caustique : produit chimique alcalin (la soude est « caustique »).

Produit en cours d'élaboration ou « en cours » : matière première manipulée en cafétéria, non finie (carotte râpée, pâte à crêpes).

Produit fini : plat présenté ou en attente de présentation au client.

Profession : la profession définie dans le GBPH regroupe les adhérents du SNRPO. Toute société ou chaîne de cafétérias, ainsi que toute cafétéria indépendante peut adopter les mêmes préconisations d'hygiène et d'organisation.

(Q, R) S

Saponification : réaction chimique d'hydrolyse de la liaison entre un acide gras et un alcool au moyen d'un agent alcalin. Exemple : le savon « dissout » les graisses en les saponifiant.

Secteur propre : zone de la cafétéria où sont élaborés et entreposés les plats ou du matériel, présentés ou non au client. Exemples : atelier de préparation, cuisine chaude ou froide, stand de préparation ou de présentation lieu d'entreposage du matériel et de la vaisselle.

Secteur sale : zone de la cafétéria où les matières premières doivent être protégées ou zone d'activité souillante. Exemples : réception, réserves, légumerie, zone de traitement de la vaisselle et des ustensiles sales, local poubelles.

Séparation physique : cloison avec passage libre ou avec porte, muret, joue en inox...

Séquestrant : agent chimique permettant de capter les atomes métalliques, inhibant ainsi leur effet négatif dans le milieu où ils sont présents (exemple : catalyseur d'oxydation).

Service : l'unité de base de notre activité est le service : service du midi et service du soir. Deux notions sont associées à ceux-ci :

- prévision du nombre de clients pour chaque service ;
- durée de vie des produits calculée en service.

Sectorisation (d'activités) : méthode de travail ou de fabrication séparant les différentes étapes dans le temps ou dans l'espace, parce que la recette l'exige ou pour permettre un nettoyage intermédiaire.

Suspension : dispersion d'un solide dans un liquide. Exemple : les produits d'entretien tensioactifs décollent la salissure et la mettent en suspension dans la solution de nettoyage.

T

Tensioactif : propriété d'un produit de nettoyage apte à diminuer la surface d'adhérence entre une salissure et son support (matériel ou ustensiles par exemple).

T.H. : titre hydrotimétrique. Paramètre utilisé pour exprimer la dureté de l'eau (calcaire ou non). S'utilise essentiellement pour les machines à laver et la vaisselle. Les réglages des machines ou le choix des produits d'entretien en dépendent.

Toxine : molécule organique ou minérale issue de germes microbiens ou de réactions chimiques, dangereuse pour l'homme et d'autres êtres vivants (exemple : toxine botulinique, dioxine).

(U) V

VAE : vente à emporter.

Viennoiserie PAP : prête à pousser, en étuve avant la cuisson.

Viennoiserie PAC : prête à cuire.

(W, X, Y et Z)

