

Livraison de repas à domicile





Guide
de bonnes pratiques d'hygiène
et d'application des principes HACCP
de la livraison de repas à domicile

Version décembre 2011

Ouvrage édité par la DILA disponible à la commande sur

<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/>

Dans RECHERCHE, renseigner : 9782110767561



*Ce fichier PDF a fait l'objet d'une signature électronique,
toute modification invalide cette authentification.*

N° 5953

ISSN : en cours
ISBN : 978-2-11-076898-8

**Direction de l'information
légale et administrative**
Les éditions des **Journaux officiels**
tél. : 01 40 15 70 10
www.ladocumentationfrancaise.fr

AVIS AUX PROFESSIONNELS DE L'ALIMENTATION

relatif aux guides de bonnes pratiques d'hygiène et d'application des principes HACCP

NOR : *ECOC0500094V*

(*Journal officiel* du 15 juin 2005)

Le présent avis annule et remplace l'avis relatif au même sujet publié au *Journal officiel* du 24 novembre 1993.

Vu les dispositions des règlements (CE) n° 852/2004 du 29 avril 2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires et n° 183/2005 (CE) du 12 janvier 2005 relatif à l'hygiène des aliments pour animaux, toutes les organisations professionnelles de l'alimentation humaine et de l'alimentation animale sont encouragées par les ministres chargés de l'agriculture, de la consommation et de la santé à élaborer, à diffuser et à aider à la mise en œuvre des guides de bonnes pratiques d'hygiène et d'application des principes HACCP.

Des guides de bonnes pratiques d'hygiène et d'application des principes HACCP devraient couvrir, d'une part, l'ensemble des denrées alimentaires, végétales, minérales et animales, ainsi que les aliments pour animaux à toutes les étapes de la chaîne alimentaire, y compris au stade de la production primaire et y compris au stade de l'alimentation des animaux producteurs de denrées, et, d'autre part, tous les dangers, physiques, chimiques et biologiques, y compris les ingrédients allergisants présents de manière fortuite dans les denrées. Un guide de bonnes pratiques d'hygiène et d'application des principes HACCP est un document de référence, d'application volontaire, conçu par une branche professionnelle pour les professionnels de son secteur. Il rassemble les recommandations qui, aux étapes de la chaîne alimentaire et pour les denrées alimentaires ou aliments pour animaux qu'il concerne, doivent aider au respect des règles d'hygiène fixées selon le cas par les articles 3, 4 et 5 du règlement (CE) n° 852/2004, le cas échéant, les dispositions du règlement (CE) n° 853/2004 ou les articles 4, 5 et 6 du règlement (CE) n° 183/2005, y compris leurs annexes, et aider à l'application des principes HACCP. Il est réalisé en concertation avec les autres parties concernées (autres partenaires de la filière, associations de consommateurs, administrations de contrôle). Un guide ne couvre généralement que certaines étapes de la chaîne alimentaire. Pour que, à ladite étape, sa mise en œuvre soit considérée à elle seule comme suffisante pour garantir le respect des dispositions des règlements (CE) n° 852/2004 et (CE) n° 183/2005, il doit prendre en compte tous les dangers qu'il y a lieu de prévenir, d'éliminer ou de ramener à un niveau acceptable pour le ou les aliments identifiés dans son champ d'application. Toutefois, si des arguments le justifient, un guide peut aussi ne prendre en compte qu'un type de danger, mais, dans ce cas, le professionnel qui l'applique doit également maîtriser les autres types de dangers soit en développant lui-même les mesures nécessaires, soit en s'aidant d'un autre guide traitant de manière complémentaire ces autres types de dangers.

Pour les denrées alimentaires et/ou les aliments pour animaux et les activités entrant dans son champ d'application, le guide recommande des moyens ou des méthodes adaptés, des procédures, en particulier les procédures d'autocontrôle, dont la mise en œuvre doit aboutir à la maîtrise des dangers identifiés dans le respect des exigences réglementaires. Il précise en particulier les bonnes pratiques d'hygiène applicables et il propose une aide pour la mise en place d'un système de maîtrise du ou des dangers qu'il concerne basé sur les principes du système HACCP. Il peut proposer des exemples de plans HACCP adaptables ensuite par chaque entreprise à ses spécificités. Il peut également proposer des recommandations pour la mise en place de la traçabilité ainsi que pour la détermination des dates de durabilité et des conditions de conservation ou d'utilisation, et toute autre recommandation ayant trait à la sécurité ou la salubrité des denrées alimentaires et/ou les aliments pour animaux.

Les guides sont élaborés au plan national :

- soit au sein des organisations professionnelles en liaison, le cas échéant, avec les centres techniques ;
- soit par voie de la normalisation.

Pour leur élaboration, les éléments suivants sont pris en compte :

- pour les denrées alimentaires : les objectifs et les exigences essentielles des articles 3, 4 et 5 du règlement (CE) n° 852/2004 et de ses annexes et, le cas échéant, du règlement (CE) n° 853/2004. En particulier, lorsqu'ils concernent la production primaire et les opérations connexes énumérées à l'annexe I du règlement (CE) n° 852/2004, l'élaboration du guide tient compte des recommandations figurant dans la partie B de cette annexe I ;
- pour les aliments pour animaux : les objectifs et les exigences essentielles des articles 4, 5 et 6 du règlement (CE) n° 183/2005 et de ses annexes. En particulier, lorsqu'ils concernent la production primaire et les opérations connexes énumérées à l'annexe I du règlement (CE) n° 183/2005, l'élaboration du guide tient compte des recommandations figurant dans la partie B de cette annexe I, et lorsqu'il concerne l'alimentation des animaux producteurs de denrées alimentaires, l'élaboration du guide tient compte des recommandations figurant en annexe III ;
- les éventuelles réglementations connexes communautaires ou nationales ayant des répercussions sur l'hygiène des aliments ;
- le code d'usages international recommandé Principes généraux d'hygiène alimentaire et les autres codes d'usages pertinents du Codex alimentarius ;
- la démarche HACCP (analyse des dangers, points critiques pour leur maîtrise).

Les guides sont validés par les ministres chargés de l'agriculture, de la consommation et de la santé. Ils s'assurent que leur contenu peut être mis en pratique dans les secteurs auxquels ils sont destinés.

Préalablement à leur validation :

Les guides sont soumis par les ministres à l'avis scientifique de l'Agence française de sécurité sanitaire des aliments (AFSSA). Elle évalue la capacité des recommandations proposées :

- pour les denrées alimentaires et les dangers concernés, à permettre le respect des règles d'hygiène fixées par les articles 3, 4 et 5 du règlement (CE) n° 852/2004, y compris ses annexes, et, le cas échéant, les dispositions du règlement (CE) n° 853/2004 et à aider à l'application des principes HACCP ;
- pour les aliments pour animaux et les dangers concernés, à permettre le respect des règles d'hygiène fixées par les articles 4, 5 et 6 du règlement (CE) n° 183/2005, y compris ses annexes, et à aider à l'application des principes HACCP.

Les guides sont également présentés au Conseil national de la consommation (groupe agroalimentaire) pour l'information des acteurs économiques concernés.

La publicité de la validation des guides est assurée par un avis publié au *Journal officiel* de la République française.

Le respect par les opérateurs professionnels des recommandations des guides validés est un moyen de justification privilégié du respect des obligations des règlements (CE) n° 852/2004, n° 853/2004 et n° 183/2005.

Les guides sont révisés en particulier lorsque des évolutions scientifiques, technologiques ou réglementaires le rendent nécessaire. La révision est engagée sur l'initiative des professionnels. En cas de besoin, les ministres chargés de l'agriculture, de la consommation ou de la santé signalent aux professionnels la nécessité de les réviser, le cas échéant, sur proposition de l'AFSSA⁽¹⁾.

Les guides validés sont communiqués à la Commission européenne.

Les guides élaborés conformément à la directive 93/43/CEE restent applicables dès lors qu'ils sont compatibles avec les objectifs du règlement (CE) n° 852/2004.

(1) Depuis juin 2010, l'AFSSA est devenue l'ANSES.

**AVIS DE VALIDATION
D'UN GUIDE DE BONNES PRATIQUES
D'HYGIÈNE ET D'APPLICATION
DES PRINCIPES HACCP**

NOR : *EFIC1232263V*

(Journal officiel du 13 septembre 2012)

Vu le règlement (CE) n° 852/2004 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires ;

Vu l'avis aux professionnels de l'alimentation relatif aux guides de bonnes pratiques d'hygiène publié au *Journal officiel* de la République française du 15 juin 2005 ;

Vu l'avis de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail rendu le 18 août 2009 ;

Le Conseil national de la consommation (groupe agroalimentaire) informé le 12 mars 2012 ;

Le guide de bonnes pratiques d'hygiène pour « La livraison de repas à domicile », élaboré par l'ADMR, est validé.

SOMMAIRE

	Pages
Présentation du réseau ADMR	3
Préface	5
Remerciements	6
Introduction et champ d'application	7
I - Présentation générale du guide et de la méthodologie	9
1 - Les caractéristiques du guide	9
a) Les objectifs	9
b) Les enjeux	9
c) Champ d'application	10
2 - Les techniques et matériels utilisés	11
a) La liaison chaude	11
b) La liaison froide	12
3 - La méthodologie employée	12
4 - Utilisation et manipulation des produits	13
II- Dispositions réglementaires applicables	15
1- Dispositions cadres	15
a) Dispositions générales- Températures	15
b) Autocontrôle et contrôle à réception	15
c) Dispositions spécifiques – Attestation de conformité technique	15
d) Traçabilité	16
2 - Veille réglementaire	16
III- Démarches préalables et responsabilité du service	17
1- Déclarer le service	17
2- Mettre en place les conditions visant à assurer le respect de la réglementation et des normes d'hygiène	17
a) S'assurer du respect de la réglementation et des normes d'hygiène par le fournisseur	17
b) S'assurer de la bonne information du client final	18
c) Aménager le véhicule et utiliser du matériel adapté au transport d'aliments à des températures requises	18
d) Mettre en place les différentes procédures et autocontrôles pour garantir le respect des normes d'hygiène	19
e) Former le personnel	19
IV- Analyse synthétique des principaux dangers et points critiques	21
1 - Les principaux dangers identifiés pour le secteur	21
a) Les dangers biologiques	21
b) Les dangers physiques	21

c) Les dangers chimiques	22
d) Les dangers allergènes	22
2- Tableau opérationnel de livraison de repas	23
3- Tableaux d'analyse des dangers par opération	24
Première opération : réception des repas auprès du fournisseur	24
Deuxième opération : chargement des repas	28
Troisième opération : transport des repas	31
Quatrième opération : déchargement et livraison aux personnes	34
Cinquième opération : nettoyage et stockage des matériels et des véhicules	38
4- Les principaux points critiques pour la maîtrise des températures et du temps de chacune des opérations	39
5- La procédure de gestion des non conformités : les actions correctives	43
6- Vérification et revue du système de sécurité alimentaire	43
Lexique	45
ANNEXES	47
Annexe 1 : Températures maximales des alimentations réfrigérées lors du transport	48
Annexe 2 : Températures et multiplication microbienne	50
Annexe 3 : Les principales toxi-infections alimentaires collectives (TIAC)	51
Annexe 4 : Évolution de l'importance relative des principaux agents responsables. TIAC déclarées aux <u>DDASS</u> ou <u>DSV</u>	54
Annexe 5 : Courbe de températures dans les conteneurs isothermes certifiés	56
Annexe 6 : Exemple d'une procédure de chargement/déchargement dans le cadre d'une liaison froide	57
Annexe 7 : Exemple d'une procédure de nettoyage-désinfection	58
Annexe 8 : Exemple d'une procédure de relevé de températures afin de valider un type de liaison	59
Annexe 9 : Formulaire d'enregistrement des non-conformités et des actions correctives	60
Annexe 10 : Suivi journalier des repas réceptionnés	61
Annexe 11 : Exemple d'un plan de bonnes pratiques d'hygiène des personnes intervenant dans le service de livraison de repas	62
Annexe 12 : Exemple d'un plan de formation des personnes intervenant dans le service de livraison de repas	64
Annexe 13 : Modèle de convention avec un fournisseur	66
Glossaire	70

PRÉSENTATION DU RÉSEAU ADMR

Créée dans la France de l'après-guerre dans le monde rural, l'ADMR, a su se développer et se diversifier pour répondre aux évolutions de la société. Son implantation rurale reste forte, mais son activité se déploie également dans les zones urbaines.

Une association créative et militante

Deux éléments majeurs caractérisent les services de l'ADMR :

- L'implication au quotidien des bénévoles aux côtés des salariés
- La proximité des services aux côtés des populations, grâce à un réseau dense d'associations (3350 sur tout le territoire) dont la base est communale ou cantonale.

Notre bénévolat permet de : créer une relation qui humanise les interventions et apporte une dimension d'échange et de reconnaissance mutuelle entre la personne aidée, le bénévole et le professionnel.

Cette relation triangulaire chère à l'ADMR s'articule autour de trois acteurs :

- L'intervenant professionnel qui réalise l'intervention à domicile ;
- La personne qui demande à être aidée et qui a des attentes, des besoins, des exigences ou des envies ...
- Le bénévole, qui n'est ni un professionnel, ni une personne aidée, mais qui, en tant que responsable du service, a le souci des intervenants ; et en tant qu'acteur de la société civile, il est en situation de comprendre la personne aidée dans son entourage et son environnement.

Une offre de services pour tous

L'ADMR intervient auprès de tous les publics : célibataires, familles, jeunes retraités, personnes âgées, personnes en situation de handicap, personnes malades.

Son offre de services est large : pour mieux concilier vie professionnelle et vie familiale, ou simplement gagner en temps libre, l'ADMR propose des services de repassage, de ménage, de garde d'enfants à domicile ou des structures d'accueil collectif. L'ADMR s'adapte aux besoins des familles.

L'ADMR en chiffres (décembre 2011) :

- 3350 associations
- 110 000 bénévoles
- 104 500 salariés
- 703 000 clients
- 84,5 millions d'heures d'intervention dans l'aide à la vie quotidienne
- 420 services de livraison de repas
- 292 services de soins infirmiers à domicile (SSIAD)
- 66 centres de soins infirmiers
- 155 structures d'accueil du jeune enfant

PREFACE

Dans le cadre de la politique de maintien à domicile, et pour répondre toujours plus efficacement aux besoins des personnes dépendantes, l'ADMR, la référence du service à la personne, a développé largement les services de livraison de repas.

Aujourd'hui, la réglementation lui permet de pouvoir développer ce service auprès de « tous publics », fragilisés et non fragilisés.

Le secteur prenant un réel essor au sein de notre réseau, il semblait important de définir des normes de qualité. J'ai donc accepté avec grand plaisir de présider ce groupe de travail sur les bonnes pratiques d'hygiène en matière de livraison de repas à domicile.

Nous devons en effet mettre en place toutes les conditions permettant d'apporter aux personnes des repas sains, qui ont gardé toutes leurs saveurs et leurs qualités nutritionnelles.

Néanmoins, si l'objet de ce guide est d'analyser ces aspects, nous souhaitons que notre mission s'inscrive dans un cadre déontologique plus large en référence à notre projet politique.

La livraison de repas contribue en effet, avec les autres types d'intervention à domicile, à une amélioration très nette de la qualité de vie des personnes. Elle permet aux personnes dépendantes de rester à domicile ; elle crée un certain lien social notamment entre les intervenants et les bénévoles du service et des personnes parfois très isolées ; ou tout simplement, elle facilite la vie de tous les jours.

La mission des services va donc bien au-delà d'une livraison de repas de qualité pour être également un support de lien social et un temps d'information et de dialogue (et notamment sur l'hygiène des aliments). Cette référence à notre projet politique et à nos valeurs peut expliquer le choix de certaines pratiques et notre volonté de trouver nécessairement un équilibre entre rentabilité, qualité et lien social.

La personne reste au centre de nos préoccupations. La définition de bonnes pratiques d'hygiène est un des éléments parmi d'autres pouvant contribuer à offrir un service de proximité de qualité.

Nous devons maintenant poursuivre nos efforts pour faire converger tous ces critères.

Michel TANFIN

Président national de l'ADMR

REMERCIEMENTS

L'Union nationale ADMR adresse ses sincères remerciements au groupe de travail composé de bénévoles et de salariés qui s'est réuni à plusieurs reprises pour la réalisation de cet ouvrage.

L'Union nationale ADMR remercie vivement les membres et la Direction générale de la Consommation, de la Concurrence et de la Répression des Fraudes du Ministère de l'Économie et des Finances pour leur soutien permanent, ainsi que les personnes de la Direction générale de la Santé et de la Direction générale de l'Alimentation pour leurs précieux conseils.

Enfin, l'Union nationale ADMR tient à exprimer sa reconnaissance à tous les bénévoles et personnels de services de livraison de repas et personnels des services vétérinaires qui se sont investis dans ce travail.

INTRODUCTION ET CHAMP D'APPLICATION

Ce guide a été élaboré par le réseau ADMR, premier réseau de proximité avec plus de 3 350 associations locales implantées sur tout le territoire national.

L'ADMR, réseau associatif de services à la personne, s'est donnée pour mission de développer les services de livraison de repas.

Un groupe de travail, composé à la fois de bénévoles et de salariés du réseau, a été chargé, à partir des expériences de terrain, de centraliser, d'analyser et de concevoir des bonnes pratiques d'hygiène et d'application des principes HACCP dans le domaine de la livraison de repas. Ces analyses ont été approuvées par le Conseil d'Administration de l'ADMR.

Des échanges entre professionnels ont par ailleurs été favorisés sur le terrain, notamment avec les inspecteurs des services vétérinaires ou des responsables d'autres services de livraison de repas.

A l'échelon national, des contacts ont été maintenus avec le Ministère de l'Economie et des Finances, le Ministère de l'Agriculture et de la Pêche et le Ministère de la Santé tout au long de l'élaboration du guide.

Ce guide peut être utile notamment à tous les services qui relèvent de l'agrément «services aux personnes », au sens de l'article L 129-1 du code du travail, c'est-à-dire : « les associations et les entreprises agréées qui consacrent leurs activités à des services aux personnes à leur domicile relatifs aux tâches ménagères ou familiales ».

Par ailleurs, le guide entend analyser les pratiques depuis la réception des denrées et des repas auprès du fournisseur jusqu'à la livraison des repas au consommateur et le stockage des matériels.

Les opérations de préparation et de conditionnement des repas ne sont donc pas évaluées, car elles relèvent des obligations des fournisseurs. Des préconisations sont néanmoins proposées pour que les services s'assurent de la qualité des repas fournis par les fournisseurs.

Enfin, seule la livraison de repas au domicile de personnes est présentée, considérant qu'une livraison auprès d'une cantine scolaire, ou de tout autre type de « population captive » et qui n'a pas le choix de son fournisseur, relèverait d'un autre cadre réglementaire.

I Présentation générale du guide et de la méthodologie

1 - LES CARACTÉRISTIQUES DU GUIDE

a) Les objectifs

La réalisation de guides de bonnes pratiques d'hygiène et d'application de la méthode HACCP répond à l'article 7 du Règlement 852/2004 du Parlement Européen et du Conseil du 29 avril 2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires pour les entreprises du secteur alimentaire.

Ce guide a pour objet de déterminer les moyens pour atteindre les objectifs fixés par la réglementation et la qualité du service proposé.

Aujourd'hui, en France, on estime à plus de 35 millions le nombre de repas livrés par an, tout service confondu.

Ces services étant amenés à se développer, il convient d'analyser les pratiques et de faire des propositions pour les rendre optimales.

b) Les enjeux

Les enjeux sont multiples, à la fois pour les consommateurs, les services de livraison de repas et l'ensemble des professionnels impliqués dans le secteur :

- *Rendre un service de qualité auprès des publics cibles* : la mise en place de bonnes pratiques d'hygiène contribue à améliorer la qualité des produits et des repas qui sont fournis aux consommateurs. Le respect de cette qualité est d'autant plus important que le public cible est largement constitué de personnes fragilisées, notamment des personnes âgées, malades ou handicapées.
- *Sensibiliser les services de livraison de repas et l'ensemble des responsables et des personnels aux bonnes pratiques* : ce travail a donné lieu à l'analyse de pratiques locales avec l'ensemble des personnes impliquées dans le service de livraison de repas à savoir le livreur, le fournisseur de repas, la personne livrée. Le guide, diffusé sur l'ensemble du territoire, permettra de sensibiliser les services mais également l'ensemble des partenaires, intervenants et institutionnels, aux bonnes pratiques d'hygiène dans le secteur et de se conformer à la réglementation.
- *Avoir un outil de référence pour les formations* : ce guide peut être utilisé comme support didactique pour des formations notamment auprès du personnel en charge de livrer les repas aux personnes ou de manipuler les denrées alimentaires. Nous rappelons à ce titre que la formation du personnel est un préalable indispensable à la réalisation du service.
- *Avoir un outil de référence d'information des publics cibles* : ce guide constitue un outil d'information et de communication sur le secteur de la livraison de repas et sur la qualité du produit ou du repas consommé.
- *Avoir un outil de référence pour le dialogue et la coopération avec nos partenaires institutionnels et financiers et les autorités de contrôle du secteur* : le guide, élaboré par des professionnels, pour des professionnels, montre la volonté des acteurs d'améliorer toujours plus la qualité des services sans toutefois fragiliser leur fonctionnement. Cet équilibre subtil entre qualité du produit et contraintes de fonctionnement du service doit être trouvé et discuté entre tous les partenaires.

NB : Les annexes présentées en fin de guide sont données à titre d'exemple pour illustrer les dispositions décrites dans le guide.

c) Champs d'application du guide

Présentation de l'activité : L'activité visée par ce guide consiste à fournir à domicile des repas préparés, conformes à l'état de santé de la personne et aux normes d'hygiène en vigueur. Pour une présentation plus détaillée des étapes et autres caractéristiques du service se référer au lexique.

Professionnels utilisateurs :

Ce guide s'adresse principalement aux « professionnels » du secteur c'est-à-dire aux responsables, intervenants et à tous ceux qui participent à la mise en œuvre du service de livraison de repas :

- le responsable du service,
- la personne chargée de la réception des denrées et du chargement,
- la personne chargée du transport,
- la personne chargée de la livraison,
- la personne chargée de la maintenance,
- la personne chargée de l'entretien,
- la personne chargée du stockage des denrées nues.

Les intervenants peuvent être des bénévoles qui ne sont pas des professionnels de l'agroalimentaire. Il faut donc que dans la mise en œuvre des recommandations issues de ce guide et dans le cadre de l'analyse des dangers spécifiques, ce point soit pris en compte de façon à ce que les procédures soient simples et compréhensives.

Une formation des personnels concernés est nécessaire pour accompagner l'application de ce guide.

Clients concernés :

Les préconisations du guide visent à maîtriser la sécurité des repas livrés principalement à des populations fragilisées : personnes âgées dépendantes et/handicapées ou personnes malades avec un état de santé le plus souvent dégradé mais permettant un maintien à domicile.

Au-delà des régimes spécifiques, une attention particulière en matière d'hygiène devra être apportée tout au long de la chaîne de distribution de façon à assurer un haut niveau de sécurité alimentaire.

Produits concernés :

Les repas sont composés selon les cas, d'une entrée, d'un plat et de sa garniture, d'un fromage et d'un dessert et éventuellement d'une collation (fruits, laitage, pâtisserie).

Le fournisseur s'engage à ne pas proposer de repas réalisés à base de produits nécessitant, en liaison froide, des températures inférieures à 3°C (viande hachée, certains produits de la mer, mayonnaise maison, accompagnement, desserts à base d'œufs non cuits...).

Différents régimes (Sans sel/ sans sucre ajouté, sans graisse, mixés, mixés sans sel ajouté, hypocalorique, sans résidus strict) peuvent être également proposés aux clients.

Sont privilégiés :

- les viandes cuites à cœur,
- les sauces, les accompagnements individuellement conditionnés,
- les fromages au lait pasteurisé,
- les filets de poisson garantis sans arrêtes.

Classification des produits par famille en regard de leur « sensibilité » :

2 - LES TECHNIQUES ET MATÉRIELS UTILISÉS

Deux types de techniques sont utilisés par les services de livraison de repas à domicile : la technique dite de la liaison chaude et celle de la liaison froide.

a) La liaison chaude

Classification des produits par famille en regard de leur « sensibilité » :

-	LIAISON FROIDE	LIAISON CHAUDE	PRODUITS PARTICULIÈREMENT SENSIBLES
Entrées Froides Crues, cuites, saucées	X		X
Entrées chaudes (soupe)		X	
Plat chaud		X	
Viandes en sauce			X
Poissons			X
Fromage-laitage	X		
Fromages au lait cru			X
Fruits frais nus	X		
Desserts	X		
Desserts à base d'œufs non cuits			X

La technique de la liaison chaude consiste à livrer au domicile de la personne des plats chauds immédiatement consommables. Les repas sont conditionnés chauds le plus souvent dans des malles isothermes individuelles qui permettent de respecter le maintien en température (63°C minimum). Dans ce cas, le service prévoit un jeu de deux malles isothermes par client livré : une mallette qui contient le repas livré et la mallette laissée la veille au domicile que le service récupère. Dans d'autres cas, les repas peuvent être conditionnés dans des plateaux placés dans des caissons isothermes.

Ces malles ou caissons isothermes peuvent être compartimentés pour séparer les plats chauds et les aliments froids (entrée, fruits, desserts,...).

Parfois, les aliments froids sont transportés séparément dans un caisson isotherme dédié pour éviter les transferts de températures dans les malles ou caissons isothermes.

b) La liaison froide

La liaison froide, qui est à privilégier du fait de la possibilité d'une plus grande maîtrise de la température jusqu'à la livraison, consiste à livrer des repas réfrigérés et maintenus entre 0 et 3° C aux personnes qui devront préalablement les réchauffer avant de les consommer.

Les repas sont généralement conditionnés dans des barquettes individuelles scellées par un film plastique (conditionnement effectué par le fabricant de repas).

Généralement, les services s'approvisionnent auprès du fournisseur juste avant le transport et la distribution locale ; les barquettes individuelles sont donc directement placées dans le véhicule frigorifique ou isotherme ou dans des caisses isothermes.

Le véhicule peut être un véhicule utilitaire simple (alors les barquettes sont placées dans des mallettes isothermes), un véhicule isotherme (équipé d'un caisson hermétique en polyester alimentaire moulé à la forme d'un véhicule et qui dispose d'une cellule où l'on place des bacs glace pour maintenir une température basse) ou frigorifique.

C'est cette dernière catégorie qui apporte le plus de sécurité en terme de maintien des températures. La température est programmée pour être comprise entre 0 et 3° C et fonctionne sur l'alimentation du moteur. Un boîtier situé à l'intérieur de l'habitacle indique et enregistre les températures.

Néanmoins, son utilisation n'est pas obligatoire si le service ne dépasse pas un rayon de 80 km sans rupture de charge, c'est-à-dire sans passage d'une marchandise d'un mode de transport à un autre ou d'un véhicule à un autre. Dans ce cas, les denrées doivent être transportées dans des contenants isothermes appropriés.

Avant la mise en place de la liaison, il est indispensable de valider par des contrôles de températures, le maintien en température des denrées en tenant compte de la durée de la tournée et du type de véhicule utilisé.

3 - LA MÉTHODOLOGIE EMPLOYÉE

Le groupe de travail s'est réuni à diverses reprises pour valider, étape par étape, les travaux d'analyse. Les exemples de procédures d'enregistrement présentés dans les annexes du guide ont été élaborés localement en concertation avec les collaborateurs de terrain. Ces travaux ont fait l'objet d'une synthèse nationale. Ils sont là pour guider les utilisateurs dans l'application du guide.

C'est la méthode HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) destinées aux professionnels de l'alimentaire qui a été suivie pour l'analyse des points critiques et la définition de bonnes pratiques.

Cette méthode consiste à :

- Identifier tout aspect de leurs activités qui est déterminant pour la sécurité des aliments,
- Analyser les dangers potentiels d'une opération menée dans le cadre des activités, d'une entreprise du secteur alimentaire,
- Mettre en évidence les niveaux et moments (les étapes) de l'opération où des dangers peuvent se présenter,
- Etablir quelles étapes sont déterminantes pour la sécurité des aliments (les points critiques pour la maîtrise),
- Définir et mettre en œuvre des procédures de surveillance et de suivi efficaces au niveau de ces points critiques pour la maîtrise,
- Revoir périodiquement, et à chaque modification de l'activité de l'établissement, l'analyse des dangers, les points critiques pour la maîtrise ainsi que les procédures de surveillance et de suivi.

La méthode HACCP s'appuie sur le respect des **7 principes** suivants, conformément aux prescriptions du Codex Alimentarius :

Principe 1 : Analyse des dangers.

Principe 2 : Détermination des points critiques pour la maîtrise (CCP).

Principe 3 : Définition des seuil(s) critiques(s) pour chaque CCP.

Principe 4 : Mise en place d'un système de surveillance permettant de maîtriser les CCP.

Principe 5 : Détermination des actions correctives à réaliser lorsque la surveillance révèle qu'un CCP donné n'est pas maîtrisé.

Principe 6 : Application des procédures de vérification afin de confirmer que le système HACCP fonctionne efficacement.

Principe 7 : Constitution d'un manuel dans lequel figurent les procédures et les enregistrements relatifs à ces principes et à leur mise en application.

L'analyse HACCP concerne les différentes étapes du service de livraison des repas, à avoir du chargement des repas chez le fournisseur jusqu'à leur livraison chez les clients.

Le **tableau opérationnel de livraison des repas** en page 23 permet d'identifier ces différentes étapes.

Les **tableaux d'analyse des dangers et des mesures préventives** en page 24 permettent de répertorier à chaque étape, les dangers identifiés et pour chacune les mesures préventives mises en place.

Les points critiques en page 39 sont déterminés en s'inspirant de l'arbre de décision du codex alimentarius.

4 - UTILISATION ET MANIPULATION DES PRODUITS

a) L'utilisation raisonnablement attendue

Les produits en liaison chaude sont destinés à une consommation immédiate après la livraison des repas. Il n'y a pas de conservation des denrées.

Les produits en liaison froide doivent être stockés au froid et consommés jusqu'à la DLC (date limite de consommation) ou en l'absence de DLC, dans les 24 heures.

Dans le cas de denrées préparées à l'avance, c'est au fournisseur qu'incombe la responsabilité de définir la DLC du produit fabriqué et de l'apposer sur les produits.

Dans le cas contraire, les produits doivent être consommés dans les 24 heures

Ces conditions doivent être vérifiées avec le fournisseur à l'élaboration du contrat.

b) L'utilisation erronée ou fautive

Les situations suivantes de mauvaise utilisation des repas peuvent exister et induire des risques pour la santé des clients :

- Réchauffage au four traditionnel ou au micro-ondes dans des barquettes/contenants non appropriés ou non désoperculés.
- Identifier les conditions de préparation des plats avec le fournisseur et informer les clients des modalités à respecter.

- Température du réfrigérateur du client non satisfaisante.
- Sensibilisation et information du client sur les modalités de conservation des repas et périodiquement au moment des livraisons par le personnel chargé de la livraison.
- Consommation tardive au-delà de la DLC.
- Vérification journalière par le personnel chargé de la livraison et destruction des produits périmés, avec accord de la personne.
- Denrées laissées à température ambiante par le client.
- Information du client sur les modalités de conservation et de consommation des repas.
- Prévoir dans le contrat fournisseur l'éviction de denrées « sensibles » dont la température de stockage est obligatoirement < 3°C comme la viande hachée, les produits de la mer crus, la mayonnaise maison etc...
- D'une façon générale, inclure l'information sur les conditions de conservation et de préparation des denrées dans le contrat de prestations client.
- L'information du client est essentielle afin de limiter les risques sur sa santé dus à une mauvaise utilisation ou préparation des denrées. Même si certaines conditions peuvent paraître « évidentes ». Par exemple, il est opportun de préciser que les fruits doivent être lavés ou la peau retirée avant consommation.

L'ensemble de ces risques sera précisé dans le contrat client.

Il est important pour garantir la chaîne du froid que les repas soient placés dans le réfrigérateur par la personne en charge de la livraison. Dans la mesure du possible, il faut vérifier que les denrées périmées soient bien jetées. Cela peut également être fait par l'aide à domicile.

II Dispositions réglementaires applicables

1- DISPOSITIONS CADRES

Les règlements 178/2002, dont les dispositions sont applicables depuis le 1^{er} janvier 2005, et 852/2004, dont les dispositions sont applicables depuis le 1^{er} janvier 2006, concernent l'ensemble des professionnels. Ces textes précisent que des enregistrements de températures doivent être mis en place si la nature et la taille de l'entreprise le permettent.

Plus que des règles spécifiquement écrites pour le service de livraison de repas, c'est bien un « cadre réglementaire » qui régit le fonctionnement du secteur. Plusieurs textes en effet traitent de l'hygiène des denrées alimentaires ou des règles relatives au transport mais toutes les dispositions ne sont pas directement applicables au secteur.

Le secteur de la livraison de repas est essentiellement concerné par l'arrêté du 21 déc. 2009, paru au JO du 31/12/2009, relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits d'origine animale et denrées alimentaire en contenant. Cet arrêté comporte des dispositions hygiéniques générales et spécifiques notamment :

- La maîtrise des températures pour la conservation des produits d'origine animale et des denrées en contenant (titre II)
- Le transport des produits d'origine animale et des denrées en contenant (titre IV)

a) Dispositions générales – Températures

Le transport des denrées alimentaires sous température dirigée est soumis aux dispositions de l'arrêté du 21 déc. 2009 qui abroge en grande partie l'arrêté du 20 juillet 2008 (seuls les articles 1-2-25-et 29 restent applicables).

L'annexe I de l'arrêté du 21 décembre 2009 fixe les températures de conservation des denrées. Elles doivent être maintenues notamment en liaison chaude (+ 63°C minimum) ou en liaison froide (+ 3°C maximum) (Voir annexe 1).

Tout au long de ce guide, ce sont ces températures que nous conserverons comme valeurs cibles

- + 63 °C minimum en liaison chaude
- 0 à +3°C en liaison froide.

Par ailleurs, en liaison froide, certains produits doivent être conservés à des températures inférieures, notamment la viande hachée, les préparations à base de viande hachée, certains produits de la pêche,... Ces produits ne seront donc jamais servis aux destinataires de nos repas ; cette disposition sera précisée dans la convention signée avec le fournisseur.

b) Autocontrôle et contrôle à réception

Il est nécessaire de s'assurer périodiquement par des contrôles et autocontrôles réguliers du maintien des températures des denrées périssables et du respect des dispositions d'hygiène tout au long des opérations notamment au moment de la prise en charge chez le fournisseur (cf Les règlements CE 852-2004 et 178-2002 en précisant la responsabilité de l'exploitant en matière d'obligation de conformité et de sécurité des denrées alimentaires)

c) Dispositions spécifiques - Attestation de conformité technique

Le moyen de transport doit être adapté en fonction de la distance à parcourir, de la durée du trajet, du nombre de points de livraison et de la température extérieure.

Par exemple, en dessous d'un rayon de 80 km, sans rupture de charge, c'est-à-dire sans passage d'une marchandise d'un mode de transport à un autre ou d'un véhicule à un autre, le véhicule frigorifique ou réfrigérant n'est pas obligatoire pour une livraison en liaison froide. Dans ce cas, l'obtention d'une attestation de conformité technique n'est pas nécessaire mais les conditions de conservation et d'hygiène générale prescrites en matière de sécurité sanitaire des aliments restent de rigueur.

Cf. Le décret n°2007-1791 du 19 décembre 2007 fixant les conditions techniques du transport des denrées alimentaires (ainsi que arrêté d'application du 1^{er} juillet 2008).

d) Traçabilité

Les obligations en matière de traçabilité figurent dans le règlement CE 178/2002 art 18. Ce règlement prévoit que la traçabilité des denrées alimentaires, des animaux et des aliments pour les animaux doit être établie à toutes les étapes de la production, de la transformation et de la distribution. Pour ce faire, les responsables doivent mettre en place des procédures permettant de mettre cette information en question à la disposition des autorités compétentes.

Enfin, les textes relatifs à la traçabilité des viandes bovines (Décret n°2002-1465 du 17 décembre 2002 relatif à l'étiquetage des viandes bovines dans les établissements de restauration), et à la traçabilité des autres produits, notamment laitiers, concernent le secteur de livraison de repas à domicile. Les services doivent être en mesure de trouver l'origine des produits et d'en informer le consommateur.

2 - VEILLE RÉGLEMENTAIRE

Chaque service de livraison de repas doit pouvoir disposer d'une actualisation de la réglementation afin que l'ensemble des dispositions cadres à jour soit connu et que l'analyse des dangers soit conforme à la législation en vigueur.

III Démarches préalables et responsabilité du service

Dans le secteur de la livraison de repas, des préalables sont indispensables au démarrage de l'activité.

1 - DÉCLARER LE SERVICE

Le responsable du service de livraison de repas doit déclarer son activité auprès de la Direction Départementale de la Protection des Populations du département du site d'implantation de l'établissement (voir Arrêté du 28 juin 1994 modifié relatif à l'identification et à l'agrément sanitaire des établissements mettant sur le marché des denrées animales ou d'origine animale et au marquage de salubrité chap. I).

2 - METTRE EN PLACE LES CONDITIONS VISANT À ASSURER LE RESPECT DE LA RÉGLEMENTATION ET DES NORMES D'HYGIÈNE

a) S'assurer du respect de la réglementation et des normes d'hygiène par le fournisseur

Avant le lancement de l'activité, le responsable du service doit s'assurer du respect des normes d'hygiène par le fournisseur. Avant qu'un contrat ne soit établi, le service doit vérifier :

- que l'établissement soit en parfaite conformité avec la réglementation à laquelle il est soumis et qu'il soit à ce titre déclaré auprès de ses autorités de tutelle (agrément des services vétérinaires si nécessaire).
- que le fournisseur s'engage à respecter des procédures basées sur les principes HACCP (Analyses des dangers et maîtrise des points critiques)
- que, de visu, l'établissement semble en parfait état de propreté et que les personnels respectent les règles élémentaires d'hygiène (prévoir une visite des locaux)
- que les denrées alimentaires fournies par l'établissement aient un aspect de parfaite fraîcheur et qu'elles soient livrées à une température supérieure à la température requise en liaison chaude et inférieure à la température requise en liaison froide.
- que l'emballage et l'étiquetage (DLC) des « plateaux repas » correspondent aux normes en vigueur.
- que le fournisseur ait mis en place des procédures permettant la traçabilité des denrées alimentaires.

Le service peut alors passer convention avec le fournisseur de son choix voir convention type (Voir annexe 13). Dans cette convention, il sera stipulé que chacune des parties s'engage à respecter les exigences réglementaires d'hygiène en vigueur et notamment à respecter les guides de bonnes pratiques qui s'appliquent à chacun d'eux.

Plus spécifiquement, il sera précisé :

- que le fournisseur s'engage à nettoyer-désinfecter les contenants dont il aurait la responsabilité (exemple : plateau-repas réutilisable).
- que le fournisseur s'engage à ne pas livrer de repas à base de produits nécessitant, en liaison froide, des températures inférieures à 3°C (viande hachée, certains produits de la mer,...).
- que le service de livraison de repas pourra procéder à un contrôle à réception, (contrôles des températures requises, contrôle visuel des plateaux repas, de l'étiquetage, de l'intégrité, de l'aspect de fraîcheur, ou contrôles organoleptiques,...)

- Le service de livraison à domicile se réserve le droit de refuser la marchandise s'il existe au moins une non-conformité.
- que le fournisseur s'engage à avertir sans délais le service de livraison de repas s'il constatait à posteriori des anomalies dans la livraison en rapport avec l'hygiène des denrées livrées et pouvant avoir un impact sur la sécurité sanitaire des denrées livrées au consommateur.
- que le fournisseur s'engage à mettre en place, en lien avec le service de livraison de repas, un système optimal permettant une traçabilité des produits.

Des réunions annuelles pourront être organisées entre les deux parties de façon à garantir et optimiser le respect de ces normes.

b) S'assurer de la bonne information du client final

Il est recommandé de s'appuyer sur un contrat client qui comporte notamment les mentions suivantes :

- Mise à disposition par le client d'un réfrigérateur permettant un stockage des denrées selon les températures définies par la réglementation
- Respect par le client des DLC mentionnées sur les denrées alimentaires
- Information du service de livraison de toute spécificité concernant les régimes alimentaires, les allergies relatives au client.
- Cela permettra d'identifier les exigences particulières de chaque client, de s'assurer de sa capacité à y répondre.

c) Aménager le véhicule et utiliser du matériel adapté au transport de denrées alimentaires à des températures requises

Après avoir choisi un type de véhicule, le service doit prévoir son aménagement de façon à garantir le respect des températures requises et permettre la séparation des repas avec tout autre type de fret. Il peut prévoir des étagères ou autres formes de rangement de façon à stabiliser les caisses ou les plateaux repas, ou séparer les différentes formes de chargement (repas à livrer et barquettes ou mallettes nettoyées), ou encore ranger les repas par ordre de livraison et si nécessaire par régime alimentaire.

Le service doit s'assurer à l'achat que le matériel dispose bien des certifications requises en matière de maintien des températures. En l'occurrence, les conteneurs isothermes doivent être conformes à la norme NF EN 12 571 et à l'arrêté du 21 décembre 2009 fixant les conditions techniques et hygiéniques applicables au transport des aliments. Ces conteneurs ne peuvent servir au transport que sur une distance inférieure à 80 km, sans rupture de charge c'est-à-dire sans passage d'une marchandise d'un mode de transport à un autre ou d'un véhicule à un autre (voir annexe 5 : exemples de courbes temps/températures des conteneurs avec certifications requises).

De même, le service devra s'assurer régulièrement du bon état de son matériel et de son véhicule et vérifier leur étanchéité et leur isothermie en procédant à des autocontrôles réguliers.

Dans le cadre des contrôles de températures, l'utilisation de thermo boutons ou d'autres systèmes d'enregistrement en continu, utilisant un logiciel de récupération de traitement et des données, peut être envisagé par les services de livraison. Ce type de système permet d'avoir une traçabilité précise des temps/températures durant les tournées en limitant les interventions du personnel chargé de la livraison et par conséquent les oublis et erreurs de réalisation. Il est essentiel dans tous les cas, que les autocontrôles, comme précisé en annexe 8, soient réalisés quotidiennement et au minima à réception des repas et en fin de livraison (dernier repas livré).

d) Mettre en place les différentes procédures et autocontrôles pour garantir le respect des normes d'hygiène

Avant la mise en place de l'activité, les responsables du service, en lien avec l'équipe, devront établir des procédures notamment pour le nettoyage des locaux et des matériels, ou le chargement et le déchargement.

Ces procédures permettront de définir et d'identifier les gestes à avoir, les personnels concernés, les produits à utiliser...

De même, les responsables du service devront responsabiliser les personnels sur le respect des bonnes pratiques et prévoir des autocontrôles réguliers complétés par des contrôles inopinés du responsable de service. La fréquence de ces autocontrôles est déterminée par les responsables du service. Des fréquences sont toutefois proposées dans les fiches de bonnes pratiques et les annexes. Par exemple, en ce qui concerne les températures lors du transport, il est préconisé que des contrôles soient effectués quotidiennement.

Dès lors qu'un de ces contrôles montre qu'une procédure n'est pas respectée, les responsables réunissent rapidement les intervenants du service pour :

- déterminer l(es) action(s) corrective(s) immédiate(s) sur le produit où la non-conformité détectée,
- déterminer les actions correctives pour éviter une nouvelle non-conformité du même type : soit définir une nouvelle procédure de maîtrise, plus adaptée aux conditions du service, soit imposer le respect de ladite procédure de maîtrise et prévoir une formation si besoin.

Systématiquement, alors que la procédure est respectée et que les autocontrôles mettent en évidence une non-conformité, les responsables réunissent les intervenants du service pour :

- définir une nouvelle procédure.

e) Former le personnel

La formation du personnel est un préalable également indispensable au lancement de l'activité. Le personnel doit être responsabilisé sur les bonnes pratiques d'hygiène et associé dans l'élaboration des procédures et des autocontrôles.

Des réunions de sensibilisation ou de formation devront être prévues par le service ; celles-ci traiteront des principes d'hygiène de base des manipulateurs, des risques de toxi-infections alimentaires le cas échéant, des risques en cas de non-respect des températures et des gestes à opérer pour les garantir. Les services vétérinaires pourront être associés à ces réunions.

IV Analyse synthétique des principaux dangers et points critiques

1 - LES PRINCIPAUX DANGERS IDENTIFIÉS POUR LE SECTEUR

Dans le secteur alimentaire, les dangers sont classés en plusieurs catégories :

- Les dangers biologiques (micro-organismes responsables de Toxi Infections Alimentaires ou TIA) ;
- Les dangers physiques (éléments étrangers retrouvés à l'intérieur des aliments) ;
- Les dangers chimiques (provenant des résidus de produits nettoyants et désinfectants).
- Les dangers allergènes : la présence d'allergènes dans les denrées peut induire chez certains individus des risques pour leur santé
- Nous pouvons pour l'activité de livraison de repas, identifier également le danger dû à un non-respect du régime alimentaire du client par manque d'identification et de traçabilité des menus.

a) Les dangers biologiques

Le danger biologique est le danger principal à maîtriser dans le secteur de la livraison de repas.

Les principaux agents pathogènes dans le cadre d'un service de livraison de repas à domicile sont répertoriés en annexe 3.

Principales mesures de maîtrise : pour éviter tout risque, il convient de respecter trois grands principes :

- Limiter la contamination initiale des produits entrant dans le service de la livraison de repas
- Limiter l'apport de nouveaux micro-organismes
- Limiter la multiplication des micro-organismes présents afin que leur nombre n'atteigne pas un niveau inacceptable pour la santé du consommateur.

La variable principale pour en limiter les effets reste **la température** et implicitement **le temps**.

La propreté et l'hygiène constituent également des paramètres importants ainsi que la séparation des denrées car, si elles ne sont pas maîtrisées, elles peuvent engendrer ou favoriser des contaminations.

Même si les denrées sont déjà conditionnées par le fournisseur et placées dans des mallettes isothermes ou des barquettes filmées, le personnel chargé de la livraison doit être vigilant tout au long du portage dans la mesure où notamment certaines denrées nues sont manipulées par le service, comme les fruits et le pain par exemple. Leurs manipulations doivent se faire en évitant toute contamination par des mains sales par exemple.

Le contrôle de l'état de fraîcheur des fruits permettra d'éviter la présence de denrées abîmées pouvant héberger des moisissures, toxines et autres pathogènes.

b) Les dangers physiques (Éléments étrangers retrouvés à l'intérieur des aliments)

Les principales sources de dangers physiques sont :

- débris d'emballage, étiquettes (cartons, plastiques, papier...)
- débris de matériels inaptes ou mal entretenus (verre, métal, plastiques)
- présence d'insectes ou de rongeurs
- présence de corps étrangers d'origine humaine (cheveux, poil, pansements, bijoux, morceaux de gants...)

Même si la maîtrise de ce danger incombe en partie au fournisseur, des consignes particulières doivent être mises en œuvre à l'attention du personnel chargé de la livraison. Elles concernent la manipulation des contenants et des produits nus afin de préserver l'intégrité des conditionnements et des denrées nues (pain, fruits) et éviter les contaminations d'origine humaine lors des phases de distribution par le personnel chargé du service.

La maîtrise des nuisibles (insectes, rongeurs) qui sont également des vecteurs de contamination microbiologique des denrées doit être assurée par le fournisseur lors de la préparation des denrées. La vérification des mesures de prévention (plan de lutte, contrat) doit être réalisée à l'élaboration du contrat.

Toutefois, en cas de regroupement des denrées avant distribution, il est important qu'un plan de lutte soit défini sur le lieu concerné afin d'éviter toute contamination. Ce plan de lutte doit être réalisé par des personnes compétentes et utiliser des produits autorisés.

Le nettoyage-désinfection des véhicules de transport doit permettre d'éliminer tout nuisible.

Il est important qu'une sensibilisation des clients soit faite sur le risque de contamination par les nuisibles notamment lors des périodes estivales par les mouches.

c) Les dangers chimiques

Les principales sources de dangers chimiques dans les denrées alimentaires sont :

- présence de produits chimiques à proximité des zones de préparation, de manipulation ou de stockage des denrées
- stockage de produits chimiques dans des récipients non adaptés et induisant des erreurs d'utilisation
- mauvaise utilisation/rinçage des produits de nettoyage
- utilisation de récipients et ustensiles non agréés au contact alimentaire

Une contamination peut se produire par l'entreposage de produits de nettoyage désinfection, dans les véhicules de transport ou par une procédure de nettoyage désinfection inappropriée de ces mêmes véhicules.

Il est donc important que le stockage de produits d'entretien soit interdit dans les véhicules de transport des denrées et que les procédures de nettoyage désinfection soient adaptées et validées.

Cette catégorie de dangers s'avère donc peu significative pour le secteur de la livraison de repas, étant entendu qu'il n'appartient pas au service de désinfecter les contenants en dernier ressort mais au fournisseur qui conditionne les repas.

d) Les dangers allergènes et le non-respect des régimes alimentaires

Le danger allergène peut induire chez les personnes sensibles des conséquences graves pour leur santé. Les agents allergènes sont nombreux (arachides, poisson, lait, gluten etc.) Se référer à la réglementation en vigueur et à la liste positive définie réglementairement.

Les allergènes et aliments à bannir y compris les régimes particuliers (sans sel, mixés...) devraient être définis dès l'élaboration du contrat de prestation avec le service de livraison des repas. Le service de livraison a la responsabilité de transmettre les informations au fournisseur. Ces exigences devraient être formalisées au sein d'un contrat avec lui.

Chaque régime doit être identifié individuellement par le fournisseur idéalement avec le nom du client par un étiquetage approprié et parfaitement lisible sur le plateau repas afin d'éviter toute erreur. Le personnel chargé de la livraison doit pouvoir identifier sans ambiguïté et attribuer le repas à la personne concernée.

2 - TABLEAU OPÉRATIONNEL DE LIVRAISON DE REPAS

Ce tableau est valable pour les 2 types de liaisons :
froide (entre 0° et 3° C) en containers isothermes ou réfrigérés et chaude (63°C minimum).

ETAPES DE LIVRAISON	PRINCIPALES CARACTERISTIQUES DE L'ETAPE
RECEPTION des repas auprès du fournisseur	Repas conditionnés et identifiés. Contrôles des températures des denrées < 3°C en liaison froide et > 63°C en liaison chaude. Emballages intègres. Sonde de température pour le contrôle des denrées à cœur.
➤ Pas de stockage des repas	Les repas conditionnés dans des malles isothermes ou barquettes filmées sont immédiatement chargés.
CHARGEMENT	Maintien des températures des denrées < 3°C en liaison froide et > 63°C en liaison chaude.
TRANSPORT	Maintien des températures des denrées < 3°C en liaison froide et > 63°C en liaison chaude Véhicules et contenants adaptés aux tournées.
DECHARGEMENT - LIVRAISON AU CONSOMMATEUR	Déchargement rapide entre chaque livraison. Fermeture immédiate des portes des véhicules frigorifiques et des containers après chaque déchargement. ----- En liaison chaude, les repas sont laissés sur table pour consommation immédiate ; Rangement des denrées en liaison froide dans le réfrigérateur du client. L'informer sur les bonnes pratiques d'hygiène et la nécessité d'une consommation immédiate des plats chauds et celle d'un stockage au réfrigérateur pour les produits froids. Contrôle des DLC par le personnel chargé de la livraison et destruction des repas périmés.
NETTOYAGE-DESINFECTION DES CONTAINERS/MALETTES	Privilégier la prise en charge par le fournisseur Le cas échéant, prévoir un local spécifique et une procédure validée ; Utilisation de produits autorisés pour le nettoyage désinfection des surfaces au contact des denrées alimentaires

3 - TABLEAUX D'ANALYSE DES DANGERS PAR OPÉRATION

Pour chaque étape de la livraison et au regard des différents dangers, ces tableaux présentent les mesures préventives à mettre en œuvre

1 - PREMIÈRE OPÉRATION : RÉCEPTION DES REPAS AUPRÈS DU FOURNISSEUR

1-1 Mesures de maîtrise de la conformité des denrées réceptionnées

DANGER MICROBIOLOGIQUE	Mesures préventives mises en œuvre par le responsable du service de livraison	Limites d'acceptabilité	Mesures préventives mises en œuvre par le personnel chargé de la livraison	Mesures correctives mises en œuvre par le personnel d'intervention
<p>Origine du danger : Températures des denrées non respectées, DLC dépassées, aspect visuel dégradé (odeur, moisissure, emballages abîmés ...</p>	<p>Définit les critères (visuels ou non) en lien avec le fournisseur pour qualifier la conformité des repas et denrées en rapport avec les normes d'hygiène. Les formaliser au sein d'un contrat</p> <p>Vérifie régulièrement les fiches de contrôle des températures des repas établies par le personnel d'intervention. Vérifie ou fait vérifier périodiquement les thermomètres / thermo boutons utilisés pour réaliser les contrôles.</p>	<p>Critères visuels établis en lien avec le fournisseur pour qualifier l'état de fraîcheur des repas et denrées (absence de moisissure pour les fruits, mets attractifs et appétants par l'odeur et la présentation, pas de débordement ou de coulures des denrées sur les plateaux) Repas livrés à une température maximum de 3°C en liaison froide et à une température supérieure à 63°C en liaison chaude (si possible livraison à 80°C).</p> <p>Critères visuels établis en lien avec le fournisseur pour qualifier la conformité de l'emballage et de l'étiquetage (en liaison froide).</p>	<p>S'assure systématiquement que les repas et les denrées nues provenant du fournisseur ont un aspect de parfaite « fraîcheur » en vérifiant quelques-uns des contenants dans le lot de la réception.</p> <p>Procède au contrôle quotidien des températures en choisissant quelques-uns des contenants dans le lot de la réception. Utilise pour cela un thermomètre sonde, du papier absorbant et du produit désinfectant de façon à nettoyer la sonde après chaque relevé de température et éviter ainsi tout risque de contamination entre les plateaux repas. Met en place des thermo boutons et les transmet pour exploitation au responsable de service en fin de tournée.</p> <p>Vérifie quotidiennement l'emballage et l'étiquetage (DLC) (en liaison froide) de certains plateaux repas dans le lot de la réception.</p> <p>Réceptionne systématiquement quelques plats et denrées nues supplémentaires par rapport au nombre de livraisons à fournir.</p> <p>S'assure qu'aucune denrée ne soit stockée à température ambiante plus de 15 minutes lors du chargement des repas. Assure l'approvisionnement des denrées stockées dans le local prévu à cet effet ; ces denrées conservées à température ambiante doivent l'être dans des contenants fermés prévus à cet effet (1 jour de stockage maximum pour le pain, de 2 jours à 1 semaine de stockage pour les fruits).</p>	<p>Refus du lot dont certains plats ne seraient pas conformes avec les règles d'hygiène (température, aspect, DL ...).</p> <p>Informe le responsable de service de toute dérive constatée.</p>

<p>DANGER PHYSIQUE</p> <p>Origine du danger : Présence de morceaux d'emballages, d'insectes, d'autres aliments dans les denrées.</p>	<p>Mesures préventives mises en œuvre par le responsable du service de livraison</p> <p>Vérifie régulièrement les fiches de contrôle des repas établies par le personnel d'intervention.</p>	<p>Limites d'acceptabilité</p> <p>Absence de corps étrangers dans les repas.</p>	<p>Mesures préventives mises en œuvre par le personnel chargé de la livraison</p> <p>S'assure systématiquement que les repas et les denrées nues provenant du fournisseur sont conformes en vérifiant quelques-uns des contenants dans le lot de la réception. Vérifie quotidiennement l'intégrité des emballages de certains plateaux repas dans le lot de la réception.</p>	<p>Mesures correctives mises en œuvre par le personnel d'intervention</p> <p>Refuse les plats présentant des corps étrangers. Informe le responsable de service. Informe immédiatement le responsable de service de toute dérive constatée.</p>
--	---	---	--	--

1-2 Mesures de maîtrise de la propreté des locaux, du véhicule et des matériels

DANGERS MICROBIOLOGIQUES	Mesures préventives mises en œuvre par le responsable du service de livraison	Limites d'acceptabilité	Mesures préventives mises en œuvre par le personnel chargé de la livraison	Mesures correctives mises en œuvre par le personnel d'intervention
<p>Origine du danger : Des locaux, du matériel ou un véhicule sale peuvent contaminer les denrées nues et les repas.</p>	<p>Établir des critères visuels pour qualifier l'état de propreté des locaux, véhicule et matériels (matériel propres, sans traces de souillures, sans résidus, sans odeurs).</p> <p>Établit un plan de nettoyage écrit. Définit des critères pour qualifier l'état de propreté des locaux, du véhicule et matériels.</p> <p>Procède à des contrôles visuels hebdomadaires et inopinés des locaux, du matériel et du véhicule.</p> <p>Vérifie les fiches de livraison des repas et les observations relatives à des non livraisons éventuelles.</p> <p>Valide la procédure de nettoyage en respectant les recommandations fournisseur et dans le meilleur des cas en réalisant des tests de surfaces.</p> <p>Organise des réunions de sensibilisation/formatation du personnel à l'hygiène des locaux et du matériel.</p>	<p>Absences de souillures.</p> <p>Absence totale de plateaux repas ou de denrées nues directement posés au sol.</p> <p>Containers étanches (sans coulures) et propres (sans souillure).</p> <p>Procédures de nettoyage Validées.</p>	<p>S'assure en permanence de la propreté du local et veille à son entretien régulier.</p> <p>S'assure que le nettoyage des aires de stockage, et la désinfection du matériel et du véhicule du service ont bien été effectués.</p> <p>Ne dépose pas de plateaux repas ou des denrées nues au sol.</p>	<p>Jette les denrées nues qui ont été en contact direct avec une surface sale.</p> <p>Remplace ces denrées par des denrées saines.</p> <p>Nettoie et/ou désinfecte le matériel qui a été en contact avec une surface sale.</p>

1-3 Mesures de maîtrise de l'identification des repas

DANGERS ALLERGENES (respect des régimes)	Mesures préventives mises en œuvre par le responsable du service de livraison	Limites d'acceptabilité	Mesures préventives mises en œuvre par le personnel chargé de la livraison	Mesures correctives mises en œuvre par le personnel d'intervention
<p>Origine du danger : La mauvaise prise en compte et/ou le manque d'identification des exigences spécifiques par le fournisseur peut engendrer des erreurs de distribution et le non-respect de l'éviction d'allergènes ou le respect du régime des patients.</p>	<p>Définit au sein d'un contrat avec le fournisseur les exigences spécifiques des clients (régimes, allergies) ainsi que les modalités d'identification et de traçabilité. Informe régulièrement le fournisseur sur le type d'exigences et le nombre de patients concernés.</p>	<p>Régimes, repas avec éviction d'allergènes identifiés physiquement par client Identification physique des repas avec éviction d'allergènes et des régimes spécifiques.</p>	<p>S'assure quotidiennement que les repas faisant l'objet d'exigences spécifiques sont identifiés et qu'ils correspondent aux commandes.</p>	<p>N'effectue aucune livraison de repas spécifiques non identifiés. Informe le responsable du service de la non-conformité Informe immédiatement le responsable de service de toute dérive constatée.</p>

2 - DEUXIÈME OPÉRATION : CHARGEMENT DES REPAS

2-1 Mesures de maîtrise des températures

2-1-1 Mesures de maîtrise des températures en cas d'utilisation de véhicules isothermes

DANGER MICROBIOLOGIQUE	Mesures préventives mises en œuvre par le responsable du service de livraison	Limites d'acceptabilité	Mesures préventives mises en œuvre par le personnel chargé de la livraison	Mesures correctives mises en œuvre par le personnel d'intervention
<p>Origine du danger : Un temps de chargement trop long, inadapté aux types de conditionnement et de véhicule entraîne une variation des températures et le développement de micro-organismes.</p>	<p>Elabore un plan de chargement et définit les critères de temps de chargement en fonction du matériel et de la température à laquelle livre le fournisseur.</p> <p>Procède à des contrôles hebdomadaires et inopinés des pratiques du personnel. Vérifie les fiches de livraison des repas et les observations en cas de repas non livré.</p>	<p>Liaison chaude : les repas ne doivent pas rester à température ambiante et ne doivent pas atteindre une température inférieure à + 63°C.</p> <p>Liaison froide : les denrées ne doivent pas rester plus de 15 minutes à température ambiante et ne doivent pas atteindre une température supérieure à +3°C.</p>	<p>Prépare à l'avance les matériels et le véhicule</p> <p>Charge chaque repas en moins de 5 minutes et ferme les portes des contenants et/ou du véhicule entre chaque chargement.</p> <p>Entrepone les repas par ordre de livraison pour que le temps de déchargement soit inférieur à 5 minutes par repas.</p> <p>En cas de temps de chargement trop long (supérieur à 5 minutes) faire une prise de température.</p>	<p>Retire les repas qui n'auraient pas pu être maintenus à des températures acceptables pendant l'opération et dont les températures des denrées sont non conformes.</p> <p>Remplace ces repas par des produits appertisés et assimilés.</p>

2-1-2 Mesures de maîtrise des températures en cas d'utilisation de véhicules frigorifiques (concerne la liaison froide°)

DANGERS MICROBIOLOGIQUES	Mesures préventives mises en œuvre par le responsable du service de livraison	Limites d'acceptabilité	Mesures préventives mises en œuvre par le personnel chargé de la livraison	Mesures correctives mises en œuvre par le personnel d'intervention
<p>Origine du danger : Un temps de chargement trop long, inadapté aux types de conditionnement et de véhicule entraîne une variation des températures et le développement de micro-organismes.</p>	<p>Fait entretenir le véhicule périodiquement afin qu'il reste conforme aux prescriptions réglementaires</p> <p>Elabore un plan de chargement et définit des critères de temps de chargement en fonction du matériel et de la température à laquelle livre le fournisseur.</p> <p>Procède à des contrôles hebdomadaires et inopinés des pratiques du personnel. Vérifie les fiches de livraison des repas et les observations en cas de repas non livré.</p>	<p>Les denrées ne doivent pas rester plus de 15 minutes à température ambiante et ne doivent pas atteindre une température supérieure à +3°C.</p>	<p>Vérifie la température du matériel de stockage éventuel à l'aide d'un thermomètre positionné en permanence à l'intérieur du contenant.</p> <p>Prépare à l'avance le véhicule frigorifique et s'assure de sa mise à température avant le chargement à l'aide d'un thermomètre positionné en permanence à l'intérieur du contenant (mécanique ou boîtier électronique).</p> <p>Charge chaque repas en moins de 5 minutes et ferme les portes du véhicule entre chaque chargement.</p> <p>Entrepose les repas par ordre de livraison pour que le temps de déchargement soit inférieur à 5 minutes par repas.</p> <p>En cas de temps de chargement trop long (supérieur à 5 minutes) faire une prise de température.</p>	<p>Retire les repas qui n'auraient pas pu être maintenus à des températures acceptables pendant l'opération.</p> <p>Remplace ces repas par des produits appertisés et assimilés.</p>

2-2 Mesures de maîtrise de l'hygiène du personnel

DANGERS MICROBIOLOGIQUES	Mesures préventives mises en œuvre par le responsable du service de livraison	Limites d'acceptabilité	Mesures préventives mises en œuvre par le personnel chargé de la livraison	Mesures correctives mises en œuvre par le personnel d'intervention
<p>Origine du danger : Le non-respect des règles d'hygiène par le personnel peut entraîner une contamination des denrées nues (contamination par la peau, le souffle, les vêtements,...).</p>	<p>Etablir des critères visuels pour qualifier la propreté de la tenue vestimentaire : Absence de tâches, d'odeurs, pas de trous.</p> <p>Elabore un plan de bonnes pratiques d'hygiène du personnel : comment se laver les mains, à quel moment, qu'est-ce qu'une tenue vestimentaire propre....</p> <p>Met à la disposition du personnel des produits lui permettant une hygiène parfaite :</p> <p>Savon liquide, papier d'essuyage à usage unique, gel désinfectant....</p> <p>Procède à des contrôles hebdomadaires et inopinés des pratiques d'hygiène du personnel.</p> <p>Vérifie les fiches de livraison des repas et les observations en cas de repas non livré.</p> <p>Organise des réunions de sensibilisation et de formation à l'hygiène du personnel.</p> <p>S'assure du suivi médical du personnel.</p>	<p>Cheveux attachés ou protégés, ongles courts.</p> <p>Mains propres Lavage des mains obligatoire après toute manipulation souillante ou à risque.</p> <p>Bonne santé du personnel, absence de plaies et maladies contagieuses, plaies protégées par un pansement et par un gant</p> <p>Tenue vestimentaire propre : absence de tâches, d'odeurs, pas de trous.</p>	<p>Porte une tenue vestimentaire propre. Retient ses cheveux et a des ongles courts.</p> <p>Se lave les mains :</p> <ul style="list-style-type: none"> -avant d'assurer la réception des repas, -avant et après le chargement, -avant et après tout contact avec un aliment -après toute manipulation souillante -après avoir éternué, toussé dans ses mains. <p>Dispose d'une trousse médicale d'urgence avec notamment des pansements et des gants de protection pour les plaies.</p> <p>Port éventuel d'une blouse ou toute autre tenue spécifique sur la tenue de ville lors des livraisons</p> <p>Prévoir avec le fournisseur que le pain soit emballé</p> <p>Prévoir une pince pour manipuler le pain.</p>	<p>Nettoie ou change de tenue, attache ses cheveux ou les couvre, coupe ses ongles.</p> <p>Jette les denrées nues qui auraient été en contact direct avec ses mains sales et présentant un fort risque de contamination.</p> <p>Remplace ces denrées par des produits appertisés et assimilés.</p> <p>Confie à son remplaçant la charge de l'intervention en cas de plaies ou pathologies contagieuses.</p> <p>Désinfecte et panse ses plaies ou ses lésions cutanées. Porte des gants jetables en cas de plaies sur les mains.</p> <p>Lorsqu'il présente des plaies, lésions cutanées infectées ou des pathologies contagieuses en informe son responsable.</p>

3 - TROISIÈME OPÉRATION : TRANSPORT DES REPAS

3-1 Séparation des denrées

DANGERS MICROBIOLOGIQUES	Mesures préventives mises en œuvre par le responsable du service de livraison	Limites d'acceptabilité	Mesures préventives mises en œuvre par le personnel chargé de la livraison	Mesures correctives mises en œuvre par le personnel d'intervention
<p>Origine du danger : Durant le transport, les repas entrent en contact avec d'autres produits pouvant être sources de contamination. (produits non alimentaires, déchets...)</p>	<p>Prévoit d'utiliser le véhicule pour le seul service de livraison de repas. Aménage le véhicule (cloisons éventuelles entre la cabine et le coffre du véhicule et à l'intérieur du coffre, étagères,...) ou prévoit du matériel pour la séparation des denrées et du matériel souillé (sacs, sachets, ...) Vérifie les fiches de livraison des repas et les observations en cas de repas non livré Procède à des contrôles hebdomadaires et inopinés pour vérifier les pratiques du personnel. Réévalue régulièrement les pratiques.</p>	<p>Aucun autre type de fret ne doit être présent dans le véhicule pendant la tournée en contact direct avec les denrées alimentaires ou leurs contenants.</p>	<p>Ne charge pas d'autres types de frets pendant la tournée. Sépare les différentes denrées nues et les place dans des sacs, bacs ou sachets individuels. Prend les mesures nécessaires pour stabiliser les repas et les matériels afin d'éviter des dégradations des conditionnements et des déversements des denrées. Place les matériels et denrées sales dans des sacs dédiés</p>	<p>Jette les denrées nues qui ont été en contact direct avec du matériel sale. Remplace ces denrées nues par des denrées saines. Nettoyage du véhicule.</p>

3-2 Mesures de maîtrise des températures

3-2-1 Mesures de maîtrise des températures en cas d'utilisation de matériels isothermes (contenants ou véhicule)

DANGERS MICROBIOLOGIQUES	Mesures préventives mises en œuvre par le responsable du service de livraison	Limites d'acceptabilité	Mesures préventives mises en œuvre par le personnel chargé de la livraison	Mesures correctives mises en œuvre par le personnel d'intervention
<p>Origine du danger : La variation des températures au cours du transport entraîne le développement de micro-organismes.</p>	<p>S'assure que le temps de trajet permet le maintien en température des denrées et programme de nouveau l'itinéraire ou les tournées si besoin.</p> <p>Contrôle les relevés de températures à chaque fois qu'ils ont été réalisés.</p> <p>Vérifie les fiches de livraison des repas et les observations en cas de repas non livré</p> <p>Assure la maintenance régulière du matériel et du véhicule.</p>	<p>Températures des denrées conformes tout au long de la tournée.</p> <p>Repas livrés à une température maximum de 3°C en liaison froide et à une température supérieure à 63°C en liaison chaude.</p>	<p>Respecte l'itinéraire pour que la tournée soit la plus rapide possible.</p> <p>Programme plusieurs tournées si nécessaire.</p> <p>Effectue régulièrement des contrôles de températures pour vérifier que le matériel et/ou le véhicule sont en bon état et permettent le maintien des températures.</p> <p>Ces contrôles doivent être effectués tous les jours au départ et en fin de livraison en choisissant un repas dans le lot de la réception.</p> <p>Utilise pour cela un thermomètre sonde, du papier absorbant et du produit désinfectant de façon à nettoyer la sonde après chaque relevé de température et éviter ainsi tout risque de contamination entre les plateaux repas.</p> <p>L'utilisation de thermo boutons est également préconisée afin d'avoir un relevé continu des températures, en minimisant l'intervention du personnel.</p>	<p>Retire les denrées qui n'auraient pas pu être maintenues à des températures acceptables pendant l'opération. Remplace ces repas par des produits appertisés et assimilés.</p> <p>Met en place les mesures nécessaires s'il constate le non-respect des températures : remplacement des matériels ou leur maintenance.</p>

3-2-2 Mesures de maîtrise des températures en cas d'utilisation de véhicules frigorifiques (concerne la liaison froide)

DANGERS MICROBIOLOGIQUES	Mesures préventives mises en œuvre par le responsable du service de livraison	Limites d'acceptabilité	Mesures préventives mises en œuvre par le personnel chargé de la livraison	Mesures correctives mises en œuvre par le personnel d'intervention
<p>Origine du danger : La variation des températures au cours du transport entraîne le développement de micro-organismes.</p>	<p>S'assure que le temps de trajet permet le maintien en température des denrées et programme de nouveau l'itinéraire ou les tournées si besoin.</p> <p>Programme plusieurs tournées si nécessaire.</p> <p>Contrôle les relevés de températures à chaque fois qu'ils ont été réalisés. Vérifie les fiches de livraison des repas et les observations en cas de repas non livré.</p> <p>Met en place les mesures nécessaires s'il constate le non-respect des températures : remplacement du véhicule ou maintenance.</p> <p>Assure la maintenance régulière du véhicule.</p>	<p>Le temps de la tournée ne pourra guère dépasser plus d'une demi-journée compte tenu des livraisons successives qui provoquent la remontée des températures.</p>	<p>Respecte l'itinéraire pour que la tournée soit la plus rapide possible</p> <p>Effectue régulièrement des contrôles de températures pour vérifier que le matériel et/ou le véhicule sont en bon état et permettent le maintien des températures.</p> <p>Ces contrôles doivent être effectués tous les jours au départ et en fin de livraison en choisissant quelques repas dans le lot de la réception.</p> <p>Utilise pour cela un thermomètre sonde, du papier absorbant et du produit désinfectant de façon à nettoyer la sonde après chaque relevé de température et éviter ainsi tout risque de contamination entre les plateaux repas.</p> <p>L'utilisation de thermo boutons est également préconisée afin d'avoir un relevé continu des températures minimisant l'intervention du personnel.</p>	<p>Retire les repas qui n'auraient pas pu être maintenus à des températures acceptables pendant l'opération.</p> <p>Remplace ces repas par des produits appertisés et assimilés.</p>

4 - QUATRIÈME OPÉRATION : DÉCHARGEMENT ET LIVRAISON AUX PERSONNES

4-1 Mesures de maîtrise de l'hygiène du personnel

DANGERS MICROBIOLOGIQUES	Mesures préventives mises en œuvre par le responsable du service de livraison	Limites d'acceptabilité	Mesures préventives mises en œuvre par le personnel chargé de la livraison	Mesures correctives mises en œuvre par le personnel d'intervention
<p>Origine du danger : Le non-respect des règles d'hygiène par le personnel peut entraîner une contamination des denrées nues et des repas (contamination par la peau, le souffle, les vêtements,...)</p>	<p>Élabore un plan de bonnes pratiques d'hygiène du personnel : Comment se laver les mains, à quel moment, qu'est-ce qu'une tenue vestimentaire propre,...</p> <p>Met à la disposition du personnel des produits lui permettant une hygiène parfaite (savon liquide, papier d'essuyage à usage unique, gel désinfectant...)</p> <p>Procède à des contrôles périodiques et inopinés des pratiques d'hygiène du personnel. Vérifie les fiches de livraison des repas et les observations en cas de repas non livré.</p> <p>Organise des réunions de sensibilisation et de formation à l'hygiène du personnel.</p>	<p>Critères visuels à établir pour qualifier la propreté de la tenue vestimentaire : Absence de tâches, d'odeurs, pas de trous.</p> <p>Cheveux attachés ou protégés, ongles courts.</p> <p>Lavage des mains obligatoire après toute manipulation salissante ou à risque.</p> <p>Bonne santé du personnel, absence de plaies et maladies contagieuses.</p>	<p>Se lave les mains : - avant et après tout contact avec un aliment - après toute manipulation salissante - après avoir éternué, toussé dans ses mains.</p> <p>Manipule le pain ou les produits nus avec des pinces ou en portant un gant changé régulièrement et utilisé que pour cette opération.</p> <p>Port éventuel d'une blouse ou toute autre tenue spécifique sur la tenue de ville lors des livraisons.</p>	<p>Jette les denrées nues qui auraient été en contact avec ses mains sales et présentant un fort risque de contamination.</p> <p>Remplace les denrées nues par des denrées saines.</p>

4-2 Mesures de maîtrise des températures
4-2-1 Mesures de maîtrise des températures en cas d'utilisation de matériels isothermes (contenants ou véhicule)

DANGERS MICROBIOLOGIQUES	Mesures préventives mises en œuvre par le responsable du service de livraison	Limites d'acceptabilité	Mesures préventives mises en œuvre par le personnel chargé de la livraison	Mesures correctives mises en œuvre par le personnel d'intervention
<p>Origine du danger : La variation des températures au cours du déchargement et de la livraison entraîne le développement de micro-organismes.</p>	<p>Élabore un plan de déchargement et définit des critères de temps de déchargement en fonction du matériel.</p> <p>Procède à des contrôles périodiques et inopinés des pratiques du personnel.</p> <p>Vérifie les fiches de livraison des repas et les observations en cas de repas non livré.</p> <p>Informe les personnes qui souhaiteraient faire appel au service sur les bonnes pratiques d'hygiène de consommation des denrées et prévoit un support de communication ou une clause dans le contrat qui rappelle ces dispositions.</p> <p>Prévoit des enquêtes de satisfaction auprès des personnes notamment sur l'information faite par le personnel d'intervention sur les bonnes pratiques d'hygiène.</p>	<p>Les repas ne doivent pas rester à température ambiante. Ils doivent être remis immédiatement au client et consommé en liaison chaude ou stockés au réfrigérateur en liaison froide.</p>	<p>Décharge en moins de 5 minutes et ferme les portes des contenants et/ou du véhicule entre chaque chargement.</p> <p>Entrepone les repas par ordre de livraison pour que le temps de déchargement soit inférieur à 5 minutes par repas.</p> <p>A pour mission d'informer la personne livrée sur les bonnes pratiques d'hygiène notamment de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la nécessité d'une consommation immédiate des repas en liaison chaude. - la nécessité d'un stockage au réfrigérateur en liaison froide. 	<p>Retire les repas qui n'auraient pas pu être maintenus à des températures acceptables pendant l'opération.</p> <p>Remplace ces denrées par des produits appertisés et assimilés.</p>

4-2-2 Mesures de maîtrise des températures en cas d'utilisation de véhicules frigorifiques (concernant la liaison froide)

DANGERS MICROBIOLOGIQUES	Mesures préventives mises en œuvre par le responsable du service de livraison	Limites d'acceptabilité	Mesures préventives mises en œuvre par le personnel chargé de la livraison	Mesures correctives mises en œuvre par le personnel d'intervention
<p>Origine du danger : La variation des températures au cours du déchargement et de la livraison entraîne le développement de micro-organismes.</p>	<p>Elabore un plan de chargement et définit des critères de temps de chargement en fonction du matériel.</p> <p>Procède à des contrôles hebdomadaires et inopinés des pratiques du personnel. Vérifie les fiches de livraison des repas et les observations en cas de repas non livré.</p> <p>Informe les personnes qui souhaiteraient faire appel au service sur les bonnes pratiques d'hygiène de consommation des denrées et prévoit un support de communication ou une clause dans le contrat qui rappelle ces dispositions.</p> <p>Prévoit des enquêtes de satisfaction auprès des personnes notamment sur l'information faite par le personnel d'intervention sur les bonnes pratiques d'hygiène.</p>	<p>Les repas ne doivent pas rester à température ambiante. Ils doivent être remis immédiatement au client et stockés au réfrigérateur en liaison froide.</p>	<p>Décharge en moins de 5 minutes et ferme les portes des contenants et/ou du véhicule entre chaque chargement.</p> <p>Entrepose les repas par ordre de livraison pour que le temps de déchargement soit inférieur à 5 minutes.</p> <p>A pour mission d'informer la personne livrée sur les bonnes pratiques d'hygiène notamment de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la nécessité d'une consommation immédiate des repas en liaison chaude - la nécessité d'un stockage au réfrigérateur en liaison froide. 	<p>Retire les repas qui n'auraient pas pu être maintenus à des températures acceptables pendant l'opération.</p> <p>Remplace ces repas par des produits appertisés et assimilés.</p>

4-2-3 Mesures de maîtrise de l'identification des repas

<p align="center">DANGERS ALLERGENES (respect des régimes)</p>	<p align="center">Mesures préventives mises en œuvre par le responsable du service de livraison</p>	<p align="center">Limites d'acceptabilité</p>	<p align="center">Mesures préventives mises en œuvre par le personnel chargé de la livraison</p>	<p align="center">Mesures correctives mises en œuvre par le personnel d'intervention</p>
<p>Origine du danger : Des erreurs de distribution engendrent des risques pour le bénéficiaire.</p>	<p>S'assure que les régimes sont mis à jour et transmis au personnel chargée de la livraison quotidiennement. Sensibilise le personnel sur le respect strict de la traçabilité.</p>	<p>Régimes, repas avec éviction d'allergènes identifiés physiquement par patient sur les plateaux repas ou les contenants individuels Menus à jour et transmis au personnel chargé de la livraison identifiant les régimes pour chaque client.</p>	<p>S'assure avant la livraison que le repas correspond au client.</p>	<p>N'effectue aucune livraison de repas spécifiques non identifiés. Informe le responsable du service de la non-conformité</p>

5 - CINQUIÈME OPÉRATION : NETTOYAGE ET STOCKAGE DES MATÉRIELS ET DES VÉHICULES

5-1 Mesures de maîtrise de la propreté des locaux et matériels de stockage

DANGERS MICROBIOLOGIQUES	Mesures préventives mises en œuvre par le responsable du service de livraison	Limites d'acceptabilité	Mesures préventives mises en œuvre par le personnel chargé de la livraison	Mesures correctives mises en œuvre par le personnel d'intervention
<p>Origine du danger : Des locaux, du matériel ou un véhicule mal nettoyés peuvent contaminer les denrées nues et les repas.</p>	<p>Etablit avec le fournisseur les responsabilités de nettoyage désinfection des containers / barquettes réutilisables</p> <p>Elabore le cas échéant un plan de nettoyage écrit.</p> <p>Procède à des contrôles périodiques et inopinés des locaux, du matériel et du véhicule.</p> <p>Organise des réunions de sensibilisation/formation du personnel à l'hygiène des locaux et du matériel.</p>	<p>Critères visuels à établir pour qualifier l'état de propreté des locaux, véhicule et matériels. (matériel propre, sans traces de souillures, sans résidus, sans odeurs).</p>	<p>S'assure que la personne livrée a effectué un premier nettoyage des mallettes ou des barquettes réutilisables.</p> <p>Procède à une désinfection des matériels qui appartiennent au service ou remet directement les matériels au fournisseur qui assurera le nettoyage-désinfection</p> <p>Procède à une désinfection des véhicules isothermes ou frigorifiques et un nettoyage des véhicules particuliers en utilisant : -des produits adaptés (produits nettoyants et désinfectants spécialement conçus pour l'alimentaire) - un matériel adapté (brosse, lavette en parfait état, ...) - selon une méthode adaptée (temps de contact, température de l'eau, dilution, ...) - selon une fréquence adaptée</p> <p>Procède au nettoyage des aires de stockage et à l'entretien régulier des locaux.</p>	<p>Réalise le nettoyage des mallettes et des barquettes réutilisables si cela n'a pas été fait par la personne.</p> <p>Prévoir un détergent désinfectant le cas échéant pour réaliser l'opération chez le client</p> <p>Lors du transport dans le véhicule s'assurer que les barquettes réutilisables ont été nettoyées/désinfectées avec un produit homologué et sont sèches.</p>

4 - LES PRINCIPAUX POINTS CRITIQUES (CCP) POUR LA MAÎTRISE DES TEMPÉRATURES ET DU TEMPS DE CHACUNE DES OPÉRATIONS

Il s'agit d'identifier les différents points où il existe un réel risque de variation des températures et de contamination des repas.

Variation des températures au moment de la réception des repas et du chargement

En liaison froide, au moment de la réception des repas par le service et de leur chargement, il peut se produire de fortes remontées de températures si ces opérations successives prennent trop de temps ou si le matériel de stockage ne permet pas le maintien des températures entre 0 et +3°C. Ces variations de températures seront d'autant plus importantes que la température extérieure sera élevée. Dans tous les cas, les denrées alimentaires ne devront jamais atteindre de températures supérieures à +7°C.

En liaison chaude, dès que les préparations alimentaires sont effectuées, elles sont placées immédiatement dans des contenants ou caissons isothermes à des conditions permettant la livraison à +63°C minimum. Il existe un risque d'abaissement des températures si le temps de chargement est trop long, risque d'autant plus élevé que la température extérieure est basse. Il est préconisé que les denrées alimentaires soient fournies à des températures supérieures à +63°C, le plus souvent proches de +80°C. En règle générale, les denrées alimentaires ne devront jamais, dans la mesure du possible, rester à température ambiante. Dans tous les cas, les denrées alimentaires ne devront jamais atteindre des températures inférieures à +60°C.

Variation des températures au moment du transport

En liaison froide et chaude, les risques de variation des températures sont réels si le matériel n'est pas approprié ou défectueux ou si le temps de transport est trop important.

Le temps maximum de la tournée dépend réellement de la qualité du matériel.

En liaison chaude comme en liaison froide, les repas ne devront pas être transportés plus de 1 heure 30 en containers individuels et 3 heures en containers à plusieurs plateaux repas.

En liaison froide, dans le cas où le service utilise un véhicule frigorifique, le temps de tournée peut être d'une demi-journée voire plus.

Dans tous les cas, les services devront procéder à des relevés de températures pour évaluer le temps maximum de leur tournée compte tenu de leur matériel.

Variation des températures au moment du déchargement et de la livraison

En liaison froide et chaude, ce ne sont pas le déchargement et la livraison auprès d'un particulier qui constituent un risque de variation des températures mais plutôt les livraisons successives au cours de la tournée.

Les portes des containers éventuels doivent être, ainsi, immédiatement fermées.

Tableaux récapitulatifs des CCP et modalités de surveillance

CCP N°	Point critique de maîtrise	Mesure préventive	Surveillance du CCP	Surveillance du CCP	Enregistrement des actions de surveillance	Actions correctives
1	Maîtrise des températures de réception des repas et des chargements chez le fournisseur.	<p>Contrôle des températures des repas à réception par le service de livraison. Pas de denrées stockées à température ambiante plus de 15 minutes lors du chargement des repas. Mentions des obligations de respect des températures réglementaires des denrées au sein du contrat fournisseurs signé. Etalonnage périodique des thermomètres utilisés pour réaliser les contrôles.</p>	<p>En liaison froide la température à cœur des denrées doit être < à 3°C. En liaison chaude > 63°C.</p>	<p>Vérification périodique de la conformité des contrôles à réception par un des responsables du service et lors des audits.</p>	<p>Enregistrements des contrôles réalisés à réception par le personnel chargé de la livraison et visa du responsable de service.</p>	<p>Refus partiel ou total de livrer les repas, remplacés par des repas à températures conformes. Retirer les repas si ceux-ci sont restés plus de 15 minutes à température ambiante. Les remplacer par des denrées conformes. Action d'amélioration demandée au fournisseur, rupture du contrat.</p>

<p>CCP N°</p> <p style="text-align: center;">2</p>	<p>Point critique de maîtrise</p> <p>Maîtrise des températures des repas au cours de la tournée de livraison.</p>	<p>Mesure préventive</p> <p>Validation de la tournée par des prises de températures par ex toutes les 30 mn jusqu'à la dernière livraison (voir annexe 8). Durée maximum de la tournée < 1h30mn en liaison chaude. En liaison froide la durée de la tournée doit permettre de garantir le respect des températures des denrées. Véhicules et contenant appropriés à la durée de la tournée. Etalonnage périodique des thermomètres utilisés pour réaliser les contrôles.</p>	<p>Surveillance du CCP</p> <p>En liaison froide la température à cœur des denrées doit être < à 3°C. En liaison chaude > 63°C.</p>	<p>Surveillance du CCP</p> <p>Vérification systématique de la conformité des températures des repas en fin de tournée par le responsable du service et lors des audits. Une vérification au milieu de la tournée est recommandée.</p>	<p>Enregistrement des actions de surveillance</p> <p>Enregistrements des contrôles réalisés à réception par le personnel chargé de la livraison et visa du responsable de service.</p>	<p>Actions correctives</p> <p>Critères définis non respectés : Pas de livraison de repas ou information au client pour consommation immédiate. Modification de la tournée. Changement des containers et/ou du véhicule.</p>
--	---	--	---	--	---	--

<p>CCP N°</p> <p>3</p>	<p>Point critique de maîtrise</p> <p>Maîtrise des températures au cours des déchargements successifs.</p>	<p>Mesure préventive</p> <p>Déchargement rapide des repas à chaque livraison. Fermeture immédiate des portes des véhicules frigorifiques et des containers après chaque déchargement. Contrôle de la température des denrées du dernier repas livré par le personnel chargé de la livraison. Validation de la tournée par des prises de températures par ex toutes les 30mn jusqu'à la dernière livraison voir annexe 8.</p>	<p>Surveillance du CCP</p> <p>En liaison froide la température à cœur des denrées doit être < à 3°C. En liaison chaude > 63°C.</p>	<p>Surveillance du CCP</p> <p>Vérification systématique de la conformité des températures des repas enregistrés en fin de tournée par le responsable du service et lors des audits. Une vérification au milieu de la tournée est recommandée.</p>	<p>Enregistrement des actions de surveillance</p> <p>Visa du responsable de service des enregistrements des contrôles réalisés en fin de tournée par le personnel chargé de la livraison.</p>	<p>Actions correctives</p> <p>Critères définis non respectés : Pas de livraison de repas ou information au client pour consommation immédiate. Modification de la tournée. Changement/ amélioration des containers et/ou du véhicule.</p>
--------------------------------------	---	--	--	---	--	---

5 - LA PROCÉDURE DE GESTION DES NON-CONFORMITÉS ET DES ACTIONS CORRECTIVES

Toute personne identifiant ou suspectant un produit non conforme ou un phénomène pouvant nuire à la sécurité des denrées doit en avvertir sans délai le responsable du service.

Le responsable informé du problème :

- enregistre ou s'assure de l'enregistrement des non conformités
- prend les mesures immédiates éventuellement nécessaires concernant le produit (information du fournisseur, non distribution des repas, remplacement...)
- Met en place éventuellement des actions au niveau de l'organisation du service, de la réparation ou du remplacement de matériels défectueux ou de la formation du personnel

Dans ce dernier cas, le responsable en charge de l'action corrective :

- recherche les causes probables du problème,
- décide de l'action corrective à mettre en œuvre pour éviter la réapparition du problème
- s'assure de la mise en œuvre dans les délais voulus et du résultat de cette action,
- enregistre les points ci-dessus.

Des non conformités peuvent être identifiées suite à des audits périodiques du système HACCP.

Les non conformités et actions correctives concernant le système de sécurité alimentaire sont examinées en revue périodique de système.

6 - VÉRIFICATION ET REVUE DU SYSTÈME DE SÉCURITÉ ALIMENTAIRE

L'ensemble du système de maîtrise des risques du service de livraison de repas pourrait faire l'objet d'une vérification régulière à la fréquence minimale d'une fois par an. Cette évaluation aurait pour but de vérifier que les dispositions prévues dans ce guide et au sein du service sont appliquées et qu'elles sont efficaces pour assurer la maîtrise de la sécurité des denrées. Cette évaluation serait menée par des personnes membres de la structure mais indépendantes de l'activité de service des repas concernée.

De manière préventive, le responsable de service :

Suit régulièrement les pratiques : dès lors qu'une procédure ou qu'une norme d'hygiène n'est pas respectée, les responsables réunissent rapidement les intervenants du service :

- soit pour définir une nouvelle procédure plus adaptée aux conditions du service
- soit pour imposer le respect de ladite procédure et prévoir une formation si besoin.

*Un compte rendu des constats complété par **un plan d'amélioration** pourrait être formalisé.*

La mise en œuvre de ce plan d'actions serait sous la responsabilité du responsable du service de livraison.

Ce plan d'amélioration s'appuierait sur :

- L'examen du rapport d'évaluation,
- La synthèse des résultats des contrôles et autocontrôles réalisés par le personnel de livraison
- L'examen et la validation des actions correctives engagées et/ou mises en œuvre,
- Les suggestions des participants pour améliorer l'efficacité du système.

Un compte rendu pourrait être élaboré.

LEXIQUE

Nous proposons les définitions suivantes qui semblent importantes pour la compréhension du document.

Autocontrôle : contrôle par l'exécutant lui-même de son propre travail.

Bonnes pratiques d'hygiène : règles fondamentales pour manipuler, stocker, transformer, distribuer et finalement préparer tous les produits aux divers stades de la chaîne de production alimentaire.

Elles spécifient les impératifs relatifs à la conception des installations, au contrôle des opérations (y compris la température, les matières premières, l'approvisionnement en eau, les documents et procédures de rappel), l'entretien et l'assainissement, l'hygiène personnelle et la formation des employés. Les pratiques d'hygiène font partie intégrante des systèmes de gestion de la sécurité sanitaire des aliments, dont le système des points de contrôle critiques pour l'analyse des risques (HACCP).

Chargement : C'est l'opération qui consiste à charger les plats cuisinés (placés dans différents types de contenants ou matériels) dans le véhicule dédié au transport.

Codex alimentarius ou Code alimentaire : recueil de normes alimentaires, de lignes directrices et d'autres textes, tels que des Codes d'usages élaborés sous l'égide de la FAO (Organisation des Nations unies pour l'alimentation et l'agriculture) et de l'OMS (Organisation mondiale de la santé). Les buts principaux de ce programme sont la protection de la santé des consommateurs, la promotion de pratiques loyales dans le commerce des aliments et la coordination de tous les travaux de normalisation ayant trait aux aliments entrepris par des organisations aussi bien gouvernementales que non gouvernementales

Contrôle : opération destinée à déterminer, avec des moyens appropriés, si le produit est conforme ou non à ses spécifications ou exigences préétablies et incluant une décision d'acceptation, de rejet ou de retouche.

Date limite de consommation (DLC) : Elle s'applique à des denrées microbiologiquement très périssables, qui, de ce fait, sont susceptibles, après une courte période, de présenter un danger immédiat pour la santé humaine. Elle s'exprime sur les conditionnements par la mention "*A consommer jusqu'au...*", suivie de l'indication du jour et du mois.

Date limite d'utilisation optimale (DLUO) : Elle n'a pas le caractère impératif de la DLC. Une fois la date passée, la denrée peut avoir perdu tout ou partie de ses qualités spécifiques, sans pour autant constituer un danger pour celui qui l'absorberait c'est le cas par exemple du café ou des pâtisseries sèches.

La **DLUO** s'exprime sur les conditionnements par la mention : "*A consommer de préférence avant le*", suivie de l'indication suivante :

"*jour et mois*" pour les produits d'une durabilité inférieure à 3 mois ;

"*mois et année*" pour les produits d'une durabilité comprise entre 3 et 18 mois ; "*année*" pour les produits d'une durabilité supérieure à 18 mois.

Seuls les produits munis d'une *date limite de consommation* doivent impérativement être retirés de la vente et de la consommation dès lors que cette date est atteinte.

Déchargement : opération qui consiste à sortir les aliments des différents contenants et/ou du véhicule.

Distribution locale : opération qui consiste à réaliser des déchargements et des livraisons successives auprès des différents consommateurs dans une zone définie et selon un itinéraire rationalisé.

Hygiène des denrées alimentaires : ensemble des conditions et mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la salubrité des aliments à toutes les étapes de la chaîne alimentaire (définition norme AFNOR VD 01-002)

Liaison chaude : technique qui consiste à fournir aux consommateurs des repas immédiatement consommables, conditionnés dans des plateaux ou malles isothermes maintenus à + 63°C minimum pour les plats chauds, selon la réglementation en vigueur.

Liaison froide : technique qui consiste à fournir aux consommateurs des repas, conditionnés dans des malles isothermes ou transportés dans des véhicules réfrigérés, et maintenus entre 0 et 3° C conformément à la réglementation en vigueur. Ces plats doivent être réchauffés juste avant la consommation.

Livraison : opération qui consiste à remettre le repas au domicile du consommateur, soit pour une consommation immédiate, soit pour un stockage dans le réfrigérateur. Au-delà de ce geste technique, la livraison du repas est considérée comme un support du lien social et un temps d'information et de dialogue (et notamment sur l'hygiène des aliments).

Livraison de repas à domicile : C'est un service à la personne, qui consiste à livrer des repas à domicile. La « filière » est constituée d'un ensemble d'opérations successives : réception des repas auprès du fournisseur, chargement, transport, déchargement, livraison, nettoyage et stockage des matériels.

Moyens de transport : Dans le secteur de la livraison de repas, les moyens de transport les plus couramment utilisés sont des véhicules particuliers ou fourgonnettes et des contenants hermétiques et isothermes pour respecter les températures en vigueur. Certains services utilisent des véhicules frigorifiques ou isothermes.

Nettoyage-désinfection : opération qui consiste dans un premier temps à l'enlèvement des souillures, des résidus d'aliments, de la saleté, de la graisse ou toute autre matière indésirable, après avoir livré le repas, sur tous les matériels qui sont entrés en contact avec les aliments ou qui ont été utilisés par le service. Dans certains cas, ces matériels ne sont pas réutilisables et sont jetés directement. Le véhicule de transport est également nettoyé. Dans un deuxième temps, la désinfection consiste à éliminer les micro-organismes à l'aide d'un désinfectant.

Repas : Ils sont préparés et présentés sous forme de plats cuisinés réfrigérés ou chauds, prêts à la consommation. Certains aliments peuvent n'avoir subi aucune transformation et être présentés "nus", notamment les fruits ou le pain.

Responsable du transport : Le responsable du transport est le transporteur/livreur des repas. Il agit néanmoins sous l'autorité et la responsabilité du service.

Stockage : opération qui consiste à entreposer des matériels, une fois nettoyés, de façon à les réutiliser pour une nouvelle livraison.

Transport : Une fois le chargement effectué, c'est l'opération qui consiste à se rendre au domicile de la personne, selon un itinéraire rationalisé.

LISTE DES ANNEXES

ANNEXE 1 :

TEMPERATURES MAXIMALES DES ALIMENTS REFRIGERES LORS DU TRANSPORT

ANNEXE 2 :

TEMPERATURES ET MULTIPLICATION MICROBIENNE

ANNEXE 3 :

LES PRINCIPALES TOXI-INFECTIONS ALIMENTAIRES COLLECTIVES (TIAC)

ANNEXE 4 :

EVOLUTION DE L'IMPORTANCE RELATIVE DES PRINCIPAUX AGENTS RESPONSABLES. TIAC DECLAREES AUX DDASS OU DSV.

ANNEXE 5 :

COURBES DE TEMPERATURES DANS DES CONTENEURS ISOTHERMES CERTIFIES

ANNEXE 6 :

EXEMPLE D'UNE PROCEDURE DE CHARGEMENT/DECHARGEMENT EN LIAISON FROIDE

ANNEXE 7 :

EXEMPLE D'UNE PROCEDURE DE NETTOYAGE-DESINFECTION

ANNEXE 8 :

EXEMPLE D'UNE PROCEDURE DE RELEVÉ DE TEMPERATURES POUR VALIDER UN TYPE DE LIAISON

ANNEXE 9 :

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DES NON CONFORMITES ET DES ACTIONS CORRECTIVES

ANNEXE 10 :

EXEMPLE D'UN PLAN DE BONNES PRATIQUES D'HYGIENE DES PERSONNES INTERVENANT DANS LE SERVICE DE LIVRAISON DE REPAS

ANNEXE 11 :

EXEMPLE D'UN PLAN DE FORMATION DES PERSONNES INTERVENANT DANS LE SERVICE DE LIVRAISON DE REPAS

ANNEXE 12 :

SUIVI JOURNALIER DE LA CONFORMITE DES DENREES LIVREES

ANNEXE 13 :

MODELE DE CONVENTION AVEC UN FOURNISSEUR

ANNEXE 1

TEMPÉRATURES MAXIMALES DES ALIMENTS REFRIGERES LORS DU TRANSPORT

NATURE DES DENRÉES	TEMPÉRATURE de conservation au stade de l'entreposage ou du transport	TEMPÉRATURE de conservation dans les établissements de remise directe ou de restauration collective
❖ Viandes hachées		+ 2°C
❖ Abats d'ongulés domestiques et de gibier ongulé (d'élevage ou sauvage)		+ 3°C
❖ Préparations de viandes		+ 4°C
❖ Viandes séparées mécaniquement		+ 2°C
❖ Viandes de volailles (y compris petit gibier d'élevage à plumes), de lagomorphes (y compris petit gibier d'élevage à poils), de ratites et de petit gibier sauvage		+ 4°C
❖ Viandes d'ongulés domestiques, viandes de gibier ongulé (d'élevage ou sauvage)		+ 7°C pour les carcasses entières et pièces de gros + 4° C pour les morceaux de découpe
❖ Produits de la pêche frais, produits de la pêche non transformés décongelés, produits de crustacés et de mollusques cuits et réfrigérés	(1)	+ 2°C
❖ Produits de la pêche frais conditionnés	(1)	(1)
❖ Ovoproduits à l'exception des produits UHT.	+ 4°C	+ 4°C
❖ Lait cru destiné à la consommation en l'état	+ 4°C	+ 4°C
❖ Lait pasteurisé	Température définie sous la responsabilité du fabricant ou du conditionneur	Température définie sous la responsabilité du fabricant ou du conditionneur
❖ Fromages affinés	Température définie sous la responsabilité du fabricant ou du conditionneur	Température définie sous la responsabilité du fabricant ou du conditionneur
❖ Autres denrées alimentaires très périssables	Température définie sous la responsabilité du fabricant ou du conditionneur	+ 4°C
❖ Autres denrées alimentaires périssables	Température définie sous la responsabilité du fabricant ou du conditionneur	+ 8° C
❖ Préparations culinaires élaborées à l'avance	+ 3° C	+ 3° C

Nota. — La limite inférieure de conservation des denrées alimentaires réfrigérées doit se situer à la température débutante de congélation propre à chaque catégorie de produits

(*) Voir les températures du règlement (CE) n°853/2004 (1) Température de la glace fondante : 0 à + 2 °C.

Source : Arrêté du 21 décembre 2009 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits d'origine animale et denrées alimentaires en contenant.

MARQUES D'IDENTIFICATION DES ENGINES SPECIAUX

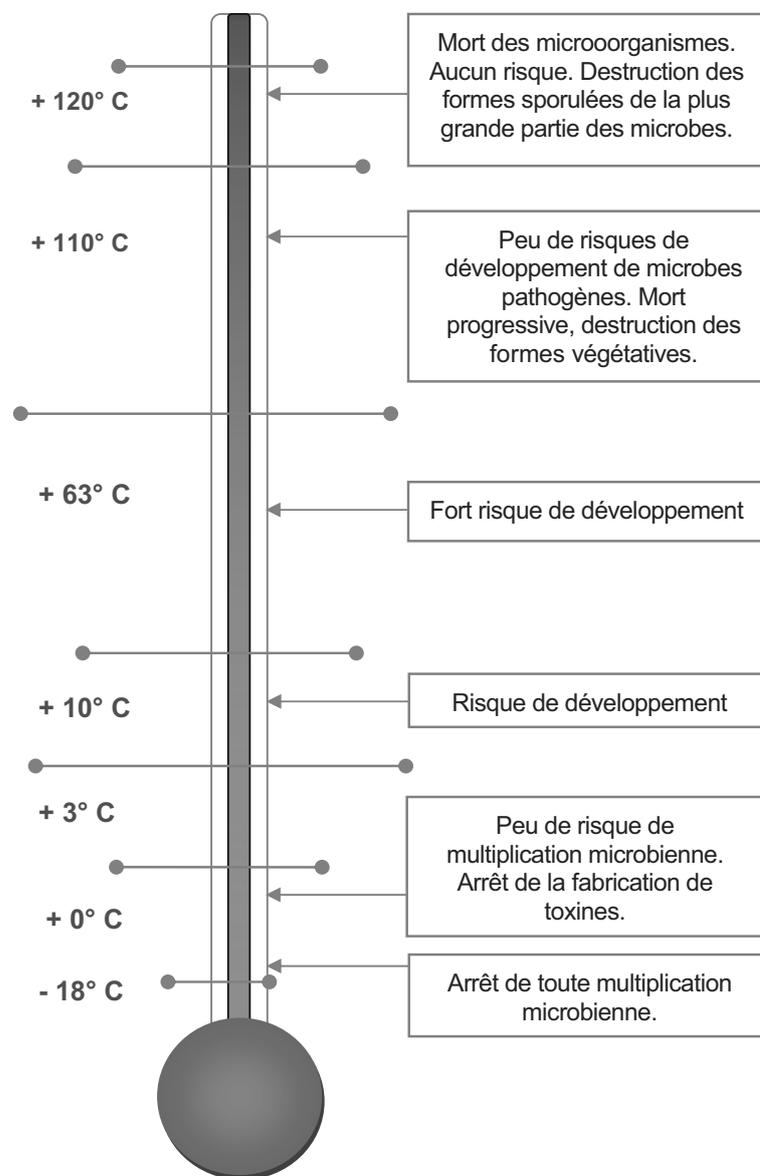
Engin	Marque d'identification
Engin isotherme normal	IN
Engin isotherme renforcé	IR
Engin réfrigérant normal de classe A	RNA
Engin réfrigérant renforcé de classe A	RRA
Engin réfrigérant renforcé de classe B	RRB
Engin réfrigérant renforcé de classe C	RRC
Engin réfrigérant normal de classe D	RND
Engin réfrigérant renforcé de la classe D	RRD
Engin frigorifique normal de la classe A	FNA
Engin frigorifique renforcé de la classe A	FRA
Engin frigorifique renforcé de la classe B	FRB
Engin frigorifique renforcé de la classe C	FRC
Engin frigorifique normal de la classe D	FND
Engin frigorifique renforcé de la classe D	FRD
Engin frigorifique renforcé de la classe E	FRE
Engin frigorifique renforcé de la classe F	FRF
Engin calorifique normal de la classe A	CNA
Engin calorifique renforcé de la classe A	CRA
Engin calorifique renforcé de la classe B	CRB

Source : annexe 1 appendice 4 - décret 77-36 du 11 janvier 1977 portant publication de l'accord relatif aux transports internationaux de denrées périssables et aux engins spéciaux à utiliser pour ces transports.

Rappel : L'utilisation d'engin n'est pas seule préconisée dans le secteur de la livraison de repas. Des containers isothermes peuvent également être utilisés.

ANNEXE 2

TEMPERATURES ET MULTIPLICATION MICROBIENNE



Source : Brochure d'Hygiène Alimentaire /TIAC et complément à la Brochure « Flores microbiennes des aliments »

– Risques sanitaires : toxi-infections alimentaires » du Ministère de la Santé, du Ministère de l'Agriculture et du Ministère de l'Economie et des Finances. 1988.

ANNEXE 3

LES PRINCIPALES TOXI-INFECTIONS ALIMENTAIRES COLLECTIVES (TIAC)³

Agent causal Bactérie ou toxine(*)	Pathogénie	Durée d'incubation	Symptômes	Porteurs et aliments responsables
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Campylobacter jejuni/coli</i>. 	<p>Optimales : 37-42° C Cardinales : 22 -45° C</p>	2 à 5 jours	<ul style="list-style-type: none"> • Proches des symptômes repérés lors de salmonelloses. 	<p>Le réservoir est animal. La transmission peut se faire directement lors de contacts avec des animaux domestiques infectés ; les volailles, le lait non pasteurisé et l'eau sont les vecteurs les plus fréquents d'infections d'origine alimentaire.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Salmonella</i> • Aéro-anaérobie facultatif 	<p>Optimales : 37 – 42° C Cardinales : 10 – 65° C in vitro PH de croissance : 6 à 7</p>	12 à 36 heures	<ul style="list-style-type: none"> • Diarrhées fébriles • Vomissements • Douleurs abdominales • peuvent entraîner des bactériémies et se compliquer de septicémies ou de foyers secondaires 	<p>Le réservoir très large qui s'étend à tout le monde animal. La transmission se fait habituellement par l'intermédiaire de la viande, plus particulièrement de la volaille, des produits carnés, des œufs et des produits laitiers.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Staphylococcus aureus</i>(*) • Aéro-anaérobie facultatif 	<p>Optimales : 30 – 37° C Cardinales : 10 – 45° C PH de croissance : 5 à 9</p>	2 à 4 heures	<ul style="list-style-type: none"> • Vomissements • Douleurs abdominales • Diarrhées • Chocs hypovolémiques 	<p>Porteurs humains et animaux. Aliments contaminés lors de la préparation par un porteur sain (rhino-pharyngé) ou présentant une plaie infectée.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Bacillus cereus</i> (*) • Anaérobie facultatif 	<p>Optimales : 30° C Cardinales : 10 -48° C PH de croissance : 7 à 8</p>	<p>1 à 6 heures en cas de vomissements et 6 à 16 en cas de diarrhées</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diarrhées et douleurs abdominales • Vomissements • Peu ou pas de fièvre 	<p>Le réservoir peut être divers. Les aliments contaminés sont souvent du riz, de la purée ou des légumes germés (soja).</p>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Clostridium perfringens</i> (*) • Anaérobie strict, aérotolérant parfois. 	<p>Optimales : 37 – 45° C Cardinales : 20 – 50° C voire plus. PH de croissance : 4,5 à 7</p>	9 à 15 heures	<ul style="list-style-type: none"> • Diarrhée • Douleurs abdominales • Guérison 48 heures 	<p>Le réservoir peut être divers. Bactéries sporulées thermorésistantes qui germent et se multiplient lorsqu'il existe des conditions favorables, suffisamment longues, de température et d'anaérobiose. Les viandes en sauce sont donc un moyen fréquent de contamination.</p>

³ Glossaire

Suite tableau "Annexe 3"

Agent causal Bactérie ou toxine(*)	Pathogénie	Durée d'incubation	Symptômes	Porteurs et aliments responsables
<ul style="list-style-type: none"> • Clostridium botulinum (*) • Anaérobie strict 	Optimales : 25 – 40° C Cardinales : 10 – 60° C PH de croissance : 5 à 8.	2 heures à 8 jours En général entre 12 et 36 heures.	<ul style="list-style-type: none"> • Parfois nausées et vomissements • Troubles neurologiques : diplopie, troubles de l'accommodation, dysphagie, sécheresse des muqueuses • Dans les cas graves, paralysies motrices. 	Le réservoir peut être divers. Les aliments contaminés sont habituellement les conserves n'ayant pas suivi une cuisson préalable suffisante : conserve domestique, charcuterie artisanale (jambon), poissons fumés.
<ul style="list-style-type: none"> • Clostridium botulinum (*) • Anaérobie strict 	Optimales : 25 – 40° C Cardinales : 10 – 60° C PH de croissance : 5 à 8.	2 heures à 8 jours En général entre 12 et 36 heures.	<ul style="list-style-type: none"> • Parfois nausées et vomissements • Troubles neurologiques : diplopie, troubles de l'accommodation, dysphagie, sécheresse des muqueuses • Dans les cas graves, paralysies motrices. 	Le réservoir peut être divers. Les aliments contaminés sont habituellement les conserves n'ayant pas suivi une cuisson préalable suffisante : conserve domestique, charcuterie artisanale (jambon), poissons fumés.
<ul style="list-style-type: none"> • Listeria Monocytogenes 	Optimales : 30 – 37° C Cardinales : -2 – 45° C	3 jours à 8 semaines	<ul style="list-style-type: none"> • Fièvre isolée (forme bactériémique) • Céphalées (forme méningoencéphalitique) • Signes d'atteintes des nerfs crâniens (rhombencéphalite). 	Les produits les plus sensibles sont ceux qui peuvent favoriser la croissance des Listeria, qui ont une durée de vie longue et qui peuvent être consommés sans être chauffés : produits laitiers, charcuterie et produits de la pêche.
<ul style="list-style-type: none"> • Escherichia coli 0:157:H7 	Optimales : 30-37° C Cardinales : -10– 45° C PH de croissance : 4 à 5	1 à 8 jours	Crampes abdominales, diarrhées sanglantes, troubles rénaux, insuffisance rénale, syndrome hémolytique et urémique.	Souches pathogènes d'origine bovine rencontrées également chez le porc, le mouton et la volaille. Steaks hachés, hamburgers, végétaux crus ou produits laitiers non pasteurisés.
<ul style="list-style-type: none"> • Levures et moisissures 	Optimales : 20-25° C Cardinales : -0-40° C PH de croissance 1 à 2	Quelques minutes pour les chocs allergiques	Chocs allergiques	Très répandues dans tous les aliments. Capacité de sporulation. Les levures se développent plutôt dans les aliments sucrés et acides.

³ Glossaire

Suite tableau "Annexe 3"

Agent causal Bactérie ou toxine(*)	Pathogénie	Durée d'incubation	Symptômes	Porteurs et aliments responsables
<ul style="list-style-type: none"> • Amines Biogènes-histamine 	<p>L'origine est microbienne, une réfrigération rapide est nécessaire et le respect de la chaîne du froid est essentiel.</p>	<p>Quelques minutes pour les chocs allergiques</p>	<p>Rougeur facio-cervicale, éruption cutanée, oedème du visage, bouffées de chaleur, sensation de brûlure dans la gorge, goût de poivre dans la bouche, démangeaisons, picotements de la peau.</p>	<p>Molécules biologiquement actives sur le système nerveux central et sur le système vasculaire La consommation d'aliments renfermant de fortes quantités d'histamine peut induire des effets toxiques dans l'organisme. Les poissons le thon, le maquereau hareng, la sardine, l'anchois, peuvent également être impliqués. Parmi les aliments riches en histamine sont également cités le chocolat, certains produits alimentaires fermentés (vin, bière, choucroute), les gibiers faisandés et certains fromages (roquefort, gruyère, cheddar, gouda, édam, emmental).</p>

³ Glossaire ci-après

- Fiches de dangers microbiologiques de l'ANSES

(*) Microorganismes responsable d'intoxication : une intoxication bactérienne est une infection due à des germes exerçant un pouvoir toxique ; elle est provoquée par l'ingestion de la toxine, sans qu'il y ait besoin de la présence du germe. L'agent responsable est une toxine synthétisée par une bactérie (*Staphylococcus aureus*, *Bacillus cereus*, *Clostridium botulinum*), qui est détruite par les hautes températures (lors de la cuisson des aliments par exemple) mais pas par les basses températures.

Clostridium perfringens(*) L'agent responsable est une toxine libérée dans l'intestin par la bactérie qui la synthétise (cette toxine n'est donc pas préformée dans l'aliment). La bactérie est résistante à la chaleur, contrairement à la toxine.

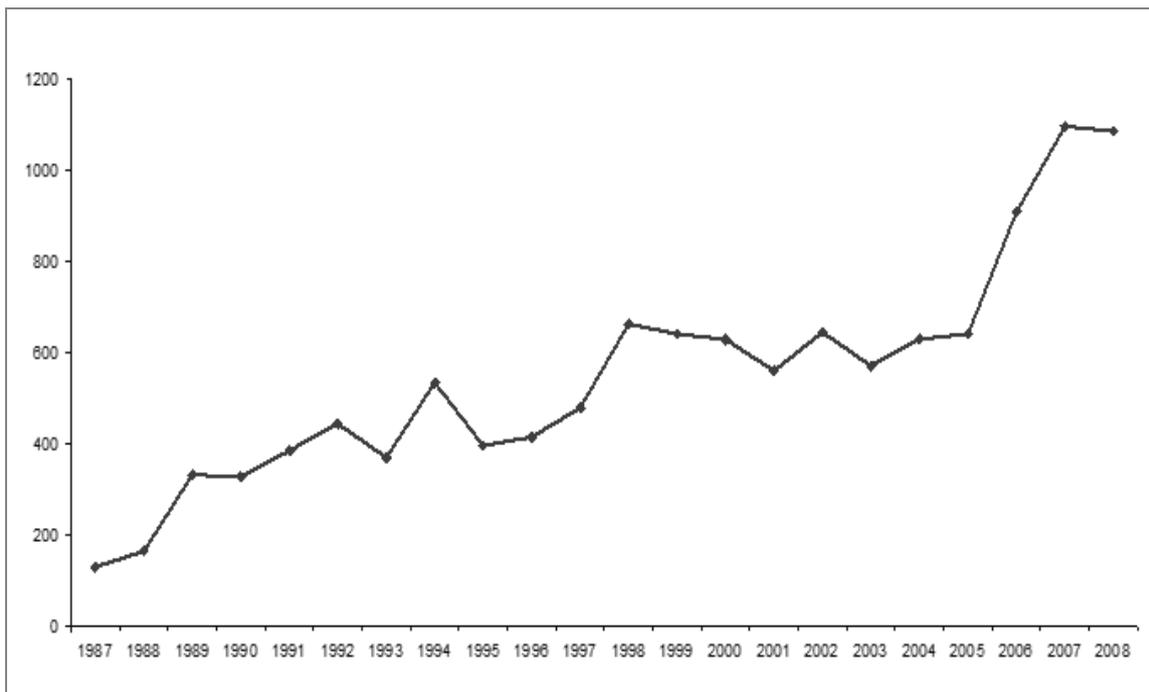
ANNEXE 4

ÉVOLUTION DE L'IMPORTANCE RELATIVE DES PRINCIPAUX AGENTS RESPONSABLES. TIAC DÉCLARÉES AUX DDASS OU DSV.

Données épidémiologiques
2007

Nombre de foyers de Tiac selon le type d'aliment incriminé ou suspecté, par an et par principaux pathogènes										
France, 2007										
Aliments	<i>Salmonella</i>				<i>Clostridium perfringens</i> <i>Bacillus cereus</i>	<i>Staphylococcus aureus</i>	Virus	Autres agents	Agents indéterminés	Total
	<i>enteritidis</i>	<i>typhimurium</i>	Autres sérotypes	Sérotype indéterminé						
Lait et produits laitiers	0	1	0	1	1	11	0	4	23	23
Œufs et produits à base d'œufs*	27	20	0	22	3	8	2	0	13	95
Viandes	0	2	0	3	20	13	0	5	13	56
Produits de charcuterie	0	15	1	9	4	5	0	5	29	68
Volailles	0	5	1	2	6	13	1	7	7	42
Poissons et crustacés	0	1	0	0	2	5	1	71	11	91
Coquillages	0	1	1	0	2	0	16	47	9	76
Autres aliments**	4	5	0	5	55	44	1	6	31	151
Boissons	0	0	0	0	0	2	0	4	2	8
Aliments non retrouvés	6	9	3	18	48	76	26	15	284	485
Total	37	59	6	60	141	177	47	164	404	1095
*Produits à base d'œufs: mousse au chocolat, pâtisseries, mayonnaise...										
** Aliments d'origine non animale ou mixte, plats cuisinés.										

Évolution du nombre de TIAC déclarées en France entre 1987 et 2008 (Source INVS – 2008)



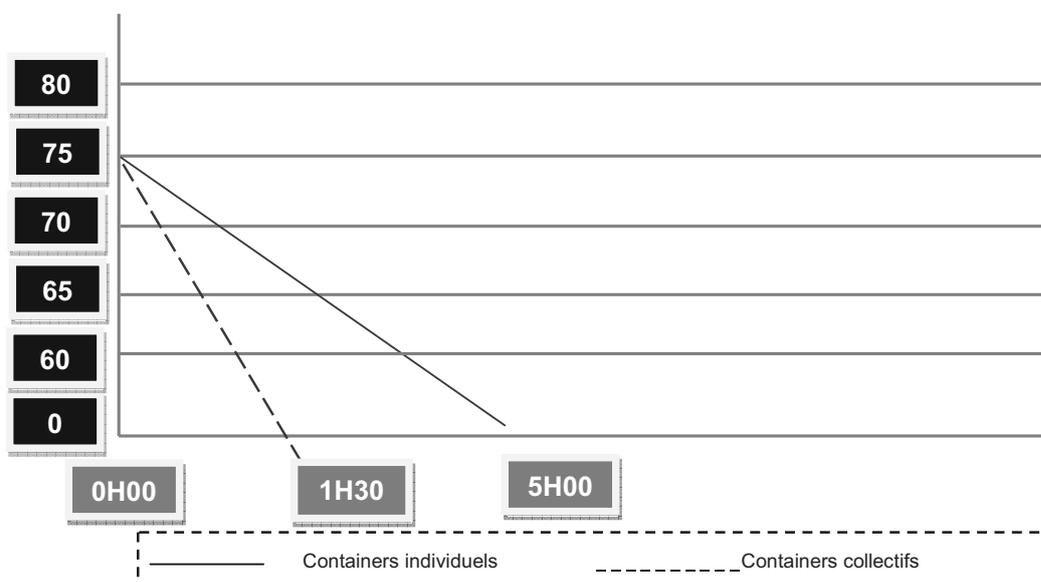
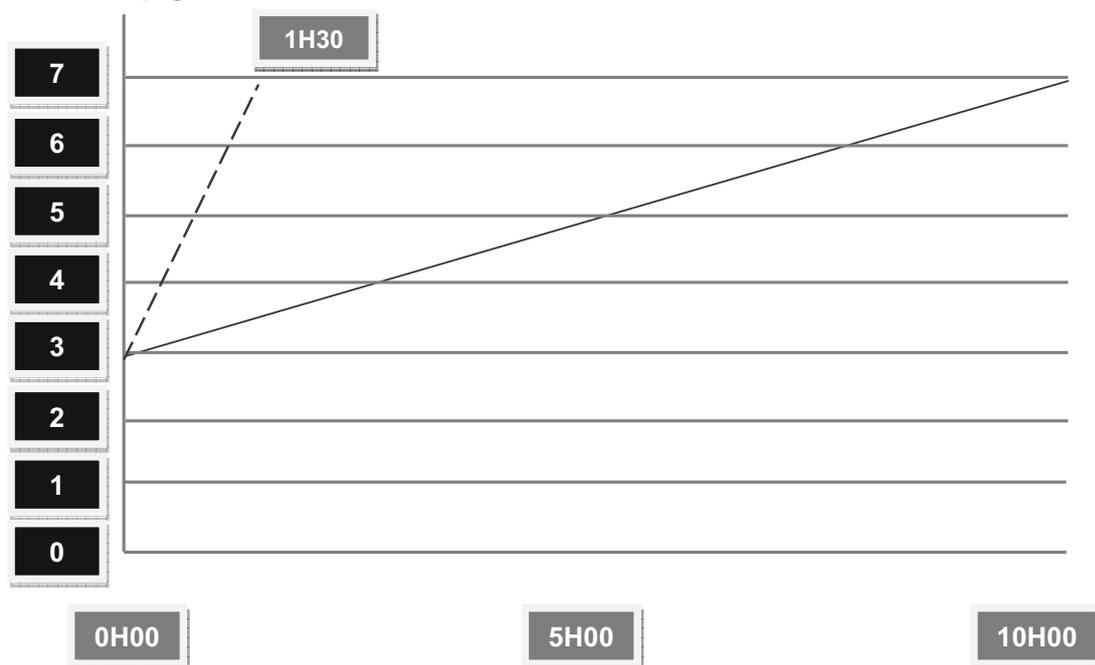
Le nombre de TIAC est en augmentation sur cette période :

cela s'explique par un nombre plus important de foyers de maladies mais aussi une amélioration des déclarations

ANNEXE 5

EXEMPLES DE COURBES DE TEMPERATURES DANS DES CONTENEURS ISOTHERMES CERTIFIES, DONNEES A TITRE INDICATIF

Liaison froide T°C



*Attention : ces données représentent des températures relevées à l'intérieur des containers isothermes. La perte de température est donc importante et rapide. Il faut donc privilégier les containers collectifs, des températures ciblées des denrées à 80°C en liaison chaude et respecter strictement < 3°C en liaison froide afin d'éviter toute perte de maîtrise durant le transport et la livraison. En fonction des types de matériels, il est indispensable de réaliser les contrôles de température afin de valider la durée possible de la tournée.

ANNEXE 6

EXEMPLE D'UNE PROCEDURE DE CHARGEMENT/ DECHARGEMENT DANS LE CADRE D'UNE LIAISON FROIDE

Attention : ce plan n'est pas normatif, il s'agit d'un exemple pris dans un service.

La variation des températures au cours de la réception des denrées et des chargements déchargements successifs peut entraîner le développement de micro-organismes.

Objectifs : Eviter la variation des températures en réduisant le temps où les denrées sont à température ambiante ou à des températures différentes de celles requises.

Qui ?	Quand ?	Quoi ?
La personne chargée de la préparation du véhicule	A 7 h 30 du matin	Met en marche le moteur du véhicule frigorifique et vérifie que la température programmée est de 3° C. S'assure que les portes à l'arrière et latérales sont bien fermées. Assure la réception des fruits et du pain et les placent dans le local à l'endroit réservé à cet effet. Ils sont placés dans des contenants fermés ou protégés par un film plastique.
La personne chargée de la livraison	A 8 h du matin	S'assure, à l'aide du boîtier électronique situé dans l'habitacle que la température de 3° C est respectée ; Vérifie l'ordre de livraison et les éventuels régimes alimentaires ; charge rapidement les fruits et le pain dans le véhicule en prenant soin de refermer les portes après chaque chargement
La personne chargée de la livraison	Au moment de la réception des repas auprès du fournisseur	Gare le véhicule de façon à ne pas gêner l'ouverture des portes pour la réception des repas. Vérifie tous les jours : -que les denrées ont un aspect de parfaite fraîcheur. -que les plateaux repas ou les denrées sont protégés. -la DLC d'un des plateaux repas du lot à livrer. -la température d'un plat chaud et d'un plat froid. Réceptionne les repas et les charge immédiatement dans le véhicule selon un ordre de livraison et de régimes alimentaires. Referme les portes entre chaque chargement. Effectue cette opération le plus rapidement possible (les repas livrés ne doivent pas rester plus de 15 mn. à température ambiante). S'assure que la température du véhicule est toujours maintenue à 3°C (affichage électronique).
La personne chargée de la livraison	Au moment de la livraison des repas auprès des consommateurs	Gare le véhicule de façon à ne pas gêner l'ouverture des portes pour la livraison des repas. Décharge en moins de 5 minutes et ferme la porte du véhicule avant d'aller livrer le repas au consommateur. Place le repas dans le réfrigérateur en liaison froide avec accord de la personne. Vérifie la présence de denrées périmées et les jette à la poubelle le cas échéant avec accord de la personne.

ANNEXE 7

EXEMPLE D'UNE PROCEDURE DE NETTOYAGE - DESINFECTIION

Attention : ce plan n'est pas normatif, il s'agit d'un exemple de ce que pourrait être une procédure de nettoyage dans une structure.

Un matériel ou un local souillé peuvent contaminer des denrées alimentaires

Objectif : Réduire les risques de contamination en garantissant l'état de propreté du matériel et du local

Qui ?	Quoi ?	Quand ?	Comment ?
La personne chargée de la livraison	Véhicule équipé d'un caisson isotherme	Après chaque tournée - tous les jours	Désinfectant + eau chaude / 5 mn Lavage et brossage Rinçage à l'eau claire Essuyage à sec avec papier à usage unique Utilisation de lingettes désinfectantes sur les joints de portes.
La personne chargée de la livraison	Matériel du service (caisses, ustensiles,..)	Après chaque tournée -journalière	Désinfectant + eau chaude / 5 mn Lavage et brossage Rinçage à l'eau claire Essuyage à sec avec papier à usage unique.
Agent de nettoyage	Barquettes de conditionnement des repas réutilisables	Après chaque tournée - tous les jours	Détergent du service (liquide vaisselle) Essuyage à sec avec papier à usage unique.
Agent de nettoyage	Aire de stockage des denrées non conditionnées Sol	Après chaque tournée - tous les jours	Désinfectant + eau chaude / 5 mn Lavage Rinçage à l'eau claire Essuyage à sec avec papier à usage unique.
Agent de nettoyage	Local	Une fois par semaine	Détergent du service (produit pour tout type de surface).

ANNEXE 8

EXEMPLE D'UNE PROCEDURE DE RELEVÉ DE TEMPERATURES AFIN DE VALIDER UN TYPE DE LIAISON

Les relevés de températures se font à réception des repas chez le fournisseur sur au minimum un plat chaud et un plat froid et sur le dernier plateau livré.

Si la température à cœur de la denrée est supérieure à 3°C en liaison froide et < 63°C en liaison chaude, renouveler le contrôle sur un autre plateau. Si le résultat est toujours non-conforme. Changer les plateaux. Le cas échéant informer les clients de la consommation immédiate des produits.

Date du contrôle de température :

Nom de la personne ayant contrôlée :

Type de véhicule :

Liaison	Plat chaud			Plat froid			Commentaires
	Denrée contrôlée	Température relevée	Etat de conformité Préciser C/NC	Denrée contrôlée	Température relevée	Etat de conformité Préciser C/NC	
Etape de réception chez le fournisseur	Plat n° 1						
	Plat n° 2						
30 mn	Plat n° 1						
	Plat n° 2						
60 mn	Plat n° 1						
	Plat n° 2						
Dernier client livré	Plat n° 1						
	Plat n° 2						

Validation de la tournée : OUI NON Visa du responsable du service :

Attention : le service doit être équipé d'un thermomètre sonde, de papier absorbant et de produit désinfectant de façon à nettoyer la sonde après chaque relevé de température et éviter ainsi tout risque de contamination entre les plateaux repas.

Prévoir un rangement permettant la protection et l'intégrité de la sonde. L'utilisation de thermoboutons facilitera le suivi des températures et leurs analyses.

ANNEXE 9

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DES NON-CONFORMITES ET DES ACTIONS CORRECTIVES

SUIVI DES ACTIONS CORRECTIVES AU SEIN DU SERVICE DE LIVRAISON DE REPAS

Suite à des non conformités, les actions correctives mises en œuvre doivent permettre d'éviter le renouvellement des problèmes. Ce document est complété par le personnel de livraison et le responsable du service afin d'en avoir la traçabilité.

Date	Non conformités constatées Nature denrées concernées fournisseur	Nom de la personne ayant constaté la NC	Origine du problème	Actions correctives mise en œuvre	Responsable	Délais de mise en œuvre	Efficacité de la mesure

ANNEXE 10
SUIVI JOURNALIER DES REPAS RECEPTIONNES

Nom de l'intervenant	Date	Nature de la denrée contrôlée	Aspect visuel du container/barquettes		Température		Température du véhicule		Action corrective
			Conforme	Non conforme	Conforme	Non conforme	Conforme	Non conforme	

Semaine du **au**

Les relevés de températures se font à réception des repas chez le fournisseur sur au minimum 1 plat chaud et 1 plat froid et sur le dernier plateau livré.
 Si la température à cœur de la denrée est supérieure à 3°C en liaison froide et < 63°C en liaison chaude, renouveler le contrôle sur un autre plateau.
 Si le résultat est toujours non-conforme, changer les plateaux. Le cas échéant informer les clients de la consommation immédiate des produits.
 Attention : le service doit être équipé d'un thermomètre sonde, de papier absorbant et de produit désinfectant de façon à nettoyer la sonde après chaque relevé de température et éviter ainsi tout risque de contamination entre les plateaux repas.
 Prévoir un rangement permettant la protection et l'intégrité de la sonde. L'utilisation de thermoboutons facilitera le suivi des températures et leurs analyses.

NETTOYAGE/DESINFECTION HEBDOMADAIRE DU VEHICULE

Réalisé (mettre OK dans la colonne suivante)	Date	Nom de l'intervenant
Remarques éventuelles		

ANNEXE 11

EXEMPLE D'UN PLAN DE BONNES PRATIQUES D'HYGIENE DES PERSONNES INTERVENANT DANS LE SERVICE DE LIVRAISON DE REPAS

Cette procédure peut être illustrée par des photos ou dessins plus facilement compréhensibles par le personnel concerné.

Hygiène des mains :

Les mains sont des vecteurs privilégiés de contamination. Elles sont constamment sollicitées pour porter des aliments frais, ouvrir les malles et disposer les plats sur la table (liaison chaude), ranger les barquettes dans le réfrigérateur (liaison froide), mais également pour récupérer les malles souillées. Ces manipulations peuvent constituer une source de contamination.

Objectifs du lavage des mains :

- Eliminer les souillures et les squames cutanées
- Réduire les micro-organismes de la flore transitoire (flore de contamination).

Règles de base :

- Ongles courts sans vernis, sans bijoux, ni montre
- Manches au-dessus des coudes

Quand doit-on pratiquer le lavage des mains ?

- Avant chaque prise de travail
- Après le chargement du véhicule
- Avant et après tout contact avec un aliment
- Après toute manipulation souillante (plats sales, poubelles, cartons, bois...)
- Après avoir été aux toilettes
- Après avoir éternué ou toussé dans ses mains

Avec quoi doit-on se laver et s'essuyer les mains ?

- Avec du savon liquide
- Avec du gel désinfectant (après maximum 10 lavages au gel hydroalcoolique utiliser de l'eau et du savon)
- Avec des essuie-mains à usage unique

Comme se lave-t-on les mains avec du savon ?

- Se mouiller les mains
- Mettre du savon sur les paumes
- Joindre les mains et les frotter d'avant en arrière pendant trente secondes au moins, en insistant sur les paumes, le dos de la main, les espaces interdigitaux (pendant 30 secondes)
- Rincer abondamment
- Sécher les mains avec de l'essuie-main à usage unique.
- Fermer le robinet (si besoin) avec l'essuie-tout

Si le dessous des ongles est souillé, utiliser une brosse douce. La brosse doit être nettoyée et désinfectée quotidiennement.

Tenue vestimentaire :

Les vêtements de ville sont chargés de particules et poussières atmosphériques. Placés en contact étroit avec les aliments, notamment les denrées nues, les vêtements portés par le livreur deviennent alors une source de contamination.

Le corps en activité évacue un certain nombre de résidus, notamment les cheveux. Lors de l'ouverture des mallettes, ils sont susceptibles de tomber dans les denrées.

Objectifs :

- Réduire les risques de contamination

Comment ?

- Porter une tenue vestimentaire propre, une blouse par exemple
- Porter une tenue claire
- Porter une tenue à manche courte si possible
- Éviter les tenues qui émettent des particules (polyester, coton,...)
- Avoir des cheveux propres et peignés
- Retenir les cheveux longs

ANNEXE 12

EXEMPLE D'UN PLAN DE FORMATION DES PERSONNES INTERVENANT DANS LE SERVICE DE LIVRAISON DE REPAS

Objectif :

- Donner les moyens aux bénévoles et aux professionnels intervenant dans le cadre du service de livraison de repas d'identifier les situations à risques, et de connaître les moyens de prévention aux travers des bonnes pratiques d'hygiène.

Participants :

- Les bénévoles associatifs du service de livraison de repas,
- le livreur,
- le personnel chargé de la manipulation des denrées,
- le personnel chargé du nettoyage des locaux.

PROGRAMME DE FORMATION POUR GARANTIR LA QUALITÉ DU SERVICE ET ASSURER LA SÉCURITÉ DES ALIMENTS

<p><u>Formation n° 1 :</u></p> <p>Maîtriser la sécurité alimentaire de la livraison des repas à domicile</p> <ul style="list-style-type: none">• Le contexte réglementaire• Le GBPH Guide de bonnes pratiques• Principes HACCP• Les différents types de dangers : microbiologiques - physiques – chimiques - allergènes <p>Leurs conséquences sur la sécurité des denrées et la santé des consommateurs</p> <p>Identification des situations à risques</p> <p><u>Les moyens de prévention :</u></p> <p><i>Mesures préventives et bonnes pratiques d'hygiène au niveau</i></p> <p>Du personnel, des matériels, de l'organisation des tournées, des denrées réceptionnées, du respect des températures relatives au suivi des températures (itinéraire, temps de chargement/déchargement, information aux clients, matériel certifié...)</p> <p>Les outils de suivi et de vérifications (contrôle des températures chez le fournisseur, lors de la tournée, ...)</p>	<p>Durée : 2 jours</p>
<p><u>Formation n° 2 :</u></p> <p>Focus sur les mesures de maîtrise de l'hygiène du personnel et du matériel</p> <p>1) Hygiène du personnel :</p> <ul style="list-style-type: none">Le lavage des mains,La tenue vestimentaire,Les manipulations souillantes,La trousse de secours,L'état de santé. <p>2) Hygiène du matériel, du véhicule et des locaux :</p> <p>Pratiques de nettoyage : désinfection du matériel, produits à utiliser</p>	<p>Durée : 1 jour</p>

<p>3) Analyse des dangers et mesures de maîtrise :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identification des situations à risque • Mesures préventives et bonnes pratiques d'hygiènes (élaboration de procédures de nettoyages des mains, élaboration de procédures de nettoyages des locaux,...) • Outils de suivi (contrôle des pratiques au local, en tournée,...) • Les différents types de dangers : microbiologiques - physiques – chimiques - allergènes <p>Leurs conséquences sur la sécurité des denrées et la santé des consommateurs</p> <p>Identification des situations à risques</p>	<p>Durée : 2 jours</p>
---	------------------------

ANNEXE 13

MODÈLE DE CONVENTION AVEC UN FOURNISSEUR DE REPAS

Entre la structure
dont le siège est situé
représentée par son (sa) président (e)

et

l'établissement
Immatriculé au r.c.s. de sous le n°

et dénommé ci-après « l'établissement ».

Il est convenu ce qui suit.

Article 1 - objet

La structure confie à la société la mission de lui fournir des repas préparés à l'avance. L'établissement préparera et fournira ses prestations sous sa responsabilité et en pleine indépendance, notamment vis-à-vis de ses propres fournisseurs.

La structure réceptionne les repas et assure leur transport auprès de ses clients.

Article 2 - définition de la prestation

1) préparation et conditionnement des repas

..... s'engage à assurer la préparation et le conditionnement des repas conformément aux dispositions d'hygiène en vigueur notamment celles des règlements ce 852/2004, 853/2004, et 178/2002 ainsi que l'arrêté du 21 décembre 2009, le règlement 2073-2005 du 15 novembre 2005 concernant les critères microbiologiques applicables aux denrées alimentaires et l'arrêté du 9 mai 1995 réglementant l'hygiène des aliments remis directement au consommateur.

L'établissement a été déclaré conforme par la direction départementale des services vétérinaires et possède le cas échéant un agrément sanitaire à jour.

Les parties conviennent expressément que, pour le cas où cette marque de salubrité serait retirée à précité, pour quelque cause et à quelque titre que ce soit, le présent contrat serait résilié de plein droit et sans formalité, des notifications de ce retrait par à la structure et sans indemnité de part ni d'autre.

L'établissement s'engage à informer sans délai la structure de toute suspension de retrait de cette marque de salubrité (ou agrément selon le type de fournisseur) par les pouvoirs publics. Le fournisseur met à disposition de la structure la totalité des résultats de ses autocontrôles.

Le fournisseur s'engage à enregistrer, conserver et mettre à disposition de la structure tous les éléments de traçabilité concernant les matières premières, ingrédients et éléments du processus de fabrication de tous les constituants des repas livrés.

2) composition des repas

Les repas sont composés conformément aux menus dressés par le responsable de l'établissement : une entrée, un plat et sa garniture, un fromage et un dessert (une collation ?). Le fournisseur s'engage à ne pas proposer de repas réalisés à base de produits nécessitant, en liaison froide, des températures inférieures à 3°C (viande hachée, certains produits de la mer,..).

3) menu particulier

Les régimes (diabétique, hypocalorique, sans allergène...) sont pris en compte en fonction des besoins des clients. Ils sont transmis de manière formalisée la structure. Le fournisseur s'engage à répondre aux exigences spécifiques définies par ces différents régimes.

Le fournisseur indiquera sur chaque plateau ou chaque barquette, outre les mentions obligatoires, l'identification des régimes.

4) établissement des menus

Les menus prévisionnels sont établis pour un mois ou une semaine au plus tard 8 jours avant le début du dit mois ou semaine et communiqués, pour information, au responsable du service.

Article 3 - moyens mis en œuvre

1) commande des repas

La structure communiquera par écrit le, pour la semaine suivante, avant le dit jour le nombre de repas à préparer. La structure aura la possibilité, en prévenant minimum 48h avant, de modifier le nombre de repas initialement commandés pour le surlendemain, sans que ce nombre puisse dépasser repas en dehors de cette limite, tout repas commandé sera facturé, sauf cas de force majeure (notamment décès, hospitalisation).

2) conditionnement des repas

Le conditionnement des repas livrés se fait en plateaux individuels isothermiques avec barquettes (jetables ou réutilisables) par le personnel de l'établissement.

Pour la liaison chaude, les barquettes sont fournies par la structure ou achetées par l'établissement.

Pour la liaison froide, le conditionnement est prévu par l'établissement.

3) barquettes réutilisables

Les plateaux et barquettes réutilisables devront être nettoyés par les bénéficiaires du service avant leur retour en cuisine centrale.

Le fournisseur s'engage à assurer avant remplissage, le nettoyage et la désinfection de ces matériels réutilisables en sachant qu'ils ne font l'objet que d'un nettoyage sommaire avant leur retour à la cuisine.

Les barquettes sont rapportées à l'établissement le

Les barquettes et autres contenants sont conformes aux exigences réglementaires des matériaux au contact des denrées alimentaires.

4) livraison aux clients

La livraison est assurée par la structure; Elle effectue par ses propres moyens la livraison des repas auprès de ses clients dans le respect de l'arrêté du 21 décembre 2009, de l'arrêté du 20 juillet 1998 fixant les conditions techniques et hygiéniques applicable au transport des aliments et de l'arrêté du 1^{er} juillet 1998 fixant les conditions techniques et hygiéniques applicables au transport des aliments.

Le personnel de la structure vient prendre les repas sur le lieu de préparation les jours suivants :

..... entre heures et heures.

Article 4 - règles et contrôle sanitaire

Les parties s'engagent à observer formellement, chacune en ce qui la concerne, le respect de la réglementation en vigueur et éventuellement les guides de bonnes pratiques élaborés pour chacune des professions ou services.

Le service de livraison de repas pourra procéder à des contrôles des températures requises, à un contrôle visuel des plateaux repas, de l'étiquetage, de l'intégrité, de l'aspect de fraîcheur. Enfin, le service pourra procéder à des contrôles organoleptiques.

Article 5 - responsabilités

En cas d'intoxication alimentaire, la recherche de responsabilité sera diligentée par l'administration compétente selon les procédures appropriées.

Chacune des parties ne pourra être tenue responsable du non-respect par l'autre partie des règlements en vigueur.

Le fournisseur s'engage à avertir sans délais le service de livraison de repas s'il constatait à posteriori des anomalies dans la livraison en rapport avec l'hygiène des denrées.

Article 6 - assurances

L'établissement déclare être assuré auprès d'une compagnie notoirement solvable pour sa responsabilité civile d'exploitation. Sont notamment couverts, à concurrence de, les risques d'intoxication alimentaire.

Cette assurance ne prend pas en compte les risques d'intoxication alimentaire dus à un non-respect par la structure de la réglementation en vigueur.

Article 7 - tarifs

1) prix des prestations

Le prix du repas est fixé à : euros ht.

Toute modification apportée à la prestation ou aux conditions de son application notamment si le nombre de repas commandés devait être supérieur à par jour, donnera lieu à une modification des conditions financières qui seront définies par un avenant à la présente convention.

2) révision des prix

Les prix ci-dessus sont révisés fois par an, le de chaque année civile et pour la première fois le

3) facturation

Les prestations de restauration d'un mois donné sont facturées par la première semaine du mois suivant la base définie en 7.1.

4) paiement

Chaque facture doit être réglée (en fin de mois, des réception de la facture).

Article 8 - indisponibilité des repas

En cas d'indisponibilité de fabrication des repas, l'établissement s'engage à prévenir la structure au minimum 24 heures avant la date de réception prévue par les salariés de la structure. Cela afin de permettre à la structure de se retourner temporairement auprès d'un autre fournisseur. Les repas qui auraient dû être réceptionnés à cette occasion ne feront pas l'objet d'une facturation.

Article 9 - validité de la convention

La présente convention est établie pour une période d'un an à compter du
Elle se renouvellera d'année en année par tacite reconduction ; chacune des parties a la possibilité de résilier la présente convention à tout moment de l'année et sans indemnité, par lettre recommandée avec accusé de réception et moyennant un préavis d'un mois.

Article 10 - litiges

Tous les litiges auxquels le présent contrat pourrait donner lieu tant pour sa validité que pour son interprétation, l'inexécution ou la résiliation seront résolus par voie judiciaire conformément aux dispositions légales en la matière.

En cas de litige, les parties s'engagent cependant à tout faire pour rechercher une solution amiable préalablement à toute saisine des tribunaux.

Fait en exemplaires à

Le

Pour la structure
le (la) Président(e) / le (la) Directeur(ice)

Pour l'établissement
le Directeur