

# **Les bonnes pratiques en restauration**

## **-les obligations légales-**

# Sommaire

<b>Information du consommateur</b>	<b>4</b>
<i>Affichage</i>	4
• Obligations d'affichage	4
<i>Informations destinées aux consommateurs et modalités de service</i>	4
• J'informe clairement les consommateurs des produits proposés	4
• Modalités de service des boissons	4
<b>Hygiène</b>	<b>5</b>
<i>Règlementation concernant les produits</i>	5
• Chaîne du froid	5
• Traçabilité	5
• Traitement des matières premières et des ingrédients	5
<i>Hygiène des locaux</i>	5
• Surfaces en contact avec les aliments	5
• Nettoyage et désinfection	6
• Lutte contre les nuisibles	6
<i>Hygiène du personnel</i>	6
<i>Autres obligations</i>	6
• Formation à la méthode HACCP d'une personne référente dans l'établissement	6
• Les bacs à graisse	6
• Les règles d'hygiène spécifiques à l'activité de traiteur	6
<b>Sécurité</b>	<b>8</b>
<i>Réglementaires à la classification des ERP</i>	8
<i>Dispositions incendie</i>	8
<i>Sécurité des cuisines</i>	8
<b>Accessibilité et tranquillité publique</b>	<b>8</b>
<i>Mise en place de dispositifs d'accès</i>	8
<i>Respect de la tranquillité du public :</i>	8
• Nuisance olfactive	8

## Fiche mémo des contrôles

Les acteurs	La fréquence	Les suites
<p>DDPP (Direction Départementale de la Protection de la Population)</p> <p>DCCSPP (Direction Départementale de la Cohésion Sociale)</p>	<p>1<sup>ère</sup> visite après l'ouverture de l'établissement et contrôles suivants programmés à échéances régulières.</p> <p>La fréquence varie selon les établissements.</p> <p>Contrôles programmés à court terme suite à une enquête ou à une plainte/information d'un tiers ;</p> <p>Contrôles non-programmés (inopinés, à la libre initiative de l'agent).</p>	<p>En cas d'anomalie, l'exploitant peut recevoir par écrit, de la part de l'administration :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un simple rappel à la réglementation ;</li> <li>- une demande de mise en conformité dans les meilleurs délais ;</li> <li>- un procès-verbal</li> </ul> <p>Ces infractions peuvent conduire à la fermeture administrative de l'établissement.</p>
Police / Gendarmerie	Aléatoire	
DRDDI (Direction des Douanes et des Droits Indirects)	Aléatoire	

- Ces contrôles sont pratiqués en plus des contrôles communs à tous les exploitants du secteur Hôtels, Cafés, Restaurants.
- En fonction du degré de manquement constaté, les suites possibles vont du simple rappel à la réglementation à la fermeture de l'établissement. La responsabilité civile et/ou pénale de l'exploitant peut être engagée.
- En cas de désaccord avec les conclusions d'une visite, il est possible de choisir la voie de la médiation en contactant le médiateur HCR du département et/ou les organisations professionnelles.

# Information du consommateur

## AFFICHAGE

### Je respecte les obligations d'affichage

<u>A l'extérieur</u>	<u>A l'intérieur</u>
<p><i>J'affiche de manière visible et lisible, pendant la durée du service, et au minimum à partir de 11h30 pour le déjeuner et 18h pour le dîner :</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• les menus et cartes du jour : si certains menus ne sont servis qu'à certaines heures de la journée cela doit être clairement indiqué → Je dois reproduire sur les menus l'appellation exacte figurant sur le bon de livraison ou sur la facture, sans interprétation</li><li>• la mention « boisson comprise » ou « non-comprise » pour les menus</li><li>• la carte des vins* comportant au moins :<ul style="list-style-type: none"><li>→ le prix de 5 vins ou des vins (s'il en est servi moins de 5)</li><li>→ à défaut des vins, la liste et le prix de 5 boissons couramment servies</li><li>→ la nature et la contenance des boissons</li></ul></li><li>• la mention « Fait maison » sur la carte selon la pratique si tout est fait maison ou en face de chaque plat fait maison</li></ul>	<p><i>Je mets à disposition des clients les mêmes documents que ceux affichés à l'extérieur.</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• l'affichage des boissons servies à l'occasion des repas peut être remplacé par une carte comportant l'ensemble des prestations offertes. La carte peut être un document distinct du menu ou être inscrite au dos de celle-ci.</li><li>• <b>Affichage de présence d'allergènes dans les plats</b></li><li>• la mention « Fait maison » sur la carte selon la pratique si tout est fait maison ou en face de chaque plat fait maison</li></ul>

#### \*La carte des vins → OBLIGATIONS particulières

Afin d'éviter toute confusion pour le client, il faut rédiger la carte des vins en :

- séparant nettement les différents vins selon leur type : de table, de pays, à appellation d'origine comprenant les vins VAOC et VDQS
- utilisant les dénominations de vente réglementaires ;
- vérifiant que le millésime éventuellement cité correspond à celui du vin disponible ;
- précisant clairement au regard du prix le volume net ;
- indiquant le titre alcoométrique pour guider le choix du consommateur.

🔊 **OBLIGATIONS** d'apposer une affiche reproduisant les textes de protection des mineurs et de l'ivresse publique, si vous détenez une licence « débit de boissons ».

## INFORMATIONS DESTINEES AUX CONSOMMATEURS ET MODALITES DE SERVICE

### J'informe clairement les consommateurs des produits proposés :

- la dénomination des produits : elles ne doivent pas être trompeuses ou de nature à créer une confusion dans l'esprit du consommateur ;
- la disponibilité des produits : aucune publicité de prix ne peut être effectuée sur des articles qui ne sont pas disponibles à la vente ;
- la contenance de la verrerie : je dois mentionner la capacité volumétrique de chaque catégorie de verre ;
- l'origine des viandes bovines : Elle doit être indiquée par affichage visible et lisible.  
Les mentions à indiquer sont :
  - l'« origine [nom du pays] » si la naissance, l'élevage et l'abattage du bovin, dont sont issues les viandes, ont eu lieu dans le même pays ;
  - « Né et élevé : [nom du pays de naissance et nom du ou des pays d'élevage] et abattu [nom du pays d'abattage] », lorsque naissance, élevage et abattage ont eu lieu dans des pays différents.

### Je respecte les modalités de service des boissons

Je dois présenter intacts les récipients contenant des boissons, puis les ouvrir devant les clients.

# Hygiène

J'organise le travail afin d'éviter la contamination croisée entre produits de niveaux de contamination différents en séparant les secteurs propre et sale, les produits crus des produits cuits. Je prévois des postes de nettoyage pour les mains, pour la plonge..., en nombre suffisant.

Je suis doté d'un Guide de bonnes pratiques hygiénique [www.ladocumentationfrancaise.fr]

## REGLEMENTATION CONCERNANT LES PRODUITS

### Chaîne du froid

Je maîtrise la chaîne du froid en :

- adaptant le type de matériel et la capacité de froid à l'activité de l'entreprise ;
- contrôlant régulièrement la température des installations de froid ;
- veillant au bon entretien des installations : dégivrage, état des joints... ;
- évitant toute rupture de la chaîne du froid, c'est-à-dire en réduisant au maximum la durée pendant laquelle les produits sont laissés à des températures supérieures aux températures réglementaires ;
- disposant, pour le transport éventuel, d'équipements adaptés.

Je garantis la **traçabilité** des produits frais, soumis à DLC (Date Limite de Consommation) ou à DLUO (Date Limite d'Utilisation Optimale)

👉 La **surveillance** doit être particulièrement pointue sur 3 grandes catégories de produits :

- les produits frais (yaourts, lait, crème fraîche, fromages...);
- les produits dits « à risques » (œufs, viandes, charcuterie, poissons...);
- les produits surgelés.

### Traçabilité

Une traçabilité en 3 temps est à privilégier :

#### 1. A la livraison

Doivent être notés sur le bon de livraison :

- la date de livraison ;
- le n° de lot du produit ;
- toute observation nécessaire de votre part (température de livraison non conforme, renvoi de la marchandise, mauvais état de l'emballage...)

#### 2. A la transformation:

Il faut noter :

- toute congélation par cellule (DLC initiale ou date de fabrication maison, date de congélation, date de DLUO établie par vos soins, relevé des températures à cœur pendant la congélation) ;
- toute manipulation de mise sous vide par vos soins.

#### 3. A l'utilisation finale

- Tant que le produit est en cours d'utilisation, l'étiquette de traçabilité doit accompagner le produit ;
- Dès que le produit est utilisé et fini, il faut conserver l'étiquette de traçabilité.

### Traitement des matières premières et des ingrédients

#### 1. A la réception de produits

- Je vérifie l'aspect, la couleur et l'odeur des produits, la séparation des produits d'origines différentes, l'état des emballages et des conditionnements, l'état de propreté du camion et du livreur, les DLC et DLUO
- Je vérifie que les conditions de transports sont adaptées au maintien de la température des produits,
- En cas d'anomalies, j'émet des réserves sur le bon de livraison ou la facture et, éventuellement, je refuse la marchandise.

#### 2. Lors du stockage de la marchandise

- Je stocke, j'expose ou je transpose les produits d'origines ou de natures différentes soit dans des enceintes différentes, soit dans une même enceinte à condition de ranger avec soin les produits et/ou de les protéger.

#### 3. Lors de l'utilisation des produits

- Je me réfère au Guide des Bonnes Pratiques Hygiéniques – Restaurateur, en fonction du produit utilisé. [www.ladocumentationfrancaise.fr]

👉 Je réalise des contrôles microbiologiques périodiques et je conserve les rapports de ces contrôles. Les résultats de ces contrôles microbiologiques doivent être présentés aux services de l'hygiène lors de leur visite dans mon établissement.

## HYGIENE DES LOCAUX

J'assure l'hygiène des locaux de préparation et des équipements.

Je maintiens les locaux de préparation (murs, sols, plafonds) dans un parfait état de propreté générale.

### Surfaces en contact avec les aliments

Je veille à ce que les surfaces en contact direct avec les aliments (plans de travail, planches à découper, ustensiles, trancheurs, hachoirs,...) soient en bon état ; faciles à nettoyer et à désinfecter ; réalisées en matériau adapté pour le contact alimentaire.

J'évite que l'environnement des postes de travail ne soit une source de contamination indirecte, en :

- travaillant les produits sensibles à l'écart des zones de contamination indirecte ;
- prévoyant un sas d'entrée des toilettes lorsque ces dernières donnent directement sur le laboratoire ;
- disposant d'un système d'évacuation efficace ;

- veillant au bon état d'entretien des tuyauteries ;
- veillant à disposer les plans de travail des produits sensibles à l'écart des fenêtres
- veillant au bon état d'entretien des zones à l'aplomb des postes de travail (état des peintures, des joints, des carrelages, des étagères...).

## • Nettoyage et désinfection

Je procède à un nettoyage et à une désinfection réguliers, en particulier, en :

- nettoyant et désinfectant les plans de travail après toute opération souillante ;
- nettoyant et désinfectant les trancheurs et les hachoirs après utilisation.

Je procède à un nettoyage et à une désinfection efficaces :

- en utilisant des produits et un matériel (brosse, lavette...) adaptés et en parfait état,
- selon une méthode adaptée : temps de contact, température de l'eau, dilution...
- selon une fréquence adaptée.

## • Lutte contre les nuisibles

Je lutte contre les nuisibles (insectes volants et rampants, rongeurs, etc.), par :

- des procédures de prévention des locaux :
  - je colmate les fissures ;
  - je veille à l'hermétisme des portes et des fenêtres ;
  - j'installe des désinsecteurs à tube fluorescent (hors de portée des denrées nues) et je les laisse branchés en permanence ;
  - je dégage l'accès des conduits de chauffage et d'eau chaude,...
- des procédures de prévention des denrées :
  - j'entrepose l'épicerie sèche dans des conditionnements hermétiques ;
  - je proscriis les sacs en vrac, le rangement à même le sol, les sacs et cartons entamés ;
  - j'évacue, dès rangement à la livraison, les cartons d'emballage et autres contenants non hermétiques ;
  - j'évacue aussi souvent que possible les déchets et résidus divers (épiluchures, déchets de viande, poissons, fromages, ...) dans le local à poubelle ;
  - je protège les denrées pendant leur préparation ou pendant le service.
- un entretien régulier :
  - quotidien : je nettoie efficacement tous les locaux de fabrication et d'entreposage de denrées,
  - à chaque livraison, je transvase dès réception les denrées dans des conditionnements adéquats, j'élimine tous les contenants de livraison rendus inutiles (cartons, sacs, cageots...), etc. ;
  - fréquent : je maintiens une visibilité des coins sombres et chauds, j'entretiens un nettoyage et une désinfection efficaces et systématiques ;
  - systématique : je proscriis l'empilage des emballages divers, y compris dans le local à poubelle, je veille à l'évacuation régulière de tout emballage susceptible d'attirer les nuisibles, je surveille les endroits sujets à être colonisés par les nuisibles.
- l'éradication de tout nuisible

## HYGIENE DU PERSONNEL

- tenue vestimentaire propre et réservée aux périodes de travail ;
- hygiène corporelle et attention particulière au lavage des mains :
  - à la reprise du travail ;
  - à la sortie des toilettes ;
  - après la manipulation de cartons, matériels sales, poubelles, déchets... ;
  - après la manipulation de matières premières contaminantes (œufs, volailles...) ;
  - avant la manipulation de produits sensibles ou après des opérations sensibles (hachage, mise sous vide,...).

## AUTRES OBLIGATIONS

### • Je respecte l'obligation de formation à la méthode HACCP d'une personne référente dans l'établissement, chargée de mettre en place et de maintenir les procédures d'hygiène

Comme tout exploitant ou employé du secteur alimentaire, je dois être (initialement et régulièrement) formé à l'hygiène et aux principes de la démarche « **HACCP** » (Hazard Analysis Critical Control Points - Analyse des risques, points critiques).

### • Je respecte la réglementation concernant les bacs à graisse

- installation obligatoire dans les restaurants
- dimensionnement en fonction du nombre de repas servis par jour ainsi que du débit maximal instantané d'eaux usées qui le traverse

### • Je respecte les règles d'hygiène spécifiques à l'activité de traiteur

Si j'exerce l'activité de traiteur : je dois, en plus des règles d'hygiène liées à la préparation alimentaire, en respecter d'autres, relatives notamment aux modalités de transport des produits (voir Guide de Bonnes Pratiques hygiéniques - Traiteur).

## Fiche mémo des contrôles

Les acteurs	La fréquence	Les suites
<p>DDPP (Direction Départementale de la Protection de la Population)</p> <p>DDCSPP (Direction Départementale de la Cohésion Sociale)</p>	<p>1<sup>ère</sup> visite après l'ouverture de l'établissement et contrôles suivants programmés à échéances régulières.</p> <p>La fréquence varie selon les établissements.</p> <p>Contrôles programmés à court terme suite à une enquête ou à une plainte/information d'un tiers ;</p> <p>Contrôles non-programmés (inopinés, à la libre initiative de l'agent).</p>	<p>En cas d'anomalie, l'exploitant peut recevoir par écrit, de la part de l'administration :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un simple rappel à la réglementation ;</li> <li>- une demande de mise en conformité dans les meilleurs délais ;</li> <li>- un procès-verbal</li> </ul> <p>Ces infractions peuvent conduire à la fermeture administrative de l'établissement.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ces contrôles sont pratiqués en plus des contrôles communs à tous les exploitants du secteur Hôtels, Cafés, Restaurants.</li> <li>• En fonction du degré de manquement constaté, les suites possibles vont du simple rappel à la réglementation à la fermeture de l'établissement. La responsabilité civile et/ou pénale de l'exploitant peut être engagée.</li> <li>• En cas de désaccord avec les conclusions d'une visite, il est possible de choisir la voie de la médiation en contactant le médiateur HCR du département et/ou les organisations professionnelles.</li> </ul>		

# Sécurité

## REGLEMENTAIRES A LA CLASSIFICATION DES ERP

Je prends connaissance des seuls réglementaires à la classification des ERP pour les restaurants.  
Les restaurants appartiennent au type N (restaurants, débits de boissons) dans la classification des ERP.

Appartiennent à la 5ème catégorie, pour ce type d'ERP, les établissements qui accueillent au maximum :

- en sous-sol : 100 personnes ;
- en étages, galeries et autres ouvrages en élévation : 200 personnes ;
- sur l'ensemble des niveaux : 200 personnes.

☞ En cas de dépassement de ce seuil, l'établissement bascule à minima dans la 4ème catégorie.

## DISPOSITIONS INCENDIE

Je mets en œuvre les dispositions spécifiques « incendie ».

Ces dispositions concernent notamment :

- l'affichage du plan d'évacuation accompagné des consignes de sécurité :
  - par niveau desservi par une cage d'escalier et dans toutes les salles où 5 personnes au moins peuvent être réunies ;
  - ce plan d'évacuation doit indiquer à la fois les itinéraires d'évacuation vers l'extérieur, mais aussi les robinets de coupure du gaz, de l'eau et de l'électricité, l'emplacement des extincteurs lorsqu'il y en a, des dangers localisés avec utilisation des symboles tels qu'ils sont prévus par la norme Afnor NF S 60-303 ;
- la sensibilisation des occupants et des personnels ;
- la tenue du registre de sécurité signalant les incidents et visites ;
- le comportement au feu des matériaux et des éléments de construction (résistance au feu) ;
- les accès (évacuation, secours) ;
- l'isolement des locaux présentant des risques particuliers d'incendie tels que cuisines, chaufferies, locaux de stockage ;
- les dégagements, les moyens d'évacuation, leur nombre et leur nature
- le désenfumage ;
- les installations électriques et les éclairages et les installations de chauffage ;
- les dispositifs d'alarme, d'avertissement et service de surveillance appropriés ;
- le stockage, la distribution et l'emploi de produits toxiques qui sont interdits dans les locaux et les dégagements accessibles au public.

## SECURITE DES CUISINES

Je respecte les mesures spécifiques à la sécurité des cuisines.

Je me rapproche de la DDPP (services de l'hygiène) ou du bureau d'études de la préfecture de Police de Paris pour connaître les dispositions générales pour les cuisines et le détail de la réglementation à propos :

- de l'isolement des cuisines ;
- des appareils de cuisson destinés à la restauration ;
- des grandes cuisines ;
- des offices de remise en température ;
- des îlots de cuisson installés dans les salles de restauration.

Concernant le matériel frigorifique :

- Toute émission dans l'atmosphère de gaz chlorofluorocarbène (ou CFC) est interdite.
- Il y a donc obligation de récupérer intégralement ces produits lorsqu'il est nécessaire de vidanger un circuit frigorifique les contenant, et de l'inscrire sur un registre préfectoral pour les entreprises habilitées à procéder à la mise en place ainsi qu'aux opérations d'entretien et de réparation des équipements contenant ces fluides.

☞ Lors de l'intervention d'un frigoriste, sur une installation frigorifique, il faut notamment que :

- le professionnel justifie d'une attestation préfectorale d'inscription ;
- le professionnel possède les compétences nécessaires à la manipulation des nouveaux fluides, à la récupération des fluides... (L'adhésion au SNEFCCA ou la Qualification Qualifroid garantissent à ce jour la capacité professionnelle d'un frigoriste) ;
- je possède un contrat de maintenance ;
- je m'assure que tout appareil mis sur le marché à dater du 8 décembre 1992 dispose d'une plaque signalétique précisant la nature et la quantité du fluide frigorigène qu'il contient ;
- j'exige, à l'occasion de toute manipulation de fluides, une fiche d'intervention à conserver 3 ans.

# Accessibilité et tranquillité publique

## MISE EN PLACE DE DISPOSITIFS D'ACCES

Je facilite l'accès de mon établissement à tous les publics.

## RESPECT DE LA TRANQUILLITE DU PUBLIC :

- **Je ne cause pas de nuisance olfactive**

**OBLIGATION** de disposer : – d'un local à poubelle indépendant ;  
– d'un conduit séparé pour les cuisines se livrant à la cuisson.