

Obligations et contrôles

- Hygiène
- RH et droit du travail
- Fraude et concurrence
- Litiges commerciaux- Médiateur de la consommation
- Fiscalité
- Incendie/ Sécurité/ Accessibilité
- Activités réglementées

Hygiène

Contrôle réalisé par la Direction départementale pour la protection des populations (DDPP) et DDCSPP

Ces 2 directions vérifient en particulier les points suivants :

- Les dates limites de consommation ne sont pas dépassées
- Il n'y a pas de congélations illicites ou avec des matériels inadaptés
- Les règles de température sont respectées et il y a des thermomètres dans les réfrigérateurs ou chambres froides
- Les installations sanitaires sont respectées
- La méthode et principes de gestion de la sécurité sanitaire des aliments permettent à l'établissement d'assurer le transport, la conservation et l'utilisation jusqu'à la remise au consommateur final des denrées alimentaires dans les conditions sanitaires requises
- Il n'y a pas de fausse mention valorisante sur l'origine des produits (exemples : *régional*, *fermier*), le type de fabrication (exemples : *maison*, *du chef*) ou sur la nature même des produits (exemple : jambon pour de l'épaule)

Les bases d'une bonne hygiène

Local, matériel, équipement

Local, matériel, équipement

Vous devez agencer vos locaux en respectant les pratiques suivantes :

- Séparer les zones de travail sales (plonge, poubelles) et les zones propres (élaboration et stockage)
- Agencer les locaux de manière à faciliter l'entretien régulier
- Ne pas avoir à traverser les cuisines ou le commerce pour accéder au local poubelle
- Prévoir des sanitaires pour le personnel et des sanitaires pour les clients
- Les sanitaires ne doivent pas donner sur les locaux où sont cuisinés ou stockés les aliments
- Stocker les produits de nettoyage séparément (placard, local)
- En cas de vestiaires, les situer à proximité du poste de travail des employés

À noter

Si au moins 25 salariés déjeunent sur le lieu de travail, un [local de restauration](#) doit être mis à leur disposition, avec tables et sièges en quantité suffisante, robinet d'eau potable et frigo.

Matériel

Les obligations concernant le matériel sont les suivantes :

- Un bac à graisse est obligatoire et de fait, un contrat de traitement des huiles.
- Le matériel doit porter l'avis de conformité LERPAC ou NF hygiène alimentaire.
- Il faut privilégier les ustensiles et matériels en inox ou en émail.
- Il faut privilégier le séchage des mains avec du papier jetable (les torchons sont sources à microbes).
- Les poubelles doivent être fermées avec un couvercle et s'ouvrir avec une pédale.

Les ustensiles et matériel en bois brut sont interdits.

Équipement

Votre commerce doit être muni des équipements suivants :

- Système de ventilation qui ne mélange pas l'air des zones propres et celui des zones sales
- Sanitaires avec cuvette et chasse d'eau, lavabo et savon
- En cuisine, des lavabos différents pour les mains et pour les légumes
- Lavabos avec commande non-manuelle (avec détecteur de présence ou commande par la jambe ou le pied)
- Sèche-mains soit avec air pulsé, soit avec papier jetable
- Syphon de sol pour évacuer les eaux de lavage
- Éclairage suffisant
- Chambre froide avec thermomètre et régulation des températures
- Vestiaire pour les employés si le travail nécessite une tenue spécifique

Règles d'usage du matériel

Vous devez respecter les pratiques suivantes liées au matériel :

- Laver les plans de travail et les ustensiles à chaque service
- Ne pas poser les marchandises alimentaires à même le sol
- Ne pas poser d'objet personnel sur les plans de travail (exemple : téléphone)
- Utiliser des pinces pour le service d'aliments en vrac aux clients

Nuisibles

<https://nuage.grap.coop/s/c3ZnZqqZcKMh3o7>

Stockage et conservation des aliments

Chaîne du chaud et du froid

La chaîne du froid (conservation entre 0° et 3°) ne doit jamais être rompue.

La température dans les frigos et les chambres froides doit être contrôlée en permanence.

Le respect de la chaîne du chaud s'impose également : pour la cuisson, les aliments doivent atteindre **rapidement 63°**. Cette température doit être maintenue stable pendant la cuisson.

Le refroidissement doit se faire le plus rapidement possible pour atteindre la **température de 3°**.

Après refroidissement, les aliments doivent être mis au frigo dès que possible.

Les matières premières et les produits transformés doivent être conservés dans des frigos différents.

Emballage

Les matériaux d'emballage doivent être désinfectés.

Les matières premières doivent être conservées dans des récipients hermétiques.

Congélation

Les pratiques suivantes sont **interdites** :

- Recongeler un produit déjà décongelé une fois
- Décongeler un produit à l'air libre (il faut le décongeler au frigo)
- Congeler une matière première, des restes (en restauration), des produits préemballés à conserver à température positive

À noter

Les produits venant directement de l'abattoir et les produits frais de la pêche peuvent être congelés.

Eau et déchets

Eau

L'alimentation en eau potable doit être en quantité suffisante.

L'eau non potable ne doit pas être raccordée aux systèmes d'eau potable, ni pouvoir refluer dans ces systèmes.

La glace qui entre en contact avec les denrées alimentaires doit être fabriquée à partir d'eau potable.

Si la glace est destinée à réfrigérer les produits de la mer (entiers), elle doit être fabriquée à partir d'eau propre.

La vapeur d'eau pour cuire les aliments doit être issue d'eau propre.

Déchets

Il est **interdit de détruire des invendus alimentaires**. Ils doivent être valorisés. La réglementation est expliquée dans la [fiche dédiée à la gestion des invendus](#).

Les déchets alimentaires doivent être [triés à la source en tant que biodéchets](#).

Les entreprises de la restauration et les commerces alimentaires sont soumis à la réglementation générale sur la [gestion des déchets des entreprises](#).

- Les déchets alimentaires ne doivent pas s'accumuler.
- Les poubelles doivent être vidées très régulièrement.
- Elles doivent comporter un couvercle et s'ouvrir avec une pédale.
- Elles doivent être lavées régulièrement.
- Le **local** à poubelles doit être **indépendant** du reste du magasin.
- Le personnel ne doit pas traverser les cuisines ou la salle de service pour aller au local à poubelles.
- Le personnel doit porter un équipement adapté (**bottes** de sécurité, **gants**) pour s'y rendre.
- Les huiles de fritures doivent être collectées par un organisme agréé.

HACCP , avoir ou ne pas avoir la formation

Hygiène alimentaire et du personnel

La formation HACCP et le « paquet hygiène »

Les personnes manipulant des denrées alimentaires doivent être encadrées et doivent disposer d'instructions et/ou d'une formation en matière d'hygiène alimentaire adaptées à leur activité professionnelle.

Cette formation est souvent appelée *formation HACCP*.

Cette obligation est instaurée par la [réglementation européenne encadrant l'hygiène alimentaire](#) appelée « Paquet hygiène ».

Elle s'adresse à toute la filière agroalimentaire.

L'appellation HACCP signifie en anglais Hazard Analysis Critical Control Point. Il s'agit d'une méthode qui permet de prévenir et d'identifier les dangers liés aux pratiques d'hygiène alimentaire.

Toute personne manipulant des denrées alimentaires doit avoir suivi cette formation.

La formation HACCP peut être dispensée soit par un organisme de formation, soit par l'établissement lui-même.

Elle ne fait l'objet d'aucune exigence de contenu ou de durée.

À savoir

Une entreprise peut organiser elle-même la formation aux bonnes pratiques d'hygiène de ses salariés (via la diffusion d'instructions, d'échanges de pratiques...). Le recours à un prestataire extérieur n'est pas obligatoire.

Pour vous aider, il est recommandé de consulter un **guide des bonnes pratiques d'hygiène (GBPH)**, validé par le ministère chargé de l'agriculture, en vigueur dans votre secteur d'activité. Il est élaboré par des professionnels de votre branche.

[Consulter un guide de bonnes pratiques d'hygiène \(GBPH\)](#)

France Travail (anciennement Pôle Emploi) peut vous aider à trouver un prestataire effectuant cette formation :

Hygiène du personnel

Toute personne travaillant en contact avec des aliments doit respecter les pratiques suivantes :

- Porter des vêtements propres
- Porter une **coiffe**
- Porter des **gants** lors de la préparation ou du service des aliments
- Jeter et changer souvent de gants
- Se **laver les mains** est obligatoire dans les cas suivants :
 - Reprise du travail
 - Sortie des sanitaires
 - Après manipulation des déchets
 - Après manipulation de matières premières
 - Avant manipulation de produits laitiers (mayonnaise, beurre, fromage, crème fraîche, etc.)

Attention

Un employé **malade** (grippe ou gastro-entérite) ou blessé avec une plaie n'est pas autorisé à manipuler des denrées alimentaires.

Obligation de formation et restauration commerciale

Uniquement obligatoire dans la restauration commerciale mais c'est un plus et un gage de bonne foi en cas de contrôle d'avoir suivi une telle formation.

La formation aux règles d'hygiène alimentaire est **obligatoire** dans les établissements de restauration commerciale. Il suffit qu'**une seule des personnes** de l'établissement ait suivi la formation.

La formation dure **14 heures** minimum. Elle doit comporter 2 heures minimum en présentiel pour chaque séquence de 7 heures. Cette présence est indispensable notamment pour la manipulation de matériel.

Son coût varie entre **200 €** et **500 €** (selon les tarifs constatés sur le marché).

Il n'y a pas de date limite de validité de cette formation ni d'obligation de renouvellement.

Établissements concernés par cette obligation de formation

Les établissements de restauration commerciale concernés par cette obligation sont les suivants :

- Restauration traditionnelle : activité de restauration avec un service à table
- Cafétérias et autres libres services : une cafétéria est un lieu de restauration où il y a peu ou pas de service à table. Le consommateur se sert généralement comme dans un libre-service, à l'aide de plateaux individuels
- Restauration rapide et vente à emporter : établissement proposant la vente au comptoir d'aliments et de boissons présentés dans des conditionnements jetables, que l'on peut consommer sur place ou emporter. Ces aliments et boissons peuvent également être proposés en livraison immédiate par véhicule motorisé ou non, en magasin ou sur éventaie et marché (y compris food-truck et camionnette).

La plupart des [diplômes du secteur de la cuisine et de la restauration](#) inclut automatiquement cette formation.

Activités non concernées par l'obligation de formation à l'hygiène alimentaire dans la restauration commerciale

Les **activités** et **établissements** suivants peuvent **se dispenser** d'effectuer cette formation :

- Hôtel servant uniquement des petits déjeuners
- Traiteur
- Rayon traiteur des grandes et moyennes surfaces
- Métier de bouche (bouchers, charcutiers, **boulangers, pâtisseries**, poissonniers) proposant à la vente des plats cuisinés, sandwiches, salades
- « Point chaud » des magasins équipés de quelques tables « mange-debout »
- « Chef cuisinier » préparant des repas au domicile de particuliers
- Table d'hôte répondant à l'ensemble des conditions suivantes :
 - Constitue un complément de l'activité d'hébergement
 - Propose un seul menu et une cuisine de qualité composée d'ingrédients du terroir
 - Service du repas à la table familiale
 - Offre une capacité d'accueil limitée à celle de l'hébergement

Si ces critères ne sont pas tous réunis, il s'agit alors d'un restaurant (et non d'une table d'hôte) qui doit respecter l'obligation de formation « hygiène alimentaire en établissement de restauration commerciale ».

Cette formation est **facultative** pour un professionnel qui peut justifier d'au moins **3 ans d'activité** dans le secteur alimentaire en tant que **gestionnaire** ou **exploitant**.

Les 4 dangers à connaître pour éviter le risque

Biologique

Vient de la présence de micro organismes, toxines ou agent pathogènes (bactérie, virus, moisissures)

La plupart sont détruites ou inactivées par la cuisson (les bactéries se multiplient très bien entre 10°C et 63°C)

Pour éviter ce danger une bonne gestion du stockage et de la conservation des aliments:

- Absence de nutriments
- Températures basses et élevées
- Sécheresse
- Acidité, sucre, sel
- Absence d'oxygène

Les facteurs de développement

- Humidité
- Température ambiante
- Nourriture
- Oxygène
- Temps

Suivi : Contrôle et enregistrement des températures (à réception, stockage, vente)

Les fromages au lait cru sont déconseillés aux enfants de moins de 5 ans qui ne savent pas bien se défendre vis-à-vis des infections.

Chimique

Le danger chimique est lié à des contaminants:

- pouvant être naturellement présents dans les aliments (allergènes, mycotoxines...)

- ajoutés lors d'une étape du processus de production(pesticides, antibiotiques, plomb, contaminants provenant de l'emballage, résidus de produits de nettoyage...)

Pour limiter les risques d'occurrence:

- Etre en règle, connaître et détenir les certificats d'alimentarité de tous les ustensiles au contact des produits (ex: planches à découper)
- Les fiches de données de sécurité de produits de nettoyage
- Les produits de nettoyage doivent être stockés dans une armoire séparée.
- Bien rincer le matériel
- Tester régulièrement les huiles de frites afin de garantir la qualité.

Physique

Danger lié à la présence de corps étranger dans les aliments (bout de verre, pansements, insectes...)

Son apparition est liée à de mauvaises pratiques au cours d'une ou plusieurs étapes de la chaîne alimentaire.

Pour éviter:

- Analyse des pratiques
- Respect des règles d'hygiène du personnel
- Plan de lutte contre les nuisibles

Allergène

Risque de réaction allergique grave.

Bien indiqué sur les étiquettes les allergènes mais également dans le magasin pour prévenir de la volatilité de certains allergènes.

Concernant l'information sur la présence d'allergènes, le décret d'application entré en vigueur en 2015 précise :

- Pour les **denrées préemballées**, la liste des allergènes doit être indiquée **sur l'étiquetage**.
- Pour les **denrées non préemballées** (servies par les restaurants, traiteurs rayons à la coupe des hypermarchés et supermarchés...), l'indication de la présence d'allergènes se fait obligatoirement par écrit, sans que le consommateur n'ait à en faire la demande.
- Pour les **produits en vue d'une consommation immédiate**, l'information doit être signalée **à proximité immédiate de l'aliment** (ex. : vitrines...), de façon à ce que le consommateur n'ait aucun doute sur le produit concerné.
- Pour la **consommation au sein d'un établissement de restauration** ou cantine, les professionnels devront **tenir à jour un document écrit sur la présence d'allergènes dans les plats proposés**. Ce document devra être accessible pour le consommateur à sa demande, le choix de présentation étant laissé à l'appréciation des professionnels.

Une information sur la présence **d'ingrédients allergènes** dans les plats et boissons servis doit être donnée par écrit au consommateur :

- Soit en mentionnant clairement cette information sur la carte
- Soit en indiquant où il peut consulter cette information dans l'établissement (par exemple sous forme de tableau affiché au comptoir ou de cahier tenu à la disposition des clients)

La **livraison** de denrées alimentaires à des établissements de restauration doit être **accompagnée d'un document portant l'information** sur la présence d'allergènes.

14 allergènes sont concernés :

- Céréales contenant du gluten, à savoir blé, seigle, orge, avoine, épeautre, kamut ou leurs souches hybridées, et produits à base de ces céréales
- Crustacés et produits à base de crustacés
- Œufs et produits à base d'œufs
- Poissons et produits à base de poissons
- Arachides et produits à base d'arachides
- Soja et produits à base de soja
- Lait et produits à base de lait
- Fruits à coque et produits à base de ces fruits
- Céleri et produits à base de céleri
- Moutarde et produits à base de moutarde
- Graines de sésame et produits à base de graines de sésame
- Anhydride sulfureux et sulfites

- Lupin et produits à base de lupin
- Mollusques et produits à base de mollusques.

Pour assurer la lisibilité de l'étiquetage, le règlement européen INCO impose que les **caractères soient d'une taille égale ou supérieure** :

- à **0,9 mm** dans le cas d'**emballages** ou de **réipients dont la face la plus grande a une surface inférieure à 80 cm²**,
- à **1,2 mm** dans les **autres cas**.

Cette taille **concerne le corps du texte**.

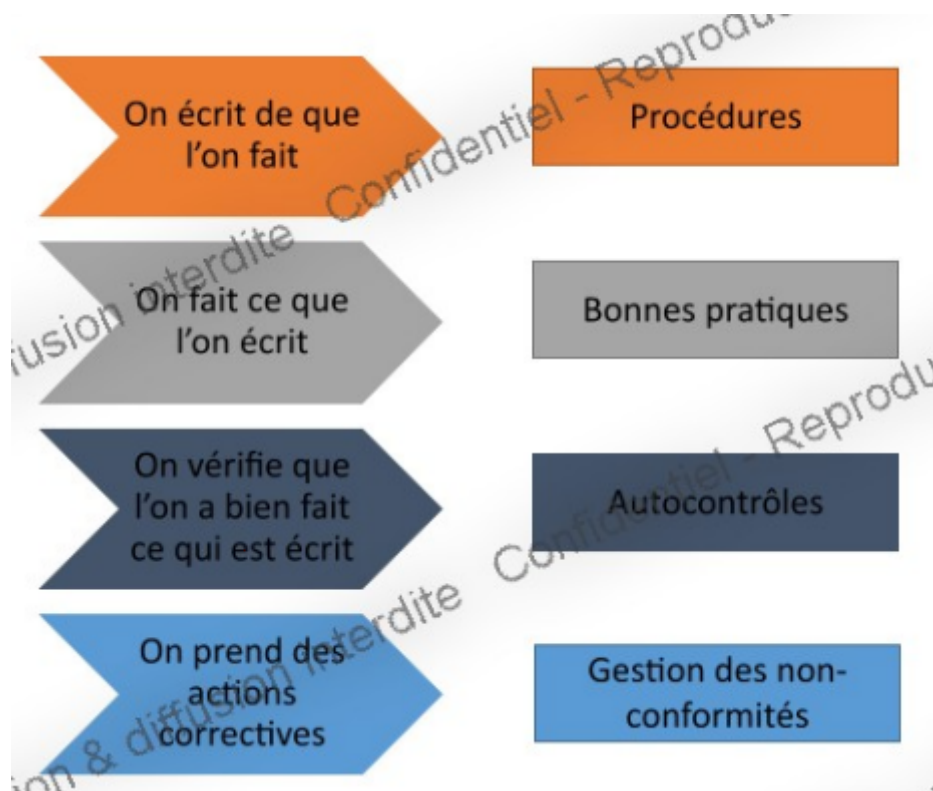
Obligations et documents contrôles

Les obligations

- **De résultats ... mais il faut pouvoir prouver qu'on met tout en œuvre, via notamment les feuilles d'enregistrement**
- **De mise en place de procédures basées sur les principes de l'HACCP** en s'appuyant sur les guides de bonnes pratiques d'hygiène
- **De formation** d'au moins une personne dans l'équipe à l'HACCP ou au guide de bonnes pratiques d'hygiène du secteur concerné (obligatoire en restauration). Aucune formation n'est obligatoire en épicerie, il s'agit de recommandation !

Nous recommandons que la majorité des personnes de l'équipe aient suivi une formation HACCP : cela permet de sensibiliser tout le monde aux enjeux de l'hygiène et évite qu'une personne aie un rôle de "gendarme" dans l'équipe

Attention à la transmission d'infos dans les transitions entre personnes dans une équipe : formaliser les choses permet de les pérenniser et de ne pas remettre en question les bonnes pratiques



Définir une procédure/ consigne

C'est l'ensemble des règles propres à une activité.

Contient:

- Objectifs à atteindre
- Moyens de réalisation
- Action en cas de non conformité

Les procédures peuvent faire l'objet de documents intégrés dans le PMS. On parle alors de procédure écrite ou de procédure documentée.

Elles peuvent être écrites ou orales.

Autocontrôle

Tout examen vérification, prélèvement ou tout autre forme de contrôle sous la responsabilité d'un exploitant afin de s'assurer par eux mêmes du respect des exigences.

Enregistrement des résultats des auto contrôles

On retrouve:

- Contrôles à réceptions,
- Vérification du nettoyage
- Enregistrements des T°C
- Suivi de la maintenance
- Analyse sur les produits
- Suivi de la lutte contre les nuisibles

Non conformité et actions correctives

Action visant à éliminer la cause d'une non conformité ou d'une situation indésirables et l'enregistrement des actions correctives prises.

Plan de maitrise sanitaire (PMS): Les Grands Principes

Outil permettant d'atteindre les objectifs de sécurité sanitaire des aliments fixé par la réglementation.

Il décrit les mesures prises par l'établissement pour **assurer l'hygiène et la sécurité sanitaire des productions** vis à vis des dangers biologiques, physiques, chimiques.





Il comprend :

- **Les bonnes pratiques d'hygiène du professionnel (BPH)**
- **Le plan HACCP**
- **Un système de traçabilité**

Exemple d'organisation de PMS

- *Nettoyage*
- *contrôle à réception*
- *enregistrement des températures*
- *hygiène du personnel*
- *suivi de la maintenance*

Ecrire ce qu'on a fait et faire ce qu'on écrit + consigner les actions par écrit (nettoyage, températures....)

Surface	Produit	Dilution	Précautions	Quand ?	Accessoires	Comment ?					Qui ?
Egouttoir / Evier	Vinaigre blanc Ecodoo 12 % Ou Liquide vaisselle concentré Lérutan	Vinaigre dilué à 50 % dans l'eau - Liquide vaisselle dilué à 50 % dans de l'eau	-	Tous les jours à la fin de la journée			Pulvériser le produit		Sécher	-	Epicièr.e en charge de la zone frais
Plonge et plan de travail adjacent	Vinaigre blanc Ecodoo 12 %	Vinaigre dilué à 50 % dans l'eau	-	Tout au long de la journée et à la fin de la journée			Pulvériser le produit		Sécher	-	Epicièr.e en charge de la zone frais
Siphon	Sol sanitaire Lérutan	Un bouchon pour 5 litres d'eau	Porter des gants Attention aux éclaboussures dans les yeux	Une fois par semaine		Remplir un seau d'eau chaude avec un bouchon de désinfectant sol	Mettre le siphon dedans			Rincer à l'eau chaude, Sécher Et revisser	Epicièr.e en charge de la zone frais
Brosses de nettoyage	Vinaigre blanc Ecodoo 12 %	Vinaigre dilué à 50 % dans l'eau	-	Une fois par semaine	-	Plonger les brosses dans une bassine remplie d'eau + vinaigre		Rincer	-	-	Epicièr.e en charge de la zone frais

Le plan de maîtrise sanitaire, ou PMS, est un ensemble de mesures préventives et d'autocontrôle ayant pour but de maintenir l'hygiène alimentaire. C'est un outil permettant le contrôle de l'environnement de la chaîne de production alimentaire pour garantir la sécurité des produits.

Il repose sur :

- un programme de prérequis, qui sont les premières mesures d'hygiène à mettre en place pour maintenir l'hygiène alimentaire. Ces prérequis sont détaillés dans l'annexe I du [règlement CE n°852/2004](#) et l'annexe III du [règlement CE n°853/2004](#) (pour les denrées animales ou d'origine animale) ;
- des procédures fondées sur les principes de le Système d'analyse des dangers - points critiques pour leur maîtrise, en abrégé système HACCP (Hazard analysis critical control point) ;
- la communication et la traçabilité des produits.

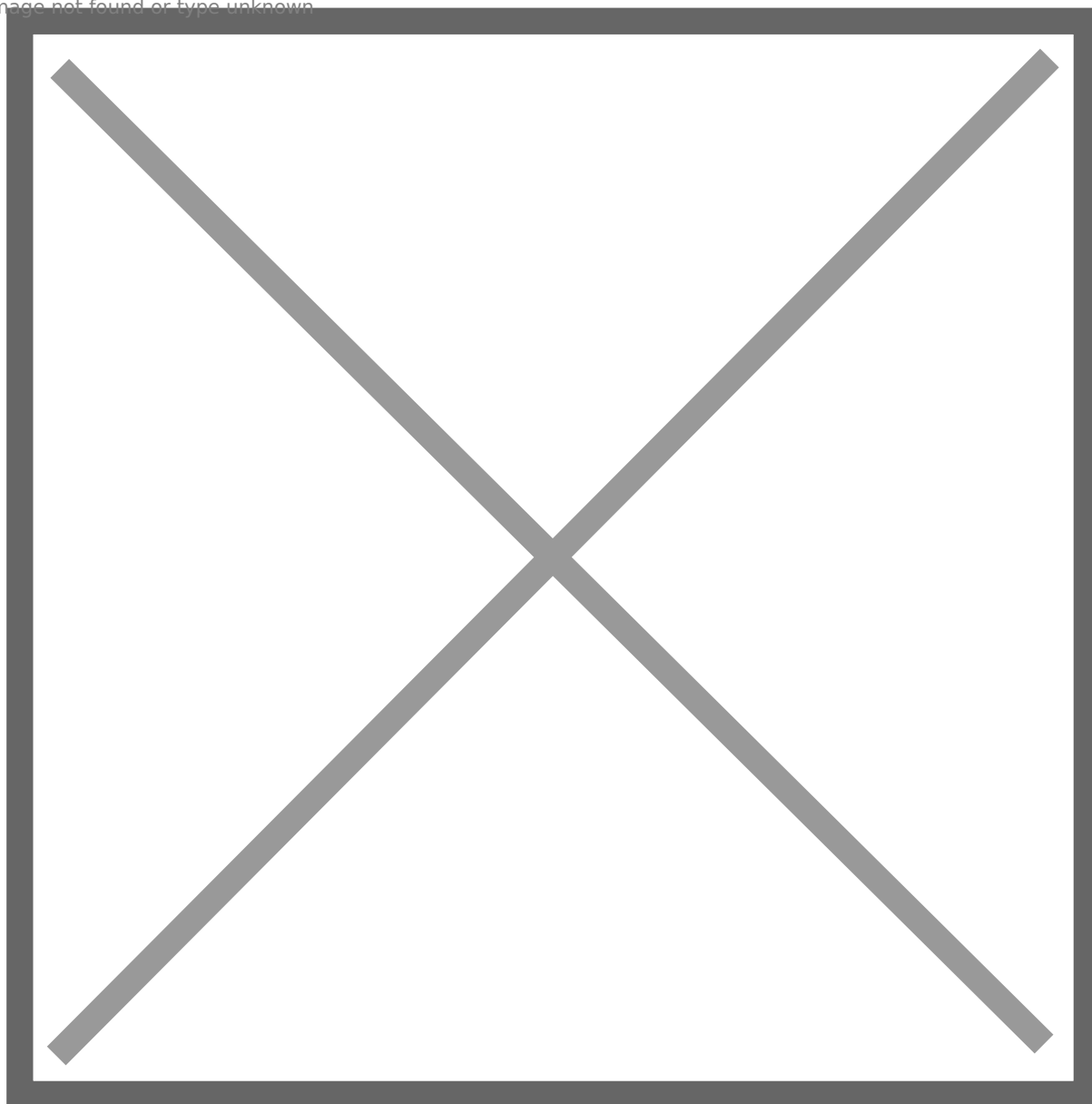
Les programmes de prérequis (PRP) sont les mesures à mettre en œuvre en premier lieu avant même la mise en place d'une procédure fondée sur la méthode HACCP. Ils comprennent entre autres des **bonnes pratiques d'hygiène** (BPH) et **des bonnes pratiques de fabrication** (BPF).

Les **BPH** sont des principes généraux d'hygiène qui s'appliquent à tous les paramètres de la production pouvant être à l'origine de contaminations (personnel, locaux, matériel, ingrédients). L'utilisation des bonnes pratiques d'hygiène permet ainsi de limiter le risque de contamination.

Les **BPF** concernent, quant à elles, le procédé en lui-même, par exemple l'utilisation de températures adéquates ou un bon dosage des ingrédients.

Afin de mettre en place les prérequis, les exploitants peuvent s'appuyer sur la méthode dite « des 5M » qui permet de répertorier les mesures à prendre en fonction de chaque facteur pouvant être source de contamination.

Image not found or type unknown



La méthode des 5 M

Le milieu

Le but est que les locaux ne soient pas source de contamination et que leur disposition et conception facilitent la procédure de nettoyage.

Les locaux doivent être propres et en bon état.

La disposition et les matériaux de ces locaux doivent être adaptés à la production de denrées alimentaires afin d'éviter les contaminations et de faciliter les procédures de nettoyage et de désinfection. Par exemple, des matériaux lisses doivent être utilisés pour les sols, murs et plafonds qui seront facilement nettoyables.

Les toilettes ne doivent pas être proches des zones de manipulation de denrées. Des lavabos pour le lavage des mains doivent être prévus et distincts de ceux utilisés pour les denrées alimentaires.

Les locaux doivent également disposer d'une ventilation dont les filtres seront changés facilement et régulièrement et d'un éclairage suffisant.

Les produits pour le nettoyage et la désinfection doivent être entreposés séparément des denrées alimentaires.

Enfin, la présence de vestiaire ou autres moyens permettant la séparation entre vêtement de ville et tenue de travail doit être prévue.

La main d'œuvre

Le personnel doit être en bonne santé et avoir reçu une formation en matière d'hygiène et principes de l'HACCP.

Le personnel doit porter une tenue adaptée (blouse, charlotte, masque) et réaliser des lavages des mains réguliers.

Le personnel peut être source de contamination : afin de limiter ce risque le personnel doit porter une tenue adaptée et différente de la tenue de ville (blouse, charlotte, masque) et réaliser des lavages de mains réguliers.

Le matériel

Le matériel doit être nettoyé et désinfecté de manière régulière.

Le lave-main doit être conçu de manière hygiénique, sans que l'opérateur ait à toucher la vanne d'ouverture d'eau (qui peut être source de contamination). Par exemple, il est possible d'avoir une commande au pied ou au genou.

Les méthodes

L'eau utilisée au cours de la production doit être propre et potable.

Afin de prévenir les risques de contamination croisée, il ne doit pas y avoir de contact entre les déchets et les denrées.

Un plan de nettoyage doit être prévu précisant la fréquence des interventions (qui doit être régulière), les produits à utiliser et le protocole d'utilisation.

Le professionnel doit mettre en place une gestion des stocks et l'agencement devrait se faire selon la méthode dite « premier entré - premier sorti » (PEPS ou FIFO).

Les exploitants doivent veiller à l'application de températures adaptées à leur production, et contrôler le dosage des ingrédients.

La matière

Les exploitants du secteur alimentaire ne doivent pas accepter de denrées dont ils ne connaissent pas l'origine et la qualité hygiénique.

Lors de toutes les étapes, de la réception jusqu'à la vente, les conditions de stockage doivent être adaptées aux denrées (température, ventilation et propreté) afin de les protéger de toute éventuelle contamination.

La méthode HACCP se base sur l'analyse et la gestion du risque lié à une production. Elle comprend **7 principes** et se réalise en **12 phases**.

Les exploitants du secteur alimentaire, après étude des dangers liés à leur production, doivent mettre en place des procédures de maîtrise de ces mêmes dangers, ainsi qu'une surveillance à l'aide d'autocontrôles. Dans le cas où les autocontrôles révèlent un danger non acceptable, le professionnel doit mettre en œuvre des actions permettant d'éviter que le danger se reproduise, et dans le cas où les produits sont commercialisés, des procédures de retrait et rappel, en ayant averti les autorités compétentes.

Les 7 principes

Analyse des dangers : consiste à rassembler et évaluer les dangers et les conditions entraînant leur présence afin de déterminer ceux qui sont significatifs au niveau de la sécurité des aliments, et devront par conséquent être surveillés.

Identification des points critiques (CCP) : la maîtrise et le contrôle sont nécessaires pour surveiller ou éliminer un danger. Par exemple, les étapes d'élimination des micro-organismes

via l'utilisation d'un traitement thermique est une étape clef, donc un point critique. Ces étapes peuvent être définies à l'aide d'un arbre de décisions disponible dans la [communication de la commission européenne](#) relative à la mise en place du plan de maîtrise sanitaire du 30 juillet 2016.

Etablissement des limites critiques à ne pas dépasser pour un danger (distinction entre l'acceptable et l'inacceptable) : par exemple, dans le cas d'une contamination par un micro-organisme, la limite critique est la norme prévue par la réglementation. Lors d'une étape de cuisson, la limite critique est la température à atteindre, en dessous de cette température cible il y aura un risque.

Mise en place d'une procédure de surveillance des points critiques : dans l'exemple du cas précédant, pour une température de cuisson, la procédure de surveillance consistera à mesurer la température de la denrée à l'aide d'un thermomètre. Le professionnel doit être capable de prouver par des enregistrements les mesures d'autocontrôle qu'il réalise. Les autocontrôles permettent d'assurer et de s'assurer que le produit est sûr et sain.

Définition et mise en œuvre des actions correctives en cas de non-conformité (si le point critique n'est pas maîtrisé) : c'est-à-dire corriger la ou les causes de non-conformité. Dans le cas où la limite critique n'est pas respectée, le produit est alors dit « non-conforme » et le professionnel se doit de prendre des mesures pour corriger cela. Attention : ne pas confondre ce principe avec la correction qui est le simple fait de remettre les produits non-conformes en conformité.

Vérification de l'efficacité des actions correctives : le professionnel doit s'assurer que, suite aux actions réalisées, les denrées produites sont à nouveau conformes et ne dépassent pas la limite critique.

Mise en place d'un système documentaire précis et rigoureux afin de prouver la mise en œuvre des mesures et l'enregistrement des actions menées. Ces documents doivent être conservés et pourront être demandés lors d'audits ou de contrôles officiels.

A noter : il est prévu une flexibilité pour petites entreprises. Le système HACCP n'est alors pas une obligation mais l'application de procédures basées sur l'HACCP est obligatoire afin de mettre en place des mesures de maîtrise adaptées à la nature et à la taille de l'établissement.

Les exploitants du secteur alimentaire, après étude des dangers liés à leur production doivent mettre en place des procédures de maîtrise de ces mêmes dangers, ainsi qu'une surveillance à l'aide d'autocontrôle (suivi des températures, relevé des températures à l'arrivée, stockage des étiquettes et suivi de la traçabilité, suivi et gestion des nuisibles...)

Elaboration d'un Plan de Maîtrise Sanitaire

Voir ce [document type](#).

Réaliser une Description de la structure et des locaux.

0) Général

Déclaration aux autorités

DAOA

1) Personnel et hygiène des manipulations

Formation du personnel

Formation HACCP ou équivalent

Consignes et affichages d'hygiènes obligatoire

2) Organisation de la maintenance des locaux, des équipements et du matériel

Contrat de maintenance des équipements et preuves des interventions (CR, factures...)

Dans votre plan de maîtrise sanitaire, vous devez au minimum avoir un contrat pour les hottes aspirantes (si nécessaire), un pour la dératisation-désinsectisation, un pour le ramassage des huiles usagées (si nécessaire), un contrat de maintenance du matériel est conseillé, et enfin dans le cadre de vos autocontrôles, vous pouvez avoir un contrat avec un laboratoire pour les prélèvements de vos plats faits maison.

3) Nettoyage et désinfection

Plan de nettoyage

Un plan de nettoyage et de désinfection est essentiel pour garantir l'hygiène générale, maîtriser la contamination microbienne, maintenir le matériel et l'environnement en bon état, et se conformer à la législation en vigueur.

Un **plan de nettoyage et désinfection** est un document détaillé qui décrit les procédures de nettoyage pour chaque zone d'un établissement. Il comprend des informations sur les produits de nettoyage à utiliser, la fréquence de nettoyage, et les responsabilités du personnel.

1. **Identifier les zones à nettoyer** : Cela peut inclure les cuisines, les salles de bains, les zones de préparation des aliments, etc.
2. **Choisir les produits de nettoyage appropriés** : Certains produits sont plus efficaces pour certaines tâches que d'autres.
3. **Définir la fréquence de nettoyage** : Certaines zones peuvent nécessiter un nettoyage quotidien, tandis que d'autres peuvent être nettoyées hebdomadairement.
4. **Attribuer les responsabilités** : Assurez-vous que chaque membre de l'équipe sait quelles sont ses responsabilités en matière de nettoyage.

Enregistrement des taches

Fiches techniques des produits d'entretien

4) Plan de lutte contre les nuisibles

Contrat de dératisation/suivi des interventions

<https://nuage.grap.coop/s/ecpjiXJSbmAcAnw>

Plan des pièges

5) Suivi de températures

Fiche d'enregistrement des températures

Vous devez contrôler régulièrement la **température de vos frigos et congélateurs** pour garantir que la marchandise stockée à l'intérieur n'a pas subi de rupture de la **chaîne du froid**.

Il est conseillé de les contrôler **avant chaque service**. En pratique, c'est un des premiers contrôles que vous devez faire en prenant votre service. Le matin en arrivant, le soir en partant.

Faites le tour de vos **enceintes froides** pour vérifier qu'aucune n'a subi d'avarie. Vérifiez également que la marchandise à l'intérieur n'a pas subi de rupture de la chaîne du froid.

Le **contrôle de la température** peut se faire grâce à un thermomètre indépendant stocké dans votre **enceinte froide**. Vous ne devez pas vous contenter de lire la température affichée sur votre enceinte froide. Ce relevé n'est pas assez fiable.

Il n'y a pas de durée minimum claire dans les textes de loi. Néanmoins, nous vous conseillons de les garder au moins 1 an, certains préconisent un minimum de 3 mois.

Certains **contrôleurs de la DDP** peuvent parfois demander de retrouver les documents de l'année passée pour vérifier que les contrôles sont bien réalisés.

Suivi des anomalies

Définir un protocole en cas de rupture de la chaîne du froid et noter les différents problèmes et leur date.

Ex;

Que faire si un frigo est à 8 degrés au lieu de 3:

- le Désengorger
- Transférer les denrées dans un autre frigo.
- Nettoyer le radiateur (au moins 1 fois par an).
- Appeler le frigoriste.
- Si l'augmentation a été un peu longue, mettre les produits en DLC courte et en promo.
- Si l'augmentation a été un peu TROP longue, jeté et passé en pertes.

Pour les congèl: test de la bouteille. On la remplit à moitié on la congèle, on la retourne et si on se rend compte que l'eau a changé de côté => il y a eu rupture de la congélation.

6) Procédures de traçabilité et de contrôle à réception

Archivage des retraits de lots

Fiche de réception des produits

Le contrôle de réception de marchandise en restauration comme dans tous les métiers de bouche est la première étape de la procédure de traçabilité alimentaire HACCP.

Au même titre que la traçabilité interne et la traçabilité aval, il participe à retracer le cheminement d'une denrée alimentaire depuis sa production jusqu'à l'assiette du consommateur.

La fiche de contrôle de réception de marchandise est un document formel où sont inscrites toutes les informations utiles attestant de la conformité, lors de leur réception, des denrées alimentaires périssables ou non et de tout autre élément utilisé en cuisine.

Elle accompagne les mesures d'hygiène mises en place dans votre établissement pour garantir la sécurité alimentaire de vos produits et alimenter votre système documentaire.

La fiche de contrôle de réception de marchandise fait partie des documents à présenter lors d'un audit ou contrôle sanitaire.

La première vérification consiste à s'assurer que les conditions de transport sont appropriées aux denrées livrées, puis à voir si elles correspondent au bon de commande (produits alimentaires, quantité, conditionnement, etc.). Et oui, si on vous livre du steak haché au lieu du steak, les DLC ne sont pas les mêmes !

Le contrôle des denrées se fait visuellement afin de vérifier l'intégrité des emballages et des aliments, puis par un relevé de température pour s'assurer du maintien de la chaîne du froid des aliments frais, réfrigérés, surgelés et à température ambiante.

Ces relevés doivent être réalisés à l'aide d'un thermomètre à sonde, dont la justesse est régulièrement vérifiée.

Il faut savoir que seule une mesure prise avec cet instrument peut être opposée en cas de litige.

Le contrôle porte également sur l'étiquetage des produits qui doit comporter :

- La dénomination du produit ;
- L'identification du fabricant (nom, adresse, etc.) et la marque d'identification des denrées animales ou incorporant des denrées animales ;

- La date limite de consommation (DLC), voire la date de durabilité minimale (DDM) ;
- Le numéro de lot ;
- La quantité par conditionnement.

À noter que des DLC trop proches peuvent être un motif de refus du produit. En effet, si vous recevez 20 kg de viande de boeuf à utiliser d'ici demain, il va falloir en produire du hachis parmentier ☐☐ !

La fiche de contrôle de réception de marchandise contient la chaîne d'information des aliments.

À ce titre, elle doit être archivée aussi longtemps que les étiquettes de traçabilité (6 mois pour les produits périssables, 5 ans pour les autres) pour assurer la traçabilité amont, interne et aval du produit en cas d'audit ou de contrôle sanitaire.

Fiches d'enregistrement des non conformités produits

Guide des bonnes pratiques

Guide des bonnes pratiques d'hygiène et hygiène alimentaire

Hygiène alimentaire : <https://agriculture.gouv.fr/guides-de-bonnes-pratiques-dhygiene-gbph>

Règles d'hygiène alimentaire dans la restauration et les commerces alimentaire:
<https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/R58949>

Rappel des températures:

https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/securite/produits_alimentaires/Hygiene_alimentaire/HA-commerce-vends-des-denrees-alimentaires.pdf

Échanges de pratiques en épicerie

Exemples de mesures HACCP mises en places dans les activités de GRAP > [ICI](#) <

RH et droit du travail

Contrôle réalisé par Inspection du travail

Les documents contrôlés par inspection du travail

Document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP)

Le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) est obligatoire dans toutes les entreprises dès l'embauche du 1er salarié. L'employeur y consigne le résultat de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité auxquels peuvent être exposés les salariés.

Les **cotisations à la médecine du travail** couvre notamment une aide à la rédaction du DUERP => ne pas hésiter à les solliciter. Voir avec le pôle social pour en savoir plus.

Le DUERP plus en détail [ICI](#)

Guide rédiger son DUERP par GRAP <https://nuage.grap.coop/s/KgmgnmBMabBeR6N>

Modèle DUERP à télécharger: <https://nuage.grap.coop/s/9gg3gAFJ8sWwwif>

<https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/F35360>

Registre du personnel

Un registre du personnel doit être ouvert **dès l'embauche de votre 1er salarié.**

Dans GRAP, que vous soyez intégrés ou associés, c'est le pôle compta qui gère le registre du personnel.

Les stagiaires et les volontaires en service civique doivent être mentionnés **dans une partie spécifique** de ce registre. Aucune forme spécifique n'est imposée, mais **certaines mentions sont obligatoires**. Les informations suivantes doivent

être inscrites **dans l'ordre des embauches (ou des arrivées)** :

- **Identification du salarié** : nom, prénoms, date de naissance, sexe, nationalité
- **Carrière** : emplois, qualifications, date d'entrée et de sortie de l'entreprise
- **Type de contrat** : CDI : CDI : Contrat de travail à durée indéterminée, contrat d'apprentissage, contrat d'insertion professionnelle, CDD : CDD : Contrat à durée déterminée, mise à disposition par un groupement d'employeurs ou par une entreprise de travail temporaire, travail à domicile
- **Pour les travailleurs étrangers** : type et numéro d'ordre du titre valant autorisation de travail
- **Pour les stagiaires et les volontaires en service civique** : nom et prénoms, dates de début et de fin du stage ou de la formation en milieu professionnel, nom et prénoms du tuteur, lieu de présence du stagiaire
- **Pour les salariés à temps partiel** : mention « salarié à temps partiel »
- **Pour les salariés dont l'autorisation d'embauche ou de licenciement est requise** : date de cette autorisation ou date de la demande d'autorisation

Le salarié en situation de télétravail régulier doit être identifié comme télétravailleur sur ce registre.

En cas de succession de contrats de travail, la date d'entrée et de sortie correspondantes sont indiquées **pour chaque contrat** sur une nouvelle ligne du registre.

Ce registre peut être tenu sur support numérique après consultation du comité social et économique (CSE).

Il est tenu à la disposition de l'inspection du travail et des membres du CSE.
L'absence de registre, l'absence de mise à jour ou l'oubli de mentions obligatoires peuvent entraîner jusqu'à 750 € d'amende par salarié concerné.

Affichage obligatoire RH

Voir fiche affichage obligatoire

Attestation d'aptitude du personne délivrée après la visite médicale

A compter du 1er novembre 2017, le professionnel de santé doit remettre à l'employeur ainsi qu'au salarié, à l'issue de des visites en santé travail (hormis pour la visite de pré-reprise), un document **conforme** à l'une des 4 annexes établies par l'arrêté.

Ainsi, **une « attestation de suivi » (annexe 1)** doit être remise à l'issue de la visite d'information et de prévention initiale ou périodique, de la visite de reprise, de la visite occasionnelle ainsi que, pour le salarié affecté à un poste à risque, de la visite intermédiaire.

Attestation de suivi individuel de l'état de santé

[Télécharger gratuitement](#)

Un « avis d'aptitude » (annexe 2) doit être remis à l'issue de l'examen médical d'aptitude d'embauche ou périodique, de la visite de reprise ou de la visite occasionnel du salarié affecté à un poste à risque. Cet avis d'aptitude ne concerne pas les salariés qui ne sont pas affectés à un poste à risque puisque leur aptitude n'a plus à être appréciée depuis le 1er janvier 2017.

Si l'inaptitude du salarié est constatée (par le médecin du travail), **un « avis d'inaptitude » (annexe 3)** doit être délivrée à l'**issue** de toute visite réalisée dans le cadre du suivi du salarié à l'exception de la visite de pré-reprise (visite d'information et de prévention initiale ou périodique, visite de reprise, visite occasionnelle, examen médical d'aptitude à l'embauche ou périodique, visite intermédiaire).

Notez-le

L'avis d'inaptitude peut être délivré à tout salarié, quel que soit le poste occupé (à risque ou non).

Pour finir, **une des nouveautés plus marquées de cet arrêté réside dans la création de l'annexe 4** (intitulée « proposition de mesures individuelles d'aménagement, d'adaptation ou de transformation du poste de travail ou de mesures d'aménagement du temps de travail »).

Proposition de mesures individuelles d'aménagement

[Télécharger gratuitement](#)

Cette annexe doit être utilisée dès lors que le médecin du travail, le collaborateur médecin ou l'interne en médecine du travail - si le protocole établi le permet - souhaite proposer des mesures d'aménagements, mesures individuelles, notamment dans le cadre de l'édition de l'attestation de suivi ou de l'avis d'aptitude du salarié affecté à un poste à risques.

Lorsque le médecin du travail constate l'inaptitude d'un salarié, il reste tenu de faire part de ses conclusions écrites directement dans le corps de son avis d'inaptitude.

Convention collective

CHR: <https://code.travail.gouv.fr/convention-collective/1979-hotels-cafes-restaurants>

Epicerie: https://www.legifrance.gouv.fr/conv_coll/id/KALITEXT000005689453/?origin=list

Boulangerie- Pâtisserie : <https://code.travail.gouv.fr/convention-collective/843-boulangerie-patisserie-entreprises-artisanales>

Brasserie:

Vin:

Restauration collective: <https://code.travail.gouv.fr/convention-collective/1266-restauration-de-collectivites>

Les documents contrôlés par l'URSSAF

Déclaration unique de l'employeur

La **Décision Unilatérale de l'Employeur (DUE)** est un acte juridique qui donne la possibilité à l'employeur d'offrir des avantages supplémentaires à ses salariés, sans nécessité de modifier leurs contrats de travail ou d'obtenir un accord collectif. Ces avantages peuvent couvrir divers domaines, tels que la mise en place d'une mutuelle, d'un régime de retraite complémentaire, ou encore l'octroi de primes exceptionnelles.

Les enjeux de la DUE sont multiples. Elle offre à l'employeur une certaine flexibilité dans la gestion de son entreprise, tout en favorisant le bien-être et [la fidélisation des salariés](#). Toutefois, sa mise en place nécessite une rédaction précise et rigoureuse pour être valide, et elle doit être communiquée à tous les salariés concernés.

Pour mettre en place cet acte juridique en entreprise, **la première étape** consiste à rédiger un document détaillé précisant les avantages accordés aux salariés, ainsi que les modalités de mise en place et de financement de ces avantages.

Ensuite, chaque salarié doit être **informé individuellement** de cette décision. Cette information peut prendre la forme d'une remise en main propre contre liste d'émargement, d'un courrier recommandé ou d'une publication sur l'intranet de l'entreprise.

Il est recommandé d'obtenir les conseils d'un professionnel du droit du travail ou d'un **responsable RH** pour s'assurer de la conformité de la procédure avec le code de la sécurité sociale et les autres réglementations en vigueur.

Enfin, elle doit être **conservée précieusement par l'employeur**, car elle peut être demandée lors d'un **contrôle de l'URSSAF** ou en cas de litige avec un salarié.

Pour en savoir plus: <https://www.eurecia.com/blog/decision-unilaterale-employeur/>

Déclaration préalable à l'embauche

La DPAE doit obligatoirement être adressée, au plus tôt 8 jours avant l'embauche (et avant la mise au travail effective du salarié) à l'Urssaf, sauf utilisation de dispositifs simplifiant les formalités d'embauche des petites entreprises.

La DPAE permet d'effectuer en une seule démarche les formalités suivantes :

- demande d'immatriculation de l'employeur à la sécurité sociale en cas de 1^{re} embauche d'un salarié,
- de création ou d'acquisition d'une entreprise employant des salariés,
- demande d'affiliation au régime d'assurance chômage,
- demande d'adhésion à un service médical du travail,
- demande pour la visite d'information et de prévention.

Contrat de travail

Voir fiche librairie du Pôle social

Emplois du temps et planning

La construction du planning de travail doit répondre à des exigences légales et réglementaires définies dans la loi et dans la convention collective dont relève l'entreprise.

En effet, pour tous les salariés d'un atelier, d'un service ou d'une équipe qui travaillent selon le même horaire collectif, l'employeur est tenu d'établir un planning de travail [selon la durée légale du travail en France](#) et dans le respect des obligations légales suivantes :

- le respect de la **durée maximale de travail soit 10 heures de travail effectif par jour, 48 heures par semaine et 44 heures par semaine en moyenne pour toutes périodes de 12 semaines consécutives.**
- le respect d'un repos quotidien de **11h entre deux jours de travail.**
- le respect d'un repos hebdomadaire d'au moins 35 heures consécutives.
- le respect du temps de pause des salariés (pour les majeurs dès que votre temps de travail par jour atteint **6 heures** de suite, vous devez bénéficier d'un temps de pause d'au moins **20 minutes** consécutives.)
- les salariés ne doivent pas travailler plus de 6 jours par semaine.
- chaque planning de travail réalisé doit indiquer la période concernée.

Possibilité d'avoir des dérogations

Une fois établi, le planning doit être respecté. Autrement dit, aucun salarié ne peut être employé en dehors de cet horaire de travail à l'exception des dispositions relatives au contingent annuel d'heures supplémentaires.

Sanctions en cas de non-respect de ces obligations légales

L'employeur qui ne respecte pas son obligation d'affichage s'expose à une contravention de 4ème classe, pouvant aller jusqu'à 750€.

Le refus de communiquer le planning de travail à l'inspecteur du travail est constitutif d'un délit d'obstacle puni d'un an d'emprisonnement et de 37 500 € d'amende.

La loi n'impose pas de délai pour communiquer le planning de travail aux salariés.

Cependant, un accord ou une convention collective, de branche ou d'entreprise, peut imposer à l'employeur la communication du planning de travail aux salariés dans un délai précis. Par exemple, une convention d'entreprise peut prévoir que l'affichage des plannings de travail soit effectué en respectant un délai de prévenance de 5 jours.

Un accord ou une convention collective peut aussi définir un délai minimum de communication ([article L. 3123-27 du Code de travail](#)). **Si une convention collective prévoit un délai, elle ne peut néanmoins pas aller au delà de 3 jours.**

Malgré l'absence de dispositions légales, il est recommandé à l'employeur de communiquer le planning de travail aux salariés dans un délai raisonnable.

En l'absence de dispositions conventionnelles autres, ce **délai de communication raisonnable est fixé à 7 jours.**

Pour en savoir plus: <https://www.kelio.com/fr/ressources/blog/1097-planning-travail-obligations-employeur.html>

Fraude et concurrence

La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) contribue à la conception et à la mise en œuvre de la politique économique, en veillant au bon fonctionnement des marchés, au bénéfice des consommateurs et des entreprises.

La DGCCRF veille au respect et à la loyauté de la concurrence, à la protection économique des consommateurs ainsi qu'à la sécurité et la conformité des produits et des services de consommation.

Pour atteindre le niveau d'exigence attendu par les consommateurs, les produits sont soumis à des normes européennes et à des contrôles rigoureux. La DGCCRF, autorité compétente pour contrôler la conformité¹ de ces produits, contribue par son action à lutter contre les fraudes et les pratiques déloyales.

- Concurrence: comment réguler les marchés?

- Consommation: comment protéger les consommateurs?

Fraudes alimentaires

- Faux aliments: remplacer un aliment par un autre, le diluer, l'adultérer...
- Fausses étiquettes: fraudes au made in France, AOP, IGP, bio, OGM non mentionnés...

Ex: tromperie sur des mentions valorisantes

Le terme « artisan » est une mention valorisante très appréciée des consommateurs. Certains producteurs nouveaux sur le marché peuvent être enclins à l'utiliser du fait de leurs méthodes de production ou des faibles volumes produits. Pour être qualifié d'artisan, le professionnel doit obligatoirement répondre aux critères imposés par la réglementation, comme être immatriculé au répertoire des métiers et répondre aux exigences de qualification ou d'expérience professionnelle.

- Risque sanitaire: périmés, contaminés, frelatés...

Règles d'étiquetage

- **PRIX DU PAIN** : [règles d'affichage du prix du pain](#)

- **OEUFS** : règles d'étiquetage des oeufs - mentions obligatoires
- **ETIQUETAGE FROMAGE** : [lien vers une fiche complète sur l'étiquetage du fromage au rayon libre service](#)
- **FRUITS ET LEGUMES** : [Règles d'étiquetage des flegs](#)
[Lien vers l'outil du CTIFL qui permet de faire le point produit par produit](#)
- **ORIGINE DES PRODUITS** : [étiquetage obligatoire pour les flegs, la viande, les fruits de mer, le miel et tous les ingrédients primaires](#)

Pour assurer la lisibilité de l'étiquetage, le règlement européen INCO impose que les **caractères soient d'une taille égale ou supérieure** :

- à **0,9 mm** dans le cas d **emballages** ou de **réipients dont la face la plus grande a une surface inférieure à 80 cm²,**
- à **1,2 mm** dans les **autres cas.**

Cette taille **concerne le corps du texte.**

Vente en vrac

- Huile olive
- Produits cosmétiques
- Mentions obligatoires vente à la découpe
- Contrôle métrologiques des balances
- Etiquetages des fruits et légumes
- Tares à la pesée

Contrats producteurs FEL

Certification bio

Contrôles pour assurer une concurrence équitable pour les agriculteurs et lieu de vente, tout en prévenant la fraude et en préservant la confiance des consommateurs”

Litiges commerciaux- Médiateur de la consommation

En cas de litige portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de prestation de service, le professionnel doit proposer au consommateur de **parvenir à un accord sans intervention du juge**. Cette procédure alternative de règlement des litiges est appelée **médiation**. Elle implique l'intervention d'un **médiateur** dont la mission est de proposer une solution permettant la résolution amiable du litige

Depuis le 1er janvier 2016, vous devez, en tant que professionnel permettre à tout consommateur l'accès à un dispositif de médiation de la consommation en vue de la résolution amiable de tout éventuel litige.

Seules sont concernées les activités qui pourraient avoir un litige avec un consommateur (la médiation de consommation ne concerne pas les litiges entre professionnels).

Ce point est désormais systématiquement contrôlé par la répression des fraudes, et passible d'une lourde amende (15 000€) en cas de non adhésion. Cette obligation concerne tous les commerces.

En ce sens, nous avons adhéré au nom de Grap au dispositif de SAS MEDIATION SOLUTION, pour les activités intégrées.

Aussi, nous vous proposons de faire de même pour votre structure. L'adhésion est de 3ans (durée égale pour tous les médiateurs), pour un coût annuel de 49€HT. Il n'y a pas d'obligation pour vous de choisir cet organisme, vous pouvez librement vous adresser à toute structure [officiellement référencée par le gouvernement](#).

Une fois la convention signée avec un organisme, il faudra informer vos clients en leur transmettant les coordonnées de ce médiateur, dans les mentions légales de votre site internet, un affichage en boutique, ou encore la mention sur vos bons de commande à destination des clients, dans vos CGV si vous en avez.

A quelle condition un consommateur peut saisir un médiateur de la consommation?

Un litige peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque **toutes les conditions suivantes** sont remplies :

- Le consommateur justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige par une **réclamation écrite**, directement auprès du professionnel ou de son service-clientèle.
- La demande n'est **pas manifestement infondée ou abusive**.
- Le litige n'a **pas été précédemment examiné** ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.
- Le consommateur doit engager sa demande auprès du médiateur dans un **délai d'1 an** à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.
- Le litige est **compatible avec la médiation** (les domaines liés à la santé, à l'intérêt général ou à l'enseignement supérieur sont incompatibles avec la médiation).

À savoir

Le processus de médiation de la consommation ne peut être mis en œuvre **qu'à l'initiative du consommateur**, le professionnel ne peut pas l'initier.

Information à destination du consommateur

Le professionnel doit communiquer au consommateur les **coordonnées du médiateur** de la consommation (nom, adresse et site internet) dont il relève. Ces informations font partie des [mentions obligatoires](#) devant figurer sur le site internet d'un professionnel.

À noter

le professionnel doit également fournir, sur son site internet, un lien vers la [plateforme européenne de règlement en ligne des litiges \(RLL\)](#).

Il doit inscrire ces informations, **de manière visible et lisible**, sur son site internet et ses [documents commerciaux](#) (CGV et bons de commande). En l'absence de tels supports, tout autre moyen approprié est autorisé (par voie d'affichage, par exemple).

Le professionnel doit informer le consommateur **à 2 reprises** :

- **Avant la conclusion du contrat**
- En cours de contrat, **suite à une réclamation préalable** du consommateur qui n'aurait pas abouti.

Attention

Le non-respect de ce dispositif est sanctionné d'une amende administrative de 3 000 € pour un entrepreneur individuel et 15 000 € pour une société.

Qui paie la médiation?

La médiation de la consommation est gratuite pour le consommateur. C'est le **professionnel** qui en **assume le coût**.

Le médiateur communique au professionnel ses tarifs et ses conditions financières (à l'acte, au forfait ou par abonnement). Les tarifs peuvent évoluer en fonction du montant du préjudice en jeu.

À noter

si le consommateur fait le choix de recourir aux prestations **d'un avocat ou d'un expert** au cours de la procédure de médiation (ce qui n'est pas obligatoire), il réglera lui-même les honoraires qui lui incombent.

Que fait le médiateur en cas de désaccord des parties?

Si les parties ne parviennent pas à trouver un accord seules, le médiateur de la consommation propose, dans un **délai de 90 jours**, une solution permettant la **résolution amiable** du litige. À charge pour les parties de l'accepter ou de la refuser.

En cas de refus, les parties peuvent décider de poursuivre leur litige **devant le juge judiciaire**.

Pour en savoir plus

Lien vers le site internet du gouvernement :

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/mediation-de-la-consommation>

Ressources activités

Voici une proposition de texte type dans lequel figurent les mentions obligatoires :

<https://nuage.grap.coop/f/7699363>

Fiscalité

Inspection des finances publiques

Incendie/ Sécurité/ Accessibilité

L'exploitant est responsable du respect des règles de sécurité dans son ERP. Il est soumis à différents contrôles.

Les différents documents et acte à réaliser et à présenter en cas de contrôle

Registre de sécurité

L'exploitant d'un ERP a l'obligation de tenir un registre de sécurité sur lequel figurent les renseignements indispensables au service de sécurité :

- Liste du personnel chargé du service d'incendie
- Consignes générales et particulières en cas d'incendie
- Consignes d'évacuation prenant en compte les différents types de handicap
- Dates des divers contrôles et vérifications ainsi que les observations auxquelles ceux-ci ont donné lieu
- Dates des travaux d'aménagement et de transformation, leur nature, les noms du ou des entrepreneurs et, s'il y a lieu, de l'architecte ou du technicien chargés de surveiller les travaux.

Le registre peut se présenter sous forme papier ou dématérialisée. Il est mis à jour dès que des informations changent. Il est systématiquement présenté à la commission de sécurité. Il est mis à la disposition de l'inspection du travail.

Plan évacuation

Le plan d'évacuation des locaux, accompagné des consignes de sécurité, doit être affiché :

- à chaque niveau desservi par une cage d'escalier ;
- dans chaque salle pouvant contenir au moins 5 personnes ;
- dans les vestiaires et les salles de repos du personnel.

Il doit indiquer :

- les itinéraires d'évacuation vers l'extérieur ;
- les barrages (ou robinet de coupure) du gaz, de l'eau et de l'électricité ;

- l'emplacement des extincteurs et des trappes de désenfumage.

Consuel/ rapport de bureau de contrôle

Ces rapports peuvent être consignés dans un registre. Ce registre contient les résultats des vérifications électriques, les justifications des travaux et des modifications effectués pour corriger les défauts constatés.

Les rapports établis à la suite de ces vérifications effectuées par un organisme accrédité sont annexés à ce registre.

Ce registre est tenu à disposition de l'inspection du travail

Visite annuelle de contrôle des installations (élec, gaz, incendie,...)

Dans les ERP, les installations techniques (systèmes de détection automatique d'incendie, les installations de désenfumage et les installations électriques, appareils de secours, éclairage, gaz, ascenseurs, etc) et les dispositifs de prévention des incendies doivent être vérifiés avant leur ouverture au public et chaque année au cours de leur exploitation :

- Soit par des organismes agréés par le ministère de l'intérieur
- Soit par des techniciens compétents (entreprises locales, artisans, employés communaux).

Le contrôle périodique obligatoire en ERP de la 5ème catégorie concerne :

- Les **installations électriques (tous les ans)**,
- L'éclairage de sécurité (tous les deux ans),
- Le paratonnerre (tous les ans),
- Les installations de gaz combustibles (tous les deux ans),
- Les installations de chauffage (tous les deux ans),
- Les appareils de cuisson et de remise en température (tous les deux ans),
- Les installations de désenfumage (tous les deux ans),
- Les ascenseurs (tous les cinq ans),
- Les extincteurs (tous les deux ans),
- Les installations de gaz médicaux (tous les ans),
- L'équipement d'alarme (tous les deux ans),
- Le système de détection automatique d'incendie (tous les ans).
- Nettoyages des conduits d'extraction d'air vicié (tous les ans)

Les rapports de vérification périodiques sont demandés par les autorités et la compagnie d'assurance en cas de sinistre (incendie, explosion, casse de matériel, etc.). Il est donc primordial d'effectuer les contrôles périodiques obligatoires.

Un contrat annuel d'entretien des systèmes de détection automatique d'incendie doit être souscrit par l'exploitant. Les résultats de ces vérifications ainsi que leur date de réalisation doivent être consignés dans le registre de sécurité.

Affichage de la consigne de sécurité incendie

Une **consigne de sécurité incendie** est établie et affichée de manière très apparente :

- 1° Dans chaque local pour les locaux dont l'effectif est supérieur à cinq personnes et pour les locaux mentionnés à l'article R. 4227-24 ;
- 2° Dans chaque local ou dans chaque dégagement desservant un groupe de locaux dans les autres cas.
Dans les autres établissements, des instructions sont établies, permettant d'assurer l'évacuation des personnes présentes dans les locaux dans les conditions prévues au 1° de l'article R. 4216-2.

La consigne de sécurité incendie indique :

- 1° Le matériel d'extinction et de secours qui se trouve dans le local ou à ses abords ;
- 2° Les personnes chargées de mettre ce matériel en action ;
- 3° Pour chaque local, les personnes chargées de diriger l'évacuation des travailleurs et éventuellement du public
- 4° Les mesures spécifiques liées, le cas échéant, à la présence de handicapés ;
- 5° Les moyens d'alerte ;
- 6° Les personnes chargées d'aviser les sapeurs-pompiers dès le début d'un incendie ;
- 7° L'adresse et le numéro d'appel téléphonique du service de secours de premier appel, en caractères apparents
- 8° Le devoir, pour toute personne apercevant un début d'incendie, de donner l'alarme et de mettre en œuvre les moyens de premier secours, sans attendre l'arrivée des travailleurs spécialement désignés.

La consigne de sécurité incendie prévoit des essais et visites périodiques du matériel et des exercices au cours desquels les travailleurs apprennent à reconnaître les caractéristiques du signal sonore d'alarme générale, à se servir des moyens de premier secours et à exécuter les diverses manœuvres nécessaires.

Ces exercices et essais périodiques ont lieu au moins tous les six mois.

Leur date et les observations auxquelles ils peuvent avoir donné lieu sont consignées sur un registre tenu à la disposition de l'inspection du travail.

Plan d'évacuation (facultatif)

Les **plans d'évacuation** ont pour objectif, en cas d'**incendie** ou d'alerte, d'assister les personnes à se mettre en sécurité suivant un itinéraire d'évacuation planifié (dégagements, sorties, espaces d'attente sécurisés ...). De plus, il permet d'indiquer l'**emplacement des moyens d'alarme** et les **équipements de première intervention**.

Pour être totalement efficace, **accompagner les plans d'évacuation d'une signalétique**, indiquant les voies d'évacuation et le **positionnement des extincteurs**.

Le plan d'évacuation est-il obligatoire ?

Non, la réglementation n'impose pas directement la mise en place de plan de évacuation.

Attention, le code du travail et la réglementation concernant les **ERP** (Etablissements Recevant du Public) impose la mise en place de **consignes** ou d'**instruction de sécurité incendie**. Pour répondre à cette obligation, il est totalement pertinent de mettre en place des plans d'évacuation.

Le deuxième point important à noter est que les commissions de sécurité, qui supervisent les Établissements Recevant du Public (ERP), peuvent **exiger l'ajout de plans d'évacuation**. Bien que la réglementation n'en fasse pas une obligation directe, les membres de la commission peuvent estimer nécessaire l'implémentation de ces plans en se basant sur leur **évaluation des risques**.

Une obligation pour les ERP avec locaux de sommeil

Seule exception, les **ERP** (Etablissements Recevant du Public) de type **locaux de sommeil** (hôtels et autres établissements d'hébergement). Ces derniers doivent avoir **un plan sommaire dans chaque chambre** par rapport aux **dégagements à utiliser en cas d'incendie**.

Quels sont les éléments clés à inclure dans un plan d'évacuation ?

Le **plan d'évacuation** doit indiquer les éléments suivants :

- les cheminements principaux du niveau concerné

- les cloisonnements
- les itinéraires d'évacuation
- les moyens de déclenchement d'alarme
- les portes de recoupement et les espaces d'attente sécurisés
- l'emplacement de l'observateur
- l'emplacement des moyens de premier secours

Comme expliqué précédemment, les **plans d'évacuation peuvent faire fonction de consignes ou d'instruction** en cas de départ d'incendie. Il est donc pertinent d'indiquer les informations suivantes :

- Le **matériel d'extinction** positionné à proximité
- L'identification des **personnes chargées de manipuler les extincteurs**
- L'identification des **personnes chargées de diriger l'évacuation**
- Les **mesures spécifiques liées à la présence de personnes handicapées**
- L'identification des personnes chargées d'**aviser les sapeurs-pompiers**
- L'adresse et le numéro d'appel téléphonique du **service de secours**
- Le devoir, pour toute personne apercevant un début d'incendie, de **donner l'alarme** et de mettre en œuvre les **moyens de premier secours**.

La **norme NF X 08-070** version décembre 2023 détaille méthodiquement la **procédure d'élaboration d'un plan d'évacuation**. Elle spécifie les éléments essentiels à intégrer dans ce plan, tels que les **voies d'évacuation** et les **points de rassemblement**. Cette norme fournit aussi des directives précises concernant l'échelle appropriée à utiliser ainsi que les pictogrammes normalisés à afficher pour marquer clairement les différents composants du plan, garantissant ainsi leur identification rapide et efficace en cas d'urgence.

Quelle dimension pour le plan d'évacuation ?

Les **plans d'évacuation** sont conçus pour une compréhension rapide et claire. Les **voies de sortie**, comme les **couloirs, escaliers et espaces ouverts**, doivent être clairement distingués et mis en évidence par rapport aux autres espaces.

Concernant les dimensions, les **plans doivent être conçus à une échelle minimale de 1:250**, bien qu'une échelle plus grande comme 1:100 soit également acceptable. La **taille minimum d'un plan d'évacuation**, incluant ou non des instructions, **devrait être de 297 x 420 mm** (format A3), à l'exception des plans destinés à être affichés dans des pièces individuelles, où un format plus petit de 210 x 297 mm (format A4) peut être utilisé.

Où positionner un plan d'évacuation ?

En toute logique, les **plans d'évacuation doivent être installés là où se trouvent les personnes susceptibles de devoir évacuer le bâtiment**. Cela concerne, par exemple, les grandes salles pouvant accueillir de nombreuses personnes, les paliers des cages d'escalier, et les dégagements importants.

Les plans doivent être placés à hauteur des yeux (il est conseillé de les installer à une hauteur de 1,50 m), de manière à être rapidement identifiés et facilement visibles. Ils devraient être fixés au mur de façon solide, pour ne pas être endommagés au premier choc ou frottement.

Dans certains établissements de travail, il y a une **obligation d’affichage des consignes de sécurité**. Cela concerne les bâtiments :

- où sont réunies habituellement plus de 50 personnes,
- et / ou, quelle que soit leur taille, les entreprises où sont manipulées et mises en œuvre des matières inflammables

Dans ce cas, la **consigne de sécurité devait être affiché** :

- Dans chaque local pour les locaux dont l’effectif est supérieur à cinq personnes
- Dans les locaux où sont stockés ou manipulés des produits ou matières facilement inflammables ou explosives.
- Dans chaque local ou dégagement desservant un groupe de locaux.

Pour les autres cas, les plans d’évacuation doit être situé :

- aux points stratégiques de l’itinéraire d’évacuation (à chaque étage aux points d’accès principaux, dans chaque zone ou compartiment, à proximité des ascenseurs et des escaliers, aux principales jonctions et intersections,
- à des emplacements où les occupants peuvent se familiariser avec les moyens d’évacuation, comme par exemple l’entrée principale, accès du personnel, distribution de boissons, cafétérias, bureaux, lieux de réunion, salles d’attente, cuisine, chambres d’hôtel, ...

Les autres affichages obligatoires pour la sécurité incendie

Le **plan d’évacuation**, bien qu’essentiel, ne suffit pas pour agir efficacement en cas de départ de feu. Il est complémentaire à une **signalétique claire**, indiquant les **voies d’évacuation ou issues de secours**, souvent marquées par des flèches vertes. Dans certains cas, ces indicateurs sont lumineux et s’activent en cas de coupure de courant, formant ainsi un **BAES (Bloc Autonome d’Éclairage de Sécurité)**.

De plus, certains établissements doivent être équipés d’un **plan d’intervention**, destiné aux services de secours pour organiser leur intervention. Ce plan est notamment **obligatoire pour tous les établissements situés en étage ou en sous-sol**.

Enfin, le **matériel de lutte contre l’incendie** (extincteurs, RIA, etc.) doit être clairement identifié et accessible, avec un **balisage** situé à hauteur des yeux.

Obligation de l'employeur de former et informer les salarié·es sur les risques incendies

FORMATION

La participation à une formation incendie est obligatoire pour TOUTE l'équipe, sachant que le premier et principal responsable en matière de risque incendie est l'exploitant de l'établissement (comprendre « gérant·e »).

INFORMATION

- Des consignes précises, affichées bien en vue, doivent indiquer :
 - le numéro d'appel des sapeurs-pompiers ;
 - l'adresse du centre de secours le plus proche ;
 - les dispositions immédiates à prendre en cas de sinistre.

Le personnel doit être instruit sur les conduites à tenir en cas d'incendie et être entraîné à la manœuvre des moyens de secours.

Obligation de présence

Un membre du personnel ou un responsable au moins doit être présent en permanence lorsque l'établissement est ouvert au public.

Toutefois, cette disposition n'est pas applicable aux établissements recevant moins de vingt personnes et ne comportant pas de locaux à sommeil.

Autre

Fiche de suivi des nettoyage de hotte

Fiche de suivi des changements d'huile de friture

La réglementation française ([Décret n° 2008-184 du 26 février 2008](#)), déclare comme impropres à la consommation humaine toutes les huiles dont la teneur en composés polaires est supérieure à 25 %.

Les composés polaires, qu'est-ce que c'est ?

Les composés polaires sont le résultat de la dégradation de la qualité des huiles de friture. Ils comprennent entre autres les acides gras libres (AGL), les mono et di-glycérides, les polymères de triglycérides, en des substances polaires oxydées comme les acides gras oxydés, etc.

En clair pour ne pas vous faire revivre vos cours de chimie du collège, retenons que :

1. Plus l'huile est chauffée ☐ plus elle se dégrade,
2. La dégradation de l'huile la rend, au bout d'un certain temps ☐, impropre à la consommation : elle est potentiellement cancérigène.

Comment mesure-t-on la dégradation de l'huile de friture ?

Il existe plusieurs manières de juger de la dégradation de l'huile de friture. Pour mesurer la teneur en composés polaires, utilisez :

- Des bandelettes de test,
- Des tests avec réactifs chimiques,
- Un testeur électronique.

Ces tests vous donneront une indication plus ou moins précise sur la teneur en composés polaires selon l'outil.

Peut-on se passer d'un testeur pour l'huile de friture ?

Oui : si vous changez votre huile très régulièrement, tous les 4 ou 5 utilisations, bien avant qu'elle ne brunisse ou ne devienne visqueuse, vous restez probablement en dessous de 25 % de composés polaires et vous agissez conformément à la réglementation.

La réglementation ne vous impose pas de réaliser un test de composés polaires. L'obligation est d'utiliser une huile saine dont le pourcentage de composés polaires est inférieur à 25 %.

Non : vous changerez probablement votre huile de friture trop souvent dans votre cuisine. L'huile coûte cher. La tester vous permet d'optimiser la fréquence de changement.

Ainsi, vous réaliserez des économies importantes à la fin de l'année. Cela impacte la marge de votre restaurant.

Comment conserver mon huile de friture plus longtemps ? ☐

L'utilisation d'une huile de friture de bonne qualité et le respect des consignes suivantes vous permettront d'utiliser votre huile de friture plus longtemps et donc d'en réduire le coût !

Pourquoi l'huile de friture se dégrade-t-elle ?

L'huile de friture se dégrade pour plusieurs raisons :

- Elle est trop chauffée
- Elle contient des résidus
- Elle contient de l'eau
- Elle est en contact avec l'air

Quels sont les bons gestes pour prolonger la durée de vie de mon huile de friture ?

- Évitez la surchauffe : Vérifiez les thermostats de vos friteuses. Ne chauffez jamais votre huile à plus de 180°C. Si elle est trop chauffée, elle s'abimera plus vite.
- Choisissez une huile de bonne qualité : la qualité de l'huile vous permettra de l'utiliser plus longtemps. Toutes les huiles n'ont pas la même résistance à la chaleur et leur durée de vie est impactée.
- Filtrez votre huile après chaque service pour éliminer les résidus qui carbonisent au cours des différentes chauffes.
- Après la filtration, stockez votre huile dans un bac fermé, à l'abri de l'air, idéalement en enceinte froide.
- Utilisez un bain d'huile spécifique par type d'ingrédients plongés dedans. Certaines préparations génèrent plus de résidus que les frites. Ceci permet aussi d'éviter les contaminations croisées pour les allergènes.
- Épongez vos ingrédients avant de les plonger dans les bains de friture, surtout pour les produits surgelés : l'eau qu'ils contiennent dégrade fortement l'huile de friture.

Pour l'huile de friture, quels relevés HACCP dois-je réaliser ?

Comme d'habitude, la méthode HACCP vous impose de réaliser un suivi par écrit.

Concrètement vous devez faire 2 types de relevés HACCP concernant les huiles de friture :

1. Noter le résultat de vos tests d'huile de friture et les dates de changement d'huile de friture,
2. Intégrer le nettoyage de votre friteuse à votre plan de nettoyage et de désinfection et noter sa bonne exécution.

Les différents contrôles

Contrôle réalisé par la commission de sécurité

La CCDSA effectue des visites de contrôle à la construction, à l'ouverture et au cours de l'exploitation de l'ERP. Elle relève tous les manquements à la réglementation.

Les exploitants sont obligés d'assister à la visite de leur ERP ou de s'y faire représenter par une personne qualifiée.

La commission contrôle les ERP en cours d'exploitation tous les 2, 3 ou 5 ans. La fréquence de ces visites varie en fonction du type d'activité et de la catégorie de l'établissement. Elle peut être modifiée à la demande du maire ou du préfet après avis de la commission de sécurité.

Ces contrôles ont pour but de :

- **Vérifier la conformité aux règles de sécurité et notamment le bon fonctionnement de tous les appareils de secours contre l'incendie et des appareils d'éclairage de sécurité**
- Vérifier l'application des dispositions permettant l'évacuation des personnes en situation de handicap
- **S'assurer que les vérifications des installations et des équipements par des organismes et des personnes agréés ont été faites**
- **Suggérer les améliorations** ou modifications à apporter dans le cadre de la réglementation
- Étudier d'éventuelles mesures d'adaptation

Après la visite, la commission de sécurité émet un avis favorable ou défavorable.

En cas de danger, il peut prendre un arrêté de fermeture de l'ERP dans lequel figurent la nature des aménagements et les travaux à réaliser et les délais d'exécution.

Contrôle réalisé par des organismes agréés

Les constructeurs, installateurs et exploitants font vérifier les installations et équipements de l'ERP (électricité, éclairage, équipement d'alarme, désenfumage, ascenseurs, extincteurs...).

Ces vérifications interviennent pendant la construction et régulièrement en cours d'exploitation.

Elles sont effectuées par des organismes agréés par le ministère de l'Intérieur ou par des techniciens compétents.

Les procès-verbaux et compte-rendus des vérifications sont tenus à la disposition des membres de la commission de sécurité.

Ils sont communiqués au maire qui peut imposer des essais et des vérifications supplémentaires, après avis de la commission de sécurité compétente.

Contrôle réalisé par la police et la gendarmerie

Les services de police et de gendarmerie peuvent, pendant les heures d'ouverture, vérifier la régularité de la situation administrative des ERP et relever les infractions aux règles de sécurité.

Activités réglementées

Débit de boissons

Commerce sédentaire