

MANUEL HYGIÈNE ET QUALITÉ

POLITIQUE QUALITE ET DECLARATION DE LA DIRECTION

Engagée dans une politique d'autocontrôle basée sur les Bonnes Pratiques d'Hygiène et les principes de l'HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point), Care a pour mission d'assurer l'amélioration continue du système actuel, garantir la sécurité et la qualité des denrées alimentaires mises en vente et favoriser la satisfaction de la clientèle.

Care a comme politique qualité de :

- maintenir les prérequis en matière de Bonnes Pratiques d'Hygiène
- réaliser un suivi des performances dans le temps

POLITIQUE QUALITÉ ET DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Engagée dans une politique d'autocontrôle basée sur les Bonnes Pratiques d'Hygiène et les principes de l'HACCP (*Hazard Analysis Critical Control Point*), Care a pour mission d'assurer l'amélioration continue du système actuel, garantir la sécurité et la qualité des denrées alimentaires mises en vente et favoriser la satisfaction de la clientèle.

Care a comme politique qualité de :

- maintenir les prérequis en matière de Bonnes Pratiques d'Hygiène ;
- réaliser un suivi des performances dans le temps ;
- respecter la loi, les règlements et les normes applicables à notre secteur ;
- effectuer des autocontrôles sur base de l'exemplaire « *Check HACCP* » fourni par Care.
- Les checks réalisés sur base des documents de Cactus shoppi
- évaluer les résultats des contrôles et des autocontrôles et des contrôles externes ;
- maintenir l'état de l'outil de travail ;
- fournir à nos clients des services et produits de qualité qui répondent à leurs besoins ;
- répondre aux plaintes de nos clients ;
- mettre en place des contrôles de qualité rigoureux afin d'assurer une constance et uniformité dans la qualité des produits ;
- encourager et assurer la formation et le développement des compétences de nos employés ;
- garantir le système d'enregistrement et d'archivage documentaire ;
- interlocuteur privilégié avec l'inspection sanitaire.

La Direction s'engage à mettre à disposition les moyens nécessaires afin de garantir cette politique.

Nom du responsable, date, signature

Manuel Hygiène et Qualité 2020	Validé par la coordination Care	Version 2.0
--------------------------------	---------------------------------	-------------

Table des matières

1. INTRODUCTION	6
1.1. Qu'est-ce que l'hygiène alimentaire ?	6
1.2. La Qualité avant tout !	6
1.3. La Qualité est une obligation légale !	6
2. TRANSPORT – LIVRAISONS CARE.....	7
2.1. Hygiène du personnel	7
a) Hygiène personnelle	7
b) Tenue de travail.....	7
2.2. Consignes lors du chargement et déchargement	7
2.3. Propreté du camion.....	8
2.4. Respect de la chaîne du froid	8
2.5. Bacs pour les retours	8
ENR 1 – Plan de nettoyage véhicules CARE.....	9
ENR 2 – Contrôle des températures livraison Care	10
3. RÉCEPTION DES MATIÈRES PREMIÈRES	11
3.1. Le contrôle des marchandises.....	11
a) Fréquence du contrôle.....	11
b) Température produit	11
c) Intégrité du produit.....	12
d) Intégrité des emballages.....	12
e) Conformité bac de transport (produits en vrac)	13
ENR 3 – Bon de retour	14
ENR2 Contrôle des températures livraison semaine.....	15
4. TRAITEMENT DES NON-CONFORMITÉS PRODUIT	16
4.1. Les réclamations client	16
a) Réclamations qualité des produits alimentaires	16
b) Traitement des réclamations qualité.....	16
4.2. Les retraits de produit/alertes sanitaire.....	17
– Formulaire réclamation client	20
ENR5 Contrôle des températures livraison semaine.....	22
5. STOCKAGE DE LA MARCHANDISE	23
5.1. Entrée de la marchandise en stock	23
5.2. Rangement des produits	23
5.3. Spécificités des produits réfrigérés/surgelés.....	23
ENR5 Plan de nettoyage et de désinfection.....	25
ENR6 Contrôle des températures frigos/congérateurs	26
6. HYGIÈNE DU PERSONNEL	27
6.1. Vestiaires et toilettes destinés au personnel	27
6.2. Zone de préparation boulangerie, pâtisserie, point chaud	27
6.3. État de santé du personnel.....	28
6.4. Matériel de premiers secours	28

6.5. Tenue vestimentaire.....	29
6.6. Hygiène personnelle.....	29
6.7. Lavage des mains.....	29
a) Conditions préalables.....	29
b) Quand faut-il se laver les mains ?.....	30
c) Méthode de lavage des mains.....	30
6.8. Manipulation des aliments dans la « zone de préparations boulangerie – sandwicherie – point chaud ».....	32
a) Usage des ustensiles.....	32
b) Usage des gants.....	32
c) Précautions particulières concernant l'usage des gants.....	32
7. PRÉPARATIONS – CUISSONS.....	33
7.1. Conditions préalables.....	33
7.2. La décongélation.....	33
7.3. Les cuissons.....	33
7.4 La préparation de sandwiches.....	33
a) Le matériel.....	34
b) La chaîne du froid.....	34
c) Traçabilité des produits.....	34
ENR 7 – DLC Produits préparation sandwiches.....	35
8. MISE EN VENTE.....	36
8.1. Mise en vente en frigo libre-service.....	36
8.2. Mise en vente en comptoir réfrigéré.....	36
8.3. Mise en vente en libre-service non réfrigéré.....	36
8.4. Mise en vente en vitrine chauffée.....	37
ENR 8 – Contrôle des températures des marchandises.....	38
9. CHAÎNE DU FROID.....	39
9.1. Les normes température.....	39
9.2. Moyens pour éviter la rupture de la chaîne du froid.....	40
9.3. Le contrôle température.....	40
a) Préalables pour un contrôle des températures efficace.....	41
b) Les thermomètres.....	41
c) Quand et comment réaliser ce contrôle ?.....	42
d) Le formulaire d'enregistrement du contrôle de la température.....	42
e) Mesures à prendre en cas de non-conformité.....	42
9.4. L'étalonnage du thermomètre.....	43
Procédure en cas de non-conformité des températures.....	44
ENR9 – Étalonnage thermomètre.....	45
10. GESTION DES DLC (dates limites de consommation).....	46
11. TRAÇABILITÉ.....	47
11.1. Traçabilité alimentaire au niveau du Shoppi.....	47
a) Le cas du pain surgelé.....	47
b) Le cas des ingrédients pour la préparation des sandwiches.....	47

12. LA QUALITÉ DE L'EAU	48
12.1. La qualité de l'eau potable utilisée	48
a) En cas de résultats d'analyse non conformes	48
12.2. En cas de signalement de contamination de l'eau potable du réseau de distribution publique	48
a) Obtenir confirmation de l'information	48
b) Transmettre l'information en interne aux opérateurs concernés	48
c) Mesures à mettre en place par l'exploitant à l'arrêt de l'utilisation de l'eau de réseau	49
d) Contact avec l'Administration communale – Évolution de la situation	49
e) Mesures à prendre avant la réutilisation de l'eau du réseau.....	49
Avis.....	50
13. NETTOYAGE ET DÉSINFECTION.....	51
13.1. Tenue de protection personnelle.....	51
13.2. Entreposage des produits chimiques.....	51
13.3. Les produits de nettoyage	51
13.4. Le matériel de nettoyage	52
a) Brosses, balais, raclettes	52
b) Lingettes	52
c) Autres.....	53
13.5. Nettoyage et désinfection – Précautions préalables.....	53
13.6. Nettoyage et désinfection – Mode d'emploi.....	54
13.7. Plan de nettoyage	54
ENR 10 – Plan de nettoyage et désinfection Point chaud	55
14. TRAITEMENT DES DÉCHETS	61
14.1. Les poubelles	61
14.2. Containers à déchets	61
15. LUTTE CONTRE LES NUISIBLES	62
15.1. Les rongeurs et les insectes	62
a) Prévention.....	62
b) Destruction.....	62
15.2. Le plan de dératisation/désinsectisation.....	63

1. INTRODUCTION

1.1. Qu'est-ce que l'hygiène alimentaire ?

Il s'agit de l'ensemble des principes et des mesures garantissant que les aliments ne soient pas contaminés par des micro-organismes tels que bactéries, moisissures, parasites, virus, devenant ainsi une source de danger pour la santé du consommateur.

Dans un poste de préparation (cuisson, garniture de sandwiches, etc.) et vente d'aliments frais (pâtisseries, sandwiches, etc.), les conditions idéales sont réunies pour la prolifération des micro-organismes : présence de matières organiques, chaleur et humidité. C'est donc pour ces raisons que l'hygiène ainsi que le respect des procédures établies doivent être irréprochables.

1.2. La Qualité avant tout !

La qualité des produits proposés par les Shoppi doit être considérée comme une priorité afin de :

- apporter satisfaction au consommateur ;
- préserver notre image de marque ;
- éviter de rendre le client malade.

1.3. La Qualité est une obligation légale !

Extrait du Règlement CE 852/2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires.

Chapitre II : Obligations des exploitants du secteur alimentaire

Les exploitants du secteur alimentaire veillent à ce que toutes les étapes de la production, de la transformation et de la distribution des denrées alimentaires sous leur responsabilité soient conformes aux exigences pertinentes en matière d'hygiène fixées par le présent règlement.



2. TRANSPORT – LIVRAISONS CARE

2.1. Hygiène du personnel

La personne du quai/entrepôt et les chauffeurs qui sont amenés à manipuler les denrées alimentaires doivent obligatoirement respecter les consignes d'hygiène suivantes :

a) Hygiène personnelle

Il est interdit de tousser, éternuer, se moucher au-dessus de la marchandise.

Toujours se laver les mains :

- après passage aux toilettes ;
- après s'être mouché, avoir toussé, éternué ;
- après avoir manipulé des objets sales (poubelles), après une pause cigarette et après avoir mangé.

Il est interdit de fumer ou de manger en dehors des pauses.

Interdiction de fumer dans les camions.

b) Tenue de travail

Pour le chargement et le déchargement, le chauffeur portera une tenue de travail propre. Le port d'une casquette propre recouvrant toute la chevelure est obligatoire.

Le port de bijoux (bagues, bracelets, boucles d'oreilles, piercings sur le visage) est interdit pendant le travail.

2.2. Consignes lors du chargement et déchargement

Avant le chargement, le chauffeur doit vérifier le bon fonctionnement du compartiment réfrigéré et la propreté de l'intérieur du véhicule.

Au chargement, les produits fragiles sont proprement protégés (pâtisseries, viennoiseries, pains contenus dans un chariot avec bac vide au-dessus pour éviter les contaminations).

Séparer les produits « fragiles » (produits en vrac suivants : pains, viennoiseries, pâtisseries) des emballages et aliments pouvant être sales (cartonnages, légumes terreux, etc.).

À l'arrivée sur site, ne pas décharger la marchandise (ne pas ouvrir la porte du compartiment réfrigéré). Le chauffeur doit avertir un membre du personnel, et de préférence le gérant, de son arrivée.

En cas d'absence, effectuer le déchargement et ranger les produits sensibles au frigo/congélateur. Ne pas poser la marchandise à même le sol (prévoir un bac vide ou palette en dessous).

Lors du déchargement, si plusieurs trajets doivent être effectués, il est indispensable de refermer la porte du compartiment réfrigéré pour éviter une perte de froid et éviter l'entrée de gaz en provenance du tuyau d'échappement. Il est aussi obligatoire de transporter les Rolls un à un et de ne pas les laisser en attente sur la plateforme de déchargement. Il faut toujours veiller à ne pas briser la chaîne du froid.

2.3. Propreté du camion

Les réceptacles des véhicules et/ou conteneurs servant au transport des denrées alimentaires doivent être propres.

L'intérieur du véhicule/remorque doit être balayé et nettoyé chaque soir.

Suivre les consignes du Plan de nettoyage camions. **Document ENR 1.**

2.4. Respect de la chaîne du froid

Lors du chargement/déchargement, éviter l'ouverture prolongée de la porte du camion.

Les camions Care sont équipés d'un système d'enregistrement automatique Bizztrack des températures ainsi que d'un système de géolocalisation. Cet enregistrement s'effectue à chaque ouverture de porte de la cabine (côté chauffeur) et à chaque arrêt pour livraison d'un client. Les données sont enregistrées dans une base de données accessible à la Centrale Care et sont vérifiées chaque jour.

2.5. Bacs pour les retours

Chaque camion doit être équipé d'un bac plastique portant la mention « RETOURS ». Ce bac sert au transport de tout retour en provenance d'un Shoppi.

Les retours en provenance des Shoppi doivent être mis à l'arrivée dans le dépôt Care à Marnach, dans l'emplacement réservé au niveau de la chambre froide (emplacement identifié par une affiche « RETOURS »).

Les retours doivent être signalés au responsable de la gestion des retours à l'adresse e-mail suivante :

- commande@cactus-shoppi.lu

ENR 1 – Plan de nettoyage véhicules CARE

	Produit de nettoyage	Rinçage	Fréq.été	Fréq. hiver	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
NETTOYAGE <u>INTÉRIEUR</u> CAMION ENCEINTE RÉFRIGÉRÉ/SURGELÉ : personnel CARE										
Sol, parois, plafond	P3 Steril S (dilué 1 %)	Oui	1×/S	1×/S						
Portes, poignées et joints	P3 Steril S (dilué 1%)	Oui	1×/S	1×/S						
Évaporateur	P3 Steril S (dilué 1 %)	Oui	1×/S	1×/S						
NETTOYAGE <u>EXTÉRIEUR</u> CAMION ENCEINTE RÉFRIGÉRÉ/SURGELÉ : personnel CARE										
Surfaces extérieures enceinte	Autolavage	/	1×/s	2x/mois						
Portes, poignées et joints	Autolavage	/	1×/S	2x/mois						
NETTOYAGE DU DÉPÔT FRIGO POSITIF : personnel CARE										
Sol	P3 Steril S (dilué)	/	4×/S							
Portes, poignées et joints	P3 Steril S (dilué)	Oui	1×/an							
Parois, plafond	P3 Steril S (dilué)	Oui	1×/an							

ENR 2 – Contrôle des températures livraison Care

Du au

TOURNÉE :

Nom chauffeur :

N° identification camion :

Températures de référence :

	Norme	Valeur tolérée
Surgelé (F-)	-18 à -25 °C	-15 °C
Frais (F+)	0 °C à +4 °C	+7 °C

Le contrôle des températures se fait via l'affichage température du camion à l'arrivée dans chaque SHOPPI avant ouverture des portes.

SHOPPI (nom)	Heure	Lundi		Mardi		Mercredi		Jeudi		Vendredi		Samedi		Dimanche	
		F-	F+	F-	F+	F-	F+	F-	F+	F-	F+	F-	F+	F-	F+
Signature chauffeur															

3. RÉCEPTION DES MATIÈRES PREMIÈRES

La réception est l'acte par lequel le destinataire des marchandises prend possession de ces dernières au moment de leur livraison par le fournisseur ou un tiers désigné (transporteur).

Le réceptionnaire a pour obligation de vérifier la conformité de la marchandise livrée. Toute anomalie concernant la livraison (aspect douteux, présence de corps étranger, température anormale, colis endommagé, etc.) doit être :

1. Impérativement indiquée sur le bon de livraison/retour.
2. Signalée à la Centrale CARE ou au fournisseur :

Livraison 1^{er} tour → avant 9 h 00

Livraison 2^e tour → avant 14 h 00

Tél. : 26 90 52 601

Fax : 26 90 52 706

La décision sera prise quant au retour des marchandises ou non par la Centrale CARE.

Toute marchandise faisant l'objet d'un retour doit être bloquée et stockée dans le frigo/congélateur dans un bac « RETOURS » (accompagnée du **Bon de retour ENR 3**). Elle sera obligatoirement retournée à la Centrale lors de la livraison du lendemain.

Une fois la réception réalisée, le destinataire prend la responsabilité de la qualité des produits acceptés.

3.1. Le contrôle des marchandises

Il est recommandé d'afficher le formulaire de **Contrôle des températures livraison ENR 2** visiblement dans la zone de réception pour faciliter le contrôle.

Dans la mesure du possible, le contrôle des températures se fait tout de suite à la livraison, ou alors dans la chambre froide.

a) Fréquence du contrôle

Le contrôle sera réalisé à chaque livraison pour vérifier qu'aucun incident n'est intervenu au cours du transport. Chaque produit ne pouvant être contrôlé, il est conseillé de faire une rotation des produits en donnant la priorité aux produits à risque (produits frais et surgelés).

b) Température produit

Par livraison, un produit sensible (uniquement parmi les produits repris sur le tableau ci-dessous) sera choisi au hasard pour le contrôle.

La température sera contrôlée :

- soit à l'aide d'un thermomètre infrarouge (en se plaçant au plus près du produit) ;
- soit à l'aide d'un thermomètre sonde (en plaçant la sonde entre deux articles).

En cas de résultat douteux un deuxième produit sera contrôlé.

En cas de deuxième résultat non satisfaisant, le produit douteux sera sacrifié pour confirmation définitive de la mesure par un contrôle à cœur du produit (à l'aide du thermomètre sonde).

Manuel Hygiène et Qualité 2020	Validé par la coordination Care	Version 2.0
--------------------------------	---------------------------------	-------------

Le résultat de la mesure sera noté clairement sur le formulaire **Contrôle des températures livraison ENR 2**.

Températures de conservation des denrées alimentaires réfrigérées et surgelées

(Réf. : Règlement CE 853/2004)

Nature des denrées	Température de conservation	Température tolérée à la livraison
Viandes hachées	0 °C à +4 °C	+4 °C
Viandes, volailles	0 °C à +4 °C	+4 °C
Produits de la pêche	0 °C à +4 °C	+4 °C
Lait frais	0 °C à +4 °C	+7 °C
Jus de fruits frais	0 °C à +4 °C	+7 °C
Plats préparés	0 °C à +4 °C	+7 °C
Pâtisseries	0 °C à +4 °C	+7 °C
Sandwiches	0 °C à +4 °C	+7 °C
4 ^e gamme (salades Bonduelle, salades fruits, crudités)	0 °C à +4 °C	+7 °C
Yaourts, fromages	0 °C à +6 °C	+7 °C
Produits surgelés	-18 °C à -25 °C	-15 °C

Il est toléré dans certains cas (transport et livraison) un **décalage de +3 °C par rapport à la norme**, les températures peuvent fluctuer à cause des ouvertures fréquentes des portes et des arrêts répétés du camion.

Aussi, il faut tenir compte du fait que certains produits sont terminés « à chaud » juste avant la livraison, le délai de transport ne permet alors pas toujours de ramener la température du produit dans les normes. (Exemple : sandwiches garnis sur du pain chaud, pâtisserie terminée avec nappage à chaud, etc.)

D'où l'importance de contacter la Centrale CARE en cas d'anomalie afin d'évaluer la situation et de prendre une décision.

c) Intégrité du produit

Le contrôle visuel de la marchandise est important, car il permettra de déceler par exemple : un manque de fraîcheur ou la présence d'un corps étranger dans le produit.

- aspect du produit : fraîcheur, couleur conforme ;
- absence de corps étranger (pour les produits livrés en vrac) : insectes, cheveux, etc.

d) Intégrité des emballages

Le contrôle visuel des emballages permet de détecter un endommagement pouvant par exemple indiquer la présence de micro-organismes dans le produit (conservé gonflée, barquette sous atmosphère gonflée) ou une rupture de la chaîne du froid (carton de surgelé déformé, présence de givre sur produit).

Il faut choisir des articles au hasard et vérifier au cas par cas :

- conserves : absence de boîtes cabossées, rouillées, bombées, absence de fuites, étiquetages complets et en bon état, DLC/DLUO/DLV valables ;
- cartons : absence de déchirures, cartons non écrasés, humides, déformés, étiquetages complets et en bon état, DLC/DLUO/DLV valables ;
- produits surgelés où l'article est visible : absence de givre sur le produit, produits non compactés (en masse), produits non déformés, non mouillés, étiquetages complets et en bon état, DLC/DLUO/DLV valables ;
- produits sous vide : absence de fuite (présence d'air dans l'emballage), étiquetages complets et en bon état, DLC/DLUO/DLV valables ;
- produits emballés sous atmosphère protectrice : niveau de tension dans la barquette normal (pas de barquette anormalement surgonflée), pas de fuites (barquette anormalement dégonflée) à la livraison.

e) Conformité bac de transport (produits en vrac)

Pour les articles sensibles livrés en vrac (pâtisseries, viennoiseries) on contrôle visuellement que les bacs utilisés pour le transport sont propres et en bon état.

On vérifie que la marchandise n'est pas posée à même le sol (palette, bac vide ou roulettes en dessous).

Suivi de réception

Le formulaire de contrôle de réception de la marchandise doit être **archivé pendant douze mois dans l'ancien classeur HACCP** et tenu à disposition en cas de contrôle.

Manuel Hygiène et Qualité 2020	Validé par la coordination Care	Version 2.0
--------------------------------	---------------------------------	-------------



ENR 3 – Bon de retour

Merci d'imprimer ce bon en 3 exemplaires. Ceux-ci doivent être remis à votre chauffeur Care. Attention, les bons de retour envoyés par FAX/MAIL ne sont pas pris en compte.

Date du retour :

Date de réception de la marchandise :

C-Shoppi :

Dénomination de la marchandise + PLU :

Motif du retour : (a)

- a) Marchandise non commandée – Reçue en trop
- b) Article commandé mais DLC trop courte
- c) Mauvaise qualité → décoloration
- d) Emballage endommagé – Cassé – Etc.
- e) Article non référencé
- f) Autre :

Nom de la personne qui demande le retour + signature :

.....

Nom du chauffeur Care :

Signature du chauffeur Care :

.....

.....

Nom du magasinier Care qui a reçu la marchandise :

Destination (à compléter par le magasinier Care) : (Poubelle – Retour fournisseur – Autre) :

.....

ENR2 Contrôle des températures livraison semaine avec bon de livraison du..... au.....

STATION						
	Date	Heure	Nom et prénom	Nom du produit	T° du produit	Signature réception
1 ^{re} livraison						
2 ^e livraison						
1 ^{re} livraison						
2 ^e livraison						
1 ^{re} livraison						
2 ^e livraison						
1 ^{re} livraison						
2 ^e livraison						
1 ^{re} livraison						
2 ^e livraison						
1 ^{re} livraison						
2 ^e livraison						
1 ^{re} livraison						
2 ^e livraison						
1 ^{re} livraison						
2 ^e livraison						
Normes températures						
Surgelé norme -18 °C à -25 °C		Pendant la livraison, à cause des ouvertures des portes, une marge de +3 °C est acceptée.			Frais norme 0 °C à +4 °C	

4. TRAITEMENT DES NON-CONFORMITÉS PRODUIT

4.1. Les réclamations client

Le traitement efficace et rapide des réclamations clients permet de :

- mettre en avant l'image de marque ;
- garantir la satisfaction des clients ;
- prendre connaissance des anomalies pour leur traitement et prévention de récurrence.

a) Réclamations qualité des produits alimentaires

Sont considérées comme réclamations qualité :

- problème hygiène, propreté (vendeuses, magasin, articles) ;
- présence objet étranger dans article (métal, plastique, cheveu, insecte, etc.) ;
- qualité du produit même douteuse (moisissures, goût étrange, aspect étrange, produit gonflé, emballage non étanche, etc.) ;
- malaise/maladie du client suite à consommation ;
- problèmes étiquetage produit ;
- questions allergies – produits.

b) Traitement des réclamations qualité

- remplissez et envoyez le formulaire Intranet spécifique « Problème qualité »
- Le cas échéant, prévenir Care via la Hotline 26.90.52-1.
 - selon le produit concerné, l'acheteur et le Service Qualité seront informés de la réclamation et, au besoin, contact sera pris avec le fabricant/fournisseur pour explication ;
- une réponse sera adressée au client par le Service Clients Cactus, avec copie :
- au gérant du Shoppi concerné ainsi qu'à l'exploitant du site ;
- au/à la responsable des ventes Care.

4.2. Les retraits de produit/alertes sanitaires

Dans le cas où Cactus aurait la suspicion qu'un produit non conforme soit en vente dans un Shoppi, le Service Qualité Cactus contactera les destinataires ci-dessous pour obtenir une confirmation :

- Centrale CARE : **bd@cactus-shoppi.lu**
- Appeler la hotline 26.90.52.1

Dans ce cas, la marchandise en vente dans les Shoppi devra être retirée de la vente, comptabilisée et les informations requises devront être transmises à la Centrale Care via le formulaire intranet ad hoc, dans les plus brefs délais.

Voici le signalement qui sera adressé aux Shoppi pour retrait de la vente d'un produit non conforme :

Manuel Hygiène et Qualité 2020	Validé par la coordination Care	Version 2.0
--------------------------------	---------------------------------	-------------

Bertrange, le

Madame, Monsieur

Veuillez vérifier au plus vite si le produit suivant se trouve dans votre stock ou en rayon :

NOM PRODUIT	
MARQUE	
N° ARTICLE	
NUMÉRO DE LOT	
DATE DE FABRICATION	
DLC	
FOURNISSEUR	
CONDITIONNEMENT	
MOTIF	

Si vous disposez de ce produit :

- veuillez le retirer immédiatement de la vente (uniquement le lot ou DLC demandés) ;
- faites le comptage, remplissez et envoyez le formulaire Intranet spécifique « Problème qualité »

! Attention ! Même si vous n'avez pas cet article, merci de nous le faire savoir par retour du formulaire Intranet ad hoc et de mettre l'affichage en rayon en place !

- rassemblez tous les produits concernés, filmez l'ensemble et apposez une feuille « **STOP NE PAS PRENDRE** » ;
- les produits retirés de la vente sont à (*biffer les mentions inutiles*) :
 - ÉLIMINER, via la benne à ordures
 - BLOQUER EN RÉSERVE/CHAMBRE FROIDE/CONGÉLATEUR, le fournisseur passera les récupérer
 - RETOURNER À LA CENTRALE CARE, selon la procédure « retour scan »

À l'attention de notre clientèle

Objet : Retrait de produit

Chers Clients,

Notre fournisseur nous signale un problème de qualité concernant le produit

« »

Les personnes ayant acheté le produit « »

de la marque, conditionné par

gramme(s) et portant le numéro de lot,

avec la date limite de consommation du

sont priées de le ramener au magasin.

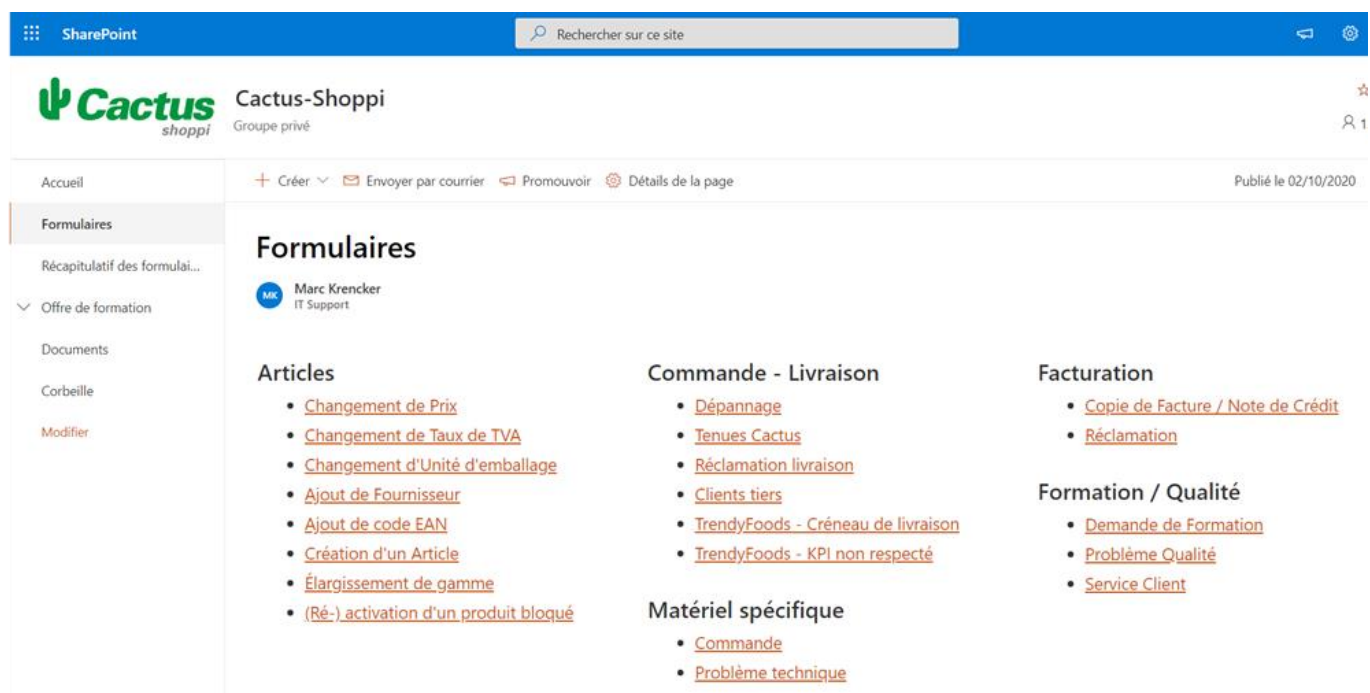
Entre-temps, les magasins Cactus Shoppi ont déjà retiré le produit concerné de leurs rayons. Tous les produits concernés et ramenés en magasin vous seront intégralement remboursés.

Nous vous remercions d'avance pour votre compréhension.

– Formulaire réclamation client

Compléter le formulaire ad hoc en Intranet :

- Emplacement du formulaire dans Intranet



SharePoint Cactus-Shoppi Groupe privé

Rechercher sur ce site

Accueil + Créer Envoyer par courrier Promouvoir Détails de la page Publié le 02/10/2020

Formulaires

Récapitulatif des formulai...

Offre de formation

Documents

Corbeille

Modifier

Articles

- [Changement de Prix](#)
- [Changement de Taux de TVA](#)
- [Changement d'Unité d'emballage](#)
- [Ajout de Fournisseur](#)
- [Ajout de code EAN](#)
- [Création d'un Article](#)
- [Élargissement de gamme](#)
- [\(Ré-\) activation d'un produit bloqué](#)

Commande - Livraison

- [Dépannage](#)
- [Tenues Cactus](#)
- [Réclamation livraison](#)
- [Clients tiers](#)
- [TrendyFoods - Créneau de livraison](#)
- [TrendyFoods - KPI non respecté](#)

Facturation

- [Copie de Facture / Note de Crédit](#)
- [Réclamation](#)

Formation / Qualité

- [Demande de Formation](#)
- [Problème Qualité](#)
- [Service Client](#)

Matériel spécifique

- [Commande](#)
- [Problème technique](#)

Contenu du formulaire et éléments à compléter

DLC *  Sélectionnez une date dans le calendrier.

N°Lot *

Date de livraison *  Sélectionnez une date dans le calendrier.

Problème(s) * ☐ Qualité emballage
☐ Qualité du produit
☐ Produit bloqué en réserve
☐ Constaté à la livraison

Description

Commentaires

Type d'article * ☐ Frais
☐ Sec

Article *

Marque *

Fournisseur *

EAN *

PLU *

ENR5 Contrôle des températures livraison semaine avec bon de livraison du..... au...

STATION								
	Date	Heure	Nom et prénom	Nom du produit	T° du produit	Signature réception	Marchandise acceptée	Marchandise refusée
1 ^{re} livraison								
2 ^e livraison								
1 ^{re} livraison								
2 ^e livraison								
1 ^{re} livraison								
2 ^e livraison								
1 ^{re} livraison								
2 ^e livraison								
1 ^{re} livraison								
2 ^e livraison								
1 ^{re} livraison								
2 ^e livraison								
1 ^{re} livraison								
2 ^e livraison								
1 ^{re} livraison								
2 ^e livraison								
Normes températures								
Surgelé norme -18 °C à -25 °C		Pendant la livraison, à cause des ouvertures des portes, une marge de +3 °C est acceptée.				Frais norme 0 °C à +4 °C		

5. STOCKAGE DE LA MARCHANDISE

5.1. Entrée de la marchandise en stock

Une fois contrôlée et acceptée, la marchandise doit être au plus vite déconditionnée des emballages extérieurs (films de palettisation, cartonnages, etc.) et rangée dans le frigo/congélateur/réserve selon la nature du produit.

Afin de garantir le respect de la chaîne du froid, les produits réfrigérés et surgelés seront toujours évacués en premier.

5.2. Rangement des produits

- toujours respecter le FIFO : First in first out → Premier produit entré, premier sorti ;
- contrôler régulièrement les DLC/DLUO afin d'éviter les périmés ;
- les produits alimentaires doivent être stockés séparément des produits non alimentaires (produits chimiques, de nettoyage). Ces derniers seront de préférence stockés dans un local ou une armoire indépendante ;
- ne jamais stocker la marchandise directement à même le sol (utiliser étagères, palettes, roulettes, bacs vides, etc.).



5.3. Spécificités des produits réfrigérés/surgelés

- éviter le tassement des produits (ex. cartons dans le surgelé) : détérioration des conditionnements et mauvaise circulation de l'air froid ;
- régler la température du frigo d'après la température de conservation du produit le plus fragile ;
- veiller à la propreté des enceintes (formulaire Plan de nettoyage à suivre, affichage, pour la semaine en cours, à faire sur la porte du frigo/congélateur) → **Plan de nettoyage et désinfection ENR 5** ;
- surveiller quotidiennement la température des enceintes (formulaire Contrôle températures à compléter, affichage, pour la semaine en cours, à faire sur la porte du frigo/congélateur) → **Contrôle températures frigos ENR 6** ;
- veiller à la propreté des ventilateurs/évaporateurs ;
- contrôler régulièrement les :
 DLC → **date limite de consommation**
 DLUO → **date limite utilisation optimale**
 DLV → **date limite de vente**
- pas de stockage des produits en vrac sensibles sans protection ;
- couvrir les produits par une feuille de cuisson ;
- les pertes, périmés, produits endommagés, etc. seront évacués au plus vite. S'ils doivent être stockés momentanément dans le frigo/congélateur pour des raisons de comptage, ils seront stockés dans un bac plastique à part pendant une durée de maximum 24 heures, ce bac portera une étiquette « **PERTES/PÉRIMÉS** » afin d'éviter toute confusion ou remise en rayon d'un produit non vendable ;



- les bouteilles et récipients en verre seront stockés au plus bas de l'étagère ou dans un bac plastique (si stockage simultané dans ce frigo de produits sensibles « à nu ») afin éviter qu'elles tombent et se cassent (risque de débris de verre dans la marchandise vrac).

Dans le congélateur :

Les cartons sont considérés comme sales, c'est pourquoi les produits « à nu » doivent être protégés :

- les cartons contenant du pain/de la viennoiserie seront toujours correctement refermés après usage ;
- les produits en vrac (pains, viennoiseries, etc.) ne seront pas laissés « à nu » (ex. : posés sur un carton) ;
- les chariots avec produits en vrac plaqués pour cuisson seront complètement recouverts par une housse plastique propre ;
- les produits déconditionnés pour des raisons de manque de place (petits pains, viennoiseries transférées dans bacs plastiques) seront également recouverts par une housse plastique pour leur protection.



Rangement congélateur **NON CONFORME**



Rangement congélateur **NON CONFORME**

Dans le frigo :

Les produits sensibles stockés « à nu » seront soit protégés par une housse (chariots avec pain pour cuisson) ou placés au plus haut niveau sur l'étagère avec une protection afin d'éviter toute contamination.

- sur les étagères, **ranger toujours du plus propre : produits sensibles en vrac – petits pains à cuire, viennoiseries à cuire, pâtisserie vrac (en haut) ;**

Au plus sale (en bas) : cartons, fruits et légumes en vrac.

Stockage chariot précuit dans frigo **CONFORME**





ENR5 Plan de nettoyage et de désinfection

Semaine n° : du : au :

STATION

Fréquence

Produits utilisés

Consignes
d'application

Lundi

Mardi

Mercredi

Jeudi

Vendredi

Samedi

Dimanche

Chambre froide positive

Sol	1×/jour	Balai	Balayer le sol							
Portes – Sol	1×/semaine	P3 Stéril S	Nettoyer – Rincer à l'eau – Racler							
Étagères	2×/mois	P3 Stéril S	Nettoyer – Rincer à l'eau – Racler							
Plafond	1×/an	P3 Stéril S	Nettoyer – Rincer à l'eau – Sécher							
Murs	1×/mois	P3 Stéril S	Nettoyer – Rincer à l'eau – Racler							
Parois	1×/an	P3 Stéril S	Nettoyer – Rincer à l'eau							
Ventilateur/grille	1×/mois	Aspirateur/P3 Stérile	Aspirer et nettoyer							

Chambre froide négative

Sol	1×/jour	Balai	Balayer le sol							
Portes	1×/semaine	P3 Stéril S	Nettoyer – Rincer à l'eau – Racler							
Portes – Sol	1×/an	P3 Stéril S	Nettoyer – Rincer à l'eau – Racler							
Étagères	1×/an	P3 Stéril S	Nettoyer – Rincer à l'eau – Racle							
Plafond	1×/an	P3 Stéril S	Nettoyer – Rincer à l'eau – Sécher							
Murs	1×/an	P3 Stéril S	Nettoyer – Rincer à l'eau – Racler							
Parois	1×/an	P3 Stéril S	Nettoyer – Rincer à l'eau – Sécher							
Ventilateur/grille	1x/an	Aspirateur/P3 Stérile	Aspirer et nettoyer							

Manuel Hygiène et Qualité 2020

Validé par la coordination Care

Version 2.0

ENR6 Contrôle des températures frigos/congérateurs

Contrôle t° frigos/congel Semaine Nr: Du: Au:

+ (352) 26 90 52 1
care@cactus.lu

	exigée	tolérée		Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Chambre froide positive Réserve	0° à +4°C	7	matin							
	0° à +4°C	7	après-midi							
Réserve Chambre Négative	-18 à -25°C	-15	matin							
	-18 à -25°C	-15	après-midi							
Frigo Sandwichs/Salades	0° à +4°C	7	matin							
	0° à +4°C	7	après-midi							
Frigo Crèmerie/Boucherie	0° à +4°C	7	matin							
	0° à +4°C	7	après-midi							
Frigo Boissons	0° à +4°C	7	matin							
	0° à +4°C	7	après-midi							
Congélateur Shop Pizza	-18 à -25°C	-15	matin							
	-18 à -25°C	-15	après-midi							
Congélateur Ice Cream Saison	-18 à -25°C	-15	matin							
	-18 à -25°C	-15	après-midi							

6. HYGIÈNE DU PERSONNEL

6.1. Vestiaires et toilettes destinés au personnel

Dans la mesure du possible, le personnel doit avoir à sa disposition une armoire vestiaire lui permettant d'y ranger toutes ses affaires personnelles (pendant la journée de travail) et ses tenues de travail non utilisées proprement.

Le local vestiaire doit être gardé dans un état de propreté et de rangement adéquat.

Le personnel doit avoir à sa disposition des toilettes dans un état de propreté adéquat, les lavabos doivent être équipés de :

- papier pour le séchage des mains (dans un distributeur à papier fermé) ou dispositif à air pour séchage des mains ;
- savon bactéricide pour le lavage des mains
(Type savon Epicare – ECOLAB ou Diversey)
- les robinets doivent, dans la mesure du possible, être à commande non manuelle (cellule automatique, commande au genou ou au pied).



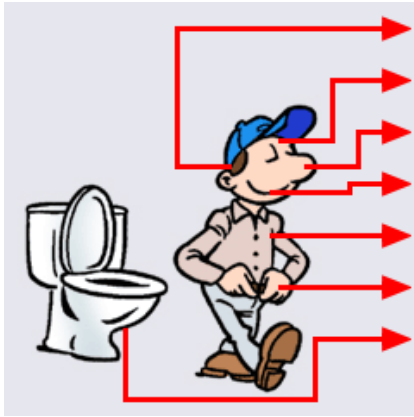
Tenues de travail sales et rangement inadéquat

6.2. Zone de préparation boulangerie, pâtisserie, point chaud

Tout le personnel amené à travailler dans la « **zone de préparations boulangerie, pâtisserie, point chaud** » :

- zone de préparation sandwiches ;
- zone cuisson boulangerie (y compris la préparation des chariots : plaquage des produits) ;
- rayon libre-service boulangerie-pâtisserie ;
- zone de vente directe au consommateur, comptoir (pains, viennoiseries, pâtisseries, sandwiches) ;
- zone environnante/alentours four ;
- point chaud.

Entre en contact avec des denrées fragiles non protégées par un emballage et peut être source de contamination desdits aliments (mains, ongles, cheveux, tenue de travail sales, éternuements, etc.). C'est pourquoi les consignes d'hygiène personnelle doivent impérativement être respectées.



Cuir chevelu : environ 1 million de bactéries/cm ²
Front : de 10 000 à 100 000 bactéries
Secrétions nasales : environ 10 millions de bactéries/cm ²
Salive : environ 100 millions de bactéries/cm ²
Aisselles : de 1 à 10 millions de bactéries/cm ²
Mains : de 100 à 1 000 bactéries/cm ²
Matières fécales : > 100 millions de bactéries/cm ²

6.3. État de santé du personnel

Le Bureau RH doit conserver dans le dossier personnel de ses employés le certificat médical par lequel le personnel est déclaré apte à travailler dans une zone alimentaire.

La visite médicale doit se faire à la fréquence stipulée par la Médecine du Travail.

L'exploitant ne doit pas autoriser la manipulation de denrées alimentaires sensibles (aliments ultra-frais « à nu ») aux personnes souffrant de maladies infectieuses, ayant des plaies infectées ou souffrant d'infections cutanées, de diarrhée, s'il existe un risque de contamination pour les aliments.

En cas d'affection légère (toux, rhume, etc.), le personnel doit être attentif aux consignes d'hygiène (lavage des mains, ne pas tousser/éternuer sur les aliments, etc.).

En cas de blessure légère aux mains on peut faire usage de pansements, après nettoyage de la plaie, le pansement devra être protégé par un gant pendant les activités de préparation alimentaire. Ce gant est à réserver exclusivement aux activités « alimentaires » et doit être jeté une fois celles-ci terminées.

6.4. Matériel de premiers secours

Sont à tenir à disposition du personnel, en nombre suffisant et à des endroits judicieusement choisis, des boîtes de premiers secours contenant le matériel nécessaire pour donner les premiers soins en cas d'accident.

Ces boîtes doivent faire l'objet d'une signalisation appropriée et doivent être facilement accessibles. Elles doivent être régulièrement contrôlées et, au besoin, réapprovisionnées.

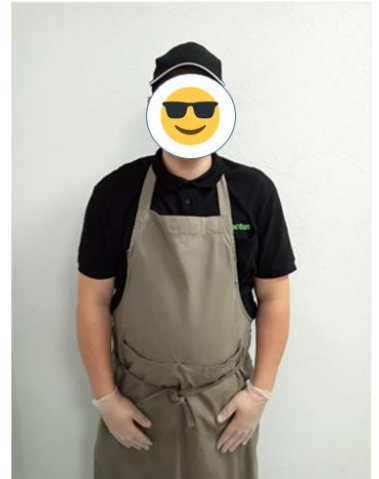


6.5. Tenue vestimentaire

Chaque personne amenée à travailler dans la « **zone de préparations boulangerie – pâtisserie – point chaud** » doit porter une tenue de travail propre et comportant :

- casquette/charlotte : homme et/ou femme → doit recouvrir l'ensemble des cheveux (queues-de-cheval comprises) ;
- tablier (1 par jour) ;
- tenue Cactus Shoppi : au minimum 3 par personne.

Le nettoyage des tenues Cactus Shoppi n'est pas assuré par Care.



Pour les opérations sales telles que le nettoyage des toilettes ou des pompes, il sera demandé au personnel de se munir de protections (par exemple : manchettes pour les avant-bras, gants pour les mains...) afin de protéger la tenue de travail et/ou la peau.

Il ne sera aucunement toléré qu'un membre du personnel effectue des opérations sales dans la même tenue vestimentaire que celle employée dans la zone de préparation OU que la tenue vestimentaire employée pour les opérations sales soit utilisée dans la zone de préparation.

6.6. Hygiène personnelle

Toute personne travaillant dans la « **zone de préparations boulangerie – pâtisserie – point chaud** » doit respecter un niveau élevé de propreté personnelle :

- hygiène corporelle irréprochable (cheveux et barbes propres, mains soignées) ;
- ongles propres, courts, non vernis, pas de faux ongles ;
- bijoux interdits (montre, bagues, alliance, bracelets, boucles d'oreilles, piercings au visage) ;

Le port d'un sparadrap/pansement pour cacher boucles d'oreilles ou piercings est interdit : il donne une image peu soignée au consommateur et peut tomber à tout moment. Le port de bijoux aux mains est interdit, même en dessous des gants ; exception pour l'alliance.

- blessures aux mains soignées, recouvertes d'un pansement et d'un gant (à remplacer régulièrement pendant le travail) ;
- toute maladie, infection ou lésion cutanée doit être signalée au responsable ;
- il est interdit de tousser, éternuer ou postillonner sur les aliments ;
- il est interdit de manger et fumer pendant le travail en dehors des pauses et en dehors de l'endroit prévu à cet effet.

6.7. Lavage des mains

a) Conditions préalables

Pour un lavage des mains efficace, il faut que :

Manuel Hygiène et Qualité 2020	Validé par la coordination Care	Version 2.0
--------------------------------	---------------------------------	-------------

- les mains soient libres de tout bijou (les bijoux rendent le lavage des mains moins efficace) ;
- les ongles soient courts et sans vernis.

Un poste de lavage des mains complet doit comprendre :

- un distributeur de savon bactéricide ;
- un distributeur de papier à usage unique ;
- un lavabo, si possible eau froide et chaude et si possible à commande non manuelle ;
- une poubelle à commande au pied.

b) Quand faut-il se laver les mains ?

- avant toute activité dans la « **zone de préparations boulangerie –sandwicherie– point chaud** » ;
- après le passage aux toilettes ;
- après avoir toussé, éternué, s'être mouché ;
- après manipulations sales (poubelles, téléphone, cartons, argent...) ;
- après la pause cigarette, pause repas.

c) Méthode de lavage des mains

Dans le cas où la « zone de préparations boulangerie – pâtisserie – point chaud » ne disposerait pas d'un lavabo, l'utilisation d'un gel désinfectant à l'alcool est autorisée uniquement pour les manipulations dans cette zone du magasin.



Durée de la procédure: 40-60 secondes

1



Mouiller les mains abondamment.

2



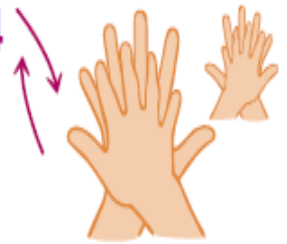
Appliquer suffisamment de savon pour recouvrir toutes les surfaces des mains et frictionner.

3



Paume contre paume par mouvement de rotation.

4



Le dos de la main gauche avec un mouvement d'avant en arrière exercé par la paume droite et vice versa.

5



Les espaces interdigitaux paume contre paume, doigts entrelacés, en exerçant un mouvement d'avant en arrière.

6



Les dos des doigts en les tenant dans la paume des mains opposées avec un mouvement d'aller-retour latéral.

7



Le pouce de la main gauche par rotation dans la paume renfermée de la main droite et vice versa.

8



La pulpe des doigts de la main droite par rotation contre la paume de la main gauche et vice versa.

9



Rincer les mains à l'eau.

10



Sécher soigneusement les mains avec une serviette à usage unique.

11



Fermer le robinet à l'aide de la serviette.

12



Les mains sont prêtes pour les soins.

6.8. Manipulation des aliments dans la « zone de préparations boulangerie – sandwicherie – point chaud »

a) Usage des ustensiles

Manipuler les produits sensibles (pâtisseries, viennoiseries) à l'aide d'ustensiles (pinces).

b) Usage des gants

Pour chaque manipulation où un ustensile n'est pas utilisé, il est obligatoire de se munir de gants propres.

Lors de la préparation de sandwiches (garniture), le port de gants est obligatoire. Pendant le travail/service au point chaud le port de gants est aussi obligatoire. Il est interdit de porter des gants en dehors de la zone de préparation !

c) Précautions particulières concernant l'usage des gants

Le port des gants doit être une opération réfléchie

Pour un usage correct des gants :

- lavez vos mains avant de mettre les gants ;
- enfilez toujours une nouvelle paire de gants ;
- à la fin des opérations, jetez les gants sales à la poubelle ;
- à chaque fois que vous quittez votre poste de travail, retirez et jetez vos gants avant de quitter la zone de préparation.

Si des gants anti-coupure sont utilisés ceux-ci doivent être enfilés en dessous des gants d'hygiène et ils doivent aussi être dans un état propre.

Pour l'aliment, un gant sale est plus dangereux qu'une main propre.

Quand doit-on changer les gants ?

- autant que possible entre deux clients ;
- après une manipulation sale (argent, téléphone, cartons, poubelles, poignées de porte...) ;
- après avoir touché aux cheveux, avoir toussé, éternué, s'être mouché... ;
- après avoir quitté la zone de préparation/point chaud.



7. PRÉPARATIONS – CUISSONS

7.1. Conditions préalables

Afin de garantir un produit propre et sûr au consommateur, les consignes d'hygiène du personnel « **zone de préparations boulangerie – sandwicherie – point chaud** » doivent être connues et sont à respecter obligatoirement.

- tenue vestimentaire ;
- hygiène personnelle ;
- lavage des mains ;
- manipulation des aliments dans la « zone de préparations boulangerie – pâtisserie ».
-

(Voir Chapitre 6 – Hygiène du personnel)

7.2. La décongélation

Toute décongélation à température ambiante est interdite.

*** Jamais de décongélation pour les viennoiseries ***

La décongélation des articles surgelés précuits est à faire dans la chambre froide :

- les articles sont à plaquer selon les besoins et à stocker sur un chariot ;
- le plaquage peut être réalisé à mains nues à condition que celles-ci soient lavées et propres avant l'activité. Éviter tout de même cette manipulation sans gants devant le client ;
- les plateaux de plaquage et le chariot doivent être propres ;
- le chariot est à protéger à l'aide d'une housse plastique propre ;
- les produits décongelés peuvent être conservés au frigo maximum 72 heures ;
- les informations relatives à la traçabilité des produits (étiquette sur le carton d'origine comprenant la dénomination du produit, la DLC et, si présent, le numéro de lot) sont à conserver avec le produit jusqu'à écoulement complet du produit.

7.3. Les cuissons

Les programmes de cuisson indiqués sur le plan de cuisson sont à respecter.

Après cuisson, les articles seront placés dans un endroit propre et protégé de toute contamination pendant la durée de refroidissement.

Une fois les produits froids, ils seront manipulés à l'aide de gants ou pinces pour la mise en vente.

7.4 La préparation de sandwiches

Le port du tablier, de la casquette (ou charlotte) et des gants est obligatoire dans la zone de préparation des sandwiches.



a) Le matériel

Vérifier la propreté du matériel et du poste de travail : plan de travail, planche de découpe, couteaux, cuillères.

Il est interdit d'entreposer des objets en verre/porcelaine à proximité des postes où de la marchandise « à nu » est préparée/mise en vente (ex. : tasses, verres, etc.).



b) La chaîne du froid

Le respect de la chaîne du froid est une étape indispensable pour garantir des produits de qualité.

Lors de la préparation des sandwiches, les ingrédients sensibles à utiliser (masses, sauces, jambon, etc.) seront sortis du frigo au fur et à mesure et rangés dans le frigo dès que possible.

Les sandwiches, une fois garnis, seront rangés immédiatement dans le frigo de vente.

c) Traçabilité des produits

- conserver l'étiquette d'origine des produits (**étiquettes** avec dénomination du produit, DLC) jusqu'à utilisation complète de ceux-ci ;
- indiquer sur la barquette/récipient (**et non sur le couvercle**) la date d'ouverture du produit et la nouvelle DLC selon la liste ;
- tous les produits entamés doivent être correctement fermés et protégés (couvercle, film).



La date d'ouverture est à inscrire sur le récipient et non sur le couvercle (les couvercles peuvent être échangés accidentellement pendant la préparation des sandwiches).



ENR 7 – DLC Produits préparation sandwiches

Masse thon/Masse poulet Curry/Pesto/Philadelphia

J+5

Ouvert le 02/04 → DLC 07/04 (6 jours)

Salami/Jambon cuit/Filet de dinde/Lard/Fromage

J+5

Ouvert le 02/04 → DLC 07/04 (6 jours)

Fricadelle/Escalope/Poulet rôti

J+3

Ouvert le 02/04 → DLC 05/04 (4 jours)

Filet américain

DLC 1 jour après ouverture

Tomates/Œufs/Cornichons/Salades/Oignons frais

J+2

Ouvert le 02/04 → DLC 05/04 (3 jours)

Oignons séchés

J+30

Ouvert le 01/04 → DLC 01/05 (31 jours)

Mozzarella/Omelette

J+1

Ouvert le 02/04 → DLC 03/04 (2 jours)

L'étiquette avec la DLC est à coller sur le pot et non pas sur le couvercle.

8. MISE EN VENTE

8.1. Mise en vente en frigo libre-service

Le remplissage des frigos doit se faire aussi rapidement que possible afin d'éviter une rupture de la chaîne du froid provoquée par une attente trop longue des produits hors froid.

Lors de la mise en vente, vérifiez la conformité des produits : DLC/DLUO, aspect, étanchéité de l'emballage, etc.

Contrôlez la propreté du frigo (étagères) et la propreté de la ventilation (absence de poussière pouvant bloquer la bonne circulation de l'air froid).
Respectez le niveau de remplissage afin de ne pas bloquer le flux d'air.

Contrôlez la température des produits exposés à la vente au minimum 2 fois par jour à l'aide d'un thermomètre et enregistrez les lectures → **ENR 8 – Contrôle températures marchandises.**

Les œufs, si transportés dans un camion réfrigéré, seront mis en vente dans un frigo, dans le cas contraire ils seront mis en vente à température ambiante.

Pour les livraisons Care, les œufs sont transportés dans le camion réfrigéré, donc ils seront mis en vente dans les frigos.

8.2. Mise en vente en comptoir réfrigéré

- contrôler la propreté du frigo avant le remplissage (surfaces où la marchandise sera posée, supports sandwiches, ventilation) ;
- vérifier la température des produits au minimum 2 fois par jour à l'aide d'un thermomètre et enregistrer les lectures ;
- veiller à la propreté des pinces utilisées pour la manipulation des produits ;
- respecter les consignes d'hygiène personnelle.



Ne jamais stocker des produits sensibles en dehors des zones froides du frigo (ex. : sur la vitre au-dessus du frigo)

8.3. Mise en vente en libre-service non réfrigéré

- contrôler la propreté et l'état du matériel avant le remplissage (surfaces où la marchandise sera posée, plexis de protection, pinces) ;
- selon les meubles, rabattre les protections plexis ou fermer les tiroirs afin d'assurer une protection optimale de la marchandise.



8.4. Mise en vente en vitrine chauffée

- contrôler la propreté de la vitrine avant le remplissage (surfaces où la marchandise sera posée, plaques, bacs à eau) ;
- vérifier la température des produits à cœur au minimum 2 fois par jour à l'aide d'un thermomètre et enregistrer les lectures. Valeur exigée 65 °C ;
- veiller à la propreté des pinces utilisées pour la manipulation des produits ;
- vérifiez le niveau d'eau avant remplissage et puis toutes les 2 heures ;
- respecter les consignes d'hygiène personnelle ;

→ **ENR 8 – Contrôle des températures des marchandises**





ENR 8 – Contrôle des températures des marchandises

Semaine n°..... du : au :

STATION						
Date		Heure	Nom et prénom	Nom du produit	T° du produit	Signature
	Matin					
	Après-midi					
	Matin					
	Après-midi					
	Matin					
	Après-midi					
	Matin					
	Après-midi					
	Matin					
	Après-midi					
	Matin					
	Après-midi					
	Matin					
	Après-midi					
	Matin					
	Après-midi					

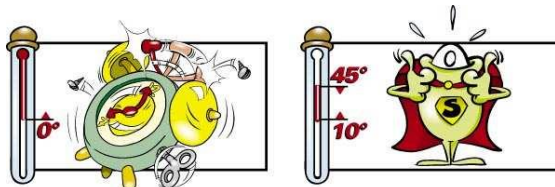
Normes Températures			
Surgelé norme -18 °C à -25 °C		Vitrine chaude : +65 °C	Frais norme 0 °C à +4 °C
Manuel Hygiène et Qualité 2020		Validé par la coordination Care	Version 2.0

9. CHAÎNE DU FROID

La chaîne du froid comprend l'ensemble des opérations (transport, stockage, mise en vente) visant à maintenir en permanence une denrée alimentaire sensible à une température donnée afin de garantir la salubrité et la qualité de cette denrée.

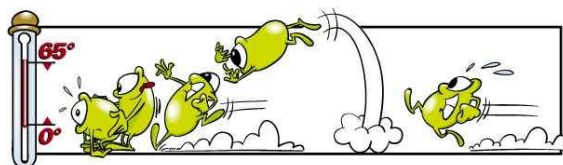
En cas de rupture de la chaîne du froid, des éventuels microbes présents sur l'aliment pourront se développer. Ces microbes peuvent être dangereux pour la santé et, en nombre suffisant, pourront rendre le produit insalubre et provoquer une intoxication alimentaire chez le consommateur.

À partir de 0 °C les microbes se réveillent

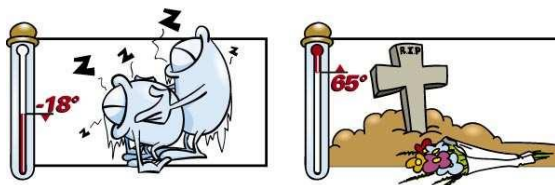


Paradis des microbes entre +10 °C et 45 °C (ils se multiplient exponentiellement)

Entre 0 °C et +85 °C les microbes sont vivants



Aux températures négatives, ils sont figés mais ne meurent pas



Au-delà de 65 °C, les microbes ne se multiplient plus et commencent à mourir

9.1. Les normes température

Selon les produits, les normes fixent les températures limites et les tolérances de dépassement (+3 °C) pendant des activités telles que la livraison, le déchargement des produits et le remplissage des rayons.

Nature des denrées	Température de conservation
Vitrine chaude	+65°
Viandes hachées	0 °C à +4 °C
Viandes, volailles	0 °C à +4 °C
Produits de la pêche	0 °C à +4 °C
Lait frais	0 °C à +4 °C
Jus de fruits frais	0 °C à +4 °C
Plats préparés	0 °C à +4 °C
Pâtisseries	0 °C à +4 °C
Sandwiches	0 °C à +4 °C
4 ^e gamme (salades Bonduelle, salades fruits, crudités)	0 °C à +4 °C
Yaourts, fromages	0 °C à +6 °C
Produits surgelés	-18 °C à -25 °C

(Réf. : Règlement CE 853/2004)

9.2. Moyens pour éviter la rupture de la chaîne du froid

- dès l'arrivage, donner priorité aux articles sensibles (frais, ultra-frais, surgelé) et les transférer au plus vite en chambre froide ;
- ne pas laisser les portes des chambres froides ouvertes ;
- lors du remplissage des frigos de vente dans le magasin, ne pas sortir trop de produits en même temps. (Attente prolongée des produits hors froid) ;
- respecter le niveau de remplissage des frigos, laissez suffisamment de place pour garantir une bonne circulation de l'air froid.
Nettoyez au besoin les ventilations des frigos (sur le bas devant, sur la plaque au dos des frigos) si bouchées par la poussière afin d'obtenir une répartition uniforme du froid et une puissance suffisante ;
- contrôler la température des produits au moins 2 fois par jour.

Rideau d'air froid sur la partie avant du frigo
(Ne pas poser de la marchandise sur la ventilation)



Air pulsé au départ des perforations au dos du frigo

(Ne pas remplir trop en hauteur, cela bloquerait la circulation d'air froid)

9.3. Le contrôle température

Ce contrôle constitue un moyen pour surveiller le bon fonctionnement du matériel frigorifique et des congélateurs et garantir ainsi la chaîne du froid et la qualité des produits vendus.

Sans ce contrôle, une anomalie de la température ne sera constatée qu'au déclenchement de l'alarme frigo (pour les frigos reliés à un tel système). Les alarmes étant réglées de manière à éviter les dégivrages et autres fausses alarmes, nous ne serons pas en mesure de réagir rapidement (réglage du frigo plus bas, avertissement du service technique, sortie de la marchandise) et les produits devront probablement être sacrifiés avec les pertes économiques que cela engendre.

Sans contrôle de la température, un frigo peut fonctionner à une température anormale (p. ex. : +9 °C pour un frigo viandes) pendant des jours sans qu'aucune action ne soit entreprise pour remédier au problème.

La qualité de la marchandise, toujours en vente dans ces unités, ne pourra plus être garantie et pourrait être potentiellement dangereuse pour les consommateurs.

a) Préalables pour un contrôle des températures efficace

- veiller au bon entretien de votre thermomètre (étalonnage, changement des batteries au besoin) ;
- si possible, prendre connaissance des plages horaires correspondant aux dégivrages de vos unités (il est inutile de contrôler la température pendant ou juste après un dégivrage) ;
- il est utile de savoir que l'affichage de la température des frigos (si la sonde est bien placée) renseigne sur la température de l'air pulsé dans le frigo et non sur la température de la marchandise qui sera, elle, influencée par : le niveau de remplissage, la température ambiante du magasin, etc.

b) Les thermomètres

Il existe deux possibilités.

- Le thermomètre sonde

Il s'utilise principalement pour le contrôle de produits « à nu », car il permet de contrôler la température « à cœur » du produit en insérant la sonde dans l'aliment.

Il peut également être utilisé pour le contrôle de produits emballés, en plaçant la sonde entre deux produits.

La lecture du résultat se fait après stabilisation de la mesure. Afin d'éviter une contamination des aliments, la sonde doit être nettoyée avec un savon bactéricide (ou une solution alcoolique) avant et après utilisation.



- Le thermomètre laser ou infrarouge

Permet un contrôle aisé des articles emballés sans devoir « en sacrifier » un en perçant son emballage.

La mesure étant moins précise (le visant mesure la température en surface du produit) et influencée par la température de l'air (distance) et l'emballage entourant le produit, le thermomètre doit être placé au plus près possible de l'article à contrôler.

Les emballages en carton sont à éviter.



c) Quand et comment réaliser ce contrôle ?

- le contrôle température sera fait au moins 2 fois par jour sans exceptions ;
- ce sont les aliments que l'on contrôle, pas l'air, pas l'affichage frigo (qui constitue tout de même une information utile, mais ne remplace pas le contrôle de la marchandise) ;
- on contrôlera prioritairement les aliments les plus sensibles (frais, ultra-frais) et placés loin de la source de froid (les premières rangées sur le devant) ;
- pour les produits du point chaud, la température sera prise à cœur du produit.

**Le contrôle de produits non sensibles tels que légumes et fruits en vrac (pommes de terre, concombres, etc.)
n'a aucun intérêt !**

d) Le formulaire d'enregistrement du contrôle de la température

- le formulaire de contrôle doit être daté, lisible et signé
→ **ENR 8 – Contrôle des températures des marchandises ;**
- **toute action corrective suite à une anomalie/non-conformité doit être dûment consignée ;**
- il s'agit d'un document qui peut faire l'objet d'un contrôle officiel ;
- les formulaires de contrôle des températures doivent être conservés pendant une durée de 12 mois.

e) Mesures à prendre en cas de non-conformité

En cas de température anormale veillez à :

- contrôler 2 ou 3 autres produits placés à proximité, au besoin sacrifiez-en un et contrôlez la température à cœur ;
- vérifier l'affichage de la température du frigo et contrôlez qu'il n'est pas en dégivrage ;
- vérifier que le frigo n'est pas trop chargé, que la marchandise ne vient pas d'être placée en vente (le temps d'attente hors froid lors du remplissage peut influencer la température du produit) ;
- refaire un contrôle entre 15 et 20 minutes minimum après le premier contrôle. Si la température est toujours anormale, régler le frigo plus froid ;
- prévenez votre prestataire de froid commercial pour une intervention dans les plus brefs délais ;
- en attendant une intervention, videz la marchandise des rangées du fond pour faciliter la circulation de l'air et remettez en chambre froide les produits les plus sensibles (viande hachée, pâtisseries à la crème, mousses).

Si l'anomalie ne peut pas être résolue dans les heures suivantes : videz le frigo, informez CARE et prenez toutes les dispositions nécessaires pour ne pas commander des produits aussi longtemps que le problème ne sera pas résolu et que le frigo ne pourra pas être utilisé sans risque.

Centrale Care : +352 269 0521

9.4. L'étalonnage du thermomètre

L'exactitude de la mesure dépend de l'étalonnage du thermomètre. Une fréquence d'étalonnage d'une fois par an est donc très fortement recommandée.

L'étalonnage peut être réalisé :

- en envoyant le thermomètre auprès d'une société d'étalonnage ;
- en comparant avec un thermomètre étalonné ;
- en réalisant soi-même un étalonnage sur de la glace fondante.

Matériel nécessaire pour réaliser soi-même l'étalonnage :

- petit récipient genre mesureur de volumes ou grand verre ;
- glaçons (à préparer à l'avance dans un moule à glaçons type ménager) ;
- eau du robinet froide.

Comment procéder :

1. Remplir un petit récipient de glaçons, rajouter de l'eau du robinet jusqu'à ce que le récipient soit plein.
2. Bien remuer et attendre 5 minutes pour que le mélange se stabilise.
3. Plonger le(s) thermomètre(s) dans le mélange et attendre 2 minutes le temps que la température mesurée par le(s) thermomètre(s) se stabilise.
4. Dans le cas d'un thermomètre infrarouge, pointer le viseur dans l'eau de la glace à une distance de 1 à 2 cm de la glace.
5. La température de la glace est 0 °C.
6. Une fois le contrôle fait, compléter le tableau repris ci-dessus, et annoter sur le(s) thermomètre(s) mesurés, la date du contrôle, ainsi que la température mesurée (vous pouvez avoir un écart par rapport à 0 °C, donc notez la mesure que vous lisez sur votre thermomètre (ex : +0,5 °C, -0,5 °C, etc.).
7. Noter sur une étiquette autocollante le résultat de l'étalonnage et la date de réalisation de celui-ci.



Le document d'étalonnage sera conservé pendant toute la durée de vie du thermomètre.

Document ENR 9 – Étalonnage thermomètre

Manuel Hygiène et Qualité 2020	Validé par la coordination Care	Version 2.0
--------------------------------	---------------------------------	-------------

Procédure en cas de non-conformité des températures

En cas de température anormale, veillez à :

1. Contrôler 2 ou 3 autres produits placés à proximité, au besoin sacrifiez un produit et contrôler la température à cœur.
2. Vérifier l'affichage de la température du frigo et contrôlez qu'il n'est pas en dégivrage.
3. Vérifier que le frigo n'est pas trop chargé, que la marchandise ne vient pas d'être placée en vente (le temps d'attente hors froid lors du remplissage peut influencer la température du produit).
4. Refaire un contrôle dans 5 à 20 minutes Si la température anormale persiste :
5. Réglez votre frigo plus froid.
6. Prévenez votre prestataire de froid commercial pour une intervention dans les plus brefs délais.
7. En attendant une intervention, videz la marchandise des rangées du fond pour faciliter la circulation de l'air et remettez en chambre froide les produits les plus sensibles (viande hachée, pâtisseries à la crème, mousses).

Nature des denrées	Température de conservation
Viandes hachées	0 °C à +4 °C
Viandes, volailles	0 °C à +4 °C
Produits de la pêche	0 °C à +4 °C
Lait frais	0 °C à +4 °C
Jus de fruits frais	0 °C à +4 °C
Plats préparés	0 °C à +4 °C
Pâtisseries	0 °C à +4 °C
Sandwiches	0 °C à +4 °C
4 ^e gamme (salades Bonduelle, salades fruits, crudités)	0 °C à +4 °C
Yaourts, fromages	0 °C à +6 °C
Produits surgelés	-18 °C à -25 °C
Snack chauds	+65 °C

Si l'anomalie ne peut pas être résolue dans les heures suivantes : videz le frigo, informez CARE et prenez toutes les dispositions nécessaires pour ne pas commander des produits aussi longtemps que le problème ne sera pas résolu et que le frigo ne pourra pas être utilisé sans risque.

Care -> commande@cactus-shoppi.lu

ENR9 – Étalonnage thermomètre

Date	Modèle thermomètre	N° série	Température affichée
12.02.2020	Testo 104 IR	SN : 43592403	-0,1 °C

L'étalonnage noté dans le tableau ci-dessus est un exemple fait avec le thermomètre se trouvant en photo ci-dessous.

En cas de résultat non conforme, le thermomètre sera envoyé au fournisseur/fabriquant pour réglage.



10. GESTION DES DLC (dates limites de consommation)

Afin de garantir une qualité irréprochable aux consommateurs, les DLC (dates limites de consommation) et DLUO (dates limites d'utilisation optimale) des articles frais et alimentaires doivent être contrôlées régulièrement.

La mise en vente dans le Shoppi se fera toujours d'après les règles du FIFO et en respectant le principe que les DLC/DLUO plus courtes seront placées sur le devant, au plus près des consommateurs.

En ce qui concerne la sortie des produits du rayon :

- **ultra-frais : vente jusqu'au jour de la DLC inclus ;**
- **pâtisserie industrielle : vente jusqu'à DLC moins 3 jours ;**
- **épicerie et liquides : vente jusqu'à la DLC moins 15 jours.**



11. TRAÇABILITÉ

La traçabilité correspond à l'aptitude à suivre tout l'historique et les déplacements d'un article pendant toutes les étapes, depuis sa fabrication jusqu'au consommateur final.

Elle permettra, en cas de produit non conforme devant être retiré de la vente, de retrouver facilement le produit en question pour un retrait rapide et efficace de la vente.

Les exploitants du secteur alimentaire doivent donc disposer de moyens leur permettant d'identifier les produits alimentaires sous leur responsabilité.

11.1. Traçabilité alimentaire au niveau du Shoppi

Il faut pouvoir assurer la traçabilité de tous les produits qui seront « transformés » sur place (cuisson de petits pains et baguettes surgelés, préparation et garniture de sandwiches).

La DLC des produits, présente sur les emballages d'origine, doit donc toujours accompagner ces produits.

a) Le cas du pain surgelé

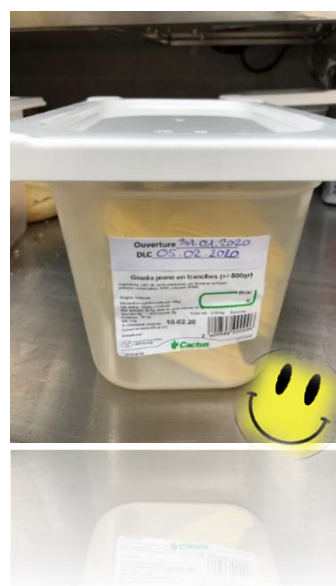
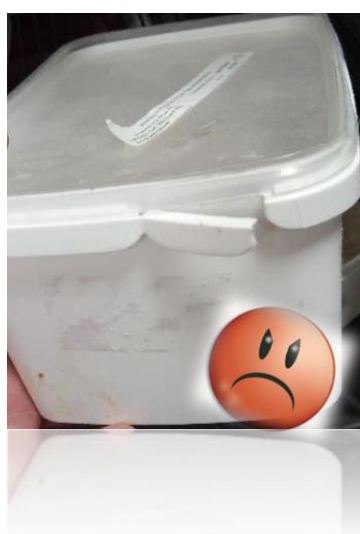
L'étiquette portant les mentions : dénomination du produit et DLC/numéro de lot figurant sur le carton d'origine doit être conservée jusqu'à épuisement du produit.

b) Le cas des ingrédients pour la préparation des sandwiches

L'étiquette portant les mentions : dénomination du produit et DLC/numéro de lot figurant sur l'emballage de jambon, salami, fromage et autres ingrédients doit être conservée jusqu'à épuisement du produit.

Les produits entamés peuvent être gardés au frigo pendant X jours (voir liste DLC produits sandwiches).

Par la même occasion, et afin d'éviter de garder trop longtemps un article entamé, la date d'ouverture du produit doit toujours être indiquée sur le récipient le contenant (et non sur le couvercle).



12. LA QUALITÉ DE L'EAU

12.1. La qualité de l'eau potable utilisée

L'approvisionnement en eau froide (et chaude) exclusivement potable et en quantité suffisante doit être assuré pour toutes les opérations en rapport avec des aliments (lavage des mains du personnel, nettoyage et rinçage du matériel et des ustensiles).

Pour les eaux potables issues d'un réseau de distribution publique (eau destinée à la consommation humaine), des analyses seront réalisées par l'exploitant 1 fois par an aux points d'usage dans l'établissement (autocontrôles). Ces analyses complètent les analyses fournies par le distributeur public d'eau (s'adresser à l'Administration communale correspondante pour obtenir lesdites analyses).

En plus de ces analyses, l'exploitant surveillera l'état du matériel (adoucisseurs d'eau si présents, chauffe-eau, état des mousseurs/mitigeurs sur les robinets) et s'assurera de son entretien aux fréquences nécessaires.

a) En cas de résultats d'analyse non conformes

- démontage des éléments de robinetterie (mousseurs, mitigeurs) rinçage, détartrage (vinaigre) et désinfection (dans une solution de produit désinfectant tel que Ecolab P3 Stéril ou un produit similaire de Diversey)
- montée en température de tout le réseau d'eau chaude avec obtention d'eau chaude à +70 °C en sortie de tous les robinets (en laissant couler environs 30 minutes l'eau chaude portée à cette température dans tout le réseau.
- une analyse devra être refaite après intervention pour confirmer l'efficacité de celle-ci.

12.2. En cas de signalement de contamination de l'eau potable du réseau de distribution publique

a) Obtenir confirmation de l'information

- prendre contact avec l'Administration communale ;
- demander une copie des analyses non conformes afin de connaître la nature de l'anomalie.

b) Transmettre l'information en interne aux opérateurs concernés

- direction exploitant ;
- service technique ;
- Care.

c) Mesures à mettre en place par l'exploitant à l'arrêt de l'utilisation de l'eau de réseau

- commander de l'eau en bouteilles pour le lavage des mains (à mettre à disposition aux postes suivants : toilettes du personnel, comptoir Bakeoff) ;
- commander du **Oxydes Rapid Ecolab ou produit similaire de Diversey** en quantité suffisante pour la désinfection du matériel après nettoyage ;
- mettre en place des affiches informatives sur les lave-mains (toilettes clients, toilettes du personnel, lave-mains Bakeoff) → ***Voir AVIS p. 24*** ;
- les machines à café peuvent continuer à être utilisées (montée en température de l'eau suffisante) ;
- les lave-vaisselle peuvent être utilisés ;
- limiter le nettoyage au strict nécessaire : matériel entrant en contact avec les aliments (plans de travail, planches de découpe, ustensiles...) ;
- autant que possible, laver ce matériel au lave-vaisselle ;
- après nettoyage, les surfaces en contact avec les aliments (plans de travail, planches de découpe) seront rincées à l'eau de bouteille et désinfectées avec du



**Oxydes Rapid Ecolab
ou un produit similaire de
Diversey**

d) Contact avec l'Administration communale – Évolution de la situation

Le responsable du Cactus Shoppi restera en contact avec la commune afin d'être tenu au courant :

- de la date à laquelle la situation sera revenue à la normale ;
- du traitement prévu par la commune sur le réseau d'eau potable (chloration, etc.) ;
- du nom et coordonnées de l'entreprise chargée de cette opération, des résultats des analyses sur l'eau après traitement de celle-ci (obtenir une copie des résultats).

e) Mesures à prendre avant la réutilisation de l'eau du réseau

Toutes les mesures énumérées plus bas devront attendre l'obtention des résultats des analyses faites sur l'eau du réseau par la commune confirmant que la situation est redevenue conforme.

Eau du réseau : contacter la société responsable de l'entretien (adoucisseur, etc.).

Demander :

- désinfection de l'adoucisseur ;
- montée en température du boiler pour obtenir 70 °C en sortie des robinets ;
- faire couler l'eau de tous les robinets ;
- démonter et désinfecter les mitigeurs des robinets (plonger dans un récipient contenant P3 Stéril Ecolab dilué ou un produit similaire de Diversey) ;
- une analyse bactériologique de la qualité de l'eau à l'entrée du site, avant l'adoucisseur, après l'adoucisseur et sur les robinets au comptoir Bakeoff.

Nettoyage : prévoir un nettoyage à fond des installations citées sur le plan de nettoyage.

Retirer les affiches au niveau des lave-mains (toilettes clients, toilettes du personnel, lave-mains comptoir Bakeoff).

Manuel Hygiène et Qualité 2020	Validé par la coordination Care	Version 2.0
--------------------------------	---------------------------------	-------------

Avis

Les analyses de ce jour effectuées par le laboratoire de l'Administration de la gestion de l'eau ont montré que les eaux potables distribuées sur le territoire de la commune de sont de mauvaise qualité bactériologique non conformes aux normes d'une eau destinée à la consommation humaine.

Afin de prévenir tout problème de santé, vous êtes priés d'observer les recommandations suivantes :

- **Ne pas boire l'eau du robinet !**
- **Ne pas utiliser l'eau du robinet pour le lavage des mains !**

Le service technique communal ainsi que les instances étatiques collaborent étroitement afin de rétablir la situation au plus vite.



Nous vous remercions de votre compréhension.

Manuel Hygiène et Qualité 2020	Validé par la coordination Care	Version 2.0
--------------------------------	---------------------------------	-------------

13. NETTOYAGE ET DÉSINFECTION

13.1. Tenue de protection personnelle

Les produits de nettoyage sont des produits chimiques et doivent être manipulés avec précaution. Le port de gants est fortement recommandé. De même, une attention particulière doit être portée pendant la manipulation de ces produits afin d'éviter des éclaboussures dans les yeux, etc.

Les gants utilisés pendant les opérations de nettoyage doivent impérativement être retirés et jetés. De même que les mains doivent être lavées avant toute manipulation alimentaire.

- les moyens de protection individuelle nécessaires doivent être disponibles sur place (lunettes de protection, gants, etc.).

13.2. Entreposage des produits chimiques

Les produits de nettoyage doivent être stockés à part (armoire fermée, local à part, étagère ne contenant pas d'aliments), dans tous les cas loin des denrées alimentaires afin d'éviter toute contamination.

13.3. Les produits de nettoyage

Produits de nettoyage spécifiques au secteur « zone de préparations boulangerie – pâtisserie ».

Il est interdit de mélanger les produits entre eux.

Il est interdit de transvaser des produits de nettoyage purs ou dilués dans des récipients ne portant aucune étiquette (risque d'accident).

	Ecolab Oxydes Rapid ou un produit similaire de Diversey Nettoyant désinfectant spray prêt à l'emploi	Ne doit pas être dilué ni rincé	Toutes surfaces/matériels
	Ecolab P3 Stéril Ou un produit similaire de Diversey Nettoyant désinfectant et dégraissant	Doit être dilué à 1 % pour utilisation avec le seau des lingettes. Laisser agir 5 minutes. Doit être rincé à l'eau claire.	20 ml de produit P3 Stéril + 2 litres d'eau.

13.4. Le matériel de nettoyage

Dans les locaux où des denrées alimentaires sont entreposées, manipulées et/ou vendues, les ustensiles utilisés pour le nettoyage doivent être conçus dans un matériel résistant, lisse et facilement lavable, tel que du plastique.

a) Brosses, balais, raclettes

Seront en matière plastique (ex. : VIKAN), car ils ont une durée de vie plus longue, sont résistants et peuvent être facilement nettoyés.

Le matériel devrait être nettoyé et désinfecté au moins 1 fois par semaine en éliminant tout déchet alimentaire entre les poils des brosses et en plongeant le matériel dans un bac contenant une solution de P3 Stéril Ecolab ou un produit similaire de Diversey. Laisser agir pendant la nuit. Sortir du bac et laisser sécher.



b) Lingettes

Les **lingettes** peuvent être utilisées pour le nettoyage de petit matériel tel que : couteaux, pinces, vitrine comptoir, frigo, plan de travail.

Le seau est à remplir avec 20 ml (1 gobelet expresso) de P3 Stéril et 2 litres d'eau, on rajoute un rouleau de lingettes, on referme le seau et on laisse agir pendant 30 minutes, prendre une lingette en ouvrant le couvercle au-dessus.



Le seau est à garder propre (intérieur et extérieur).

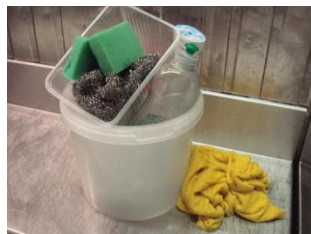
Vérifier qu'il est toujours rempli à +/- la moitié avec du produit afin que les lingettes soient toujours humides. Le matériel nettoyé avec les lingettes doit **être rincé à l'eau claire et séché après nettoyage.**

Les lingettes sont utilisées en tant **qu'usage unique**, c'est-à-dire qu'on les utilise une fois et on les jette.

c) Autres

L'utilisation de tout autre matériel de nettoyage : brosses en bois, balais en bois, éponges, torchons, etc. est à éviter dans les zones de préparation et dans le magasin.

En cas de besoin, une éponge est tolérée pour les nettoyages de résidus brûlés difficiles à enlever. Cette éponge sera immédiatement jetée après utilisation (usage unique).



**INTERDIT dans les zones
alimentaires**

Les moppes, serpillières utilisées pour le nettoyage des sols (Shoppi, extérieurs, etc.) sont à conserver dans un endroit propre, stockées à part du matériel utilisé pour la zone de préparation. Le matériel devrait être nettoyé et désinfecté au moins 1 fois par semaine en éliminant tout déchet alimentaire entre les poils des brosses et en plongeant le matériel dans un bac contenant une solution de P3 Stéril Ecolab ou d'un produit similaire de Diversey. Laisser agir pendant la nuit. Sortir du bac et laisser sécher.



Moppes



Lavettes

13.5. Nettoyage et désinfection – Précautions préalables

Afin d'éviter toute contamination des aliments au départ des produits de nettoyage veiller à :

- vérifier que tous les aliments ont été protégés ou écartés du poste que vous allez nettoyer ;
- vérifier qu'aucune opération de manipulation/préparation d'aliments est en cours sur l'emplacement ou à proximité directe du poste à nettoyer ;
- ne toucher aucun aliment ou récipient propre pouvant contenir des aliments avec les gants que vous êtes en train d'utiliser pour le nettoyage.

Manuel Hygiène et Qualité 2020	Validé par la coordination Care	Version 2.0
--------------------------------	---------------------------------	-------------

13.6. Nettoyage et désinfection – Mode d’emploi

Pour une action efficace des produits de nettoyage, il est indispensable de respecter les étapes suivantes :

1. **Élimination** préalable au nettoyage **des saletés importantes** (restes alimentaires, miettes, etc.).
2. Application du **produit de nettoyage** correctement dilué.
3. **Respect du temps d’action** du produit.
4. **Rinçage abondant** à l’eau claire (ou à l’aide de papier humidifié).
5. **Raclage** ou séchage au besoin (papier à usage unique).
6. **Désinfection** si nécessaire.

13.7. Plan de nettoyage

Le plan de nettoyage reprenant les surfaces à nettoyer, les fréquences et les produits de nettoyage à utiliser doit être utilisé et complété chaque jour après réalisation des tâches.

→ ENR 10 – Plan de nettoyage

Ceci permettant :

- de vérifier si le travail a bien été fait ;
- d’éviter des oublis (p. ex. pour les nettoyages annuels ou bi annuels) ;
- que le personnel puisse consulter le plan et connaître le produit de nettoyage à utiliser ;
- de prévenir les accidents.

Manuel Hygiène et Qualité 2020	Validé par la coordination Care	Version 2.0
--------------------------------	---------------------------------	-------------

ENR 10 – Plan de nettoyage et désinfection Point chaud

Semaine n°..... du : au :

Plan de nettoyage et de désinfection – Semaine n° du : au :

Station

Fréquence

Produits utilisés

Consignes
d'application

Lundi

Mardi

Mercredi

Jeudi

Vendredi

Samedi

Dimanche

Préparation Point chaud

Lavabo côté grill	1×/jour	P3 Stéril S	Nettoyer rincer à l'eau							
Grill silex 1	1×/jour	Dégraissant	Nettoyer rincer à l'eau							
Grill silex 2	1×/jour	Dégraissant	Nettoyer rincer à l'eau							
Plan de travail grill	1×/jour	P3 Stéril S	Nettoyer rincer à l'eau							
Tiroir viandes 1	1×/jour	P3 Stéril S	Nettoyer rincer à l'eau							
Tiroir viandes 2	1×/jour	P3 Stéril S	Nettoyer rincer à l'eau							

Tiroir viandes 3	1×/jour	P3 Stéril S	Nettoyer rincer à l'eau							
Tiroir viandes 4	1×/jour	P3 Stéril S	Nettoyer rincer à l'eau							
Tiroir viandes 5	1×/jour	P3 Stéril S	Nettoyer rincer à l'eau							
Tiroir viandes 6	1×/jour	P3 Stéril S	Nettoyer rincer à l'eau							
Four Merrychef	1×/jour	P3 Stéril S	Nettoyer rincer à l'eau							
Four point chaud	1×/jour	Pastilles de nettoyage	Lancer programme Clean							
Four BO 1	1×/jour	Pastilles de nettoyage	Lancer programme Clean							
Four BO 2	1×/jour	Pastilles de nettoyage	Lancer programme Clean							
Sol	1×/jour	P3 Stéril S	Nettoyer rincer à l'eau							
Murs	1×/semaine	P3 Stéril S	Nettoyer rincer à l'eau							
Poubelles	1×/jour	P3 Stéril S	Nettoyer rincer à l'eau							

Plan de travail Point chaud

Plan de travail point chaud	1×/jour	P3 Stéril S	Nettoyer rincer à l'eau							
Tiroir petits pains 1	1×/jour	P3 Stéril S	Nettoyer rincer à l'eau							
Tiroir petits pains 2	1×/jour	P3 Stéril S	Nettoyer rincer à l'eau							
Armoire stock bacs	1×/jour	P3 Stéril S	Nettoyer rincer à l'eau							

Bar à sauces

Sauce bar bacs garnitures × 5	1×/jour	Lave-vaisselle	Nettoyer et sécher							
Sauce bar bacs sauces × 4	3×/semaine	Lave-vaisselle	Nettoyer et sécher							

Vitrine Point chaud

Bacs à eau	1×/jour	Lave-vaisselle	Nettoyer et sécher							
Plaques de présentation	1×/jour	Lave-vaisselle	Nettoyer et sécher							
Fenêtres	1×/jour	Sirafan Speed	Nettoyer et sécher							
Étagères de stockage sous vitrine	1×/jour	Sirafan Speed	Nettoyer et sécher							

Hotte

Filtres Hotte	1×/semaine	Lave-vaisselle	Nettoyer et sécher							
Extérieur/Parois	1×/semaine	P3 Stéril S	Nettoyer rincer à l'eau							

Atelier de préparation sandwiches

Saladettes bacs garnitures	1×/jour	Lave-vaisselle	Nettoyer et sécher							
Plan de travail	1×/jour	P3 Stéril S	Nettoyer rincer à l'eau							
Tiroirs de stockage marchandise	1×/jour	P3 Stéril S	Nettoyer rincer à l'eau							
Planches à découper	Après utilisation	Lave-vaisselle	Nettoyer et sécher							
Couteaux, fourchettes, etc.	Après utilisation	Lave-vaisselle	Nettoyer et sécher							
Lavabos	1×/jour	P3 Stéril S	Nettoyer rincer à l'eau							
Lave-vaisselle	1×/jour	Vidange + filtres	Nettoyer rincer à l'eau							

Plan de travail atelier de préparation

Manuel Hygiène et Qualité 2020	Validé par la coordination Care	Version 2.0
--------------------------------	---------------------------------	-------------

Plans de travail	1×/jour	P3 Stéril S	Nettoyer rincer à l'eau							
Tiroirs stockage ×6	1×/jour	P3 Stéril S	Nettoyer rincer à l'eau							
Étagères de stockage	1×/jour	P3 Stéril S	Nettoyer rincer à l'eau							
Sol	1×/jour	P3 Stéril S	Nettoyer rincer à l'eau							
Murs	1×/semaine	P3 Stéril S	Nettoyer rincer à l'eau							
Poubelles	1×/jour	P3 Stéril S	Nettoyer rincer à l'eau							

14. TRAITEMENT DES DÉCHETS

14.1. Les poubelles

Chaque zone où des denrées alimentaires sont manipulées (zones plaquage et cuissons, comptoirs, zones préparation sandwiches), de même que les vestiaires et toilettes doivent disposer d'une poubelle adaptée en volume et respectant les dispositions suivantes :

- matériaux (surfaces, intérieur, couvercle) de la poubelle facilement lavables ;
- commande au pied pour l'ouverture du couvercle.

Les poubelles doivent être maintenues dans un état de propreté irréprochable.

Afin de prévenir la contamination des aliments :

- les poubelles doivent toujours être maintenues fermées (ne pas bloquer le couvercle ouvert) ;
- les poubelles seront vidées régulièrement de manière à éviter l'accumulation et débordement des déchets ;
- les poubelles seront vidées uniquement en dehors des opérations de préparation des aliments afin d'éviter le croisement entre déchets et denrées alimentaires.

14.2. Containers à déchets

Les containers pour le stockage des déchets seront placés à l'extérieur du bâtiment (de préférence à l'ombre pour éviter les odeurs par temps chaud), dans le cas où un stockage à l'intérieur ne pourrait être évité, les containers seront rangés dans une zone de la réserve le plus loin des denrées alimentaires possible.

Afin d'éviter les nuisibles (rats, souris, insectes, etc.), il faut veiller à ce que :

- les zones environnantes soient propres (pas de restes alimentaires ou autres déchets au sol) ;
- les containers soient nettoyés régulièrement, en bon état (pas de fuites) ;
- les couvercles des containers doivent être maintenus fermés.

Les containers à déchets réfrigérés doivent respecter les mêmes prescriptions.

15. LUTTE CONTRE LES NUISIBLES

15.1. Les rongeurs et les insectes

La présence de rongeurs (rats, souris) dans et aux abords des bâtiments doit être contrôlée, essentiellement parce que les rongeurs sont porteurs et transmettent des germes pathogènes.

La lutte contre les rongeurs doit reposer sur la prévention : les rongeurs ne doivent pas pouvoir entrer ni se propager ou se développer dans les locaux.

Les insectes tels que mouches, etc. peuvent également être porteurs de germes.

a) Prévention

- surveiller l'état des infrastructures et bâtiments : les souris et les rats peuvent pénétrer dans les locaux par de très petits orifices, ces orifices peuvent être des défauts dans l'étanchéité, fentes dans les murs, joints mal entretenus, dessous des portes, etc. ;
- fermer les accès (portes, fenêtres) : laissés ouverts, ces accès facilitent l'entrée des nuisibles dans les bâtiments. Les fenêtres dans les zones alimentaires doivent être munies de moustiquaires afin d'empêcher, en cas d'ouverture, l'entrée d'insectes ;
- propreté des extérieurs/zones à déchets : veiller à ce que les abords des locaux soient maintenus propres. Les déchets attirent bien évidemment les rongeurs et les insectes (surtout par temps chaud).



b) Destruction

- les appâts à rongeurs : le placement des appâts se fera par une société spécialisée dans la lutte contre les nuisibles.

Il est strictement interdit au personnel de déplacer les appâts installés.

Idéalement, l'emplacement des appâts doit être identifié avec un affichage au mur. Dans la mesure du possible et pour faciliter le contrôle, une étiquette sera apposée avec la date des passages/contrôles.



- les lampes à UV pour la destruction des insectes : le placement se fera par une société spécialisée ou par l'exploitant, selon le besoin, en privilégiant des emplacements faiblement illuminés. Les lampes ne seront pas placées immédiatement au-dessus des zones de préparation alimentaires ;
- les feuilles « collantes » à l'intérieur des appareils doivent être régulièrement contrôlées et remplacées au besoin.



15.2. Le plan de dératisation/désinsectisation

Un plan de dératisation et destruction des nuisibles doit être présent et disponible en cas de contrôle officiel.

Ce plan doit comprendre :

- le nom du responsable et de la société prestataire de services ;
- un plan du site avec l'emplacement (sur plan) des appâts et/ou des pièges ;
- les fiches techniques des substances utilisées dans les appâts ;
- les fiches des interventions signalant si les appâts ont été consommés/remplacés et les mesures prises en cas de présence de nuisibles.