

L'autocontrôle dans une PME du secteur alimentaire

L'autocontrôle est un système de gestion de la qualité visant le respect des exigences légales en matière d'hygiène et une protection efficace du consommateur. Il est obligatoire dans tous les commerces ayant trait aux denrées alimentaires¹ depuis 1995.

Dans les entreprises de grande taille, l'autocontrôle est reconnu comme faisant partie d'un système de gestion performant et a de ce fait été mis en place rapidement, souvent avec l'aide de bureaux privés et des associations professionnelles.

Pour les entreprises petites et moyennes (PME), sa mise en place est plus ardue. Elle est cependant nécessaire pour le respect de la législation en vigueur et c'est aussi un outil juridique permettant dans une certaine mesure de prouver le suivi des bonnes pratiques de fabrication en cas de litige. On gagnera de plus souvent en productivité du fait de la réflexion qui aura été faite sur chaque étape de production.

Pour ces PME, le recours à des bureaux privés n'est généralement pas nécessaire. C'est le responsable de l'entreprise qui doit concevoir un système adapté à l'entreprise. Le but du texte qui suit est de l'aider dans cette démarche ou de l'aider à faire évoluer un système existant vers un outil adapté à la taille et aux activités de l'entreprise, peu gourmand en temps et qui soit à la fois applicable et appliqué.

L'autocontrôle comporte 3 parties :

- **Concept** Description sommaire de l'établissement, du type de denrées traitées et des problèmes risquant de mettre en danger la santé des consommateurs.
- **Directives** Que doivent faire les collaborateurs de l'établissement pour assurer une sécurité alimentaire optimale ?
- **Contrôles** Comment vérifier l'application des directives ?

Ces 3 parties sont présentées ci-dessous plus en détail. Cette description est suivie d'un exemple d'autocontrôle adapté à un restaurant servant une cinquantaine de couverts par jour. L'adaptation à une entreprise d'un autre type ou de taille différente devrait être aisément réalisable.

Concept

Qui sommes-nous et que faisons-nous ?

Présenter sommairement l'entreprise (restauration, boulangerie, boucherie, fabrication et vente, vente seule, nombre de couverts, de places assises, ...)

Nature des denrées manipulées (viande, poisson, fruits, légumes, ...)

Personnel (nombre, qualification, organigramme, responsabilités, remplacements, ...)

Identification des dangers potentiels pouvant mettre en danger la santé de nos clients (c'est l'analyse des risques).

¹ Article 23 de la loi fédérale sur les denrées alimentaires (LDAI, RS 817.0)

Afin de faciliter cette identification, nous vous donnons en annexe une liste non exhaustive des risques susceptibles d'être rencontrés dans un commerce de denrées alimentaires.

Directives

Que devons-nous savoir et transmettre à nos collaborateurs ?

C'est une synthèse de toutes les mesures jugées utiles pour le commerce. La plupart de ces mesures sont communes pour plusieurs risques différents.

On visera le regroupement de ces mesures pour avoir un minimum de feuilles de contrôle afin de ne pas alourdir l'application de l'autocontrôle.

Les procédures vont donc décrire ce qu'il faut faire, quand, comment et par qui. Chaque collaborateur de l'entreprise doit être au courant du fonctionnement, de l'utilité de l'autocontrôle et de ses responsabilités dans son application.

Feuilles de contrôle

Les feuilles de contrôle permettent d'assurer le suivi efficace des procédures. Seuls les éléments les plus importants des procédures font l'objet d'une feuille de contrôle. Ne pas alourdir inutilement le système qui doit être applicable sans surplus de travail important.

En règle générale les points importants sont : le contrôle des températures, les nettoyages et les arrivages. D'autres points peuvent être pris en compte suivant les spécificités de l'entreprise.

Ces feuilles sont remplies consciencieusement par chaque personne responsable ou son remplaçant et archivées une fois complétées. Elles permettront ainsi de comprendre l'origine d'un éventuel problème et d'y trouver rapidement une solution.

Exemple : Autocontrôle du restaurant "X"

Concept

Présentation de l'entreprise :

Le restaurant "X" est un établissement familial tenu par M. YX et Mme XX, s'occupant principalement de la fabrication et de la vente de mets cuisinés. Les places disponibles sont au nombre de 40 (10 tables) en salle et 20 (5 tables) en terrasse.

Les denrées alimentaires manipulées sont de toutes natures, principalement :

- viandes cuites servies chaudes (steak, ...), cuites servies froides (vitello tonnato, ...), viande crue (steak tartare, ...)
- volaille (émincé de volaille, ...)
- poisson et crustacés (filets de perche, scampis, ...)
- crudités (salades, légumes, ...)
- spécialités de pâtes et de riz (spaghetti, risotto, ...)
- mets à base d'oeufs (omelette, ...)
- spécialités au fromage (fondue, croûtes au fromage, ...)
- sauces à base de crème, ...

Le restaurant "X" emploie deux personnes à plein temps en plus des propriétaires, un cuisinier professionnel (M. "W") et une serveuse (Mlle "U"); une femme de ménage (Mme "K") est employée à temps partiel. Une quarantaine de couverts sont servis en moyenne par jour (une trentaine à midi et une dizaine le soir).

Risques identifiés :

Achat : livraison par fournisseurs. Risques : marchandise périmée, élévation de la température des denrées durant le transport. => Directive, feuille de contrôle.

Stockage : un frigo, une chambre froide, deux congélateurs, un économat. Risques : dépassement des dates limites, températures des appareils de froid trop élevées, contamination des denrées non protégées, altération des denrées par le récipient, contamination par des produits toxiques, apparition de parasites. => Directive, feuille de contrôle.

Production : peu ou pas de précuisinés. Risques : refroidissement inadapté entraînant la multiplication de micro-organismes, recontamination après cuisson, contaminations croisées, stockage trop long, dégradation de l'huile de friture. => Directive, plan de nettoyage.

Vente : cartes, origine des viandes. Risques : tromperie. => Examen des cartes et déclarations, par exemple jambon cru déclaré jambon de Parme. Vérification à faire lors de chaque modification.

Nettoyage et hygiène du personnel - Risques : nettoyage et désinfection insuffisants, contamination par le personnel. => Directive.

Directives

Approvisionnement en denrées :

Les denrées périssables sont livrées par les maisons "A pour les légumes, B pour les viandes et poissons et C pour les produits laitiers et les denrées de semi et longue conservation (riz, pâtes, ...)". L'état des denrées est contrôlé ainsi que leur température par M. "X" (M. "W" le remplacera en cas d'absence).

- Les températures à l'arrivée doivent être de 7°C max. pour les denrées périssables et de - 15°C pour les surgelés.
- Si les marchandises sont conformes ou ne présentent que des non-conformités jugées peu importantes, la feuille de contrôle est remplie en précisant la nature de celles-ci dans les remarques.
- Si la marchandise est jugée non conforme, elle est refusée et le refus est noté sur la feuille de contrôle. Après 3 refus, et donc deux avertissements, le fournisseur est changé.

Stockage des marchandises :

Le restaurant "X" dispose d'un frigo et d'une chambre froide à 5°C pour les denrées périssables. Deux congélateurs bahuts à - 18°C au sous-sol sont à disposition pour les denrées surgelées. Trois armoires de rangement font office d'économat.

La responsabilité des appareils de froid et de l'économat est assumée par M. "W", le cuisinier (M. "X" le remplacera en cas d'absence).

- Les dates de péremption des denrées de moyenne et longue conservation sont contrôlées 1 à 2 fois par mois au minimum.
- La température de chaque appareil de froid est relevée tous les jours par le responsable (début de journée) et notée sur la feuille de contrôle. La température doit être de 5°C ± 1°C max. pour le frigo et la chambre froide, et de moins 18°C ± 2°C pour les congélateurs. Si une panne est détectée, "Frigoriste SA" peut être joint au N° 022/XXX.XX.XX.
- Toutes les denrées non préemballées doivent être emballées dans des sachets de congélation alimentaire. Les denrées devant être réfrigérées sont toutes transvasées dans des récipients en plastique alimentaire couverts ou filmés.
- Les denrées alimentaires sont rangées dans les deux premières armoires (côté porte), les produits de nettoyage, d'entretien et antiparasites sont rangés dans la troisième armoire, ainsi que tout le matériel non alimentaire.
- Lors du contrôle des dates, on s'assure de l'absence de signes évoquant la présence de parasites. Outre ces contrôles réguliers, en cas de présence de parasites, les produits antiparasites sont aussitôt mis en place. Si les ravageurs persistent, la maison spécialisée "Z" peut être jointe au N° 022/XXX.XX.XX.

Production :

Toutes les denrées sont cuisinées le jour même, il n'y a que peu ou pas de denrées pré-cuisinées. Les restes réutilisables refroidissent une demi-heure maximum à l'extérieur de la chambre froide, ils sont le plus rapidement possible transvasés dans un récipient plastique, daté et réfrigéré. Ces denrées doivent être utilisées dès le lendemain. Si elles ne sont pas utilisées le surlendemain, elles devront être jetées.

Lors de chaque utilisation de la friteuse, M. "X" ou M. "W" estime la qualité de l'huile de friture (20 utilisations max.) et charge Mme "K" du nettoyage de la friteuse et du changement d'huile le cas échéant.

Le steak tartare est produit avec de la viande fraîche, devant le client sur la "cuisinette" mobile, avec les ustensiles spécifiques nettoyés après chaque utilisation.

La volaille se découpe sur la planche jaune, la viande sur la planche rouge et les légumes sur la planche verte. Chaque opération est effectuée par une personne, dans un endroit spécifique. Aucune autre activité n'est effectuée pendant ce travail. Les ustensiles sales sont aussitôt évacués vers la plonge et le plan de travail est nettoyé ainsi que les mains. Procéder de la même façon pour travailler avec des oeufs.

Aussitôt que l'élaboration des denrées très périssables (mayonnaises, crèmes, ...) est terminée, celles-ci sont à mettre directement sous réfrigération à 5°C.

Plan de nettoyage :

Un savon et un désinfectant universel sont à disposition pour les ustensiles, appareils et autres. L'eau de Javel est réservée pour le sol et le murs et est utilisée uniquement lorsque les manipulations de denrées alimentaires sont terminées.

Les nettoyages ponctuels se font par chaque utilisateur le plus rapidement possible après utilisation.

Les autres nettoyages sont programmés de la façon suivante et ils sont visés sur la feuille de contrôle des nettoyages par les personnes responsables.

Quand	Quoi	Responsable	Remplaçant
Nettoyages journaliers ou après utilisation	Cuisine : <ul style="list-style-type: none"> • sols, • murs, • tables de travail, • ouvre-boîtes, • trancheuse. Comptoir : <ul style="list-style-type: none"> • machine à café, • machine à crème. Salle : <ul style="list-style-type: none"> • sol, • table. 	⇒ Mme "K" (femme mén.) ⇒ Mme "K" ⇒ Mme "K" ⇒ l'utilisateur (trice) ⇒ l'utilisateur (trice) ⇒ Mlle "U" (serveuse) ⇒ M. "W" ⇒ Mme "K" ⇒ Mme "K"	◇ Mlle "U" ◇ Mlle "U" ◇ Mlle "U" ◇ Mme "K" ◇ Mlle "U" ◇ Mlle "U" ◇ Mlle "U"
Nettoyages hebdomadaires	Cuisine : <ul style="list-style-type: none"> • fourneau, • micro-onde, • balance, • frigo, chambre froide, • sol chambre froide, • cuisinière, • étagère. Comptoir : <ul style="list-style-type: none"> • tiroir, • four pizza, • étagères. 	⇒ Mme "K" ⇒ Mme "K" ⇒ Mme "K" ⇒ M. "W" ⇒ Mme "K" ⇒ Mme "K" ⇒ Mme "K" ⇒ Mlle "U" ⇒ Mme "K" ⇒ Mme "K"	◇ M. "W" ◇ M. "W" ◇ M. "W" ◇ M. "X" ◇ M. "W" ◇ M. "W" ◇ M. "W" ◇ M. "W" ◇ Mlle "K" ◇ Mlle "U" ◇ Mlle "U"
Nettoyages mensuels	Cuisine : <ul style="list-style-type: none"> • hotte de ventilation, • frigo, chambre froide, congélateur => dégivrage, rangement, nettoyage. 	⇒ M. "W" ⇒ M. "W"	◇ M. "X" ◇ M. "X"

Feuilles de contrôle

Arrivages :

DATES	FOURNISSEURS			REMARQUES	VISA
	A	B	C		
21.05.01	X			-	<i>WG</i>
23.05.01	X			-	<i>XX</i>
23.05.01			X	yaourts à 9°C	<i>WG</i>
25.05.01		X		-	<i>WG</i>
01.06.01		X		poisson à 15°C REFUSE	<i>XX</i>
....					

Températures :

DATE	FRIGO	CHAMBRE FROIDE	CONGELATEUR DROITE	CONGELATEUR GAUCHE
01.01.01	5.2	4.5	- 17	- 19
02.01.01	5.6	5.0	- 17	- 18
03.01.01	5.0	5.1	- 15	- 19
04.01.01	9.5	5.0	- 18	- 18
<i>En panne, => appelé Frigoriste SA viens le 07.01.01 W</i>				
05.01.01	-	5.0	- 19	- 18

Nettoyages :

Date	Nettoyages quotidiens			Remarques	Date	Nettoyages hebdomadaires			Remarques
01.01.01	<i>K</i>	<i>W</i>	<i>U</i>	-	03.01.01	<i>K</i>	<i>W</i>	<i>U</i>	-
02.01.01	<i>K</i>	<i>W</i>	<i>U</i>	-	10.01.01	<i>K</i>	<i>W</i>	<i>U</i>	four pizza pas fait <i>K</i>
03.01.01	<i>K</i>	<i>W</i>	<i>U</i>	-	17.01.01	<i>K</i>	<i>W</i>	<i>U</i>	-
04.01.01	<i>K</i>	<i>W</i>	<i>U</i>	murs à finir <i>K</i>	24.01.01	<i>K</i>	<i>W</i>	<i>U</i>	-
05.01.01	<i>K</i>	<i>W</i>	<i>U</i>	-	31.01.01	<i>K</i>	<i>W</i>	<i>U</i>	-
...									
					Nettoyages mensuels				
					30.01.01		<i>W</i>		-

ANNEXE

Liste des risques potentiels dans un commerce de denrées alimentaires
(non exhaustive)

Situation	Principaux risques	Mesures préventives et documents à élaborer
achat des marchandises dans les commerces de gros ou livraison des marchandises par un fournisseur	<ul style="list-style-type: none"> marchandises périmées élévation de la température des denrées périssables pendant le transport 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ contrôle visuel de la marchandise et du datage lors de l'achat ou de la livraison (directive) ⇒ prévoir une réfrigération du transport (sacs isothermes, ...), effectuer rapidement le parcours, surveiller la température des denrées alimentaires et les réfrigérer dès réception (directive et feuille de contrôle)
stockage des denrées	<ul style="list-style-type: none"> dépassement des dates limites températures des éléments de froid trop élevées, risque d'altération rapide des marchandises locaux et matériel sales => contamination des denrées non protégées locaux de stockage surchargés, éléments de froid insuffisants altération des denrées par le récipient produits toxiques dans les locaux de stockage => contamination des denrées apparition de parasites 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ contrôle régulier des dates limites => gestion du stock (directive) ⇒ contrôle journalier des températures : marchandises périssables 5°C max. poisson frais 2°C max. surgelés -18°C (feuilles de contrôle) que faire en cas de panne d'un appareil de froid (directive) ⇒ emballage des denrées (directive), nettoyage régulier (directive, plan de nettoyage) ⇒ gestion du stock, rangement (directive) ⇒ n'utiliser que des emballages neutres d'un point de vue alimentaire (sacs poubelles interdits), transvaser les boîtes de conserve ouvertes (directive) ⇒ séparer les denrées alimentaire du non-alimentaire, tenir les produits dangereux dans un endroit spécifique (directive) ⇒ contrôles réguliers, mesures antiparasitaires à mettre en place, prévoir les entreprises à contacter en cas d'invasion (directive)
production préparations précuisinées	<ul style="list-style-type: none"> refroidissement trop long avant stockage => multiplication des micro-organismes recontamination après cuisson, contaminations croisées stockage trop long de la denrée avant utilisation contamination par des ustensiles sales 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ amener les plats précuisinés à une température de 5°C le plus rapidement possible (directive) ⇒ éviter les manipulations des denrées, les protéger rapidement et les entreposer dans un endroit adéquat; travail des aliments crus dans un endroit séparé et avec des outils propres, laver et désinfecter les matériaux contaminés avant de les réutiliser (directive, plan de nettoyage) ⇒ dater les denrées préparées (date de fabrication); éviter de conserver plus de 1 jour les pâtes et le riz cuits (directive) ⇒ nettoyage et désinfection du matériel (directive, plan de nettoyage)

<p>aliments particuliers</p> <ul style="list-style-type: none"> • viande ou poisson servis crus • volaille • préparations non cuites contenant des oeufs <ul style="list-style-type: none"> • huile de friture 	<ul style="list-style-type: none"> • contamination et développement de micro-organismes pathogènes ou présence de parasites <ul style="list-style-type: none"> • formation de produits de dégradation 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ la chaîne du froid ne doit être interrompue à aucun moment, et les plats doivent être préparés à la minute pour tout met servi cru (directive) ⇒ préparation dans un endroit spécifique, ne pas toucher les autres aliments pendant ce travail, une fois la préparation terminée, nettoyer le plan de travail, les ustensiles et les mains (directive, plan de nettoyage) ⇒ utiliser des oeufs pasteurisés; en cas d'utilisation d'oeufs frais (10 jours max.), éviter les contacts entre l'extérieur de la coquille et la préparation (directive) ⇒ contrôle régulier de l'état de la friture, changement fréquent de l'huile (suivant activité)
--	--	--

<p>service et déclaration de vente</p> <p>self-service, livraison, traiteur...</p>	<ul style="list-style-type: none"> • tromperie • contamination des denrées proposées, par la clientèle • conservation sur une durée trop longue à moins de 65°C pour les plats servis chauds et à plus de 5°C pour les plats servis froids 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ vérifier les appellations utilisées sur la carte, les obligations légales comme l'origine des viandes,... [voir description des exigences pour les cartes] (directive) ⇒ protection des denrées alimentaires (directive) ⇒ contrôle de température des aliments (directive)
---	---	---

<p>nettoyage, désinfection</p>	<ul style="list-style-type: none"> • nettoyage, désinfection insuffisants => prolifération de bactéries pathogènes, contamination d'autres denrées alimentaires 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ élaboration d'un plan de nettoyage et de désinfection, comprenant les locaux et appareils à nettoyer, à quelle fréquence les nettoyer et qui est responsable de ce nettoyage (plan de nettoyage, feuilles de contrôle)
<p>hygiène du personnel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • contamination des denrées par des bactéries pathogènes • ignorance du personnel des règles d'hygiène 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ en cas de blessure non protégée, maladie,... ne pas entrer en contact avec des denrées alimentaires; se soigner, consulter un spécialiste au besoin (directive) ⇒ former le personnel et l'impliquer dans l'application de l'autocontrôle