

# *Livret d'accueil*



***JUIN 2023***

## DEFINITION du PMS - CONTEXTE

Le plan de maîtrise sanitaire (PMS) est un outil permanent, permettant d'atteindre les objectifs de sécurité sanitaire des aliments, et répondant strictement à la réglementation.

Le PMS rassemble les modalités de réponse aux exigences réglementaires en matière de sécurité sanitaire, dans un même cadre de lecture régional, et intégrant les spécificités nécessaires de chaque établissement.

Le PMS est le résultat d'un travail acquis par la REGION au profit des établissements.

Issu d'un travail piloté par la région, le PMS transcrit les compétences et l'amélioration que chacun réalise au sein de tous les établissements de la région.

Chaque établissement est le garant du respect de son application et de son intégrité.

Le PMS lie l'établissement à l'administration sanitaire et à la région.

## Les DIFFERENTS TYPES de DOCUMENTS

Le grand chapitre PMS est organisé en procédures. En complément de ces procédures, il comprend des protocoles et des supports d'enregistrement.

==> Qu'est-ce qu'une PROCEDURE?

C'est une description d'une manière de faire, ou comment réaliser une **activité** ou un **groupe d'activités**.

Chaque procédure découle des chapitres de la Note de service DGAL/SDSSA/N2007-8263 du 24 octobre 2007 de la Direction Générale de l'Alimentation.

==> Qu'est-ce qu'un SUPPORT D'ENREGISTREMENT?

C'est un document que vous devez utiliser et qui vous permet de noter ce que vous faites, à quelle heure et/ou comment et/ou avec qui...

Lorsque vous commencer à remplir un support d'enregistrement, il devient un enregistrement.

Ces documents sont très utiles car ils permettent de retrouver rapidement la trace éventuelle d'une contamination, et, parfois, de sauver des vies. Votre travail est donc très utile pour les autres. La plupart des enregistrements sont réalisés via la tablette APC.

Le PMS comprend les éléments suivants :

- La présentation de l'établissement
- Les bonnes pratiques d'hygiène (pré-requis)
- L'analyse des dangers (méthode HACCP)
- La traçabilité
- La gestion des non-conformités

## Les BONNES PRATIQUES D'HYGIENE

*Définition de l'hygiène alimentaire :*

C'est l'ensemble des conditions et des mesures nécessaires pour maîtriser les dangers biologiques, chimiques et physiques, et garantir la sécurité alimentaire et la salubrité des aliments à toutes les étapes de la chaîne alimentaire (de la réception à la distribution)

**Les 5M** permettent de rechercher méthodologiquement, les causes d'un problème ou d'un dysfonctionnement et proposer des mesures préventives :

- Main-d'œuvre : Toute personne intervenant ou non en cuisine
- Milieu : Tous les locaux faisant partie de l'unité de restauration
- Matériel : Tout le petit et gros matériel
- Matière première : Toute denrée alimentaire
- Méthode : Fonctionnement et organisation

Pour garantir la sécurité sanitaire des denrées alimentaires, des matières premières aux produits dans l'assiette, le personnel de restauration doit :

- \* Respecter un niveau élevé de propreté corporelle, L'homme étant le principal vecteur de contamination microbienne dans une cuisine.



- \* Porter une tenue de travail complète et propre (pantalon, veste ou blouse, tabliers, chaussures de travail et coiffe englobant toute la chevelure),
- \* Se laver consciencieusement et fréquemment les mains, dès l'arrivée, après le passage aux toilettes, après chaque manipulation différente. Le lavage des mains doit inclure les avant-bras jusqu'au coude et les espaces interdigitaux. **Chacun doit absolument veiller à approvisionner les distributeurs de papier à usage unique et de savons bactéricides,**
- \* Porter des gants à usage unique, notamment en cas de blessures, et un masque bucco-nasal en cas de maladies respiratoires (sphère ORL, poumons),
- \* Ne porter aucun bijoux. Le port d'une alliance et de boucles d'oreilles sous la coiffe englobant toute la chevelure sont autorisés,
- \* Etre apte à occuper son poste de travail (visite médicale, validation des connaissances des bonnes pratiques d'hygiène et du livret d'accueil).



Il est interdit de fumer ou de vapoter dans l'ensemble des locaux.



Il est interdit d'utiliser le téléphone portable en cuisine.



Toute personne étrangère au service doit porter une tenue adaptée, kit visiteur.

### Le contrôle réception

A l'arrivée des matières premières, contrôler les points suivants :

La DLC (Date Limite de Consommation), la DDM (Date Durabilité Minimale),  
La température des matières premières et l'état de l'emballage,  
La présence d'estampille sanitaire pour les matières animales et d'origine animale.

Ces vérifications doivent être notées sur l'enregistrement de contrôle réception sur tablette APC. Le contrôle de la température des denrées est effectué **à l'aide d'une sonde à cœur qui doit être étalonnée régulièrement. L'utilisation d'un thermomètre à infrarouge est à proscrire.**

### Le stockage

Les matières premières et les plats cuisinés doivent être conservés aux bonnes températures :

Inférieur à -18°C pour les surgelés,

De 0 à + 3 °C pour les viandes, charcuteries, plats cuisinés, produits en cours d'utilisation, pâtisseries,

De 0 à + 4 °C pour les produits laitiers, ovoproduits, fruits et légumes prêts à l'emploi.

Dans tous les cas, se référer aux conditions du fournisseur, et aux étiquettes matière première.

Le respect de ces températures de stockage doit être vérifié et noté (voir enregistrements de contrôles des enceintes réfrigérées, etc.).

Un système de rotation des matières premières stockées doit être mis en place afin d'éviter le dépassement des DLC et DDM. Suivre le système FIFO (First In = First Out / Premier entré = Premier sorti).

La décongélation à l'avance des matières premières s'effectue en chambre froide, de 0 à + 4°C, sauf mention particulière du fabricant. Protéger les matières premières pendant cette étape et les étiqueter (traçabilité).

La durée de vie entre la mise en décongélation et la consommation ne peut excéder 4 jours pour les grosses pièces si cuisson assainissante. La date de mise en décongélation doit être notée (principe d'identification / traçabilité).



**NE JAMAIS RECONGELER UN PRODUIT DÉCONGELÉ**

Les emballages venant des réserves sèches doivent faire l'objet d'une décontamination ou d'un déconditionnement des produits avant de rentrer dans les zones de production.

### Le refroidissement rapide

Le refroidissement des préparations à refroidir doit permettre une descente en température entre + 63°C et + 10 °C à cœur, en moins de 2 heures.

Le barème de refroidissement doit être contrôlé et noté sur le support papier d'enregistrement correspondant.

### La remise en température

Le réchauffage doit permettre de passer, en moins d'une heure, de + 10°C à + 63°C.

Récapitulatif graphique:



L'enregistrement de la remise en température se fait sur le même support papier que celui du refroidissement

Il est formellement interdit :

\* De garder pour un prochain service des préparations chaudes n'ayant pas été « refroidies rapidement ».

### Le contrôle des températures de service

Le maintien des températures des denrées lors de la distribution en self, doit se faire à cœur :

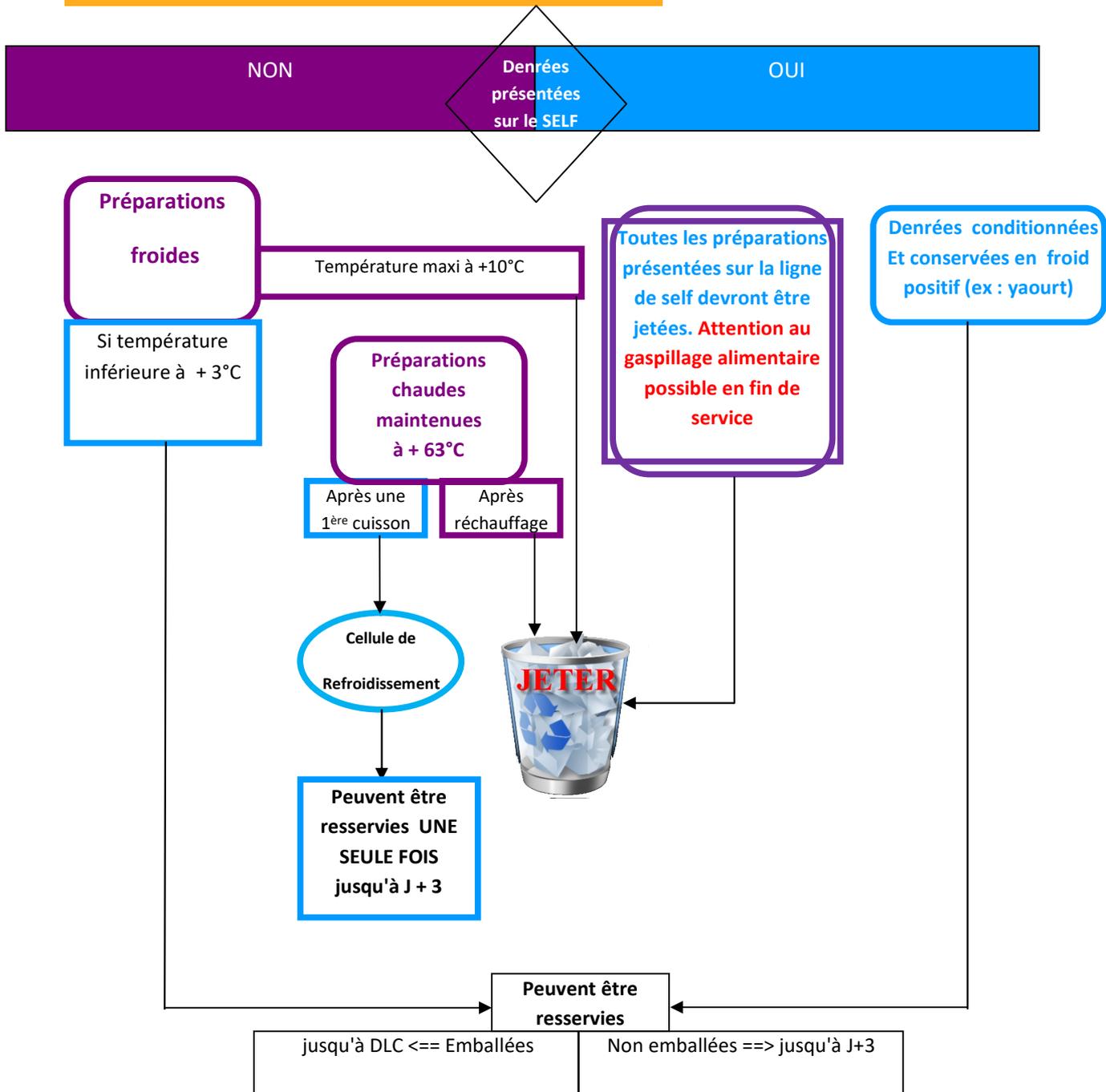
- ✓ à + 63 °C minimum pour la conservation des plats chauds. **Si toutefois la température à cœur n'est pas conforme, une action corrective est requise : le plat devra être remis en température rapidement (four, sauteuse) afin d'atteindre la température cible réglementaire.**
- ✓ à + 3 °C maximum pour la conservation des plats froids (entrées et desserts), sans atteindre toutefois le point de congélation.
- ✓ une tolérance s'applique jusqu'à + 10°C à condition que les plats froids soient distribués en moins de 2 heures.

Le respect des températures de distribution des préparations (chaudes et froides) doit être vérifié et noté à chaque service sur la tablette APC.

La maîtrise des températures permet de :

- Limiter la multiplication des micro-organismes ;
- Stopper la multiplication des micro-organismes ;
- Détruire ou réduire le nombre de micro-organismes.

### La gestion des excédents - Logigramme



## Préparations froides

Elles ne doivent pas avoir été déjà présentées aux consommateurs. Elles doivent être conservées à température réglementaire (+3° maxi)

## Préparations chaudes

Elles ne doivent pas avoir déjà été présentées aux consommateurs. Elles doivent avoir été conservées à température réglementaire + 63°C minimum. Elles doivent avoir été refroidies rapidement par un passage en cellule (+ 10°C à cœur en moins de 2 heures) puis stockées à température + 3°C

Elles doivent avoir été remises en température de + 10°C à + 63°C en moins d'une heure avant la consommation

**La traçabilité de toutes ces opérations doit être connue et conservée, les fiches de « refroidissement et de remise en température » doivent être visées et archivées par la responsable de cuisine.**

### La traçabilité

- ✓ La traçabilité permet notamment de faire le lien entre les préparations servies et les matières premières qui ont été utilisées pour leur élaboration.
- ✓ Ainsi, les étiquettes sont photographiées pour chaque lot de matières premières entrant dans la composition des menus. Elles sont archivées au minimum pendant 5 années scolaires.

### Les plats témoins

La réalisation de plats témoins est OBLIGATOIRE.

Ils doivent être réalisés au plus près de la consommation à chaque période de repas. Ils doivent être représentatifs des différents plats servis. Il est impératif de :

- ✓ Prélever, séparément, chaque élément du menu (**même les plats resservis**), soit 100 g minimum,
- ✓ Identifier chaque prélèvement en notant la nature du plat et la date et l'heure de distribution,
- ✓ Les conserver 5 jours au minimum en chambre froide viande (entre 0 et + 3 °C) après la dernière présentation aux consommateurs,
- ✓ Les tenir à la disposition exclusive des services vétérinaires (DDPP = Direction Départementale de la Protection des Populations) ou de l'ARS (Agence Régionale de Santé).

### Les viandes

Selon le décret du 17/12/2002, les éléments suivants doivent être fournis aux consommateurs :

- \* Pays de naissance,
- \* Pays d'élevage et d'abattage.

A compter du 1er mars 2022, l'origine de la viande (porc, volaille, agneau, mouton) servie dans toute la restauration hors domicile devra être indiquée. L'étiquetage de l'origine des viandes devra mentionner le **pays d'élevage et le pays d'abattage**, qu'il s'agisse de viandes fraîches, réfrigérées, congelées ou surgelées.

**La marche en avant : 2 concepts dominant :**

• **La « Marche en avant dans l'espace » :**

Les différentes étapes de la fabrication, de la réception des denrées à leur distribution aux consommateurs s'enchaînent, des tâches les plus sales vers les tâches les plus propres afin d'éviter toute contamination croisée.

Ce fonctionnement demande des installations appropriées afin d'éviter tout croisement de denrées saines et de déchets, de conditionnements ou d'emballages.

• **La « Marche en avant dans le temps » :**

Les différentes étapes de la fabrication s'enchaînent alors que certaines opérations se font dans un même secteur. Dans ce cas, entre chaque étape, un nettoyage et une désinfection sont indispensables afin d'éviter les contaminations croisées.

Ce fonctionnement doit être prévu dans le Plan de Nettoyage et Désinfection.

**Interdisez tout retour en arrière des produits, tout croisement ou tout chevauchement du sale et du propre dans le même temps et sur le même espace**

**Quelques zones dites « sales »**

Réception, les zones de stockage des matières premières, conteneurs poubelles

**Quelques zones dites « intermédiaires »**

Vestiaires, légumerie, plonge batterie, laverie,

**Quelques zones dites « propres »**

Préparations froides, cuisson, stockage produits finis, rangement du matériel, vaisselle propre

## Le Plan de Nettoyage

Les locaux et les matériels de l'ensemble du site de restauration doivent être maintenus propres et en état d'entretien permanent, conformément au **Plan de Nettoyage et de Désinfection** en place. Les opérations de nettoyage doivent être validées (validation écrite, prélèvement de surface). Le **PND** détermine :

- Quel secteur ;
- Quelles sont les surfaces à nettoyer ;
- Qui est l'opérateur ;
- Quelle méthode employer ;
- Quel produit utiliser ;
- Quel matériel utiliser ;
- Quelle fréquence.

**Chaque agent doit apposer son visa sur l'application APC, une fois les opérations effectuées. La responsable du service restauration doit contrôler l'apposition des visas.**

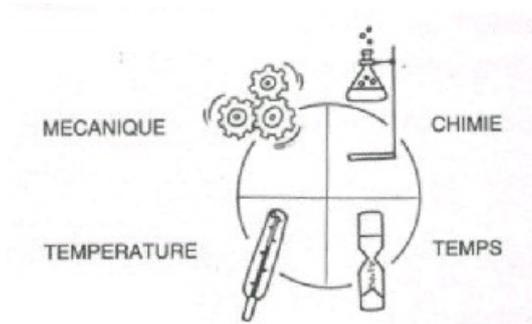
Les déchets recyclables sont évacués immédiatement en respectant les règles de tri dans les containers dédiés à l'extérieur de la cuisine.

Les biodéchets doivent être évacués de la cuisine après chaque service, avant les opérations de nettoyage, dans le local prévu à cet effet. En aucun cas ils ne doivent croiser les matières premières et les plats cuisinés (marche en avant). Ne pas stocker dans les secteurs de préparation ou de stockage des denrées alimentaires, des matériels non utilisés, hors service ou non-conformes.

**Une vigilance particulière est de rigueur pour les équipements sensibles : ouvre-boîte, trancheur, parmentière (penser à soulever le disque abrasif) .... Les ustensiles accrochés au mur doivent être protégés des souillures éventuelles. Les planches à découper doivent être stockées verticalement sur un râtelier, en chambre froide, sur un rayonnage en hauteur.**

# Critères déterminant l'efficacité d'un entretien

## Le Cercle de Sinner : Les conditions optimales d'un nettoyage



### Le cercle de Sinner

Dans l'opération de nettoyage, le résultat final est influencé par 4 facteurs inter-dépendants, regroupés dans le Cercle de Sinner. Si l'un des facteurs est diminué, on doit obligatoirement compenser cette perte en augmentant un ou plusieurs des autres facteurs.

### Action Chimique :

Représente l'action d'une solution détergente ou alcaline. Cette action est augmentée ou diminuée par la concentration de produit pur contenu dans la solution (mélange eau + produit).

Il est important de respecter la dilution de produit dans les opérations de nettoyage. Le "sur - dosage" et le "sous - dosage" ont des incidences sur le résultat attendu.



### Action mécanique :

C'est l'action apportée par l'utilisation de matériel (monobrosse, auto laveuse ) qui engendre un frottement et une pression.

A défaut de matériel, l'agent est considéré comme action mécanique par son action de frotter à l'aide d'un grattoir ou frottoir.

Dans les opérations de nettoyage, l'action mécanique doit être modulée afin d'éviter les altérations du support, et limiter la fatigue trop importante des agents. (Répercussion sur les arrêts de travail ou l'efficacité du personnel.)



### Temps d'action :

Pendant l'opération de nettoyage, le temps d'action est combiné à l'action chimique. C'est le fait de laisser agir le produit sur le support qui accroît son pouvoir nettoyant.

Exemple : Lors d'un décapage au mouillé, le temps de pose de la solution décapante permet de décoller, dissoudre et ramollir les couches d'émulsion



### Action Température :

L'action thermique s'illustre dans plusieurs cas de figure dans les activités de nettoyage.

La température de l'eau dans la dilution du produit : L'eau chaude favorise la détergence d'un produit, et les différents pouvoirs (pouvoir mouillant, séquestrant).

L'action thermique est apportée par le frottement d'un disque sur un support (méthode spray, décapage à sec). Elle favorise l'action des produits thermo- réactifs tels que les produits pour la spray méthode et les décapants à sec.



## Précautions visant à garantir l'efficacité des produits

Elles sont expliquées sur une étiquette ou sur une notice technique, et notamment :

La dilution ; selon les produits de 1% à 2%... ;

Le temps d'action ;

La température d'utilisation (eau chaude, eau froide) ;

Le rinçage : à prévoir ou au contraire favoriser l'effet rémanent.

## Précautions visant à protéger l'utilisateur

### Remarque relative aux consignes de sécurité

Certains produits sont relativement puissants. De grandes précautions doivent être prises lors de la manipulation des produits concentrés (qui perdent généralement leur agressivité lorsqu'ils sont dilués dans l'eau). Le personnel doit être sensibilisé aux risques encourus, et doit respecter strictement les conseils donnés sur les fiches techniques et l'étiquetage.

Les différents symboles de danger de la réglementation européenne « irritant » : croix de saint André ; « corrosif » : gouttes d'acides tombant sur la main ; etc.) sont très clairs. L'usage de gants est fortement recommandé pour éviter tous risques d'agression ou d'allergies et il faut veiller à ne pas respirer les pulvérisations aériennes éventuelles lors de la manipulation de certains produits en poudre.

## Choix du produit

Le produit doit être choisi en fonction de la nature de la salissure et de la nature du support à nettoyer.

### Classification des produits selon leur mode d'action et le type de salissure

NATURE DU PRODUIT	NATURE DES SALISSURES	MODE D'ACTION
EAU	Sucre, salissures solubles dans l'eau	Dissolution
ABRASIF	Salissures adhérentes	Action mécanique
DETERGENT	Salissures grasses	5 pouvoirs associés diminuent la tension superficielle (pouvoir mouillant), pouvoir dégraissent, émulsionnant, moussant, anti-déposition
DESINFECTANT	Salissures microbiologiques	5 sites d'actions possibles, plus ou moins combinés: sur la paroi, sur la membrane, sur les enzymes, coagulation des protéines du cytoplasme, action sur le métabolisme.
DETARTRANT	Calcaire Action physique	dissocie le $\text{CaCO}_3$ (composant majeur des calcaires)
SOLVANT ORGANIQUE	Salissures lipidiques	Dissolution
AGGLUTINANT	Poussière non adhérentes	Action mécanique (agglutination)

## Le pH

Le pH ou potentiel hydrogène permet d'exprimer le degré d'acidité ou d'alcalinité d'un produit suivant une échelle allant de 0 (très acide) à 14 (très alcalin) en passant par la neutralité : 7

0	3	7	9	11	14
acide sulfurique, nitrique, chlorhydrique	acide carbonique	eau pure	savon de toilette	Silicate de soude	Potasse, acide caustique

### Adaptation du pH du produit au type de salissure

PH OPTIMUM	TYPE DE SALISSURE
------------	-------------------

PH très acide 1 ou 2	Tartre
PH neutre	7 Graisses
PH alcalin	9 à 12,5 Graisses cuites
PH très alcalin	12,5 à 14 Graisses carbonisées

## Les mélanges de produits

### Il faut éviter les mélanges de produits.

Le mélange d'un produit à pH acide et d'un produit à pH basique provoque la neutralisation du mélange qui devient soit inefficace, soit dangereux.

Le mélange d'eau de javel et d'un détartrant provoque la formation de dichlore, gaz corrosif pour l'appareil respiratoire.

Les mélanges peuvent provoquer la formation de mousse indésirable, difficile à éliminer.

Certains mélanges entre produits provoquent des réactions chimiques exothermiques qui peuvent dégager une importante quantité de chaleur.



## Rangement des produits d'entretien

Les produits d'entretien, les désinfectants, les insecticides ne doivent jamais être entreposés avec des denrées alimentaires afin de limiter tout risque de pollution ou de confusion. La législation exige des réserves affectées à cet usage et fermant à clé.

## Choix des détergents en fonction des souillures

<b>TYPES DE SOUILLURES</b>	<b>DETERGENTS</b>
----------------------------	-------------------

<b>Souillures alimentaires</b>	Souillures fraîches de protéines et de graisses (plonge, plan de travail..)	Bon dégraissant avec un pH proche de la neutralité (7)
	Graisses cuites sèches	Dégraissant alcalin (pH 9 à 12,5)
	Graisses carbonisées (dépôts tenaces des friteuses, fours, plaques)	Dégraissant très alcalin (pH 13,5 à 14) appelé aussi « décapant »
	Résidus très sucrés (pâtisserie, confiserie)	Détergent acide pour hydrolyser et dissoudre les sucres
<b>Souillures minérales</b>	Tartres (calcaire), oxydes métalliques	Détergent très acide « détartrant »

## Les désinfectants

Pour lutter contre les microbes, utilisez des désinfectants efficaces **répondant aux normes européennes et françaises.**

Type de microbes	Milieux de prolifération	Activité produit
<b>LES BACTERIES</b>	Alimentaires Sanitaires	Bactéricide
<b>LES CHAMPIGNONS (moisissures ou levures)</b>	Humides	Fongicide Sporicide
<b>LES VIRUS</b>	Alimentaires Sanitaires	Virucide Bactéricide Fongicide Sporicide

### Prévention des TIAC

#### Définition d'une TIAC :

C'est la survenue d'au moins deux cas groupés d'une même symptomatologie, le plus souvent digestive, dont on peut rapporter la cause à une même origine alimentaire

Les Toxi-infections Alimentaires Collectives (TIAC) sont des Maladies à Déclaration Obligatoire (MDO).

#### Les micro-organismes mis en cause le plus fréquemment :

- Salmonelles
- Staphylocoque Doré
- Clostridium Perfringens
- Bacillus Cereus
- Escherichia E-Coli
- Listéria

L'Agence Française de Sécurité Sanitaire des Aliments (AFSSA) met en ligne sur son site, les particularités de ces différents microorganismes pathogènes fréquemment responsables d'intoxications alimentaires.

#### Tous les documents nécessaires à la mise en œuvre du plan HACCP doivent être régulièrement mis à jour et diffusés auprès du personnel de l'unité de restauration.

Les documents propres à la surveillance de certaines opérations doivent être complétés quotidiennement et archivés :

- réception des matières premières via l'application APC ;

- température des différentes unités de stockage des matières premières et des produits finis (Chaud/Surgelé/Réfrigéré) via l'application APC ;
- nettoyage et désinfection via l'application APC ;
- traitement désinfectant des denrées servies crues via la centrale de dilution (respect de la procédure affichée, temps de contact) ;
- température de distribution des produits finis via l'application APC ;
- refroidissement rapide sur le support papier dédié;
- remise en température sur le support papier dédié.

### La plonge batterie

#### **Préparation du poste de travail**

Contrôler et vérifier les matériels (adoucisseur, produits lessiviels, message d'erreur, demande de maintenance). En cas de problème prévenir immédiatement la cheffe de cuisine qui alertera au besoin le responsable des équipes techniques.

Vérifier le montage des différents éléments amovibles y compris le bon positionnement des bondes de vidange. Mettre en fonctionnement la machine à laver.

#### **Organisation du travail**

Retirer les résidus de déchets alimentaires.

Trier la batterie par catégorie : bacs gastronomes, couvercles, ustensiles....

Vérifier l'état de propreté de la batterie au sortir de l'appareil.

Respecter les temps du cycle de lavage.

Ne jamais empiler de la vaisselle humide.

Ranger par catégorie de matériel, à l'envers.

Stocker la batterie sur des étagères ou dans les zones prévues à cet effet, à l'abri des projections provenant de l'activité de lavage. Interdiction d'essuyer la vaisselle (torchons interdits). Au besoin, protéger le matériel propre.

Ranger le matériel d'entretien.

Détartre régulièrement la machine.

Pensez à l'émargement du planning de nettoyage.

### La plonge laverie

#### **Personnels occupant un poste en laverie**

Dérochage, secteur dit "sale" : généralement 3 personnes occupent ce poste.

Sortie de machine Secteur dit "propre" : généralement 2 personnes occupent ce poste.

Aucune permutation de poste n'est possible pendant la durée du service pour éviter toute contamination.

Le nombre de personnes affectées sur chaque poste peut varier en fonction des effectifs de demi-pensionnaires.

#### **Préparation du poste de travail**

Afin d'obtenir de bons résultats de lavage, il est indispensable d'avoir des injecteurs de lavage et de rinçage non obstrués et bien orientés, des tamis propres et des pressions correctement réglées.

Contrôler et vérifier les matériels (vérifier les approvisionnements : adoucisseur, produits lessiviels, .....

Vérifier le montage des différents éléments amovibles y compris le bon positionnement des bondes de vidange. Mettre en fonctionnement la machine à laver.

#### **Organisation du poste de travail**

Préparer le matériel (casiers, poubelles, chariots, ....)

Débarrasser les déchets alimentaires.

Disposer les couverts de préférence en position verticale dans les casiers.

Passer en machine sans surcharger les paniers.

A la sortie, vérifier l'état de propreté et du séchage, ranger, protéger et stocker la vaisselle.

**Respecter la marche en avant**

Éviter les croisements de vaisselles sales et propres, éviter les croisements avec les déchets.

Évacuer les poubelles mobiles vers le local "déchets" après chaque service. Si vous devez traverser la zone dite " propre ", assurez-vous que toute la vaisselle propre soit bien rangée et protégée à l'aide de housse.

**Températures préconisées**

La température des bains doit être contrôlée SYSTEMATIQUÉMENT

Pré lavage : 30°C à 45°C

Lavage : 50°C à 65°C

Rinçage : Supérieure à 80°C

**Action corrective.**

Si les températures préconisées ne sont pas atteintes, il faudra faire un réglage de la machine soit en interne, soit faire appel à un réparateur rapidement.

**Intégrer le nettoyage des ventilateurs dans le Plan de Nettoyage et de Désinfection**