



Le B.A.-BA de l'Hygiène aux Restos du Cœur

*Tous acteurs, pour garantir aux personnes
accueillies des produits sains et qualitatifs*

Pôle Alimentaire
Service Hygiène et
Accompagnement Alimentaires

Version – Juin 2023

TABLE DES MATIÈRES

MODIFICATIONS RÉALISÉES DEPUIS 2020	1
INTRODUCTION	3
POURQUOI LES RÈGLES D'HYGIÈNE ?	5
LES FICHES PRATIQUES	7
FICHE 1 - DONS, COLLECTES ET « RAMASSES »	11
FICHE 2 - TRANSPORT	16
FICHE 3 - PRISE EN CHARGE DES PRODUITS	19
FICHE 4 - STOCKAGE	24
FICHE 5 - PRÉPARATION DES LOTS EN ENTREPÔT ET REMISE AUX STRUCTURES DE DISTRIBUTION	30
FICHE 6 - DÉCONDITIONNEMENT / PORTIONNEMENT ET RECONDITIONNEMENT DE PRODUITS	33
FICHE 7 - REMISE DES PRODUITS AUX PERSONNES ACCUEILLIES	39
FICHE 8 - HYGIÈNE ET ÉTAT DE SANTÉ DU PERSONNEL	45
FICHE 9 - GESTION DES DLC ET DDM	48
FICHE 10 - ÉTIQUETAGE DES PRODUITS ET TRAÇABILITÉ	52
FICHE 11 - GESTION DES ALERTES	55
FICHE 12 - CHAÎNE DU FROID	59
FICHE 13 - ENTRETIEN DES LOCAUX, MATÉRIELS ET VÉHICULES	64
FICHE 14 - PLAN DE LUTTE CONTRE LES NUISIBLES	68
FICHE 15 - RÈGLES DE BASE DE L'HYGIÈNE DES ALIMENTS	72
FICHE 16 - LES 10 RÈGLES D'OR DU BÉNÉVOLE	75
FICHE 17 - AUDITS INTERNES ET EXTERNES	76
LES ANNEXES	81

MODIFICATIONS RÉALISÉES DEPUIS 2020

Evolution de termes / acronymes

V2022
V2023

- Antennes remplacées par Délégations régionales (V2022)
- Gens de la rue remplacé par Réseau de la Rue au logement (V2022)
- MAJ adresse mail reseau.3a devient service.haa@restosducoeur.org (V2022)
- FEAD remplacé par FSE+ (V2023)

P 6 Rajout

V2023

- Dans chaque structure Restos : a minima **un bénévole responsable formé** aux bonnes pratiques d'hygiène, qui anime l'HSA au niveau de la structure. Il veille à ce que chaque bénévole soit averti, se sente concerné et applique les bonnes pratiques à son niveau. Pour cela il peut demander à l'équipe HSA de l'AD d'intervenir pour mener une action de sensibilisation des équipes dans le centre/entrepôt |

P 7 Rajout Lien QR code vers l'e-learning

V2023

P 14 Liste des interdits ramasses revue

V2022
V2023

- Mise en forme revue car amenant des confusions (V2022)
- Changement du titre : interdits ramasses devient interdits à la distribution (V2023)
- Rajout des produits qui ne sont pas recommandés par les pouvoirs publics (V2023)
- Retrait de l'interdiction distribution des œufs à J-7 (V2023)

P 15 Rajout : Liste exhaustive des 14 allergènes à déclaration obligatoire

V2023

P 27 Rajout : Cas particulier des biodéchets – (Fiche 4 : Stockage)

V2023

P 38 Rajout : Produits interdits au déconditionnement / portionnement (Fiche 6)

V2023

P 43 Rajout : Précisions sur les œufs

V2023

- Les œufs peuvent être distribués jusqu'à la DCR (date de consommation recommandée) figurant sur la coquille ou la boîte (en remplacement de l'encart qui précisait l'interdiction de distribution à DCR -7jours.)
- Rajout : Les recommandations à donner aux personnes accueillies :
 - A consommer au plus tard dix jours après la DCR
 - A consommer cuits après la DCR
 - A ne pas faire consommer aux enfants et personnes âgées après la DCR

P 74 Modification : Nettoyage du congélateur une fois / semestre et non par an

V2022

INTRODUCTION

Le B-A BA de l'hygiène est le document de référence sur l'hygiène et la sécurité des aliments aux Restos. Il est directement tiré du Guide de Bonnes Pratiques d'Hygiène (GBPH). Un format papier doit être consultable par tous dans les Centres et Entrepôts.

Le GBPH : « Distribution de produits alimentaires par les organismes caritatifs » a été élaboré par des représentants de différentes associations dont les Restos du Cœur à partir des différents textes réglementaires européens et nationaux qui s'appliquent à l'aide alimentaire. Il a été validé par les services officiels en janvier 2011, et réactualisé en mars 2023.

Le respect des règles d'hygiène est un des fondamentaux de l'accueil des personnes accueillies et relève de la responsabilité de chacun.

“ Respect et solidarité envers toutes les personnes démunies ”

(Article 1 de la Charte des bénévoles)

Tous les documents socles (Charte des bénévoles, Engagement de l'équipe de centre, Note de campagne...) le rappellent : lorsqu'il intègre les Restos du Cœur, chaque bénévole s'engage à suivre les directives nationales et départementales et à le faire avec rigueur.

En effet, dans le cadre de notre mission de distribution de denrées alimentaires aux personnes démunies, nous nous engageons à assurer l'innocuité des aliments distribués.

Nous sommes tenus de tout mettre en œuvre pour donner des produits sains. Cette préoccupation concerne l'ensemble du circuit des aliments, de l'achat ou du don jusqu'à la remise à la personne accueillie.

Pour cela, les Restos du Cœur ont construit un réseau spécialisé sur l'**HSA (Hygiène et la Sécurité des Aliments)**, qui comprend :

UNE ÉQUIPE DÉDIÉE À TOUS LES NIVEAUX :

- Au niveau de l'AN (Association Nationale), **une équipe spécialisée** qui assure la veille réglementaire, la production des documents cadre et des outils, qui organise la formation des formateurs, pilote l'intervention d'un laboratoire prestataire dans les structures et anime la communauté des bénévoles du réseau. (service.haa@restosducoeur.org)
- Dans chaque Délégation Régionale : **un référent HSA de Délégation Régionale** qui a pour mission de faire vivre le sujet au niveau de la Délégation Régionale et d'être relais des informations entre les AD et l'AN. Il accompagne les référents HSA AD dans leur mission. Il organise des comités techniques spécifiques hygiène qui favorisent le partage des pratiques. Il est en contact avec les correspondants de formation de la Délégation Régionale pour s'assurer que les besoins en formation des AD sont bien pourvus.
- Dans chaque (Association Départementale) : **un référent HSA AD** qui a pour mission d'accompagner le bureau de l'AD et les structures de l'AD (centres, entrepôts, activités du réseau De la Rue au Logement) à la mise en œuvre des bonnes pratiques d'hygiène. Il veille à la préparation et au suivi des audits internes et externes. Il relaye au niveau de l'AD les besoins (matériels, formation...). Il est le relais technique des structures qui se tourneront vers lui en cas de besoins.

- Dans chaque structure Restos : a minima **un bénévole responsable formé** aux bonnes pratiques d'hygiène, qui anime l'HSA au niveau de la structure. Il veille à ce que chaque bénévole soit averti, se sente concerné et applique les bonnes pratiques à son niveau. Pour cela il peut demander à l'équipe HSA de l'AD d'intervenir pour mener une action de sensibilisation des équipes dans le centre/entrepôt.

QUATRE NIVEAUX DE FORMATION :

- **Niveau 1 : « Formation de formateurs aux BPH ».** Deux jours animés par un laboratoire prestataire et le service formation. Formation dispensée à l'AN aux référents des Délégations Régionales, des AD et aux bénévoles formateurs HSA.
- **Niveau 2 : « Mettre en œuvre les BPH dans les entrepôts et dans les centres ».** Une journée co-animée par un correspondant de formation et un référent HSA AD. Destinée aux équipes responsables de centre, entrepôt et aux bénévoles Soutien de centres. A l'issue, les stagiaires reçoivent une attestation de formation téléchargeable sur Parcoeur qui doit être affichée dans le centre.
- **Niveau 3 : « Sensibilisation aux bonnes pratiques d'hygiène pour les bénévoles des centres »**
Un module de sensibilisation qui n'est pas obligatoire.
Il est proposé en fonction des besoins aux bénévoles des centres et des entrepôts qui n'ont pas suivi la formation niveau 2. Il est animé par un formateur HSA (Référént HSA AD ou formateur HSA) et un animateur de formation de l'AD.
Les formateurs des formations de niveau 2 et 3 doivent avoir suivi la formation de formateurs (niveau 1).
- **Niveau 4 : Modules en E-learning** à destination de tous les bénévoles ayant une mission relative à l'aide alimentaire disponibles sur la plateforme FORMACOEUR : <https://formacoeur.restosducoeur.org>



Les activités relevant du réseau **De la Rue au Logement** sont cadrées dans un guide spécifique intitulé " Manuel des bonnes pratiques d'hygiène dans les centres "gens de la rue" ". Il est disponible en version électronique sur l'intranet ou en version papier auprès du réseau De la Rue au Logement : reseau-gensdelarue@restosducoeur.org

Ce manuel a pour but de vous donner les renseignements nécessaires pour mener à bien votre mission, dans les meilleures conditions d'hygiène. Il est à destination des centres et des entrepôts.

DANS LE B-A BA, VOUS TROUVEREZ :

- p.5 à 6 : des explications sur les raisons de la nécessité des règles d'hygiène,
- p.7 à 80 : des fiches pratiques, organisées par étape et par thème,
- p.81 et suivantes : des annexes (Documents de suivi et de traçabilité des actions liées à l'hygiène).

Bonne lecture !

POURQUOI LES RÈGLES D'HYGIÈNE ?

Suivre les règles d'hygiène est essentiel pour assurer la maîtrise du risque sanitaire.

Le risque sanitaire est la probabilité qu'une personne subisse un préjudice ou des effets nocifs pour sa santé en cas d'exposition à un danger. Autrement dit, c'est la probabilité de rendre malade ou de blesser les gens par le biais des produits que nous distribuons.

Les règles d'hygiène peuvent paraître plus ou moins « contraignantes » selon les cas mais elles sont nécessaires : c'est ce qu'il est important de garder à l'esprit.

Par exemple : relever les températures des réfrigérateurs tous les jours de distribution, **c'est contraignant mais c'est indispensable** car maîtriser les températures permet de limiter la prolifération des bactéries et donc permet de garantir la qualité sanitaire des aliments distribués.

QU'ENTEND-ON PAR DANGER EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ DES ALIMENTS ?

En matière de sécurité des aliments il existe 4 grands types de danger.

- **Le danger chimique** : c'est la présence de substances chimiques dans les denrées due au stockage de produits chimiques ou à leur distribution à proximité des zones de stockage d'aliments ou de distribution alimentaire ; due à l'utilisation de récipients non agréés au contact alimentaire ou due au stockage de produits chimiques dans des récipients destinés aux aliments (contamination croisée).
- **Le danger physique** : c'est la présence de corps étrangers dans les denrées (insectes, rongeurs, cailloux, verre, cheveux, mégots ...).
- **Le danger microbiologique** : c'est la présence, dans les denrées, sur les emballages, sur le matériel, sur les mains des personnes en contact avec les denrées alimentaires... de microbes potentiellement responsables de maladies ou d'intoxications.
- **Le danger allergène** : c'est la présence dans les denrées de substances allergènes. Un allergène est une substance étrangère à l'organisme, d'origine naturelle ou synthétique. La plupart du temps inoffensive, chez les personnes allergiques, elle met le corps humain sur la défensive. A son contact, les personnes peuvent alors manifester des réactions plus ou moins graves pouvant dans certains cas extrêmes, entraîner la mort.

Concernant les dangers chimique, physique et allergène, il est assez facile de comprendre la nature du danger et comment l'éviter... mais qu'en est-il du danger microbiologique ?

LE DANGER MICROBIOLOGIQUE

Les microbes ne se voient pas à l'œil nu et ont besoin de chaleur, de nourriture et d'humidité pour vivre. On peut différencier 3 grandes familles de micro-organismes :

- les virus,
- les bactéries,
- les champignons, levures et moisissures.

Tous ne sont pas dangereux, mais certains le sont, en particulier pour les populations à risques : les personnes âgées, les enfants et les personnes immunodéprimées (personnes moins aptes à combattre la maladie, car fatiguées, déjà malades...).

Une des conséquences possibles du développement des microbes sur les aliments est l'intoxication alimentaire (qui peut se manifester par des maux de ventre ou des vomissements et peut, dans certains cas, entraîner l'hospitalisation, voire le décès de la personne).

Il y a cinq sources de contamination pour un aliment, les 5 M :

- la main-d'œuvre (vous !) si l'hygiène, en particulier celle des mains, est insuffisante,
- le milieu (par exemple l'air, avec le vent et la poussière),
- les matières premières (ingrédients utilisés initialement contaminés),
- le matériel utilisé (nettoyage et désinfection insuffisants),
- les méthodes utilisées (chaîne du froid, durées de cuisson non respectées).

Une fois un aliment contaminé, deux facteurs vont plus particulièrement favoriser la multiplication des micro-organismes :

- Le temps (la durée) : les micro-organismes se reproduisent très vite... Une contamination même minime peut engendrer une population importante de micro-organismes après quelques heures (dans les conditions optimales, une bactérie en donne naissance à 2 toutes les 20 minutes).
- La température : entre +3°C et +63°C les bactéries se multiplient : il y a danger

Au-dessus de +63°C, une partie des microbes est tuée. C'est pourquoi une des règles de base est de ne jamais mélanger des morceaux crus et cuits d'un même produit : les microbes présents sur la partie crue pourraient re-contaminer la partie cuite.

En dessous de +3°C, les bactéries ne se multiplient plus, elles dorment : **la chaîne du froid est essentielle!**

En tant que distributeur de produits alimentaires nous sommes soumis aux mêmes règles que les professionnels de l'alimentation et soumis au contrôle des pouvoirs publics, du FSE+. Les risques sanitaires et d'image nous imposent la plus grande attention au respect des règles d'hygiène.

La réglementation nous impose **une obligation de résultats** mais pas de moyens ; aussi, nous devons être en capacité de justifier les actions mises en place pour répondre aux exigences :

AVOIR UNE HYGIÈNE PERSONNELLE IRRÉPROCHABLE

NETTOYER ET DÉSINFECTER LES LOCAUX ET LES MATÉRIELS

RESPECTER LA CHAÎNE DU FROID

ENREGISTRER ET ARCHIVER LES ACTIONS

VÉRIFIER L'INTÉGRITÉ DES PRODUITS

LES FICHES PRATIQUES

- Les recommandations sous forme de **fiches pratiques par poste** vous aident, pas à pas, de la récupération/réception des marchandises jusqu'à leur distribution dans les centres (fiches 1 à 7).
- Les **fiches pratiques thématiques** (fiches 8 à 16) donnent quelques conseils concernant l'hygiène des personnes, la chaîne du froid, le nettoyage et l'entretien des locaux et des matériels.

FICHES PAR POSTE

DENREES

Dons, collectes et « ramasses » → **FICHE 1**

Transport Eventuel → **FICHE 2**

ENTREPOT

Prise en charge des produits → **FICHE 3**

Stockage → **FICHE 4**

Préparation des lots en entrepôts et remise aux structures de distribution → **FICHE 5**

Transport → **FICHE 2**

CENTRE DE DISTRIBUTION

Prise en charge des produits → **FICHE 3**

Stockage → **FICHE 4**

Déconditionnement/Portionnement/Reconditionnement de produits → **FICHE 6**

Remise des produits aux Personnes accueillies (distribution) → **FICHE 7**

FICHES PAR THEMATIQUES

Hygiène et état de santé du personnel → **FICHE 8**

DLC et DDM → **FICHE 9**

Etiquetage et traçabilité → **FICHE 10**

Gestion des alertes → **FICHE 11**

Chaîne du froid → **FICHE 12**

Entretien des locaux, matériels et véhicules → **FICHE 13**

Plan de lutte contre les nuisibles → **FICHE 14**

Règles de base de l'hygiène des aliments → **FICHE 15**

Les 10 règles d'or du bénévole → **FICHE 16**

Audits Internes et Externes → **FICHE 17**

FICHE 1 - DONS, COLLECTES ET « RAMASSES »

OBJECTIF :

Gérer les approvisionnements de manière à obtenir des produits sains, loyaux et propres à leur usage prévu. Remarque : les produits du FSE+ suivent le même circuit logistique que les produits de négoce (achats).

POINTS CLÉS À MAÎTRISER :

Bonne connaissance des produits, bonne connaissance des fournisseurs, conditions d'approvisionnement, état et conformité des produits.

DÉFINITIONS :

Ramasse : récupération de marchandise auprès des grandes et moyennes surfaces ou des intermédiaires de ramasse (Phénix, Comerso...).

Collecte : récupération de marchandise auprès des particuliers, via les opérations chariots dans les grandes et moyennes surfaces et les opérations collectes dans les établissements.

Dons : récupération de marchandise donnée par les industriels et les artisans.

Nous sommes soumis aux mêmes règles et aux mêmes contrôles et sanctions que la grande distribution.

CONDITIONS D'APPROVISIONNEMENT DE DONS COLLECTES ET RAMASSES

- **S'assurer que l'établissement donateur est bien entretenu** et qu'il traite les produits de ramasse dans les mêmes conditions que les autres produits (ex : stockage des denrées dans un endroit spécifique respectant les conditions de conservation des denrées alimentaires, à l'abri des risques de souillures).
- **Utilisation de matériel propre et adapté au transport et à la manipulation des denrées alimentaires**, (respect de la chaîne du froid...), pas de stockage des denrées réfrigérées hors froid (sur les quais).
- Dans le cas d'un don ou d'une ramasse, **vérifier les raisons le motivant**. Les produits doivent être conformes à vos critères de sélection et à la réglementation française et européenne en vigueur. Les produits feront l'objet d'un contrôle à réception pour vérifier la conformité aux caractéristiques définies. Cf. Fiche 3.
- S'assurer avant d'accepter un produit qu'il peut être distribué dans les centres sans problème (éthique, conditionnement, DLC (Date Limite de Consommation)).
- S'assurer que le donateur respecte les engagements propres à la profession (ex : Guide des dons alimentaires ANIA/FCD/FNSEA/SOLAL).

PRODUITS EN VRAC ET GROS CONDITIONNEMENT

Si on vous propose des produits en gros conditionnement ou des produits secs distribués en vrac (pâtes, noix, céréales...), qui nécessitent un reconditionnement en portions plus petites, ne les accepter que : si vous êtes **capables d'assurer la traçabilité** des denrées et une **hygiène parfaite lors du reconditionnement**. Cf. Fiche 6

- **Refuser les produits qui n'ont pas été conservés dans de bonnes conditions** (rupture de la chaîne du froid, stockage à l'humidité, en présence de nuisibles...).
- **Refuser les produits surgelés décongelés.**

- **Être vigilant à la quantité de produits proposée.** Accepter uniquement la quantité que vous pouvez distribuer aux personnes accueillies dans vos centres de distribution, sauf si vous pouvez mutualiser avec d'autres centres.



PENSER SURTOUT, AVANT D'ACCEPTER QUOI QUE CE SOIT, QUE CE QUI N'EST PAS DISTRIBUÉ DEVRA ÊTRE DÉTRUIT !

Pour rappel, les frais de destruction de marchandise sont très élevés

LES INTERDITS A LA DISTRIBUTION

Dans le cadre des dons, ramasses et collectes, **refuser systématiquement** les produits suivants car ils présentent trop de risque à la consommation

- **Tous les produits à DLC dépassée ou trop courte pour être distribués dans les temps.**
- **Produits réfrigérés détériorés, abîmés, présentant un aspect anormal.**
- **Pâtisseries réfrigérées à base de crème pâtissière, crème chantilly ou crème chantilly fourrées après cuisson** (éclairs, religieuses, mille-feuilles...).
- **Coquillages, crustacés et huîtres crus** (sauf moules crues en bacs thermo scellés).
- **Produits réfrigérés à base de poissons ou de viandes crus destinés à être consommés crus** (sushi, carpaccio...).
- **Les viandes à fort risque de développement bactérien.**
 - **Steaks recomposés crus** (hachés ou tranchés), préemballés ou non.
 - **Abats* crus réfrigérés** préemballés ou non.
 - **Farces et produits farcis crus** réfrigérés préemballés ou non.
 - **Saucisses crues** (chipolatas, merguez, Toulouse...) réfrigérées préemballées ou non,
- **Viandes ou fromages réfrigérés non préemballés** ; Viandes, produits de poissonnerie, fromages, produits traiteurs et produits de charcuterie non pré-emballés (à la coupe)
- **Plats cuisinés vendus chauds** (paëlla, couscous...)
- **Boissons alcoolisées, Produits à base de CBD, Compléments alimentaires, Boissons énergisantes** : les pouvoirs publics émettent des réserves sur ces produits
- **Médicaments, et tous produits assimilables**

***Liste des abats :** la cervelle, l'amourette, la tête, les joues et noix de joue, la langue y compris la langue cuite, les rognons (reins), les rognons blancs (testicules), le cœur, le foie, le ris, la queue, les pieds, la crépine(péritoine), l'os à moelle et la moelle d'os.

DONS EXCEPTIONNELS

En cas de dons exceptionnels (volume, fréquence, qualité) de produits de la mer, de viande ou de pâtisserie, une demande de dérogation sera à effectuer auprès du service hygiène et accompagnement alimentaires : service.haa@restosducoeur.org

COLLECTES

Dans le cas des collectes, refuser les produits réfrigérés et surgelés dans la mesure où ils ne peuvent être stockés ou transportés dans le respect de la chaîne du froid.

ÉTAT ET CONFORMITÉ DES PRODUITS ISSUS DES DONS, COLLECTES ET RAMASSES

Le tri des produits doit être effectué avant leur prise en charge, par les GMS (Grandes et Moyennes Surfaces) (cf. Loi Garot), cas des « ramasses » en particulier.

Dans tous les cas, le respect des critères suivants est à vérifier :

LA DATE DE CONSERVATION

LES PRODUITS A DLC



REFUSER SYSTÉMATIQUEMENT LES PRODUITS DONT LA DLC EST DÉPASSÉE.

Pour tenir compte des délais logistiques, les entreprises agroalimentaires et les distributeurs s'engagent à respecter un délai de 48h avant la fin de la DLC. Ce délai peut être inférieur si l'association est en mesure de les distribuer avant expiration de cette date (loi Garot).

- Si la DLC est courte, s'assurer, avant d'accepter, de pouvoir distribuer le produit de manière à ce qu'il puisse être consommé par les personnes accueillies avant l'expiration de la DLC.
- Les produits à DLC récupérés lors des ramasses, seront distribués en priorité dès leur prise en charge si possible le jour même.
- En cas d'excédent de produits à DLC très proche, donner les produits restant plutôt que de devoir les détruire ensuite !
- En cas de volume de ramasse importante **la mutualisation des dons est une solution à exploiter pour faciliter la valorisation et l'écoulement des denrées.**

LES PRODUITS A DDM

Un don de produits à DDM dépassée peut être accepté au cas par cas. Cf. Fiche 9

- Se renseigner sur les conditions de conservation et la cause du dépassement de la DDM.
- S'assurer, avant d'accepter, que l'aspect du produit est correct et que la marchandise pourra être distribuée sans problème par la suite.
- On essaiera d'obtenir une prolongation de DDM auprès du donateur.
- On acceptera un don de produit à DDM dépassée dans la mesure où les volumes et délais de traitements logistiques permettront un écoulement de tous les produits avant le dépassement de la DDM allongée Restos. Cf. Fiche 9



SI VOUS AVEZ UN DOUTE SUR LA QUALITÉ DU PRODUIT, ALORS REFUSEZ LE DON.
Gardez à l'esprit qu'un produit dégradé devra être détruit : cela est onéreux.

⇒ Si vous souhaitez un support technique dans la prise de décision, tournez-vous vers votre référent HSA AD ou vers le service hygiène et accompagnement alimentaires : service.haa@restosducoeur.org

L'ÉTIQUETAGE



LE FOURNISSEUR/TRAITEUR A L'OBLIGATION DE FOURNIR LES MENTIONS OBLIGATOIRES D'ÉTIQUETAGE EN FRANÇAIS

MENTIONS DEVANT OBLIGATOIREMENT FIGURER SUR LE PRODUIT REMIS AUX PERSONNES ACCUEILLIES

Mentions devant figurer en langue française sur l'étiquetage du produit remis aux personnes accueillies = **informations indispensables au consommateur** pour faire un usage approprié de la denrée ou nécessaires pour assurer sa traçabilité :

- **la dénomination de vente** (sauf cas particuliers, par exemple gâteaux secs conditionnés individuellement en sachet transparent pour toute question = service.haa@restosducoeur.org)
- **la date limite de consommation** DLC ou date de durabilité minimale DDM
- **les conditions particulières de conservation et d'utilisation**
- **les allergènes**
- **le numéro de lot**

Liste exhaustive des 14 allergènes à déclaration obligatoire : Céréales contenant du Gluten, Sésame, Fruits à coque, crustacés, œuf, poisson, moutarde, lait, céleri, arachide, soja, mollusque, lupin, sulfites.

ÉTIQUETAGE EN LANGUE ÉTRANGÈRE, ET/OU ÉTIQUETAGE ABSENT / INCOMPLET

- Récupérer l'ensemble des mentions obligatoires auprès du donateur.
- Afficher l'ensemble de ces mentions dans la structure de distribution, à destination des personnes accueillies.
- Remettre au minimum, aux personnes accueillies, un étiquetage comprenant les 5 mentions précisées ci-dessus.



EN L'ABSENCE D'INFORMATIONS PRÉCISES SUR LA COMPOSITION (EX : CAS DES PLATS TRAITEURS PRÊTS À CONSOMMES), LES PRODUITS NE POURRONT PAS ÊTRE DISTRIBUÉS.

N'acceptez un don que si :

- ⇒ vous disposez des informations d'étiquetage en langue française
- ⇒ vous êtes en mesure de fournir individuellement sur chaque produit un étiquetage mentionnant les 5 mentions listées ci-dessus.

L'ÉTAT DES PRODUITS

- **Refuser les produits détériorés** qui ne respectent pas les conditions présentées ci-dessous ou qui sont susceptibles de représenter un danger à la consommation.
- Effectuer un tri des fruits et légumes selon ces critères d'acceptation.

ASPECT DU PRODUIT : CONDITIONS À REMPLIR

Denrées surgelées	• emballage non fuité, déchiré, perforé • absence de glace excessive sur l'emballage ou sur le produit • conditionnement non déformé • produits non collés ensemble par de la glace • absence de produits malléables • absence de produits décongelés
Conserves alimentaires	• absence de boîtes de conserve bombées, rouillées • absence de déformations des boîtes
Autres denrées	• absence de gonflement anormal du conditionnement • maintien des produits sous vide, emballage épousant la forme du produit • emballage primaire (en contact avec l'aliment) intègre, non percé • couleur et odeur normales de la denrée • absence de coups apparents, moisissures, zone fragilisée, d'aspect anormal

FICHES ANNEXES À CONSULTER

- Fiche 3 - Prise en charge des produits
- Fiche 6 - Déconditionnement / portionnement et reconditionnement de produits

FICHE 2 - TRANSPORT

OBJECTIF :

Transporter les denrées alimentaires, en maintenant les températures requises et en préservant l'intégrité des emballages, conformément à la réglementation.

POINTS CLÉS À MAÎTRISER :

Température (maîtrise de la chaîne du froid), état du véhicule et du matériel de livraison.

Température (maîtrise de la chaîne du froid), état du véhicule et du matériel de livraison.

MAÎTRISE DE LA CHAÎNE DU FROID (PRODUITS RÉFRIGÉRÉS ET SURGELÉS)

AVANT LE CHARGEMENT

S'assurer de la conformité des températures du véhicule de livraison et/ou des caissons isothermes juste avant de charger les produits

- Mettre en route le système de production de froid du véhicule de livraison à l'avance, pour que l'enceinte soit à la bonne température au moment du chargement.
- Mettre à température les caissons isothermes avant le chargement.

PENDANT LE CHARGEMENT ET LE DÉCHARGEMENT

Eviter les déperditions de froid en laissant les portes du camion ouvertes

Limiter les temps de chargement et de déchargement.

- Refermer la porte du camion (ou le caisson isotherme) entre deux chargements / déchargements.
- Limiter le temps des opérations : **respecter la règle des 30 min maximum hors froid** pour les produits réfrigérés et surgelés durant l'ensemble des opérations (chargement, déchargement, transfert des produits).
- Charger les produits réfrigérés et surgelés en dernier, après les avoir sortis au dernier moment de la chambre froide ou du réfrigérateur/congélateur.
- Décharger les produits réfrigérés et surgelés en premier et les stocker immédiatement en chambre froide ou réfrigérateur/congélateur.

PENDANT LE TRANSPORT

- **Les surgelés doivent être transportés à -18°C** (dans un véhicule frigorifique équipé d'un enregistreur de température lorsque la durée de transport est supérieure à 8h).
- **Les produits réfrigérés sont transportés entre 0°C et + 4°C.** (Cf. Fiche 12)
- Se conformer, dans tous les cas, aux températures préconisées sur les étiquetages des produits.

EN ABSENCE DE CAMION FRIGORIFIQUE

Le transport de produits réfrigérés ou surgelés (sans rupture de charge) est limité à 80 km maximum depuis le lieu de chargement (ce qui correspond à environ 1h30 de transport), afin de maintenir les produits à température réglementaire, grâce aux solutions alternatives suivante :

- **chariots** comportant des plaques eutectiques... ,
- **caisson isotherme glacière souple ou rigide** contenant une source de froid (plaques eutectiques, poches de glace... (les plaques eutectiques doivent être congelées au préalable) -25°C pour les plaques surgelées, -18°C pour les plaques de réfrigération),
- **housses isothermes à enfiler sur les palettes** et garantissant environ 2 heures sans déperdition de froid (variable selon constructeur).
- Grouper les produits réfrigérés et surgelés (l'effet de masse ralentit la déperdition de froid).
- La température doit être maîtrisée pendant le transport (cf. Fiche 12).

RANGEMENT DES PRODUITS

Séparation des différents produits (séparation produits alimentaires / produits d'hygiène/entretien, séparation fruits et légumes bruts / autres produits, séparation produits d'épicerie sèche / produits réfrigérés ou surgelés).

- Si les produits d'hygiène /entretien ne peuvent être isolés des produits alimentaires, les mettre en dessous des denrées alimentaires.
- Absence de contact des produits avec le sol et les parois du véhicule (utilisation de cageots pour les fruits et légumes par exemple).
- Rangement ordonné des produits.
- Utilisation de matériel adapté au transport et à la manipulation des denrées alimentaires.

ENTRETIEN DU VÉHICULE DE LIVRAISON ET AUTRES MATÉRIELS DE TRANSPORT

Maintenir le matériel de transport en bon état et l'entretenir régulièrement.

- S'assurer de l'absence de risque de souillures des produits (absence de fuite de fluide frigorigène, absence de nuisibles).
- Faire vérifier les enregistreurs de température des véhicules frigorifiques tous les 2 ans par un organisme agréé. Ce contrôle doit être planifié sur le Plan de maintenance.
- Vérifier, en permanence, les joints conditionnant l'étanchéité de l'enceinte du véhicule de transport et/ou du matériel de substitution.
- Vérifier le bon état et le bon fonctionnement du système frigorifique (au minimum 1 fois/semestre).
- Les véhicules transportant des denrées alimentaires périssables doivent faire l'objet d'un contrôle technique (réalisé par le Cemafrroid).



LE SAVIEZ-VOUS ? ATTESTATION DE CONFORMITÉ DES VÉHICULES

Les attestations de conformité des engins agréés (camion ou container frigorifique) doivent être renouvelés après 6 ans de mise sur le marché puis 3 ans plus tard par un centre de test habilité. Puis, un renouvellement de l'attestation pour 6 ans doit être réalisé en station d'essais officielle, 12 ans après la mise sur le marché de l'engin. Enfin, au bout de ces 6 ans, l'attestation pourra être de nouveau renouvelée de la même façon.

NETTOYAGE / DÉSINFECTION DU VÉHICULE DE LIVRAISON ET AUTRES MATÉRIELS DE TRANSPORT (CAISSON ISOTHERME, PLAQUE EUTECTIQUE...) CF. FICHE 13



- Vérifier à chaque utilisation, que le véhicule et le matériel sont visuellement propres.
- Procéder à un nettoyage et désinfection du matériel de transport en cas de souillures et enregistrer l'action sur la fiche [Nettoyage/ désinfection du matériel de transport](#).
- Le nettoyage des véhicules affrétés (transport sous-traité) est de la responsabilité du transporteur.

AUTOCONTRÔLES :

- Contrôle visuel de l'état du matériel de transport
- Contrôle visuel des bonnes pratiques de manutention des produits
- Contrôle visuel de la conformité des températures du véhicule de livraison et/ou des caissons isothermes
- Vérification interne de la justesse des thermomètres (cf. Annexe 3)
- Plan de nettoyage / désinfection (Cf. Fiche 13)

ENREGISTREMENTS :

- Enregistrement de la désinfection du matériel de transport
- Enregistrement des contrôles de température du matériel de transport

FICHES ANNEXES A CONSULTER :

- Fiche 12 - Chaîne du froid
- Fiche 13 - Entretien des locaux, matériels et véhicules
- Annexe 1 - Contrôle à réception – Enregistrements des non-conformités
- Annexe 2 - Relevé des températures du matériel de transport
- Annexe 7 – Nettoyage/désinfection du matériel de transport

FICHE 3 - PRISE EN CHARGE DES PRODUITS

OBJECTIF :

Prendre en charge des produits, de manière à garantir le maintien de leurs qualités sanitaire, organoleptique et nutritive.

POINTS CLÉS À MAÎTRISER :

État du véhicule et du matériel de livraison, température, aspect des produits et intégrité des conditionnements, étiquetage des produits.

ENTREPÔT :



- **Effectue tous les contrôles mentionnés ci-dessous.**
- **Indique les températures relevées ainsi que les non-conformités éventuelles sur le bon de livraison** qui sera ensuite tamponné, daté et signé, et/ou sur la lettre de voiture.
- **Enregistre les non-conformités :** [Contrôle à réception – Enregistrement des non-conformités](#)

⇒ Archivage du bon de livraison : 5 ans.

CENTRES D'ACTIVITÉ :



- **Contrôle l'état des produits et l'étiquetage** au moment de la prise en charge des produits.
- **Contrôle la température des produits au moment de la prise en charge des produits ET au moment de leur réception dans le centre.** Il est impératif de noter les températures relevées ainsi que les non-conformités éventuelles sur le bon de livraison qui sera ensuite tamponné, daté et signé.
- **Enregistre les non-conformités :** [Contrôle à réception – Enregistrement des non-conformités](#).

⇒ Archivage du bon de livraison : 5 ans.



NE SIGNEZ LE BON DE LIVRAISON OU LE BON D'ENLÈVEMENT QU'APRÈS AVOIR EFFECTUÉ LES CONTRÔLES

L'ÉTAT DU VÉHICULE DE LIVRAISON ET AUTRES MATÉRIELS DE TRANSPORT (CAISSONS ISOTHERMES...)

- Conformité des véhicules frigorifiques de transport (attestations de conformité techniques CEMAFROID à vérifier en cas de doute).
- Propreté générale.
- **Absence de risque de souillures des produits** (absence de fuite de fluide frigorigène, absence de nuisibles, séparation des produits d'hygiène/entretien des produits alimentaires, séparation des différentes catégories de produits. Absence de contact des produits avec les parois du véhicule).
- **Etat du chargement** (état général des produits, palettes non endommagées, intégrité des emballages, rangement ordonné des produits).

⇒ Toute anomalie est signalée sur le bon de livraison, le document de transport ou de livraison et est enregistrée sur l'Annexe 1.

LES TEMPÉRATURES (SI TRANSPORT DE PRODUITS RÉFRIGÉRÉS OU SURGELÉS)

ENTREPÔTS :

- **Lors de la réception de marchandise** : il contrôle et enregistre la température.
- **Au départ de la tournée de livraison** : il contrôle et enregistre la température du véhicule/matériel de transport.
- **Lors des livraisons** : il contresigne les relevés de températures effectuées par les centres.

CENTRES D'ACTIVITÉS :

- **Lors de la prise en charge des produits chez le donateur** (GMS, Usine, Plateforme logistique...) : il contrôle et enregistre la température.
- **Lors de la réception de marchandises dans le centre d'activité** : il contrôle et enregistre la température. L'enregistrement sera contresigné par le livreur.

TEMPÉRATURE DU VÉHICULE / MATÉRIEL DE TRANSPORT

La prise de températures de l'enceinte du véhicule de livraison (vérification s'il y a lieu du disque d'enregistrement), ou du matériel de substitution (caissons isothermes...) lors de la réception de produit **est obligatoire au niveau de l'entrepôt**.

Cette procédure permet de détecter une éventuelle rupture de la chaîne du froid de l'enceinte frigorifique.



- Ce contrôle est à effectuer dès l'ouverture des portes ou à l'ouverture immédiate des conteneurs et est enregistré sur la [Fiche de relevé des températures du matériel de transport](#).
- Avant la prise en charge des produits, démarrer le groupe frigorifique de manière à ce que l'enceinte frigorifique soit à la température requise au moment du chargement des produits.

TEMPÉRATURE DES PRODUITS :

- La prise de température effectuée entre 2 conditionnements (par exemple entre 2 sachets) est systématique, que ce soit au niveau des entrepôts ou des centres.



ON ENREGISTRERA SYSTÉMATIQUEMENT LES TEMPÉRATURES RELEVÉES SUR LES BL CORRESPONDANTS AUX PRODUITS CONTRÔLÉS

TEMPÉRATURE – CONDUITE À TENIR EN CAS DE NON CONFORMITÉ

- **Si la température est non conforme entre deux conditionnements** : prendre la température à cœur. Tableau des températures et tolérances par famille de produits (froid positif / négatif). (Cf. Fiche 12)
- **Si la température à cœur est non conforme** = Enregistrer sur le document de livraison (BL) et sur la [Fiche d'enregistrements des non-conformités](#) et refuser/détruire la marchandise selon le cas de figure.
- **Si conforme** enregistrer sur le document de livraison (BL)



QUELQUES CONSEILS UTILES

- **En cas de grosse ramasse dispatchée sur plusieurs centres** on éditera (photocopie) un BL par centre sur lequel on précisera la température relevée à chaque point de livraison.
- **En cas de prise en charge multi-produits**, ordonner la prise en charge de la façon suivante : Traiter les produits surgelés, puis les produits réfrigérés, puis les fruits et légumes, terminer par les produits secs.

L'ÉTIQUETAGE

MENTIONS DEVANT OBLIGATOIREMENT FIGURER SUR LE PRODUIT REMIS AUX PERSONNES ACCUEILLIES

Mentions devant figurer en langue française sur l'étiquetage du produit remis aux personnes accueillies = **informations indispensables au consommateur** pour faire un usage approprié de la denrée ou nécessaires pour assurer sa traçabilité :

- **la dénomination de vente** (sauf cas particuliers, par exemple gâteaux secs conditionnés individuellement en sachet transparent pour toute question = service.haa@restosducoeur.org),
- **la date limite de consommation** DLC ou date de durabilité minimale DDM,
- **les conditions particulières de conservation et d'utilisation**,
- **les allergènes**,
- **le numéro de lot**.



LE FOURNISSEUR/TRAITEUR A L'OBLIGATION DE FOURNIR LES MENTIONS OBLIGATOIRES D'ÉTIQUETAGE EN FRANÇAIS

ÉTIQUETAGE EN LANGUE ÉTRANGÈRE, ET/OU ÉTIQUETAGE ABSENT / INCOMPLET

- Récupérer l'ensemble des mentions obligatoires auprès du donateur.
- Afficher l'ensemble de ces mentions dans la structure de distribution, à destination des personnes accueillies.
- Remettre au minimum, aux personnes accueillies, un étiquetage comprenant les 5 mentions précisées ci-dessus.



EN L'ABSENCE D'INFORMATIONS PRÉCISES SUR LA COMPOSITION (EX : CAS DES PLATS TRAITEURS PRÊTS À CONSOMMER), LES PRODUITS NE POURRONT PAS ÊTRE DISTRIBUÉS.

N'acceptez un don que si :

- ⇒ vous disposez des informations d'étiquetage en langue française
- ⇒ vous êtes en mesure de fournir individuellement sur chaque produit un étiquetage mentionnant

L'ASPECT DU PRODUIT

Effectuer un tri des fruits et légumes selon ces critères d'acceptation.

ASPECT DU PRODUIT : CONDITIONS À REMPLIR	
Denrées surgelées	• Emballage non fuité, déchiré, perforé • Absence de glace excessive sur l'emballage ou sur le produit • Conditionnement non déformé • Produits non collés ensemble par de la glace • Absence de produits malléables • Absence de produits décongelés
Conserves alimentaires	• Absence de boîtes de conserve bombées, rouillées • Absence de déformations des boîtes
Autres denrées	• Absence de gonflement anormal du conditionnement • Maintien des produits sous vide, emballage épousant la forme du produit • Emballage primaire (en contact avec l'aliment) intègre, non percé • Couleur et odeur normales de la denrée • Absence de coups apparents, moisissures, zone fragilisée, d'aspect anormal

EN CAS DE NON-CONFORMITÉ :



QUELLE QUE SOIT L'ORIGINE DU PRODUIT (FOURNISSEUR, ENTREPÔT DE L'ASSOCIATION...), EN CAS DE NON-CONFORMITÉ : ISOLER LES PRODUITS AVEC LA MENTION « PRODUITS NON CONFORMES. NE PAS UTILISER ».

SI LA MARCHANDISE PROVIENT D'UN TIERS VIS-A-VIS DE L'ASSOCIATION

- **Tout produit non conforme** (température et/ou intégrité des conditionnements et/ou aspect des produits et/ou étiquetage des produits non conformes) **est refusé et repris par le tiers** (fournisseur, distributeur...).

SI LES PRODUITS NE SONT PAS REPRIS PAR LE FOURNISSEUR OU PROVIENNENT D'UN TRANSFERT INTERNE A L'ASSOCIATION

- **Prévenir le siège de l'AD pour décision** (un bon de sortie et/ou un bon de destruction sera alors établi).

AUTOCONTRÔLES :

- Contrôle du bon déroulement de la prise en charge et de la réception des produits.

ENREGISTREMENTS :

- Enregistrement des contrôles sur les BL, les non-conformités sont enregistrées sur l'Annexe 1.

FICHES ANNEXES À CONSULTER :

- Fiche 10 - Étiquetage des produits et traçabilité
- Fiche 12 - Chaîne du froid
- Annexe 1 - Contrôle à réception - Enregistrements des non-conformités
- Annexe 2 - Relevé des températures du matériel de transport

FICHE 4 - STOCKAGE

OBJECTIF :

Organiser et faciliter la gestion des stocks, optimiser les conditions de stockage des produits dans le respect des règles d'hygiène (limiter les contaminations croisées, protéger les denrées des nuisibles, maintenir les températures recommandées ainsi que l'intégrité des produits), grâce à des mesures de rangement adéquates.

POINTS CLÉS À MAÎTRISER :

Gestion des stocks, organisation et rangement des stocks, respect de la chaîne du froid, entretien et nettoyage / désinfection des zones de stockage.

GESTION DES STOCKS

Effectuer une bonne gestion des stocks, notamment par la surveillance régulière des dates de conservation des produits.

RÈGLE DU « PPPS » (PREMIER PÉRIMÉ PREMIER SORTI).

- Lors du rangement, **mettre en avant les produits à DLC ou DDM les plus courtes afin de faire partir les produits correspondants en premier.**
- Vérifier régulièrement la rotation des stocks et faire des inventaires fréquemment afin de pouvoir appliquer cette règle.
- Trier les produits issus des « ramasses » (cf. Fiche 1 et Fiche 3)
- Tous les produits doivent être identifiés (origine, composition, n° de lot de fabrication, DLC ou DDM...)



IL EST RECOMMANDÉ AUX CENTRES DE FAIRE UN INVENTAIRE À CHAQUE FIN DE DISTRIBUTION (1 FOIS PAR SEMAINE MINIMUM) ET DE LES SAISIR SUR LE LOGICIEL DE GESTION DES STOCKS.

LES PRODUITS A DLC

- Les produits à DLC dépassée ou détériorés doivent être détruits dès que possible.
- Dès lors qu'un produit a atteint sa DLC, sa distribution est interdite et il doit être retiré des stocks.
- Dans l'attente d'un enlèvement ou d'une destruction rapide, isoler les produits à DLC dépassée avec la mention « produits non conformes, ne pas utiliser ».
- Pour faciliter les communications sur le sujet, la liste des produits concernés peut être affichée sur la porte des chambres froides ou des réfrigérateurs.
- La structure de distribution doit distribuer les produits aux personnes accueillies avant que la DLC ne soit atteinte.



IL NE DOIT PAS Y AVOIR DE PRODUITS À DLC DÉPASSÉE NON IDENTIFIÉS DANS LES STOCKS.

GESTION DES DÉCHETS

Le stockage doit être conforme aux contraintes réglementaires d'hygiène et de sécurité.

ENTREPÔT

- Il est recommandé de faire appel à une société de gestion des déchets.

STRUCTURE DE DISTRIBUTION

- Il est recommandé de conclure des accords locaux avec les municipalités ou les sociétés spécialisées, pour la destruction des différents types de déchets .
- Le don à la SPA est également une possibilité, selon l'avis des DD(CS)PP et en fonction des quantités à détruire.

CAS PARTICULIER DES BIODECHETS

- Le stockage ne doit pas générer de contamination. Il est donc nécessaire de prévoir :
 - Un protocole pour le nettoyage et la désinfection quotidiens des bio-seaux ou autres contenants destinés à recevoir les biodéchets
 - Un circuit d'évacuation adapté, permettant d'éviter une contamination croisée des aliments par les biodéchets

DENRÉES FAISANT L'OBJET D'UN RAPPEL/RETRAIT OU PRÉSENTANT UN RISQUE CHIMIQUE OU BIOLOGIQUE ÉVIDENT (DLC DEPASSÉE, EMBALLAGE ENDOMMAGÉ)

Ces denrées doivent directement être rendues impropres à la récupération (empêcher le glanage dans les poubelles) et à la consommation par tout moyen approprié. (Par exemple asperger les denrées de détergent Restos – préconisation d'une DDPP).

⇒ Penser à archiver les bons de sortie et de destruction pendant 5 ans.

ORGANISATION ET RANGEMENT DES STOCKS

De manière générale en terme de rangement :

- Séparer les fruits et légumes bruts des autres produits, notamment des produits réfrigérés (si pas de chambres froide ou réfrigérateur spécifique pour le rangement des fruits et légumes).
- Séparer les œufs des autres produits.
- **Séparer les produits d'hygiène et d'entretien** qui doivent se trouver dans une zone matérialisée distincte de celle réservée aux produits alimentaires.
- **Les denrées doivent être stockées sur des palettes ou étagères dégagées du sol** (10 cm minimum). Aucun article ne doit être au contact direct du sol ou des murs.
- **Eviter l'entassement des produits et la surcharge des installations.**
- Il est recommandé d'établir des plans de rangement pour chaque zone de stockage (plan de rangement affiché et/ou identification des étagères).
- Dans le cas d'exiguïté des réserves, adopter une sectorisation verticale avec le rangement des produits alimentaires au-dessus des produits d'hygiène / entretien.
- **Les poubelles doivent être stockées dans des zones spécifiques** à l'écart des denrées alimentaires.

RANGEMENT DES ENCEINTES REFRIGÉRÉES : RANGEMENT VERTICAL

- Les produits les plus fragiles (viande, charcuterie cuite, plats cuisinés...) doivent être stockés en haut des étagères.
- Favoriser le stockage des produits lourds et difficiles à manipuler vers le bas.
- Les produits à forte rotation seront les produits les plus facilement accessibles.

RANGEMENT DES RÉFRIGÉRATEURS

- Faire un état des lieux de la température des différents compartiments et/ou entre les étagères, afin de régler la température du réfrigérateur et respecter les températures de conservation recommandées.
- Ne pas entasser les produits, l'air doit circuler entre les étagères.

RANGEMENT DES CHAMBRES FROIDES NÉGATIVES OU CONGÉLATEURS

- Il est recommandé d'avoir un rangement par type de produit (cas du congélateur).
- Les produits les plus utilisés doivent être les plus accessibles possibles.
- Les cartons entamés sont toujours positionnés de façon à être prélevés en premier.

RANGEMENT DE L'ÉPICERIE

- L'humidité de la zone de stockage doit être limitée.
- Les produits liquides sont stockés en dessous des autres produits.
- Ne pas empiler les produits sensibles (ex : briques de lait ...).
- Certains produits sensibles aux variations de température (eau, lait, chocolat...) ne doivent pas être stockés au soleil ou dans des zones à température élevée, ou dans des zones subissant les effets du gel.
- Si votre local est sensible au gel, protégez les produits à l'aide de bâches.

RANGEMENT DES ŒUFS



Il est possible de les stocker en froid positif ou en épicerie. Toutefois, il est important de garder le même mode de conservation tout au long de la chaîne. Ainsi les œufs reçus en logistique « produits réfrigérés avec maintien au froid > 24 heures » seront rangés au frais, ceux reçus en « ambiant » seront stockés en épicerie.

RESPECT DE LA CHAÎNE DU FROID (CF. FICHE 12 - CHAÎNE DU FROID)

S'ASSURER DE LA CONFORMITÉ DES TEMPÉRATURES DES ENCEINTES REFRIGÉRÉES



L'ENREGISTREMENT DES TEMPÉRATURES DES CHAMBRES FROIDES, RÉFRIGÉRATEURS, ET CONGÉLATEURS SE FAIT À CHAQUE JOUR D'OUVERTURE DU CENTRE/ENTREPÔT

- **La température adoptée doit correspondre à la température nécessaire à la conservation du produit le plus fragile.**
- Eviter les déperditions de froid :
 - Limiter l'ouverture des portes des enceintes réfrigérées, notamment lors du rangement des produits
 - Utiliser des rideaux à lamelles à l'entrée des chambres froides et des véhicules de transport pour limiter la déperdition de froid
 - Au cours du nettoyage des chambres froides, penser à refermer la porte derrière vous pour éviter les pertes de froid.

EN CAS D'AUGMENTATION DE LA TEMPÉRATURE D'UNE ENCEINTE RÉFRIGÉRÉE LORS DU CONTRÔLE RÉALISÉ IMMÉDIATEMENT APRÈS OUVERTURE DES PORTES



EN CAS DE TEMPÉRATURE NON CONFORME PRENDRE SYSTÉMATIQUEMENT LA TEMPÉRATURE À CŒUR DES PRODUITS (CF. FICHE 12).
EN FONCTION DES TOLÉRANCES ADMISES :

SI LA TEMPÉRATURE À CŒUR DES PRODUITS EST SUPÉRIEURE AUX TEMPÉRATURES TOLÉRÉES :

- **Isoler les produits avec la mention « produits non conformes, ne pas utiliser ».**
- Les produits doivent être détruits ou donnés à la S.P.A (selon l'avis des DD(CS)PP) et en fonction des quantités à détruire.

S'IL Y A DÉPASSEMENT DE 2 A 3°C DE L'ENCEINTE PAR RAPPORT À LA TEMPÉRATURE PRÉCONISÉE :

Vérifier la température de l'enceinte après 1 à 2 heures, et plus régulièrement les jours suivants.

- Si la température est redevenue normale, pas d'action particulière.
- Sinon, faire vérifier le bon fonctionnement de l'enceinte par un technicien (Cf. Fiche 13).

SI LE DÉPASSEMENT DE TEMPÉRATURE DE L'ENCEINTE EST PLUS IMPORTANT :

- **Appeler immédiatement une société spécialisée** qui vérifiera les différents points techniques.
- Dans l'attente de l'intervention, limiter les ouvertures de portes et **ranger si possible les produits reçus dans une autre enceinte** présentant des températures de stockage conformes.

QUELS MOYENS POUR LE STOCKAGE FROID

- **Il est demandé d'avoir un contrat de maintenance spécifique pour les chambres froides.** Il permet la maintenance des matériels ainsi que la vérification des sondes de températures par une société spécialisée.

- L'installation d'une alarme automatique se déclenchant lors du dysfonctionnement des enceintes froides est recommandée.
- En cas d'utilisation d'enregistreurs de température à disque, ne pas oublier de changer le disque toutes les semaines. Ceux-ci doivent être archivés ainsi que les feuilles de contrôles manuels pendant 5 ans.
- En cas d'utilisation de clés USB enregistreuses de température, ne pas oublier de transférer régulièrement les données de la clé vers un ordinateur (1 fois/semaine).

ENTRETIEN ET NETTOYAGE / DÉSINFECTION DES ZONES DE STOCKAGE

- Lutter en permanence contre les nuisibles. (Cf. Fiche 14)
- Assurer l'entretien du matériel frigorifique, selon les prescriptions du constructeur.
- Tous les matériels et équipements avec lesquels les denrées alimentaires entrent en contact doivent être maintenus propres. (Cf. Fiche 13)
- Les enceintes de stockage doivent être en permanence propres. Elles seront nettoyées et désinfectées autant de fois que nécessaire.
- Les chambres froides négatives et les congélateurs seront nettoyés et désinfectés en cas d'apparition importante de givre. Après un arrêt de fonctionnement, assurer un nettoyage systématique avant remise en température.
- Maintenir une bonne circulation de l'air dans les zones de stockage

AUTOCONTRÔLES :

- Contrôle des températures, effectué immédiatement après ouverture des portes (température stabilisée) lors des jours de présence.
- Contrôle visuel de la bonne gestion des stocks.
- Contrôle visuel du rangement des zones déstockage.
- Contrôle visuel de la propreté et de l'entretien des zones déstockage.
- Contrôle visuel de l'absence de nuisibles ou de leurs déjections.

ENREGISTREMENTS :

- Enregistrement des températures.
- Enregistrement du nettoyage désinfection des réfrigérateurs/congérateurs/chambres froides.
- Enregistrement de la lutte contre les nuisibles.
- Enregistrement du dépannage du matériel.

FICHES ANNEXES À CONSULTER :

- Fiche 9 - Gestion des DLC/DDM
- Fiche 12 - Chaîne du froid
- Fiche 13 - Entretien des locaux, matériel et véhicules
- Fiche 14 - Plan de lutte contre les nuisibles

- Annexe 4 - Plan de maintenance
- Annexe 5 - Dépannage du matériel- fiche d'anomalies
- Annexe 6 - Plan de nettoyage désinfection
- Annexe 8 - Nettoyage / désinfection des locaux
- Annexe 9 - Nettoyage / désinfection des réfrigérateurs/congérateurs/chambres froides positives et négatives
- Annexe 11 - Plan de lutte contre les nuisibles
- Annexe 12 - Plan de lutte contre les nuisibles - suivi des interventions des sociétés externes
- Annexe 13 - Plan de lutte contre les nuisibles – Enregistrements

FICHE 5 - PRÉPARATION DES LOTS EN ENTREPÔT ET REMISE AUX STRUCTURES DE DISTRIBUTION

OBJECTIF :

Préparer la marchandise et remettre les commandes aux structures de distribution dans le respect des normes d'hygiène alimentaire, notamment en maintenant les températures recommandées.

POINTS CLÉS À MAÎTRISER :

Tri des denrées alimentaires, gestion des DLC et DDM, respect de la chaîne du froid, hygiène du personnel.

TRI DES DENRÉES ALIMENTAIRES

- Les produits issus des ramasses et des collectes doivent être triés AVANT leur entrée à l'entrepôt. Si le tri n'a pas pu être effectué sur les lieux de récupération de la marchandise (grandes et moyennes surfaces...), celui-ci peut s'effectuer en entrepôt (uniquement par dérogation) (Cf. Fiche 1)
- En cas de tri en entrepôt, si des produits à DLC dépassée sont présents dans les produits récoltés, ceux-ci doivent être **VALORISES hors alimentation humaine OU IMPERATIVEMENT ÊTRE DETRUIT.** (Cf. Fiche 4)
 - Dans l'attente d'un enlèvement ou d'une destruction rapide, isoler les produits avec la mention « produits non conformes, ne pas utiliser ».
- Effectuer, si possible, le tri des produits réfrigérés et surgelés dans les chambres froides afin de ne pas rompre la chaîne du froid.
- En cas d'impossibilité, limiter au minimum le temps de tri des produits, hors froid (règle des 30 min), et placer immédiatement la marchandise en chambre froide : ranger les produits triés au fur et à mesure dans les chambres froides.
Le tri des fruits et légumes ne doit pas se faire simultanément dans la même zone que les produits réfrigérés sensibles (risques de contamination croisée).

GESTION DES DLC ET DDM (CF. FICHE 9)



- Au moment de la distribution, distribuer en priorité les produits dont les dates limite de conservation sont les plus proches.
- En cas de présence de produits à DDM dépassée, se référer à [l'Annexe 18 : Produits à DDM dépassée : préconisations par nature de produit](#) précisant les dépassements de DDM autorisés par les Restos.
- Au-delà ou si le produit n'apparaît pas dans le tableau, il conviendra de tester le produit et de l'enregistrer sur [l'Annexe 17 : Test gustatif](#).
- La DLC n'est valable que si l'intégrité de l'emballage est respectée, donc :
 - toujours maintenir les produits réfrigérés préemballés emballés jusqu'à la distribution,
 - ne pas intégrer dans les commandes des produits réfrigérés dont le conditionnement n'est plus intègre (poches déchirées, opercules de yaourts soulevés, emballage sous-vide rompu, emballage percé...).

RESPECT DE LA CHAÎNE DU FROID

Maintenir la chaîne du froid et éviter les déperditions de froid :

- Préparer, si possible, les lots de produits réfrigérés et surgelés en chambre froide, ou limiter le temps de préparation des lots hors froid et les replacer immédiatement au froid jusqu'à la remise des commandes aux structures de distribution;
- Limiter le temps de remise des produits réfrigérés et surgelés aux structures de distribution.
- Refermer les portes des chambres froides entre deux allées et venues
- Limiter au minimum les ouvertures des portes des enceintes réfrigérantes.
- Limiter le temps des opérations hors froid : respecter la règle des 30 min maximum hors froid pour les produits réfrigérés et surgelés durant l'ensemble des opérations (transfert des produits, chargement, déchargement).
- Utiliser les bâches iso thermiques en cas de transport avec un véhicule non réfrigéré
- En cas de préparation de commandes multi-produits, ordonner la remise des produits aux structures de distribution.
- Dans le cas de l'enlèvement de la marchandise sur l'entrepôt par les structures de distribution, les lots de produits réfrigérés et surgelés sont remis en dernier, après les avoir sortis au dernier moment de la chambre froide ou du réfrigérateur.

Lors de la livraison par l'entrepôt aux structures de distribution : les lots de produits réfrigérés et surgelés sont déchargés en premier et stockés immédiatement au froid au sein de la structure de distribution ;

Remise des produits secs,
remise des fruits et légumes,
remise des produits réfrigérés,
remise des produits surgelés.

Chargement Raisonné

Remise des produits surgelés,
remise des produits réfrigérés,
remise des fruits et légumes,
remise des produits secs.

Déchargement Raisonné

HYGIÈNE DU PERSONNEL

Le personnel en charge de la manipulation de denrées alimentaires nues (par exemple fruits et légumes) se doit de respecter scrupuleusement les consignes énoncées dans la Fiche 8 - Hygiène et état de santé du personnel, en particulier le lavage des mains, avant et après toute manipulation de denrées.

TRAÇABILITÉ

Vérifier que les denrées fournies possèdent toutes les mentions obligatoires d'étiquetage (cf. Fiche 10)

AUTOCONTRÔLES :

- Contrôle visuel des bonnes pratiques de tri du personnel
- Contrôle visuel des bonnes pratiques de préparation et de remise des commandes du personnel (gestion des DLC/DDM, respect de la chaîne du froid...)
- Contrôle visuel des bonnes pratiques d'hygiène du personnel

ENREGISTREMENTS :

- Enregistrement des températures
- Enregistrement du nettoyage désinfection des réfrigérateurs/congérateurs/chambres froides
- Enregistrement de la lutte contre les nuisibles
- Enregistrement du dépannage du matériel

FICHES ANNEXES À CONSULTER :

- Fiche 1 - Achats, dons, collectes et « ramasses »
- Fiche 4 - Stockage
- Fiche 8 - Hygiène et état de santé du personnel
- Fiche 9 - Gestion des DLC/DDM
- Fiche 12 - Chaîne du froid
- Annexe 17 - Test gustatif
- Annexe 18 - Produits à DDM dépassée : préconisations par nature de produit

FICHE 6 - DÉCONDITIONNEMENT / PORTIONNEMENT ET RECONDITIONNEMENT DE PRODUITS

OBJECTIF :

Respecter les normes d'hygiène de préparation des denrées, afin de réduire les contaminations et multiplications microbiennes, lors des pratiques éventuelles de déconditionnement / portionnement et reconditionnement de produits. En cas de déconditionnement, portionnement et reconditionnement de produits, il est nécessaire de maintenir la traçabilité de ces produits, les conditions de conservation et de garantir leur durée de vie.

POINTS CLÉS À MAÎTRISER :

Liste des produits proscrits, hygiène et état de santé des bénévoles, tenue adaptée des bénévoles, nettoyage et désinfection des surfaces et du matériel, activité de déconditionnement, activité de portionnement, activité de reconditionnement, maintien de la chaîne du froid, maîtrise de la traçabilité.

DÉFINITIONS :

Déconditionnement : ouverture de l'enveloppe au contact direct de la denrée (sachet, boîte, pot, terrine, barquette, poche sous-vide...).

Portionnement : mise en portions de la denrée ; il peut s'agir d'une simple manipulation (partage de pièces en unité individuelles, (par exemple de tranches de charcuterie prédécoupées ou de cuisses de poulet surgelées) ou d'une manipulation plus complexe impliquant l'usage de petit matériel (trancFiche 11 - Gestion des Alertesartage du contenu d'une conserve ou d'un seau...).

Reconditionnement : action de placer une denrée alimentaire préalablement déconditionnée, dans une enveloppe ou dans un contenant apte au contact direct des denrées alimentaires.

CADRE D'AUTORISATION / INTERDICTION DU DÉCONDITIONNEMENT / PORTIONNEMENT ET RECONDITIONNEMENT



L'ACTIVITÉ DE DÉCONDITIONNEMENT/PORTIONNEMENT ET RECONDITIONNEMENT DE PRODUITS AU NIVEAU DES ENTREPOTS NÉCESSITE UN AGRÉMENT. CETTE PRATIQUE DOIT ÊTRE RÉSERVÉE AUX CENTRES

L'ACTIVITÉ DE PORTIONNEMENT / RECONDITIONNEMENT EST AUTORISÉE POUR :

- **Les denrées d'origine végétale** ou les denrées contenant à la fois des produits d'origine végétale et des produits d'origine animale transformés et cuits (ex: croissants, biscuits...).
- **Pour les denrées d'origine animale :** Les associations remettant directement les denrées aux consommateurs finaux peuvent réaliser ces pratiques à condition de déclarer leur activité auprès des DD(CS)PP via le **CERFA N° 13984** (téléchargeable sur l'Intranet Restos)



TOUS LES CENTRES ET ENTREPOTS DOIVENT DÉCLARER LEUR ACTIVITÉ AUPRÈS DE LA DD(CS)PP DE LEUR DÉPARTEMENT VIA LE CERFA 13984 (Procédure détaillée sur l'intranet)

LISTE DES PRODUITS IMPÉRATIVEMENT À NE PAS TRANCHER NI DÉCOUPER

- Les produits interdits à la ramasse : (les abats, farces, hachés crus réfrigérés...) (cf. Fiche 1)
- viandes réfrigérées crues,
- volailles réfrigérées crues,
- poissons réfrigérés crus,
- charcuteries,
- pâtisseries réfrigérées,
- les fromages à l'exception des fromages à pâte pressée cuite (cf. Liste ci-dessous),
- produits surgelés quels qu'ils soient.

⇒ Il est possible de séparer des éléments indépendants pour les répartir en emballages individuels (cuisses de poulets surgelées, steaks hachés surgelés).

Liste exhaustive des fromages qu'il est possible de trancher : Emmental, Gruyère, Comté, Beaufort, Abondance, Parmesan.

DONS EXCEPTIONNELS

En cas de don exceptionnel (volume, fréquence, qualité) de produits de la mer, de viande ou de pâtisserie, **une demande de dérogation doit être effectuée auprès du service hygiène et accompagnement alimentaires** : service.haa@restosducoeur.org.

- ⇒ Réserver la pratique de déconditionnement, portionnement et reconditionnement aux produits de première fraîcheur.
- ⇒ Dans la mesure du possible, il est recommandé d'inciter le professionnel à donner des produits déjà portionnés et reconditionnés.

HYGIÈNE ET ÉTAT DE SANTÉ DES BÉNÉVOLES

Les bénévoles en charge du déconditionnement / portionnement et reconditionnement des denrées alimentaires se doivent de respecter scrupuleusement les consignes énoncées dans la Fiche 8 - Hygiène et état de santé du personnel, en particulier le lavage des mains, avant et après toute manipulation de denrées, et être revêtus d'une tenue adaptée (blouse, gants, charlotte).



LES PERSONNES ATTEINTES D'INFECTION NASALE OU DE LA SPHÈRE BUCCALE (ANGINES, RHINO-PHARYNGITES...) OU DE TROUBLES GASTRO-INTESTINAUX NE DOIVENT PAS PARTICIPER AUX ACTIVITÉS DE DÉCONDITIONNEMENT/PORTIONNEMENT ET RECONDITIONNEMENT DES DENRÉES ALIMENTAIRES.

NETTOYAGE ET DÉSINFECTION DES SURFACES ET DU MATÉRIEL

- Les bénévoles en charge de ces activités se doivent de respecter les consignes énoncées dans la Fiche 13 - Entretien des locaux, matériel et véhicules, en particulier le nettoyage et désinfection des surfaces de préparation des denrées, des plans de travail, et surtout du matériel utilisé à chaque étape de déconditionnement, portionnement et reconditionnement.
- Le matériel sera rangé de manière à éviter toute recontamination : ustensiles protégés, bacs en position retournée...



LE SAVIEZ-VOUS ? CONTAMINATION CROISÉE



La contamination croisée se produit quand les micro-organismes d'un aliment ou d'un objet contaminé se répandent sur un aliment sain : elle peut déboucher sur une intoxication alimentaire. Elle est susceptible de se produire à de multiples occasions lorsque l'on fait la cuisine : les micro-organismes peuvent se transmettre par les mains, les gants, les ustensiles de cuisine, les torchons, les éponges, les planches à découper...

ACTIVITÉ DE DÉCONDITIONNEMENT

Le travail doit être organisé de la façon suivante :

- **Disposer d'une zone ou emplacement réservé exclusivement à l'activité de déconditionnement**, d'un plan de travail dont la surface est lisse, imputrescible et nettoyable (table inox, planche en plastique dur...) et d'une poubelle à commande non manuelle.
- **Porter une tenue adaptée** et spécifique aux travaux et aux manipulations à effectuer (tablier, blouse, charlotte...).
- **Se laver soigneusement les mains avec du savon avant toute manipulation** et porter éventuellement des gants propres. Dans ce cas les gants seront changés dès qu'ils sont souillés ou déchirés (cf. Fiche 8).
- **Nettoyer et désinfecter la surface de préparation**, avant et après chaque utilisation. Bien la rincer si nécessaire afin d'éviter la contamination chimique des denrées alimentaires.
- **Utiliser du matériel propre et spécifique au déconditionnement** (couteaux, ciseaux, ouvre-boîtes...).

Les opérations de déconditionnement doivent éviter de contaminer les produits.

- En particulier lors de l'utilisation des couteaux ou ciseaux, le côté tranchant de la lame doit être tourné vers l'extérieur du sachet.
- Ne pas mettre en contact la denrée avec l'extérieur de l'emballage.
- Retirer entièrement le conditionnement et transférer les denrées dans des conditionnements propres et aptes au contact alimentaire (bacs plastiques par exemple) si celles-ci ne se trouvent pas déjà dans un contenant (barquette, seau, terrine...)
- Jeter les conditionnements vides.

Le déconditionnement doit être effectué au fur et à mesure des besoins.

- Dans tous les cas, le reconditionnement doit s'effectuer immédiatement après déconditionnement et/ou tranchage.
- Afin d'éviter les recontaminations des produits, les emballages et conditionnements sont évacués au fur et à mesure de la zone de déconditionnement, qui est débarrassée de tout objet ou matériel inutile.

- Dans le cas où l'emplacement destiné à cette activité n'est pas exclusivement réservé à cet usage, il sera lavé et désinfecté après toute opération et avant le déconditionnement des denrées alimentaires.
- Le matériel utilisé pour le déconditionnement sera maintenu propre et doit être réservé exclusivement à cette activité.

ACTIVITÉS DE PORTIONNEMENT ET RECONDITIONNEMENT

Le travail doit être organisé de la façon suivante :

- Les activités de déconditionnement et reconditionnement doivent être **séparées de la distribution dans l'espace ou dans le temps.**
- Disposer d'une zone ou emplacement réservé exclusivement aux activités de portionnement et reconditionnement, d'un plan de travail dont la surface est lisse, imputrescible et nettoyable (table inox, planche en plastique dur...)
- Le matériel utilisé doit être hygiénique et spécifique à l'activité. Il est recommandé d'avoir du matériel dédié pour les denrées crues et les légumes à défaut un nettoyage et une désinfection doivent être réalisés entre chaque produit tranché ou portionné.
- Changez de paire de gants lorsque vous changez de catégorie de produits et lorsqu'ils sont souillés ou déchirés (cf. Fiche 8 – section port des gants).
- Transférer les denrées dans des conditionnements (sacs à congélation, barquettes filmées...) propres et aptes au contact alimentaire, pour remise aux personnes accueillies.
- Organisation de l'ordre de portionnement des denrées en commençant, dans une catégorie, par les produits les moins contaminés.
- S'il est nécessaire de goûter un produit avant le reconditionnement, utilisez des couverts spécifiques et propres. Ne pas réutiliser ces couverts après qu'ils aient été portés à la bouche, sauf s'ils ont été nettoyés, après leur utilisation.



IL EST INTERDIT DE DÉCONDITIONNER LES PRODUITS CONSERVÉS SOUS ATMOSPHÈRE CONTROLÉE ET/OU MODIFIÉE (CELA EST SPÉCIFIÉ SUR LE CONDITIONNEMENT). (EX : JAMBON BLANC, CHARCUTERIE TRANCHÉE, SALADE EN SACHET...)

MAINTIEN DE LA CHAÎNE DU FROID

- Lors des opérations de déconditionnement / portionnement et reconditionnement, limiter l'ouverture des portes des enceintes frigorifiques pour limiter les pertes de froid.
- Limiter le temps des activités de déconditionnement / portionnement et reconditionnement des produits réfrigérés et surgelés hors froid : respecter un temps de 30 min maximum hors froid (incluant le temps de distribution) pour ces produits.
- Informer les personnes accueillies que les produits reconditionnés doivent être consommés rapidement.

MAINTIEN DE LA TRAÇABILITÉ :



- Dans tous les cas, enregistrer les références de l'étiquetage, ainsi que la date de distribution du produit sur la feuille de [Suivi des denrées alimentaires](#).

DISTRIBUTION LE JOUR MÊME :

Activité de déconditionnement / portionnement suivie d'une distribution des produits alimentaires le jour même :

- Distribuer les produits sans mention spécifique sur les conditionnements préparés en mettant à disposition des consommateurs une étiquette d'origine sur laquelle figure la liste des ingrédients et des allergènes.
- Date de consommation : informer la personne accueillie sur le fait que le produit doit être consommé immédiatement.

DISTRIBUTION DIFFÉRÉE :

Activité de déconditionnement / portionnement et reconditionnement suivie d'une distribution différée.

- Les opérations de déconditionnement / portionnement et reconditionnement doivent se faire obligatoirement dans la continuité.
- La distribution différée des produits après reconditionnement oblige à indiquer une date DLC ou DDM sous la responsabilité du conditionneur.

Date à indiquer sur chaque conditionnement Et dans tous les cas inférieure à la DLC ou DDM initiale		ARCHIVAGE des étiquettes
Produits réfrigérés à DLC ou DDM	DLC = J (jour de déconditionnement) + 1 Jour	8 jours
Produits Surgelés	DLC = J (jour de déconditionnement) + 2 mois	5 ans (7 ans pour le FSE+ (ex FEAD))
Produits Secs	DDM d'origine	5 ans (7 ans pour le FSE+ (ex FEAD))

- Sur chaque conditionnement préparé, indiquez au minimum la dénomination du produit et la nouvelle date (cf. tableau ci-dessus).
- Afficher dans l'espace de distribution, une étiquette d'origine sur laquelle figure la liste des ingrédients et des allergènes.
- Tenir un registre (+ archiver les étiquettes d'origine) pour conserver un certain nombre d'informations sur la feuille de [Suivi des denrées alimentaires](#) :
 - date d'entrée,
 - nom du produit et référence du lot,
 - nom du fabricant,
 - DLC ou DDM,
 - date de reconditionnement,
 - quantités préparées ou nombre de conditionnements,
 - date de distribution,
 - liste des ingrédients du produit, si possible, pour information des personnes accueillies.





SI VOUS NE DISPOSEZ PAS DE L'INTEGRALITÉ DES MENTIONS OBLIGATOIRES D'ÉTIQUETAGE ALORS LE PRODUIT NE PEUT PAS ÊTRE DISTRIBUÉ

L'entité à l'origine d'un don (fournisseur, traiteur . . .) doit vous fournir l'ensemble des mentions obligatoires d'étiquetage en français. (cf. Fiche 10)

AUTOCONTRÔLES :

- Contrôle visuel des bonnes pratiques de déconditionnement / portionnement et reconditionnement du personnel
- Contrôle visuel de l'état de santé du personnel
- Contrôle visuel des bonnes pratiques d'hygiène du personnel
- Contrôle visuel des opérations de nettoyage

ENREGISTREMENTS :

- Enregistrement relatif au nettoyage et à la désinfection et à leur contrôle
- Enregistrement relatif à la traçabilité

FICHES ANNEXES À CONSULTER :

- Fiche 7 - Remise des produits aux personnes accueillies
- Fiche 8 - Hygiène et état de santé du personnel
- Fiche 10 - Etiquetage des produits et traçabilité
- Fiche 13 - Entretien des locaux, matériel et véhicules
- Fiche 15 - Consommateurs
- Annexe 6 - Plan de nettoyage et désinfection
- Annexe 8 – Nettoyage/ désinfection des locaux
- Annexe 10 - Suivi des denrées alimentaires

FICHE 7 - REMISE DES PRODUITS AUX PERSONNES ACCUEILLIES

OBJECTIF :

Distribuer des produits sains dans le respect des normes d'hygiène alimentaire. La remise des produits s'effectue tout en sensibilisant les personnes accueillies aux règles d'hygiène, de conservation et de transport des produits.

POINTS CLÉS À MAÎTRISER :

Hygiène et état de santé du personnel ; nettoyage et désinfection des surfaces, du matériel... ; gestion des DLC et DDM ; respect de la chaîne du froid ; disposition des produits ; organisation de la Distribution ; information des personnes accueillies.

HYGIÈNE ET ÉTAT DE SANTÉ DU PERSONNEL

Le personnel en charge de la remise des denrées alimentaires aux personnes accueillies se doit de respecter scrupuleusement les consignes énoncées dans la fiche 8 - Hygiène et état de santé du personnel, en particulier le lavage des mains, avant et après toute manipulation de denrées et le port d'une tenue adaptée.

NETTOYAGE ET DÉSINFECTION DES SURFACES, DU MATÉRIEL

Le personnel en charge de la remise des denrées alimentaires aux personnes accueillies se doit d'appliquer les consignes énoncées dans la Fiche 13, en particulier sur le nettoyage et désinfection des surfaces de distribution, des plans de travail, des sols et du matériel avant et après la distribution des denrées.

GESTION DES DLC ET DDM



LA DISTRIBUTION DE PRODUITS À DLC DÉPASSÉE EST STRICTEMENT INTERDITE

- **Règle du Premier Péréimé Premier Sorti (PPPS) :** Au moment de la distribution, distribuer en priorité les denrées dont les dates limite de consommation (DLC) ou les dates de durabilité minimum (DDM) sont les plus proches.
- **Les produits issus de la ramasse sont à distribuer en priorité**, même si la date est plus lointaine, (les conditions de stockage, de transport ... sont incertaines).
- La distribution de produits à DLC dépassée est strictement interdite et peut être sanctionnée pénalement selon les dispositions R. 112-25 du Code de la Consommation.
- En cas de présence de produits à DDM dépassée dans les stocks, les identifier par un affichage spécifique et appliquer la procédure de gestion des DDM. (Cf. Fiche 13)
- La DLC n'est valable que si l'intégrité de l'emballage est respectée, donc :
 - maintenir toujours les produits réfrigérés préemballés, emballés jusqu'à la distribution,
 - ne pas distribuer les produits réfrigérés dont le conditionnement n'est plus intègre (poches déchirées, opercules de yaourts soulevés, sous-vide rompu, emballage percé...).

RESPECT DE LA CHAÎNE DU FROID



ON NE DECONGÈLE JAMAIS. UN PRODUIT REÇU CONGELÉ SERA DISTRIBUÉ CONGELÉ

Eviter les déperditions de froid.

Limiter le temps de distribution hors froid des produits réfrigérés et surgelés.

- Essayer d'avoir les appareils de stockage (réfrigérateurs, congélateurs) à proximité du lieu de distribution.
- Sortir les produits réfrigérés et surgelés au fur et à mesure. Les placer, si possible, dans des conteneurs isothermes pour éviter les déperditions de froid dans l'attente de la distribution.
- Limiter au minimum les ouvertures des portes des enceintes réfrigérantes.
- Limiter le temps de distribution des produits réfrigérés et surgelés hors froid : respecter un délai de 30 min maximum hors froid pour les produits réfrigérés et surgelés durant toutes les opérations de chargement / déchargement/ distribution (une fois ce laps de temps écoulé, les produits doivent alors se trouver à la température recommandée – cf. Fiche 12- Chaîne du froid).
- Donner les produits réfrigérés et surgelés en dernier, après les avoir sortis au dernier moment de la chambre froide, du réfrigérateur ou du congélateur.

DISPOSITION DES PRODUITS

- Séparer :
 - Les produits alimentaires des produits d'hygiène et d'entretien.
 - Les fruits et légumes bruts des autres produits.
 - Les œufs des autres produits.
 - Les produits cuits et les produits crus.



AUCUNE DENRÉE NE DOIT ÊTRE AU CONTACT DIRECT DU SOL OU DES MURS.

- Disposer les produits sur des tables ou des étagères propres.
- Il est recommandé d'établir un plan de disposition pour chaque famille de produits (conserves, briques de lait, féculents, fruits et légumes...)
- Eviter l'entassement des produits, notamment les produits sensibles (briques de lait...).
- La température des produits doit rester conforme à la température recommandée. (Cf. Fiche 12)
- Si une activité de déconditionnement/ portionnement et reconditionnement est pratiquée :
 - Disposer d'une zone et de matériels spécifiques à cette activité. (Cf. Fiche 6)
 - Dans ce cas, les aliments nus doivent être protégés des contaminations extérieures et notamment de celles pouvant provenir des personnes accueillies (empêcher le contact direct personne accueillies/produits).

ORGANISATION DE LA DISTRIBUTION

AVANT ET PENDANT LA DISTRIBUTION

- Nettoyer et désinfecter la zone de distribution des produits. (Cf. Fiche 13)
- Disposer les installations nécessaires à la distribution (tables, étagères...), les nettoyer et les désinfecter.

- Se laver les mains avant toute manipulation et distribution de denrées.
- Disposer les produits sur les meubles de présentation en séparant les différentes catégories de produits, comme indiqué au paragraphe précédent.
- Il est fortement conseillé d'organiser la distribution de la façon suivante :
 - Distribution des produits secs;
 - Distribution des fruits et légumes;
 - Distribution des produits réfrigérés;
 - Distribution des produits surgelés.
- Pour limiter l'ouverture et la fermeture des armoires réfrigérées, il est conseillé de sortir une quantité de produit correspondant à 30 minutes de distribution et de les maintenir au froid grâce à des dispositifs tels que (plaques eutectiques, bouteilles d'eau congelées, bacs isothermes...) sur la zone de distribution.

EN FIN DE DISTRIBUTION :

- Si les dispositions ci-dessus et si les températures recommandées ont été respectées, replacer immédiatement les produits non distribués dans la zone de stockage, en commençant par les produits surgelés, puis les produits réfrigérés et en dernier lieu, les produits secs.
- A la fin du service, nettoyer et désinfecter le local de distribution ainsi que les installations. (Cf. Fiche 13)

DISTRIBUTIONS DES ŒUFS



LES ŒUFS PEUVENT ÊTRE DISTRIBUÉS JUSQU'À LA DCR (DATE DE CONSOMMATION RECOMMANDÉE) FIGURANT SUR LA COQUILLE OU LA BOÎTE



- **Pour le reconditionnement des œufs, le port des gants est obligatoire.** La personne qui manipule les œufs ne doit pas effectuer une autre opération (risque de contamination croisée).
- La DCR doit être reportée sur les boîtes neuves.
- **On peut** déposer les œufs dans un contenant rapporté par les personnes accueillies (on peut demander aux personnes accueillies de venir avec une boîte que l'on remplira devant eux)
- **On ne peut pas** récupérer les boîtes vides usagées, et les stocker en vue de les réutiliser au cours des prochaines distributions.
- Les œufs ne supportent pas les variations de températures.
- **Les recommandations à donner aux personnes accueillies :**
 - A consommer au plus tard dix jours après la DCR
 - A consommer cuits après la DCR
 - A ne pas faire consommer aux enfants et personnes âgées après la DCR

INFORMATION DES PERSONNES ACCUEILLIES

Il est important de sensibiliser les personnes accueillies aux règles de conservation, de transport et de consommation des produits.

- Les surgelés et produits réfrigérés doivent être transportés dans des sacs isothermes.

- Les fruits et légumes bruts doivent être transportés séparément des autres produits. Les produits d'hygiène et d'entretien doivent être transportés séparément des produits alimentaires.
- Les produits frais ayant subi une activité de déconditionnement /portionnement et reconditionnement et distribués immédiatement après, doivent être consommés très rapidement et au plus tard dans les 24 heures.
- Les produits ayant subi une activité de déconditionnement /portionnement et reconditionnement suivie d'une distribution différée, doivent être consommés, au plus tard, à la nouvelle date de consommation indiquée sur le conditionnement (cf. Fiche 6).
- Bien expliquer les différences entre DLC et DDM. (cf. Fiche 9)
- Il est important de sensibiliser les personnes accueillies sur l'absence de risque à la consommation de produits à DDM dépassée, tout en leur laissant le choix d'accepter ou non ces produits.
- Dans le cas des produits déconditionnés et portionnés, les personnes accueillies doivent pouvoir avoir connaissance de la liste des ingrédients composant les produits proposés afin de déterminer la présence éventuelle d'allergènes. La conservation des étiquettes d'origine des produits est donc obligatoire (cf. Fiche 6)
- On veillera pour tous les produits à fournir toutes les informations d'étiquetage, notamment les informations relatives aux dates de consommations, et la présence d'allergènes.
- Informer les personnes accueillies sur les règles d'hygiène de base à respecter (cf. Fiche 15)



EN AUCUN CAS, ON NE PEUT REFUSER DE DISTRIBUER DES PRODUITS FRAIS OU SURGELÉS SOUS LE MOTIF D'ABSENCE DE SACS ISOTHERMES.

Face à cette situation il conviendra d'inciter les personnes à consommer très rapidement les produits.

AUTOCONTRÔLES :

- Contrôle visuel des bonnes pratiques de distribution du personnel.
- Contrôle visuel de l'état de santé du personnel.
- Contrôle visuel des opérations de nettoyage.
- Contrôle visuel des températures de stockage des denrées.

ENREGISTREMENTS :

- Enregistrement relatif au nettoyage et à la désinfection et à leur contrôle.
- Enregistrement relatif aux relevés de température des réfrigérateurs / congélateurs / chambres froides.

FICHES ANNEXES À CONSULTER :

- Fiche 6 - Déconditionnement / portionnement et reconditionnement de produits
- Fiche 8 - Hygiène et état de santé du personnel
- Fiche 9 - Gestion des DLC et DDM
- Fiche 12 - Chaîne du froid
- Fiche 13 - Entretien des locaux, matériel et véhicules
- Fiche 15 - Consommateurs
- Annexe 3 - Relevé des températures des chambres froides, réfrigérateurs et congélateurs
- Annexe 6 - Plan de nettoyage et désinfection
- Annexe 8 - Nettoyage / désinfection des locaux
- Annexe 9 - Nettoyage / désinfection des réfrigérateurs / congélateurs / chambres froides positives et négatives

FICHE 8 – HYGIÈNE ET ÉTAT DE SANTÉ DU PERSONNEL

OBJECTIF :

Éviter la contamination des denrées distribuées grâce à une hygiène corporelle et un état de santé satisfaisants du personnel.

La contamination des aliments par le personnel est due essentiellement aux aléas de son état de santé, à une hygiène corporelle ou vestimentaire insuffisante, mais également à un comportement inapproprié soit par méconnaissance des règles élémentaires d'hygiène, soit par négligence.

POINTS CLÉS À MAÎTRISER :

État de santé du personnel, hygiène corporelle du personnel, tenue vestimentaire du personnel.

Connaissance des bonnes pratiques d'hygiène pour l'ensemble du personnel.

ÉTAT DE SANTÉ

Règle générale : en cas d'apparition de symptômes d'une maladie et si cela est possible, ne pas venir à la structure de distribution ou à l'entrepôt. Sinon, travailler dans les zones de stockage ou de livraison (dans les zones où il n'y a pas de manipulation de denrées nues).

- Si la participation à l'activité est absolument nécessaire, la personne atteinte devra respecter scrupuleusement les règles applicables au lavage des mains, porter des gants à usage unique ainsi qu'un masque pour éviter la contamination des aliments.
- Ne pas tousser, ni éternuer au-dessus des denrées. Tousser dans son coude.
- Se moucher avec un mouchoir à usage unique qui est immédiatement jeté dans une poubelle après usage.
- Ne pas cracher.
- En cas de blessure au niveau des mains, laver et désinfecter la plaie, mettre un pansement étanche et recouvrir la main d'un gant.

⇒ Disposer d'une trousse de premier secours au sein de l'entrepôt ou de la structure de distribution, permettant, notamment, la désinfection et la protection étanche des plaies et la distribution de gants et masques si nécessaire.

HYGIÈNE CORPORELLE

- Ne pas porter les mains au visage ou à la bouche pendant le travail.
- Ne pas fumer pendant les activités.

L'HYGIÈNE DES MAINS



UNE ATTENTION PARTICULIÈRE EST PORTÉE À L'HYGIÈNE DES MAINS
AFIN DE PREVENIR LES CONTAMINATIONS D'ORIGINE HUMAINE

- Les mains et ongles sont tenus propres et soignés.
- Les mains et les avant-bras sont lavés autant que de besoin :
 - au début de la distribution,
 - avant de manipuler des aliments,
 - avant de mettre des gants,

- à chaque changement de poste ou de manipulation (exemple manipulation de produits cuits après avoir manipulé des produits crus),
- avant la manipulation de matériel propre et après toute manipulation de matériel sale,
- après toute manipulation d'emballage,
- après toute opération contaminante, et notamment après avoir manipulé des déchets, des poubelles,
- après chaque contamination accidentelle (toux, éternuement, mouchage...),
- après être allé aux toilettes,
- après avoir fumé, après avoir serré des mains,
- après avoir manipulé des produits chimiques (produits de nettoyage...).

- ⇒ Un point d'eau pour le lavage des mains est obligatoire au sein des structures de distribution et des entrepôts.
- ⇒ Pour l'essuyage ou le séchage des mains : utiliser un dispositif tel que papier jetable ou séchoir électrique. Les torchons sont à proscrire !
- ⇒ En complément du lavage des mains, il est possible d'utiliser une solution hydro alcoolique désinfectante.
- ⇒ Afficher une Procédure de lavage des mains.



LE SAVIEZ-VOUS ? SOLUTION HYDRO-ALCOOLIQUE

L'utilisation d'une solution hydro-alcoolique désinfectante permet de désinfecter des mains propres. Seul le lavage des mains avec de l'eau et du savon permet d'éliminer les résidus organiques présents sur les mains souillées. Le lavage au savon doit être priorisé lorsqu'il est possible.

TENUE VESTIMENTAIRE

- Le responsable de centre ou d'entrepôt fera un rappel à l'ensemble des bénévoles du site, de la nécessité de porter des vêtements propres.
- Si vous n'avez pas de tenue de travail dédiée, tachez de porter des vêtements propres, si possible en vous changeant sur place en arrivant.
- L'usage d'une charlotte enveloppant la totalité de la chevelure, d'un tablier et de gants jetables pour les postes nécessitant une manipulation des denrées (ex : déconditionnement / portionnement et reconditionnement de produits) permettent de prévenir les contaminations accidentelles.

LE PORT DES GANTS



LE PORT DE GANTS NE REMPLACE PAS LE LAVAGE DES MAINS.

Il faut remplacer ses gants :

- aussitôt qu'ils sont souillés ou déchirés,
- lorsque l'on change de tâche ou que l'on prépare des aliments de natures différentes, ex : Lors des opérations de déconditionnement, portionnement et reconditionnement (Cf. Fiche 6),
- après avoir manipulé des aliments crus et avant de manipuler des aliments cuits ou prêts être consommés,
- après avoir touché une surface contaminée.



LE SAVIEZ-VOUS ? PORT DES GANTS - ATTENTION

Comme je ne sens pas les souillures sur mes mains, je risque de ne pas changer de gant aussi souvent que je me laverai les mains. Il vaut mieux ne pas porter de gant et avoir les mains propres, plutôt que de porter un gant qui n'est pas changé régulièrement.

AUTOCONTRÔLES :

- Veiller à l'état de santé du personnel
- Contrôle visuel des bonnes pratiques d'hygiène du personnel
- Veiller à ce qu'un évier ainsi que des distributeurs à savon et à serviettes jetables soient accessibles en tout temps, en bon état de fonctionnement et correctement approvisionnés, dans les structures de distribution et dans les entrepôts

FICHES ANNEXES À CONSULTER :

- Annexe 19 - Procédure de lavage des mains

FICHE 9 - GESTION DES DLC ET DDM

OBJECTIF :

Assurer un contrôle, un tri et une rotation efficace des produits, pour garantir le respect de leur date de conservation lors de la distribution aux personnes accueillies.

RÔLE DE LA DURÉE DE CONSERVATION:

La durée de conservation d'un produit est le temps pendant lequel un produit restera sain et conservera ses qualités sanitaires et organoleptiques et/ou nutritives, pourvu que l'aliment soit entreposé dans des conditions adéquates. Tout fabricant apposera, sous sa responsabilité, une date de conservation qui permet de garantir ces qualités.

PRODUITS À DATE LIMITE DE CONSOMMATION (DLC) :

La DLC est la date jusqu'à laquelle le produit garde ses qualités sanitaires dans les conditions de conservation définies (température, conditionnement...).

- Elle concerne les produits réfrigérés périssables et très périssables (yaourts et produits laitiers, plats cuisinés, viandes, volailles, charcuteries...).
- La DLC est annoncée par la mention « A consommer jusqu'au ... » suivie, soit de la date elle-même, soit de l'indication de l'endroit où elle figure dans l'étiquetage.
- La durabilité du produit et sa date limite de consommation, fixées par la réglementation ou par le fabricant, dépendent de la température à laquelle la denrée a été conservée.
- Toute rupture de la chaîne du froid diminue la durée de vie du produit.



TOUTE CONGÉLATION DE PRODUIT EST INTERDITE

Y COMPRIS POUR UN PRODUIT DONT LA DLC EST PROCHE OU ATTEINTE.



LA CONGÉLATION DU PAIN EST INTERDITE DANS LES CENTRES.

NB : elle est autorisée exclusivement dans le cadre spécifique des activités gens de la rue.

Cf. manuel des bonnes pratiques d'hygiène dans les centres « gens de la rue »

LORSQUE LA DLC EST ATTEINTE



DLC DÉPASSÉE = DISTRIBUTION INTERDITE

- Dans l'attente de leur enlèvement ou de leur destruction, isoler les produits à DLC dépassée avec la mention « produits non conformes, ne pas utiliser ».
- Détruire ces produits au fur et à mesure des activités (ne pas stocker plus d'une semaine les produits non conformes). Cf. Fiche 4 – Gestion des Déchets.



LE SAVIEZ-VOUS ? DLC DEPASSÉE RISQUE PÉNAL

LA DISTRIBUTION DE PRODUIT À DLC DEPASSÉE EST INTERDITE et peut être sanctionnée pénalement selon les dispositions R. 112-25 du Code de la Consommation.

PRODUITS À DATE DE DURABILITÉ MINIMALE (DDM) :



DDM DEPASSÉE = LE PRODUIT PEUT ÊTRE DISTRIBUÉ AU CAS PAR CAS

La DDM concerne les produits stabilisés (conserves, produits secs, produits surgelés). Il s'agit d'une recommandation garantissant des qualités organoleptiques et nutritives optimales de l'aliment. Certains produits en sont dispensés par la réglementation (par exemple sel de cuisine, vinaigre, fruit et légumes frais non conditionnés, pain...)

- La DDM est annoncée par la mention « A consommer de préférence avant le ... » ou « A consommer de préférence avant fin... » ou « A consommer de préférence dans un délai de ... après la date figurant ... » suivie, soit de la date elle-même, soit d'une référence à l'endroit où elle figure.
- Les produits sur lesquels figure une DDM restent consommables lorsque celle-ci est dépassée, sans risques pour la santé, à condition que les produits aient été stockés dans les conditions préconisées par le fabricant et que leur emballage ne soit pas altéré. Dans ce cas, seules les caractéristiques organoleptiques et nutritionnelles ne sont plus garanties.

- ⇒ Effectuer une bonne gestion des DLC et DDM en appliquant la règle dite du « PPPS » (Premier Péréimé Premier Sorti). Lors du rangement, mettre en avant les produits à DLC ou DDM les plus courtes afin de faire partir les produits correspondants en premier.
- ⇒ Surveiller les dates des produits en stock à fréquences régulières, notamment les produits à DDM longue.
- ⇒ Un inventaire doit être fait à chaque fin de distribution et a minima une fois par semaine. Profiter des périodes de rangement pour vérifier à nouveau les DLC et DDM.
- ⇒ Trier les produits issus des « ramasses ». Les produits doivent être distribués jusqu'à la DLC, en cas d'excédent, donner les produits restant plutôt que de devoir les détruire ensuite !
- ⇒ Les produits à DLC récupérés lors des ramasses, seront distribués en priorité dès leur prise en charge si possible le jour même.
- ⇒ Déconditionnement de produits à DDM : les produits à DDM non réfrigérés, reçus en gros conditionnement peuvent être déconditionnés et reconditionnés en portions adaptées aux formats imposés par le cadre de la distribution. Cf. Fiche 6.

LORSQUE LA DDM EST ATTEINTE



SI VOUS AVEZ UN DOUTE SUR UN PRODUIT (ASPECT, GOUT, ODEUR...) N'HESITEZ PAS, JETEZ-LE !

QUELQUES PRÉREQUIS

L'objectif est de **limiter au maximum la présence de produits à DDM dépassée dans les structures de distribution** afin de proposer, aux personnes accueillies, des produits dont les qualités organoleptiques et nutritionnelles sont optimales.

- Avant d'accepter un produit à DDM dépassée, s'assurer que la marchandise pourra être distribuée sans problème par la suite.
- **Le bon sens prédomine** : Assurer un contrôle de l'état général de l'ensemble des produits à DDM.
- **Le respect des conditions de conservation est obligatoire** : respect de la chaîne du froid indispensable, au cas contraire la DDM n'est plus valable.
- **Les emballages doivent être intacts** : emballage détérioré (ex : déchiré, cabossés, plié) = produits non protégés : la DDM n'est plus valable.
- **Les produits à DDM dépassée doivent être identifiés** : Rassembler et identifier les produits à DDM proches ou dépassées par un affichage spécifique visible de tous dans les zones de stockage et de distribution.



LES PRODUITS ARTISANAUX DOIVENT FAIRE L'OBJET D'UNE ATTENTION TOUTE PARTICULIÈRE.

Pour faciliter la gestion des produits en date dépassée, les Restos autorisent une distribution sans contrôle gustatif systématique au-delà de la DDM dans des délais raisonnables définis par type de produits.

DÉFINIR L'ALLONGEMENT DE DDM PRECONISÉ PAR LES RESTOS



- Se reporter au tableau [Produits à DDM dépassée : préconisations par nature de produit](#), pour définir l'allongement de DDM préconisé pour le produit concerné.
- Apposer à proximité de la date sur le produit la pastille correspondante. Disponible en format gommette autocollante auprès de votre responsable approvisionnement ou version à imprimer : Cf. Kit DDM Intranet.



SI AUCUN ALLONGEMENT N'EST PRÉVU POUR LE PRODUIT OU QUE L'ALLONGEMENT EST DÉJÀ DEPASSÉ



- Il est impératif de réaliser un [Test gustatif](#) :
- **si le test organoleptique est concluant**, l'enregistrer sur l'Annexe 17 et distribuer les produits avec les résultats du test ainsi que des consignes d'utilisation immédiate,
- **si le test organoleptique n'est pas concluant**, l'enregistrer sur l'Annexe 17 et détruire les produits.

CONSIGNES LORS DE LA DISTRIBUTION

- Il est important de **sensibiliser les personnes accueillies sur l'absence de risque** à la consommation de ces produits, et de leur laisser le choix d'accepter ou non ces produits en connaissance de cause.
- **Recommander aux personnes accueillies de consommer rapidement les produits** à DDM dépassée et de jeter tout produit présentant des signes d'altération (conditionnement endommagé, aspect, odeur, goût ou texture ne correspondant pas aux attentes).
- **Proposer à la distribution en priorité les produits à DDM allongés.** Les personnes accueillies devront être systématiquement informées avant de leur donner ces produits. Cf. Kit DDM Intranet



LES PRODUITS DEVONT ÊTRE VALORISÉS EN POINTS POUR ÊTRE SUBSTITUÉS.

FICHES ANNEXES À CONSULTER :

- Fiche 6 - Déconditionnement / portionnement et reconditionnement de produits
- Annexe 17 - Test gustatif
- Annexe 18 - Produits à DDM dépassée : préconisations par nature de produit

FICHE 10 - ÉTIQUETAGE DES PRODUITS ET TRAÇABILITÉ

ÉTIQUETAGE

Les denrées alimentaires doivent comporter un étiquetage réglementaire dont le but est l'information exhaustive et objective du consommateur :

- L'étiquetage doit faire figurer diverses informations rédigées en français,
- L'étiquetage doit être loyal et ne doit pas induire le consommateur en erreur (composition du produit, origine...).



LE FOURNISSEUR/TRAITEUR A L'OBLIGATION DE FOURNIR LES MENTIONS OBLIGATOIRES D'ÉTIQUETAGE EN FRANÇAIS

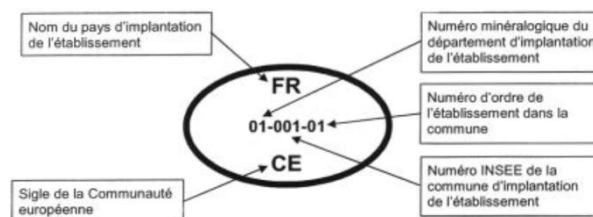
LES MENTIONS OBLIGATOIRES : CADRE GÉNÉRAL

Les mentions obligatoires devant figurer sur les produits sont listées aux articles R. 112-9, R. 112-9-1 et R. 112-16-1 du Code de la Consommation. Il s'agit de :

- **La dénomination de vente** qui définit le produit (ex. : confiture extra de framboises) ;
- **La liste des ingrédients présentée par ordre décroissant** de leur importance pondérale au moment de la mise en œuvre, y compris les additifs et les arômes et toute substance utilisée dans la production d'une denrée et toujours présente dans le produit fini, provenant d'ingrédients figurant sur la liste **des allergènes à déclaration obligatoire** ;
- **La quantité de certains ingrédients**, en particulier ceux mis en valeur sur l'étiquetage ou dans la dénomination de vente (ex. : gâteau aux fraises, pizza au jambon) ;
- **La quantité nette du produit en volume** (produit liquide) ou masse (autres produits). Si le produit est présenté dans un liquide, indication du poids net égoutté ;
- La date de consommation :
 - **Date Limite de Consommation (DLC)** « à consommer jusqu'au... » pour les denrées périssables, suivie des conditions de conservation, notamment de température à respecter.
 - **Date Limite de Durabilité Minimale (DDM)** « à consommer de préférence jusqu'au/avant le... » pour les produits « stabilisés », accompagnée le cas échéant des conditions de conservation, notamment de la température, dont le respect permet d'assurer la durabilité indiquée.
- **L'identification (nom ou raison sociale et adresse) du fabricant** ou du conditionneur ou d'un vendeur établi sur le territoire de l'UE.
- **Le lieu d'origine ou de provenance** lorsque son omission est de nature à induire le consommateur en erreur.
- **Le mode d'emploi** chaque fois que sa mention est nécessaire à un usage approprié de la denrée.
- **Les mentions obligatoires spécifiques aux allergènes et à certaines catégories de denrées alimentaires** (étiquetage nutritionnel pour les denrées portant des allégations nutritionnelles ou de santé ou « contient une source de phénylalanine » pour des denrées contenant de l'aspartame par exemple).

D'autres mentions, à destination des autorités de contrôle, doivent par ailleurs figurer sur l'étiquetage. Il s'agit principalement :

- du numéro de lot de fabrication, à des fins de traçabilité ;
- **de la marque de salubrité (ou estampille sanitaire)**, qui identifie les établissements préparant, traitant, transformant, manipulant ou entreposant des denrées animales ou d'origine animale (marque obtenue auprès de la DD(CS)PP).



MENTIONS DEVANT OBLIGATOIREMENT FIGURER SUR LE PRODUIT REMIS AUX PERSONNES ACCUEILLIES

Mentions devant figurer en langue française sur l'étiquetage du produit remis aux personnes accueillies = **informations indispensables au consommateur** pour faire un usage approprié de la denrée ou nécessaires pour assurer sa traçabilité :

- **la dénomination de vente** (sauf cas particuliers, par exemple gâteaux secs conditionnés individuellement en sachet transparent pour toute question = service.haa@restosducoeur.org),
- **la date limite de consommation** DLC ou date de durabilité minimale DDM,
- **les conditions particulières de conservation et d'utilisation,**
- **les allergènes,**
- **le numéro de lot,**

ÉTIQUETAGE EN LANGUE ÉTRANGÈRE, ET/OU ÉTIQUETAGE ABSENT / INCOMPLET

- Récupérer l'ensemble des mentions obligatoires auprès du donateur.
- Afficher l'ensemble de ces mentions dans la structure de distribution, à destination des personnes accueillies.
- Remettre au minimum, aux personnes accueillies, un étiquetage comprenant les 5 mentions précisées ci-dessus.



EN L'ABSENCE D'INFORMATIONS PRÉCISES SUR LA COMPOSITION (EX : CAS DES PLATS TRAITEURS PRÊTS À CONSOMMÉS), LES PRODUITS NE POURRONT PAS ÊTRE DISTRIBUÉS.

N'acceptez un don que si :

- ⇒ vous disposez des informations d'étiquetage en langue française
- ⇒ vous êtes en mesure de fournir individuellement sur chaque produit un étiquetage mentionnant les 5 mentions listées ci-dessus.

TRAÇABILITÉ

La traçabilité constitue l'ensemble des mesures mises en place pour garantir le suivi d'informations liées au produit, de sa réception à sa distribution.

- Elle permet de faire le lien entre le flux de produits et le flux d'informations.
- Elle permet de disposer des informations relatives à un produit, son historique, sa localisation dans la chaîne alimentaire.
- Elle participe à la sécurité du consommateur en contribuant à identifier les causes d'une non-conformité et permettre, si nécessaire, de retirer ou rappeler un produit.
- Afin de mettre en place un système de traçabilité efficace, en prenant en compte les principes énoncés ci-dessus, il est nécessaire de définir les objectifs à atteindre :
 - maîtriser la sécurité (et la qualité) des produits,
 - connaître l'historique ou l'origine des produits,
 - faciliter la vérification d'informations spécifiques sur le produit;
 - faciliter le retrait ou le rappel des produits;
 - communiquer des informations aux parties prenantes (services officiels de contrôle, personnes accueillies...).

RÈGLES DE BASE D'UN SYSTÈME DE TRAÇABILITÉ

EN AMONT

- **Identifier les divers fournisseurs en relation avec les produits entrants** et tenir ces informations actualisées à la disposition des autorités compétentes.
- **Enregistrer les denrées, à l'entrée, avec le n° de lot** (par ex : conservation des documents commerciaux et/ou documents de livraison...).

EN AVAL

- **Identifier les destinataires** (ex : entrepôts, structures de distribution...) des produits sortants et tenir ces informations actualisées à la disposition des autorités compétentes.
- Il n'est pas imposé aux associations de savoir identifier quels produits ont été distribués à quelles familles. Nous devons cependant pouvoir préciser le nombre de personnes servies.
- **Enregistrer les denrées, à la sortie en faisant le lien avec le n° de lot** (remise de bons de livraison, connaissance de la date de distribution...).



CONSERVER LES INFORMATIONS DE TRAÇABILITÉ DURANT UN DÉLAI DE 5 ANS, 7 ANS POUR LES PRODUITS FSE+ (FEAD)

FICHES ANNEXES À CONSULTER :

- Fiche 6 - Déconditionnement / portionnement et reconditionnement de produits
- Fiche 11 – Gestion des alertes
- Annexe 10 – Suivi de denrées alimentaires

FICHE 11 - GESTION DES ALERTES

Cette fiche reprend la procédure de gestion des alertes interne aux Restos du Cœur.

La procédure générale, applicable à l'ensemble des associations existantes, est disponible dans le Guide de Bonnes Pratiques d'Hygiène (GBPH) « Distribution de produits alimentaires par les organismes caritatifs ».

OBJECTIF :

Assurer une coordination efficace entre tous les acteurs lorsqu'un danger, pour le consommateur, a été identifié, pour que les impératifs de sécurité et les exigences légitimes des consommateurs soient satisfaits, en limitant le plus possible les effets néfastes ou dommageables pour une filière.

DÉFINITIONS :

- **Sécurité ou innocuité des aliments** : Assurance que les aliments ne causeront pas de dommage au consommateur quand ils sont conservés, préparés et/ou consommés conformément à l'usage auquel ils sont destinés.
- **Alerte d'origine alimentaire** : Information relative à un produit ou à un lot de produits dont l'absence de traitement peut conduire à une situation mettant en jeu la sécurité des consommateurs.
- **Retrait** : Toute mesure visant à empêcher la distribution et l'exposition à la vente d'un produit, ainsi que son offre au consommateur.
- **Rappel** : Toute mesure visant à obtenir le retour d'un produit dangereux que le producteur ou le distributeur a déjà fourni au consommateur ou mis à sa disposition.
= Toute mesure visant à empêcher, après distribution, la consommation ou l'utilisation d'un produit par le consommateur et/ou à l'informer du danger qu'il court éventuellement s'il a déjà consommé le produit.

Centres, Entrepôts, AD, Délégations Régionales constituent des maillons de la chaîne de diffusion des alertes. Si cette chaîne est rompue alors l'information ne circule plus et le risque de distribuer des produits dangereux est réel.

NB : Pour faciliter la compréhension du processus de gestion des alertes, nous ne traitons ici que le traitement de l'alerte au niveau départemental soit la gestion de l'alerte en centres d'activité/entrepôt et au niveau de l'AD.

PRÉREQUIS INDISPENSABLES

Chaque centre/entrepôt doit :

- **Disposer d'un espace d'archivage des alertes.** Il peut être :
 - Informatique : Dossier d'archivage, stockage en ligne possible.
 - Papier : un classeur dédié
- Les documents archivés doivent pouvoir être consultables sur demande quel que soit le jour et la personne présente.
- Il conviendra en cas d'archivage informatique de pouvoir respecter cet impératif (droits d'accès, mot de passe, accessibilité à internet si stockage en ligne).
- **Disposer d'un espace d'affichage des rappels** dans un espace visible des personnes accueillies identifié qui sera actualisé au fil de l'eau.
- **Afficher l'annexe** : [En cas de détection d'un problème qualité sur un produit](#)
- **S'assurer que tous les donateurs (GMS, intermédiaires de la ramasse, industriels...)** disposent de l'adresse mail de l'AD en cas d'alerte. Ce contact doit être formalisé dans la convention type.



GESTION D'ALERTE PAR LES CENTRES D'ACTIVITÉS/ENTREPÔTS

LE CENTRE/ENTREPÔT EST LE LANCEUR D'ALERTE :

Le centre/entrepôt devient lanceur d'alerte quand un bénévole ou une personne accueillie met en évidence une anomalie sur un produit (couleur anormale, odeur anormale, boîte de conserve bombée, présence de corps étranger...) ou si une ou plusieurs personnes ont été victimes d'une TIAC avérée (certificat médical attestant de l'origine alimentaire de l'indisposition).

EN CAS DE DÉTECTION D'UN PROBLÈME QUALITÉ SUR UN PRODUIT



- Arrêter toute distribution, isoler et identifier immédiatement les produits similaires pouvant être encore présents dans le centre/entrepôt.
- Prévenir immédiatement son AD en apportant un maximum de renseignements sur le produit incriminé. Utiliser la [Fiche de notification](#) (si possible photos du produit et de l'étiquette).
- Attendre et suivre les consignes de l'AD.

LE CENTRE/ENTREPÔT REÇOIT UNE ALERTE D'ORIGINE EXTERIEURE

ALERTE PROVENANT DE L'AD

Rechercher immédiatement si le centre/entrepôt est concerné par l'alerte, autrement dit s'il détient dans ses stocks le produit incriminé.

LE CENTRE/ENTREPÔT N'EST PAS CONCERNÉ PAR L'ALERTE

- Accuser réception quand cela est demandé.
- Enregistrer le traitement de l'alerte (inscrire la date de vérification sur le document). Pour cela classer dans un espace (informatique, papier...), intitulé Alerte traitées.
- Archiver 5 ans (7 ans pour les produits FSE+ (ex FEAD)).

LE CENTRE/ENTREPÔT EST CONCERNÉ PAR L'ALERTE



- Ne pas distribuer les produits, les isoler et les identifier.
- Transmettre immédiatement la [Fiche de Notification](#) complétée à l'AD (si possible photos du produit et de l'étiquette) – conserver une copie .
- Attendre les consignes de l'AD.
- Sur demande de l'AD : Afficher l'info consommateur
- Quand l'alerte est levée par l'AD : enregistrer le traitement de l'alerte. Pour cela classer tous les documents relatifs au traitement de l'alerte dans un espace (informatique, papier...) intitulé alertes traitées.
- Archiver 5 ans (7 ans pour les produits FSE+ (ex FEAD)).

- Destruction ou non des produits selon les consignes données par l'AD : en cas de destruction essayer de négocier la reprise par le donateur.

ALERTE PROVENANT D'UN DONATEUR (GMS, FOURNISSEURS LOCAUX, INTERMÉDIAIRE DE LA RAMASSE, AUTRES ASSOCIATIONS...)

Rechercher immédiatement si le centre/entrepôt a été ou est concerné par l'alerte.

LE CENTRE/ENTREPÔT N'EST PAS CONCERNÉ PAR L'ALERTE

- Prévenir l'AD si le donneur d'alerte précise que l'alerte doit être relayée.
- Enregistrer le traitement de l'alerte (inscrire la date de vérification sur le document). Pour cela classer dans un espace (informatique, papier...), intitulé « Alerte traitées ».
- Archiver 5 ans (7 ans pour les produits FSE+ (ex FEAD))

LE CENTRE/ENTREPÔT EST CONCERNÉ PAR L'ALERTE



- Isoler immédiatement les produits concernés dans une zone identifiée.
- Prévenir immédiatement son AD en apportant un maximum de renseignements sur le produit incriminé ; utiliser la [Fiche de notification](#) (si possible photos du produit et de l'étiquette) - conserver une copie.
- Attendre les consignes de l'AD

GESTION D'ALERTE PAR L'AD

L'AD est le contact et le relais entre les centres/entrepôts et le lanceur d'alerte (AN, donateur, centre...) ; elle réceptionne, tri et rediffuse les alertes concernant ses structures.

Les alertes concernant des produits non alimentaires ainsi que les produits interdits à la ramasse ne seront pas rediffusées et seront archivées avec une mention du type « RAS ».

L'AD RECOIT L'ALERTE DE L'AN

- Transmission de l'alerte et des consignes aux centres et entrepôts
- Assure une veille et fait un retour à la Délégation Régionale sur les accusés de réception des AD quand ceux-ci sont demandés.
- Synthétise et remonte les résultats à la Délégation Régionale

L'AD RECOIT L'ALERTE D'UN DONATEUR

- Elle transmet immédiatement l'alerte à tous les centres et entrepôts.
- Elle confirme la diffusion de l'alerte aux centres auprès du donateur lanceur d'alerte.

L'AD REÇOIT L'ALERTE D'UN CENTRE

- Accuse réception du message auprès du centre et précise qu'elle revient vers lui avec des consignes de conduite à tenir.
- Elle transmet immédiatement aux autres centres et entrepôts avec consignes de blocage.
- L'AD transmet le message à l'AN et s'assure de sa prise en compte (Cf. : Contact en cas d'urgence ci-dessous).



**EN ABSENCE DE RÉPONSE DE L'AN DANS LA DEMI-JOURNÉE
IL EST OBLIGATOIRE DE TRANSMETTRE LA FICHE DE NOTIFICATION À LA DDPP DE SON
DÉPARTEMENT COPIE AN (service.haa@restosducoeur.org), copie Délégation Régionale.**



- Elle suit les consignes de l'AN sur les suites à donner.
 - Transmettre les consignes de l'AN aux centres et entrepôts
 - Contrôler le retour des centres et entrepôts (Suivi des Accusés de réception)
 - Synthétiser et remonter les résultats à l'AN (Volume détenu oui/non, si oui combien)
- L'alerte sera déclarée close par l'AN
- Informer sur directives de l'AN les centres et entrepôts du devenir des produits.

⇒ L'ensemble des documents relatifs à une alerte doit être archivé pendant 5 ans. (7 ans pour les produits FSE+ (ex FEAD))

COORDONNÉES RDC, EN CAS D'ALERTE

Association Nationale : 01 53 32 23 32

Boite mail : s.appro@restosducoeur.org

FICHES / ANNEXES À CONSULTER

- Fiche 10 – Etiquetage des produits et traçabilité
- Annexe 14 - Fiche de notification
- Annexe 16 - En cas de détection d'un problème qualité sur un produit

FICHE 12 - CHAÎNE DU FROID

OBJECTIF :

- Maîtriser la chaîne du froid afin de répondre à un souci constant de tous les maillons de la chaîne alimentaire d'améliorer la maîtrise de la qualité et de la sécurité des denrées alimentaires destinées au consommateur. Certaines denrées alimentaires (produits réfrigérés et surgelés) périssables doivent être maintenues à des températures fixées soit par les textes réglementaires, soit par les professionnels concernés sous leur responsabilité.
- Il s'agit donc de maintenir les aliments réfrigérés ou surgelés à une température leur permettant de conserver leurs qualités (sanitaires, nutritionnelles et organoleptiques) en limitant la prolifération des micro-organismes.

TEMPÉRATURE À CŒUR DES PRODUITS SUSCEPTIBLES D'ÊTRE DISTRIBUÉS

(Température à respecter en l'absence de recommandations du fabricant présentes sur l'étiquetage)

+ 6°C MAX	Produits laitiers frais autres que laits pasteurisés, desserts lactés Beurres et matières grasses Dessert Frais à base de substituts de lait Produits stables à base de viande tranchée
+ 4°C MAX	Denrées animales ou végétales cuites ou précuites Viandes froides, pâtes farcies, sandwiches Salades composées, fond de sauce Volaille, lapin Découpes de viandes Produits de la pêche fumés ou saumurés Produits frais au lait cru Fromages découpés ou râpés préemballés Végétaux crus prédécoupés et leurs préparations Produits décongelés
+ 3°C MAX	Préparations culinaires élaborées à l'avance
+ 2°C MAX	Produits de la mer
- 18°C	Glaces, crèmes glacées, sorbets et tout aliments congelés

L'ensemble des exigences de température de conservation des produits est précisé dans l'arrêté du 21.12.2009

RUPTURE DE LA CHAÎNE DU FROID :

La rupture de la chaîne du froid est la conséquence du dépassement des températures de conservation des aliments, officiellement recommandées ci-dessus, ou du dépassement de la température indiquée sur l'étiquette par le fabricant.



LE SAVIEZ-VOUS ? RUPTURE CHAÎNE DU FROID CONSÉQUENCES

En cas de rupture de la chaîne du froid pendant le parcours de l'aliment (durant le transport, le stockage, ou même chez le consommateur), la température du produit augmente. La croissance bactérienne est stimulée : si une bactérie pathogène se multiplie en quantité suffisante pour atteindre sa dose minimale infectieuse, l'aliment présente un risque pathogène et son ingestion peut entraîner des conséquences graves, parfois mortelles.

TOLÉRANCES D'ÉLEVATION DE TEMPÉRATURE

Des élévations de température peuvent se produire pendant les diverses opérations de manutention (chargement, déchargement, transfert de produits). Dans ce cas :

- la durée des opérations hors froid pour les produits réfrigérés et surgelés doit être la plus courte possible (**30 min maximum pour l'ensemble des opérations**).
- des tolérances d'élévation de température des produits réfrigérés et surgelés sont ainsi admises :
 - **tolérance d'une élévation de + 1°C, à cœur, 2°C en surface pour les produits réfrigérés** sur un temps court, < à 30 mn, sauf pour les produits très fragiles (exemple poissons, autres produits crus...) ;
 - **tolérance d'une élévation de + 3°C, en surface, pour les surgelés sur un temps court.**

⇒ **Les thermomètres doivent être régulièrement vérifiés.** Il suffit pour cela de prendre la température d'un mélange eau + glace. La température doit être alors comprise entre -0.5 et + 0.5°C.



ASTUCE : CONTRÔLE RUPTURE CHAÎNE DU FROID

Pour vérifier si votre congélateur/chambre froide négative n'a pas subi de rupture de la chaîne du froid, placez une bouteille d'eau, remplie à moitié et fermée, à l'envers : attendre que l'eau soit congelée, puis retourner la bouteille. Si l'eau décongèle, elle remplira le fond de la bouteille avant d'être congelée à nouveau. Le déplacement de l'eau dans la bouteille vous indique qu'il y a eu décongélation des produits présents dans le congélateur ou dans la chambre froide négative.

MISE EN PLACE D'UN PLAN DE CONTRÔLE DES TEMPÉRATURES :



Mettre en place un [Plan de contrôle des Températures](#)

Il a pour but de prévenir et déceler les ruptures de chaîne du froid. Il prévoit :

- les zones à contrôler,
- la fréquence des contrôles,
- les consignes de température à respecter,
- le matériel utilisé pour les contrôles,
- la méthode de contrôle,
- le personnel responsable du contrôle.

AUTOCONTRÔLES ET ENREGISTREMENTS :

CONTRÔLE DE LA TEMPÉRATURE DES ENCEINTES DE STOCKAGE DANS LE CENTRE/ENTREPÔT



L'ENREGISTREMENT DES TEMPÉRATURES DES CHAMBRES FROIDES, RÉFRIGÉRATEURS, ET CONGÉLATEURS SE FAIT À CHAQUE JOUR D'OUVERTURE DÈS L'ARRIVÉE DANS LE CENTRE/ENTREPÔT



- Enregistrer les températures sur la [Fiche de relevé des températures des chambres froides, réfrigérateurs et congélateurs](#).
- **Les installations frigorifiques de plus de 10 m³** doivent être équipées d'un système d'enregistrement de la température. Ce système doit être automatique pour ce qui concerne le stockage des produits surgelés.
- **Les équipements de taille inférieure doivent être équipés de thermomètres.** On utilisera des thermomètres à lecture directe.
- **Lorsque le contrôle des températures n'est pas permanent** (absence d'enregistrement, d'alarmes...) et qu'il ne peut être effectué le week-end, il est conseillé de ne pas avoir de stock de produits réfrigérés en fin de semaine, quitte à distribuer plus lors du dernier jour de distribution de la semaine.
- **Pour les produits surgelés, si vous possédez des stocks en fin de semaine**, utilisez le système de la bouteille d'eau renversée (voir paragraphe rupture de la chaîne du froid) afin de détecter une éventuelle rupture de la chaîne du froid.

COMMENT RELEVER LA TEMPÉRATURE DES ENCEINTES DE STOCKAGE FROID ?

Laisser un thermomètre à demeure dans l'enceinte et lire directement la température sinon effectuer une prise de température. Pour cela utiliser un thermomètre sonde, le placer le plus loin possible de la source de froid, refermer les portes, patienter quelques instants puis lire la température.

CONTRÔLE DE LA TEMPÉRATURE DU VÉHICULE/ MATÉRIEL DE TRANSPORT

La prise de températures de l'enceinte du véhicule de livraison (vérification s'il y a lieu du disque d'enregistrement), ou du matériel de substitution (caissons isothermes...) lors de la réception de produit **est obligatoire au niveau de l'entrepôt.**



- Cette procédure permet de détecter une éventuelle rupture de la chaîne du froid de l'enceinte frigorifique.
- Ce contrôle est à effectuer dès l'ouverture des portes ou à l'ouverture immédiate des conteneurs et est enregistré sur la [Fiche de relevé des températures du matériel de transport](#).
- Editer régulièrement les relevés de températures et les classer par ordre chronologique. Archiver 5 ans.

COMMENT RELEVER LA TEMPÉRATURE DU VÉHICULE/MATÉRIEL DE TRANSPORT ?

Lire sur le système d'enregistrement automatique sinon même technique de prise de température que pour les enceintes de stockage (cf ci-dessus).

CONTRÔLE DE LA TEMPÉRATURE DES PRODUITS :



ON ENREGISTRERA SYSTÉMATIQUEMENT À CHAQUE PRISE EN CHARGE LES TEMPÉRATURES RELEVÉES SUR LES BL CORRESPONDANTS AUX PRODUITS CONTRÔLÉS

COMMENT RELEVER LA TEMPÉRATURE DES PRODUITS ?

La température sera relevée entre 2 conditionnements (par exemple entre 2 sachets) à l'aide d'un thermomètre sonde.

TEMPÉRATURE – CONDUITE À TENIR EN CAS DE NON CONFORMITÉ



- **Si la température est non conforme entre deux conditionnements** : prendre la température à cœur par famille de produits (froid positif / négatif). Tableau des températures et tolérances. (Cf. Fiche 12)
- **Si la température à cœur est non conforme** = Enregistrer sur le document de livraison (BL) et sur la [Fiche d'enregistrements des non-conformités](#) et refuser/détruire la marchandise selon le cas de figure.
- **Si la température est conforme** enregistrer sur le document de livraison (BL)



POUR UN GAIN DE TEMPS : PRISE DE TEMPÉRATURE LORS DE LA PRISE EN CHARGE

Glissez un thermomètre sonde au milieu des produits entre deux conditionnements lors du chargement. Au déchargement, vous n'aurez pas à attendre que le thermomètre se stabilise et pourrez directement relever la température et l'enregistrer sur le document de livraison (BL).

FICHES ANNEXES À CONSULTER :

- Annexe 0 - Plan de contrôle des températures
- Annexe 1 - Contrôle à réception – Enregistrements des non-conformités
- Annexe 2 - Relevé des températures du matériel de transport
- Annexe 3 - Relevé des températures des chambres froides, réfrigérateurs et congélateurs

FICHE 13 - ENTRETIEN DES LOCAUX, MATÉRIELS ET VÉHICULES

OBJECTIF :

- Éliminer les souillures et détruire les micro-organismes grâce au nettoyage et à la désinfection.
- Le nettoyage et la désinfection participent à la prévention de la contamination des produits (plan de nettoyage désinfection).
- Assurer le fonctionnement optimal des équipements par le biais d'interventions techniques préventives (plan de maintenance).

POINTS CLÉS À MAÎTRISER :

Plan de nettoyage et désinfection, plan de maintenance.

DÉFINITIONS :

	NETTOYAGE	DÉSINFECTION
Objectif	Élimination de toutes les souillures visibles (et pour certains détergents, élimination de 80 % des micro-organismes).	Destruction des micro-organismes, invisibles mais présents sur toutes les surfaces.
Opération	...pouvant être envisagée seule (non suivie de désinfection)	...toujours précédée d'un nettoyage efficace car les souillures résiduelles inactivent le désinfectant.
Étape indispensable	Action mécanique (brossage, récurage).	Respect impératif des temps de contact, températures d'utilisation et des doses indiqués par le fabricant en fonction du type de surface à traiter.
Fréquence	Selon le degré de salissure visible de la surface à traiter.	

LE NETTOYAGE ET DÉSINFECTION



MISE EN PLACE D'UN PLAN DE NETTOYAGE ET DE DÉSINFECTION

1. RECENSER LES SURFACES À NETTOYER

Afin de faciliter la construction du plan de nettoyage et désinfection, on peut différencier :

- les surfaces en contact direct avec les denrées,

- les surfaces pouvant être éclaboussées par les denrées,
- les surfaces sans contact direct.

2. IDENTIFIER LA NATURE ET L'IMPORTANCE DES SOUILLURES

- Les surfaces peuvent être plus ou moins souillées et ce par différents types de salissures (graisses, sucres, tartres...). Il faut tenir compte du niveau de saleté et du type de saleté dans le plan de nettoyage et désinfection.

3. SÉLECTIONNER LE MATÉRIEL DE NETTOYAGE

- Utiliser un matériel adapté : balai brosse, raclette, brosses hygiéniques en plastique...
- Utilisation de lingettes jetables, ou de lingettes réutilisables avec nécessité d'une procédure de nettoyage désinfection en fin de journée (ex : lavage des lingettes à 90°C et séchage, trempage dans une solution désinfectante jusqu'à la prochaine utilisation...).

4. SÉLECTIONNER LES PRODUITS D'ENTRETIEN UTILISÉS

- Les produits utilisés doivent être agréés pour l'utilisation sur des surfaces en contact avec les denrées alimentaires.
- Trois catégories de produits peuvent être utilisées :
 - les détergents : ils assurent le nettoyage,
 - les détergents-désinfectants : ils assurent le nettoyage ET la destruction des micro-organismes,
 - les désinfectants : ils assurent la destruction des micro-organismes.

⇒ **Les fiches de données de sécurité** ainsi que les **fiches techniques** des produits utilisés devront être accessibles au personnel du site.

⇒ Le mélange des produits est absolument à éviter pour des raisons de sécurité.

5. DÉFINIR LES FRÉQUENCES DE NETTOYAGE

- Selon les surfaces et la nature des souillures, définir les fréquences de nettoyage et désinfection.

6. RÉDIGER UN PROTOCOLE

- Le protocole est le document utilisé pour réaliser le nettoyage, il doit comporter pour chaque surface :
 - le responsable du nettoyage,
 - la fréquence du nettoyage,
 - le produit utilisé,
 - la méthode à suivre : temps de contact, concentration, nécessité d'une action mécanique ou non (ex : brossage...), température d'utilisation... (Se référer aux fiches techniques des produits).
- L'opération de nettoyage et de désinfection se déroule de la façon suivante :
 - retrait ou protection des denrées pendant les opérations de nettoyage et désinfection,

- élimination des gros déchets (déblayage et prélavage),
- nettoyage,
- rinçage intermédiaire,
- désinfection,
- rinçage et séchage.

- ⇒ Le protocole de nettoyage et de désinfection doit être tenu à disposition du personnel chargé de son application.
- ⇒ Pour le nettoyage et la désinfection des surfaces du local, il faut aller du fond du local vers la sortie, du plus haut vers le bas et, de manière générale, du moins sale vers le plus souillé.
- ⇒ Ranger toutes les denrées alimentaires avant de commencer le nettoyage et la désinfection.

MATÉRIELS ET PRODUITS DE NETTOYAGE : STOCKAGE ET UTILISATION



LES ÉPONGES ET TORCHONS SONT PROSCRITS

- **Pour le petit matériel**, on utilisera des lavettes, toiles éponges. Il est possible d'utiliser un lave-vaisselle.
- **Pour le sol**, on peut utiliser des serpillières ou des machines spécifiques pour le nettoyage des sols. Certains produits peuvent être pulvérisés à l'aide de pulvérisateurs ou de centrale d'hygiène.
- **Prévoir une zone de stockage spécifique du matériel et produits de nettoyage** et désinfection afin d'éviter tout risque de contamination des produits alimentaires.
- Employer des produits de nettoyage / désinfection homologués pour le nettoyage des surfaces en contact avec les denrées alimentaires.
- Manipuler et utiliser les produits de nettoyage et désinfection **conformément aux instructions du fabricant** (dosage, température d'utilisation, temps d'application...).
- Ranger le matériel nettoyé de manière à éviter toute recontamination.
- **Vérifier la propreté du matériel** s'il n'a pas servi depuis longtemps et le nettoyer si besoin.



LE SAVIEZ-VOUS ? POURQUOI LES ÉPONGES SONT ELLES PROSCRITES ?

Les éponges et les torchons sont à bannir car ils peuvent facilement devenir des nids à microbes.

L'ENTRETIEN DES ÉQUIPEMENTS :



MISE EN PLACE D'UN PLAN DE MAINTENANCE

1. RECENSER L'ENSEMBLE DES ÉQUIPEMENTS

- Recenser l'ensemble des équipements fixes et mobiles existant dans les réserves, les chambres froides, les stands de distribution...

- Lors d'achat d'équipement, le nouveau matériel sera reporté sur la liste des équipements dont dispose la structure de distribution ou l'entrepôt.

2. IDENTIFIER LA NATURE ET L'IMPORTANCE DES INTERVENTIONS PRÉVENTIVES

- Se référer aux notices techniques des installations et des équipements.

3. DÉFINIR LES FRÉQUENCES D'INTERVENTION

- Définir les fréquences d'intervention afin d'assurer la maintenance préventive des équipements, ainsi que les dates d'intervention lorsqu'une réparation est nécessaire.

4. FORMALISER LES PROTOCOLES D'INTERVENTION

- Le plan de maintenance doit regrouper :
 - la liste des équipements à entretenir,
 - la fréquence des interventions,
 - le type d'interventions à effectuer,
 - le responsable.

⇒ **Pour les chambres froides** établir un contrat de maintenance par un professionnel.

AUTOCONTRÔLES :

- Vérifier la disponibilité du matériel de nettoyage / désinfection
- Vérifier la disponibilité des produits de nettoyage / désinfection
- Contrôle visuel des opérations de nettoyage
- Contrôle visuel du séchage des surfaces
- Contrôle visuel des dysfonctionnements des équipements

ENREGISTREMENTS :

- Enregistrement relatif au nettoyage et à la désinfection et à leur contrôle
- Enregistrement des contrôles de maintenance et des interventions techniques

FICHES ANNEXES À CONSULTER :

- Annexe 4 - Plan de maintenance
- Annexe 5 - Dépannage du matériel - fiche d'anomalies
- Annexe 6 - Plan de nettoyage et désinfection
- Annexe 7 - Nettoyage / désinfection du matériel de transport
- Annexe 8 - Nettoyage / désinfection des locaux
- Annexe 9 - Nettoyage / désinfection des réfrigérateurs / congélateurs / chambres froides positives et négatives

FICHE 14 - PLAN DE LUTTE CONTRE LES NUISIBLES

OBJECTIF :

- Minimiser les risques d'invasion par des nuisibles, potentiellement vecteurs de maladies, et risquant de contaminer les denrées alimentaires.

Un plan de lutte doit être établi pour combattre les nuisibles (rongeurs, insectes volants et rampants, oiseaux) à l'échelle des entrepôts et des structures de distribution. Il doit être mis en place même en l'absence de nuisible.

POINTS CLÉS À MAÎTRISER :

Moyens de prévention (entretien des locaux, mode de fonctionnement), traitement contre les nuisibles.

MOYENS DE PRÉVENTION

ENTRETIEN DES LOCAUX

- **Les locaux et les installations sont maintenus en bon état et entretenus**, de manière à éviter l'accès des nuisibles et à éliminer les sites de reproduction potentiels.
- **Ne pas laisser de produits organiques accessibles** : nettoyage des abords et des locaux, vidage quotidien des ordures.
- **Conserver les déchets à l'abri des attaques des nuisibles** : utiliser des poubelles fermées et/ou des compacteurs et les sortir au dernier moment afin de limiter l'attrait pour les nuisibles.

MODE DE FONCTIONNEMENT

- **Identifier les points d'accès** : les ouvertures (portes, fenêtres), les trous (notamment le passage des câbles, des tuyaux, des canalisations...), les siphons et autres lieux auxquels les nuisibles sont susceptibles d'avoir accès.
- **Maintenir ces ouvertures autant que possible hermétiquement fermées**. Les grilles métalliques, les moustiquaires, (par exemple pour les fenêtres ouvertes, portes et ventilateurs) sont conseillées afin de réduire le problème de l'accès des nuisibles.
- Limiter le temps d'ouverture des portes donnant vers l'extérieur.
- **Adopter des règles de fonctionnement ne favorisant pas la présence et l'infestation par les nuisibles** : les denrées alimentaires sont stockées dans des zones closes, à l'abri des nuisibles, ou entreposées au-dessus du sol et à l'écart des murs. Les zones contenant des produits ne sont pas encombrées.

TRAITEMENT CONTRE LES NUISIBLES

ENTREPÔTS



- **Contacteur une société prestataire** afin de mettre en place un traitement adapté contre les nuisibles.
- Enregistrer les interventions : [Plan de lutte contre les nuisibles- suivi des interventions des sociétés externes.](#)
- La fréquence de vérification et de renouvellement des pièges et appâts est établie par la société prestataire, selon l'analyse des risques effectuée par celle-ci.
- Une vérification par l'association de l'efficacité du plan est nécessaire. L'entrepôt doit vérifier l'absence de trace de nuisibles dans ses locaux et enregistrer les autocontrôles. sur le [Plan de lutte contre les nuisibles - Enregistrements](#)



⇒ Les documents de suivi doivent être archivés pendant 5 ans.

CENTRES

- En tout premier lieu, voir si la mairie ou le propriétaire des locaux peut prendre à sa charge la prévention et le traitement des nuisibles.
- **Sinon faire appel à un prestataire.** Un contrat mutualisé au niveau de l'AD est préconisé.

⇒ Vous pouvez en dernier recours effectuer vous-même un traitement « maison » contre les nuisibles ; pour cela référez-vous à la rubrique suivante.



ASTUCE : CONTACT MAIRIE / LUTTE CONTRE LES NUISIBLES

Vous pouvez vous renseigner auprès de votre municipalité qui peut vous proposer un diagnostic de vos installations et des produits adaptés au traitement des nuisibles. Son efficacité devra être vérifiée et le traitement complété si nécessaire.

PLAN DE LUTTE CONTRE LES NUISIBLES « TRAITEMENT MAISON » EN TROIS VOILETS



- Si le centre met en place un traitement maison il doit le préciser dans un [Plan de lutte contre les nuisibles.](#)
- Les autocontrôles devront être enregistrés sur un document d'enregistrement dédié : [Plan de lutte contre les nuisibles - Enregistrements](#) en indiquant si nécessaire les mesures correctives prises.



LUTTE CONTRE LES RONGEURS (RATS, SOURIS) :

- **Moyens** : pièges (tapettes, appâts à base de céréales et poisons...). Vous pouvez vous les procurer auprès de sociétés ou magasins spécialisés.
- **Fréquence** : se reporter aux prescriptions du fabricant.

- **Placer les appâts** dans les zones de stockage :
 - aux entrées des locaux,
 - entre les nids et la nourriture,
 - dans les trous et les terriers,
 - dans le local, près des déjections.
- **Respecter les modes d'emploi** : pour les consignes de sécurité, référez-vous à la notice du produit.
- **Contrôles** :
 - contrôler les postes d'appâtage régulièrement (se référer aux prescriptions du fabricant),
 - remplacer les appâts consommés, en augmenter le nombre si tout est consommé,
 - appâter de nouveau jusqu'à ce que les appâts ne soient plus touchés,
- Contrôler les pièges permanents toutes les deux semaines.

⇒ Les chats ne doivent pas être considérés comme un moyen de lutte contre les rongeurs. Ils ne doivent pas être présents dans les zones de stockage des denrées.

LUTTE CONTRE LES INSECTES (BLATTES, FOURMIS, MITES) :

- **Moyens** : insecticides, appâts, moustiquaires. Vous pouvez vous les procurer auprès de sociétés ou magasins spécialisés.
- **Fréquence** : se référer aux prescriptions du fabricant.
- **Placer les appâts** :
 - à côté des passages des insectes ;
 - aux entrées des locaux ;
 - entre les nids et la nourriture ;
 - dans les nids.
- **Respecter les modes d'emploi** : pour les consignes de sécurité, référez-vous à la notice du produit.
- **Contrôles** :
 - contrôler les postes d'appâtage régulièrement (se référer aux prescriptions du fabricant) ;
 - remplacer les appâts consommés, en augmenter le nombre si tout est consommé ;
 - appâter de nouveau jusqu'à ce que les appâts ne soient plus touchés ;
 - contrôler les pièges permanents toutes les deux semaines.

LUTTE CONTRE LES OISEAUX

Empêcher les oiseaux d'accéder aux endroits où sont stockées les denrées (exemples de moyen de lutte : pics, filet, ultrason...). Pour plus d'information, contacter une société spécialisée.

VIGILANCE SUR LES PRODUITS UTILISÉS

- Ils ne doivent pas représenter de danger pour les aliments présents à proximité.
- Ils ne doivent pas être laissés à la portée du public fréquentant les lieux de distribution (risque d'empoisonnement).

- Les appâts ne doivent pas être placés dans les zones de manipulation des denrées nues.
- Ils doivent être homologués. Lire attentivement la notice des produits.
- Ils doivent se trouver dans une zone matérialisée distincte de celle réservée aux produits alimentaires.
- Il est fortement conseillé de porter des gants lors de la manipulation de ces produits.
- Se laver les mains après toute manipulation de produits de lutte contre les nuisibles.

EN CAS D'INVASION MASSIVE

- **En cas d'invasion massive**, il convient de réaliser un traitement « curatif » nécessitant l'intervention d'un professionnel.

AUTOCONTRÔLES :

- Contrôle visuel de l'absence d'insectes/d'animaux, ou de leurs excréments, dans les entrepôts ou les structures de distribution et dans l'environnement immédiat
- Contrôle visuel de l'absence de contamination des stocks par les nuisibles

ENREGISTREMENTS :

- Archivage des comptes rendus et demandes d'intervention des sociétés spécialisées
- Enregistrement des contrôles et des opérations de traitement

FICHES ANNEXES À CONSULTER :

- Annexe 11 - Plan de lutte contre les nuisibles
- Annexe 12 - Plan de lutte contre les nuisibles- suivi des interventions des sociétés externes
- Annexe 13 - Plan de lutte contre les nuisibles - Enregistrements

FICHE 15 - RÈGLES DE BASE DE L'HYGIÈNE DES ALIMENTS

OBJECTIF :

Fournir des règles de base (à l'aide d'affichettes, de dépliants par exemple), en matière d'hygiène des aliments, aux personnes accueillies, notamment aux personnes fragilisées (à savoir, les femmes enceintes, les jeunes enfants, les personnes âgées et les personnes immunodéprimées ou malades) afin de limiter, de par leurs pratiques :

- les risques de contamination et de multiplication microbienne ;
- la consommation de produits « à risques ».

Ces recommandations ne sont pas exhaustives ; pour plus de précisions, il convient de se reporter au Guide des bonnes pratiques du consommateur.

POINTS CLÉS À MAÎTRISER :

Règles de base en matière d'hygiène des aliments.

RECOMMANDATIONS PARTICULIÈRES POUR LES PERSONNES AGÉES, LES FEMMES ENCEINTES, LES TRÈS JEUNES ENFANTS ET LES "PERSONNES IMMUNODEPRIMÉES"* OU MALADES

- Les végétaux doivent être lavés soigneusement avec plusieurs eaux de rinçage, puis pelés si besoin.
- Les végétaux frais prêts à l'emploi (ex : salades en sachet) doivent être lavés également.
- Ne pas consommer de fromages au lait cru, notamment pendant la grossesse car ils peuvent contenir des bactéries qui pourraient s'avérer dangereuses pour le fœtus, notamment *Listeria monocytogenes* et les salmonelles.
- Privilégier les fromages à pâte pressée cuite (de type gruyère, gouda...), et les fromages au lait pasteurisé (fromage à tartiner, mozzarella, coulommiers...). Les yaourts, fromages frais et crèmes pasteurisés peuvent également être consommés.
- Éviter les produits achetés « à la coupe ». Préférer les produits préemballés et les consommer rapidement après ouverture.
- Consommer les viandes, les charcuteries crues à cuire, les volailles, les fruits de mer, les poissons et les œufs bien cuits à cœur et non crus. Éviter le saumon fumé, les œufs de poissons, les rillettes, les pâtés, le foie gras, le surimi, le tarama et les graines germées crues (ex : blé, kamut, soja...).
- Limiter la consommation de « poissons gras » (marlin, siki, espadon, saumon, maquereau, requin, lamproie...) à 2 fois par semaine.
- Ne pas consommer de poisson cru, tel que des sushis, du tarama ou du calamar cru pour éviter le risque d'anisakiase.
- La consommation de poissons à chair bleue, notamment le thon, le maquereau, est déconseillée pour les personnes intolérantes à l'histamine.

SPÉCIFICITÉS POUR LES PERSONNES AVEC UNE ALLERGIE ALIMENTAIRE CONNUE OU SUPPOSÉE :

- En cas d'allergie connue ou supposée à un composant alimentaire, une personne, par mesure de précaution, ne doit pas consommer un aliment dont la composition lui est inconnue.
- SpÉcificitéS s'appliquant aux femmes enceintes : Bien cuire les viandes (notamment bœuf, mouton, porc) dans toute l'épaisseur. Éviter les viandes marinées, fumées ou grillées, pour éviter le risque de toxoplasmose.
- Lors de la préparation des repas, laver soigneusement les légumes et les plantes aromatiques surtout s'ils sont terreux et consommés crus. Se laver soigneusement les mains après contact avec les légumes, les fruits, la viande et avant de passer à table.
- Éviter l'utilisation de récipients en céramiques de couleurs vives ou en vieille faïence, notamment lorsque les aliments sont acides, et ce afin d'éviter une éventuelle contamination du fœtus par les métaux lourds provenant de la peinture.
- En cas d'allergies avérées chez certains membres de la famille, il est conseillé à la femme enceinte de ne pas consommer des produits contenant de l'arachide.
- Éviter la consommation importante de boissons contenant de la caféine ainsi que de produits à base de soja.

Les règles de base en matière d'hygiène des aliments ont pour effet de limiter d'une part les contaminations des aliments, d'autre part la multiplication des microbes jusqu'à des niveaux dangereux pour la santé.

JE LIMITE LA CONTAMINATION :

1. RESPECT D'UNE HYGIÈNE PERSONNELLE RIGOUREUSE :

- se laver les mains fréquemment après tout passage aux toilettes, après toute manipulation contaminante (par exemple, se moucher, vider les poubelles, préparer les aliments non cuits, toucher des animaux...), avant de manipuler des aliments ;
- garder propres et soignés les mains et ongles ; protéger toute blessure par un pansement étanche ;
- éviter de tousser, éternuer au-dessus des aliments.

2. NETTOYAGE ET DÉSINFECTION DU MATÉRIEL :

- nettoyer le matériel et les ustensiles de cuisine après chaque utilisation ;
- nettoyer le réfrigérateur au moins 1 fois par mois et le congélateur au moins 1 fois par semestre avec un détergent, suivi d'une désinfection à l'aide d'eau javellisée puis les rincer.

3. RÈGLES DE CONSERVATION ET CONSOMMATION DES PRODUITS :

- les fruits et légumes bruts doivent être transportés séparément des autres produits. Les produits d'hygiène et d'entretien doivent être transportés séparément des produits alimentaires ;
- laver soigneusement légumes terreux et plantes aromatiques destinés à être consommés crus ;
- en cas de restes, les transvaser dans un récipient propre, les protéger par un film ou un couvercle, les placer au froid après refroidissement et les consommer de préférence dans les 24 heures. Consommer rapidement (24 ou 48 h) les produits dont le conditionnement a été ouvert ;

- protéger les aliments nus, lors de leur conservation, de préférence à l'aide d'un film alimentaire (éviter de protéger les aliments acides, par exemple les vinaigrettes, avec du papier aluminium, en raison d'un risque de migration de l'aluminium).

JE LIMITE LA MULTIPLICATION :

1. RESPECT DE LA "CHAÎNE DU FROID"* :

- utiliser des sacs isothermes (ou glacières) lors du transport des "produits réfrigérés"* et surgelés jusqu'au domicile et ne pas s'attarder en route ;
- limiter en permanence les temps d'attente hors froid de ces produits ;
- vérifier le bon fonctionnement du réfrigérateur (+4 °C max) et du congélateur (-18 °C).



ASTUCE : TEMPÉRATURE CONGÉLATEUR

Pour vérifier si votre congélateur n'a pas subi de rupture de la chaîne du froid : placez une bouteille d'eau, remplie à moitié et fermée, à l'envers ; attendre que l'eau soit congelée, puis retourner la bouteille. Si l'eau décongèle, elle remplira le fond de la bouteille avant d'être congelée à nouveau. Le déplacement de l'eau dans la bouteille vous indique qu'il y a eu décongélation des produits présents dans le congélateur.

2. RESPECT DES DATES LIMITES DE CONSOMMATION (DLC) :

- ne pas consommer des produits dont la DLC est dépassée.

3. RÈGLES DE CONSERVATION ET CONSOMMATION DES PRODUITS :

- dans le réfrigérateur, ranger les denrées en tenant compte de la température des différentes parties de celui-ci et du niveau de contamination de chaque produit (voir schéma rangement du réfrigérateur, ci-après) ;
- ne pas entasser les produits dans le réfrigérateur, l'air doit circuler entre les étagères ;
- réchauffer soigneusement les restes alimentaires et les plats cuisinés avant consommation immédiate.



ASTUCE : RANGEMENT DU RÉFRIGÉRATEUR

Dans un réfrigérateur, la température est rarement uniforme entre le haut et le bas : la zone la plus froide est, selon le modèle, située soit en haut, soit en bas (pour le savoir, se reporter à la notice de l'appareil).

Dans un réfrigérateur, la température est rarement uniforme entre le haut et le bas : la zone la plus froide est, selon le modèle, située soit en haut, soit en bas (pour le savoir, se reporter à la notice de l'appareil).

FICHE 16 - LES 10 RÈGLES D'OR DU BÉNÉVOLE

- 1. Prendre connaissance et appliquer les fiches pratiques du B.-A.BA de l'hygiène, tirées du Guide de bonnes pratiques d'hygiène « Distribution de produits alimentaires par les organismes caritatifs ».**
- 2. Respecter une hygiène personnelle rigoureuse :**
 - par un lavage des mains fréquent après tout passage aux toilettes et après toute manipulation contaminante ;
 - par une tenue adaptée lors de manipulation de denrées nues (gants jetables et charlotte) ;
 - par une protection efficace des plaies ;
 - en évitant d'éternuer, de tousser au-dessus des aliments, en utilisant un mouchoir en papier jetable pour se moucher ;
 - en ne se présentant pas à la structure de distribution en cas de maladie contagieuse ; au moins ne pas participer à la distribution des denrées et travailler dans d'autres zones sans contact direct avec les aliments (stockage, livraison, administratif).
- 3. Nettoyer et désinfecter le matériel et les locaux selon le plan de nettoyage :**
 - avec le matériel et les produits désignés et en suivant les instructions ;
 - à la fréquence prévue.
- 4. Respecter la chaîne du froid**
 - en utilisant du matériel adapté (conteneur, plaques eutectiques, eau glacée, sacs isothermes)
 - en respectant les températures de conservation des produits indiquées sur les étiquetages ;
 - en respectant le niveau de chargement des meubles réfrigérés, réfrigérateurs et congélateurs ;
 - en vérifiant le bon fonctionnement des appareils ;
 - en limitant en permanence la rupture de froid pour les produits lors des opérations de prise en charge, déchargement, préparation et distribution (règle des 30 minutes maximum hors froid).
- 5. Ne pas distribuer de produits dont la date limite de consommation (D.L.C) est dépassée :**
 - en contrôlant la DLC des produits lors du tri, de la préparation et la distribution des produits ;
 - en éliminant immédiatement les produits dont la DLC est dépassée ;
 - en appliquant la règle « premier périmé premier sorti » (dite règle PPPS) lors du rangement
- 6. Conserver la traçabilité des produits :**
 - en veillant à la présence de documents de livraison et à leur archivage ;
 - en conservant les étiquettes d'origine lors de déconditionnement des produits.
- 7. Appliquer strictement les règles d'hygiène lors du déconditionnement/ portionnement et reconditionnement des produits**
- 8. Transmettre les informations en cas d'alerte alimentaire :**
 - en informant immédiatement lors de la suspicion de produits non-conformes ;
 - en suivant les instructions de la procédure « Gestion des alertes »
- 9. Réaliser les autocontrôles prévus dans l'organisation.**
- 10. Respecter l'interdiction formelle de congeler des denrées et de recongeler des denrées décongelées.**

FICHE 17 - AUDITS INTERNES ET EXTERNES

Les Restos du cœur sont soumis aux mêmes exigences sanitaires que les professionnels de l'industrie et de la distribution agroalimentaire et peuvent ainsi être contrôlés par les services de l'Etat en charge de la protection de la santé publique.

AUDITS EXTERNES :

QUI CONTRÔLE ?

DD(CS)PP

Directions **D**épartementales (de la **C**ohésion **S**ociale) et de la **P**rotection des **P**opulations
Elles peuvent décider de réaliser des contrôles sanitaires de manière inopinée. Elles ont pour objectifs de vérifier la bonne application des réglementations en vigueur, de protéger la santé publique en veillant notamment à la salubrité et à l'hygiène des denrées, en vérifiant que le transport, la réception, le stockage et la distribution des produits se font dans les règles énoncées.

En cas de manquements graves, ces visites peuvent déboucher sur des amendes, voire la fermeture du centre. Ce cas, bien que très rare, invite à ne pas prendre ces visites à la légère.



LE SAVIEZ-VOUS ?

En cas de doute sur une pratique, n'hésitez pas à vous mettre en relation avec la DD(CS)PP de votre département pour lui demander conseil : son rôle ne se limite pas à visiter les établissements, mais également à leur apporter assistance et conseil en cas de besoin !

FSE+(EX FEAD)

Fonds Social Européen

Tout centre peut faire l'objet d'un contrôle **FSE+** qui porte sur l'utilisation et la gestion des dons des denrées européennes. Un outil a été conçu pour aider l'équipe à s'y préparer :

- **Cf. Kit FSE+ 2023 sur l'Intranet**

Ces contrôles FSE+ peuvent être menés par des cabinets mandatés par l'Office du Ministère de l'Agriculture « France Agrimer » ou par la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS) qui dépend du Ministère des Solidarités et de la Santé. L'AD est automatiquement prévenue en cas de contrôle.

COMMENT SE DÉROULE UN CONTRÔLE ?

L'objectif des inspecteurs est de **faire progresser le système**... ce n'est pas du tout de jouer au gendarme et au voleur !

Une inspection se déroule en 3 étapes :

- introduction : l'inspecteur va vous expliquer ce qu'il va contrôler,
- déroulement : l'inspecteur va observer vos pratiques,
- conclusions : l'inspecteur vous fait part de ce qui est bien et de ce qui l'est moins. Soyez réactif à ce moment-là, proposez déjà des mesures correctives !

ET APRÈS LA VISITE ?

Ce qui compte avant tout, plus qu'une visite ponctuelle, c'est la chaîne d'inspection : les DD(CS)PP vont s'intéresser à votre réactivité face aux rapports précédents.

Lorsque vous recevez le rapport de visite de la DD(CS)PP, il convient d'en envoyer systématiquement une copie au service hygiène et accompagnement alimentaires, mail : service.haa@restosducoeur.org

En cas de non-conformités recensées suite à une visite de la DD(CS)PP dans un établissement Restos du Cœur, il est important de **leur répondre systématiquement par courrier**, avec copie au service HAA, qui peut vous conseiller sur le contenu de la réponse si nécessaire :

- préciser que les différentes remarques émises ont bien été prises en compte,
- reprendre chaque non-conformité recensée,
- pour chaque non-conformité recensée, indiquer les mesures correctives envisagées afin d'y remédier et le délai de mise en place correspondant.
- L'annexe 15 - [Rapport suite à une visite de la DD\(CS\)PP](#), peut vous aider à formaliser la réponse aux services vétérinaires.



LES AUDITS INTERNES

LES MISSIONS DE SOUTIEN EUROFIN

Eurofins est une société spécialisée dans l'Audit, la Formation... Ses auditeurs sont experts en hygiène, sécurité des aliments et agroalimentaire, et privilégient le conseil et la formation à la simple analyse des pratiques de distribution. Prestataire des Restos du Cœur depuis 2009, Eurofins (anciennement Agro-analyses) est mandatée chaque année pour effectuer plus de 450 visites de centres et d'entrepôts. A l'issue de chaque visite un compte-rendu détaillé qui précise un plan d'actions correctives pour l'amélioration des pratiques est fourni.

VISITES PAR L'ÉQUIPE HSA DE LA DÉLÉGATION RÉGIONALE OU DE L'AD

L'équipe HSA de la Délégation Régionale et de l'AD peut aussi réaliser des visites de centres ou d'entrepôts en fonction des besoins du terrain (suivi de la mise en œuvre des plans d'action Eurofins, accompagnement à l'amélioration des pratiques, sensibilisation des équipes, échanges sur les questions techniques...)

FICHES ANNEXES À CONSULTER :

- Annexe 15 - Rapport suite à une visite de la DD(CS)PP

LES ANNEXES

Ces annexes sont des propositions de documents de traçabilité qui indiquent les informations obligatoires à enregistrer. L'important reste que les enregistrements soient faits et archivés.

Chaque centre/entrepôt doit

1. Vérifier qu'il dispose et tienne à jour (1 fois par an minimum, au démarrage de campagne par exemple) :
 - Un plan de contrôle des températures
 - Un plan de maintenance
 - Un plan de nettoyage et désinfection
 - Un plan de lutte contre les nuisibles ou archivage des avis de passage des prestataires
2. Vérifier la mise en place et l'archivage des procédures d'enregistrements
 - Enregistrement de la traçabilité des produits (Archivage 5 ans, 7ans pour les produits FSE+)
 - Enregistrement des actions de maintenance, nettoyage, relevé de températures matériels (12 mois glissants)

Des versions électroniques format Word / Excel / PDF sont disponibles sur l'Intranet

ANNEXE 0 - PLAN DE CONTRÔLE DES TEMPÉRATURES	FICHES : 12
ANNEXE 1 - CONTRÔLE À RÉCEPTION - ENREGISTREMENTS DES NON-CONFORMITÉS	FICHES : 2, 3 & 12
ANNEXE 2 - RELEVÉ DES TEMPÉRATURES DU MATÉRIEL DE TRANSPORT	FICHES : 2, 3 & 12
ANNEXE 3 - RELEVÉ DES TEMPÉRATURES DES CHAMBRES FROIDES, RÉFRIGÉRATEURS ET CONGÉLATEURS	FICHES : 7 & 12
ANNEXE 4 - PLAN DE MAINTENANCE	FICHES : 4 & 13
ANNEXE 5 - DÉPANNAGE DU MATÉRIEL - FICHE D'ANOMALIES	FICHES : 4 & 13
ANNEXE 6 - PLAN DE NETTOYAGE ET DÉSINFECTION	FICHES : 4, 6, 7 & 13
ANNEXE 7 - NETTOYAGE/ DÉSINFECTION DU MATÉRIEL DE TRANSPORT	FICHES : 2 & 13
ANNEXE 8 - NETTOYAGE / DÉSINFECTION DES LOCAUX	FICHES : 4, 6, 7 & 13
ANNEXE 9 - NETTOYAGE / DÉSINFECTION DES RÉFRIGÉRATEURS / CONGÉLATEURS / CHAMBRES FROIDES POSITIVES ET NÉGATIVES	FICHES : 4, 7 & 13
ANNEXE 10 - SUIVI DES DENRÉES ALIMENTAIRES	FICHES : 6 & 10
ANNEXE 11 - PLAN DE LUTTE CONTRE LES NUISIBLES	FICHES : 4 & 14
ANNEXE 12 - PLAN DE LUTTE CONTRE LES NUISIBLES - SUIVI DES INTERVENTIONS DES SOCIÉTÉS EXTERNES -	FICHES : 4 & 14
ANNEXE 13 - PLAN DE LUTTE CONTRE LES NUISIBLES - ENREGISTREMENTS	FICHES : 4 & 14
ANNEXE 14 - FICHE DE NOTIFICATION	FICHE : 11
ANNEXE 15 - RAPPORT SUITE À UNE VISITE DES DD(CS)PP	FICHE : 17

ANNEXE 16 - EN CAS DE DÉTECTION D'UN PROBLÈME QUALITÉ SUR UN PRODUIT

FICHE : 11

ANNEXE 17 - TEST GUSTATIF -

FICHES : 5 & 9

**ANNEXE 18 - PRODUITS À DDM DÉPASSÉE : PRÉCONISATIONS
PAR NATURE DE PRODUIT**

FICHES : 5 & 9

ANNEXE 19 - LAVAGE DES MAINS AU RYTHME DE LA CHANSON DES RESTOS

FICHE 8