



10ème Journée d'Automne de l'Association des Hygiénistes de Picardie

Hygiène en Restauration :

- les règles
- les risques
- la redistribution

Qualité de l'alimentation et alimentation de qualité

Le 18 septembre 2014

Didier GIRARD, Ingénieur en chef,
service restauration

02 43 43 25 99

dgirard@ch-lemans.fr



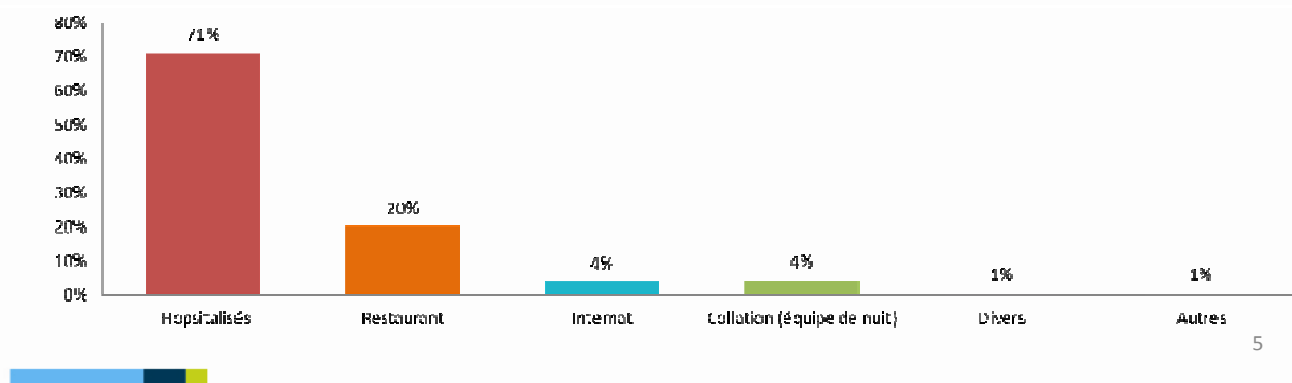
Mission principale

- Prendre en compte les besoins physiologiques/nutritionnelles des patients, résidents et convives des restaurants.
- Satisfaire les patients, les accompagnants et les convives des restaurants par la qualité organoleptique (saveurs, goût, aspect...) de ce qui est proposé
- Améliorer en continu cette qualité
- Assurer la sécurité alimentaire des consommateurs



Chiffres clés de 2013

- **Nombre d'agents** : 107,6 agents
- **Répartition Hommes/Femmes** : 45 % de femmes et 55 % d'hommes
- **Nombre de repas servis** : 1 343 019 repas
- **Nombre de repas fabriqués par jour (5 jours sur 7)** : environ 4 150 repas (fabriqués en liaison froide) et environ 1 020 repas (fabriqués en liaison chaude pour le restaurant du personnel)
- **Nombre de repas servis par jour (sur 7 jours)** : environ 3 680 repas.
- **Achat des denrées** : 3 172 640 euros.
- **Répartition des repas distribués** :



5

Prestations

- **Prestation pour les patients** : assiettes porcelaine et cloches polycarbonate pour les viandes, poisson et légumes. Raviers à usage unique pour les hors d'œuvre, fromage et desserts.



- **Prestation pour les restaurants** : assiettes porcelaine pour les viandes, poisson et légumes. Ravier porcelaine pour les hors d'œuvre, fromages et desserts.



6

La Qualité



7

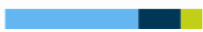
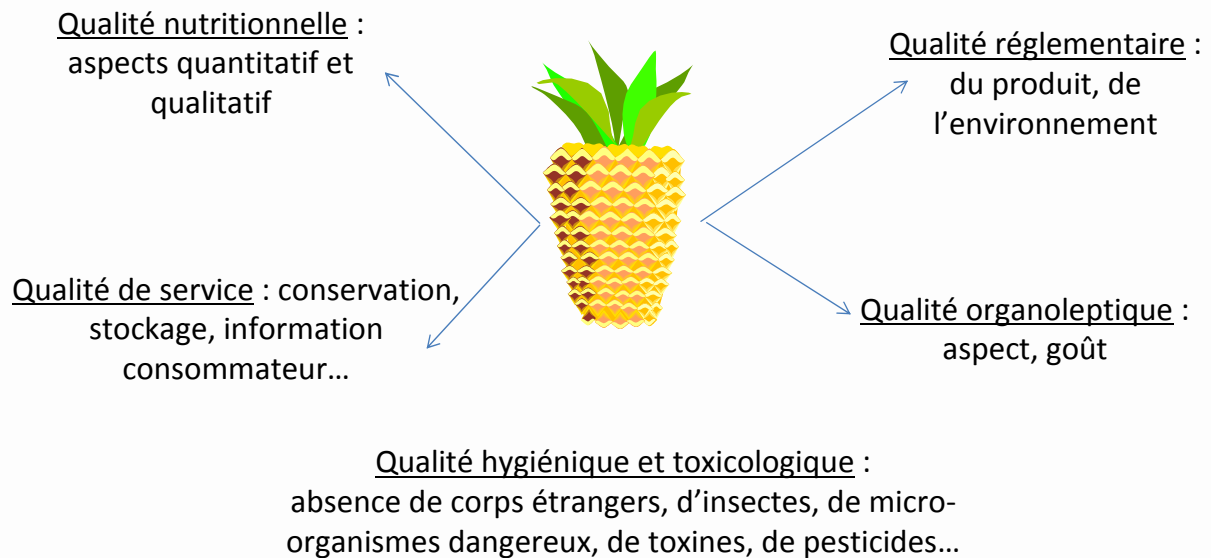
Définition de la qualité

- Aptitude d'un ensemble de caractéristiques (= trait distinctif) intrinsèques d'un produit, d'un système ou d'un processus à satisfaire les exigences des clients et autres parties intéressées.

ISO 9000 : 2000

8

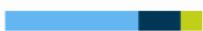
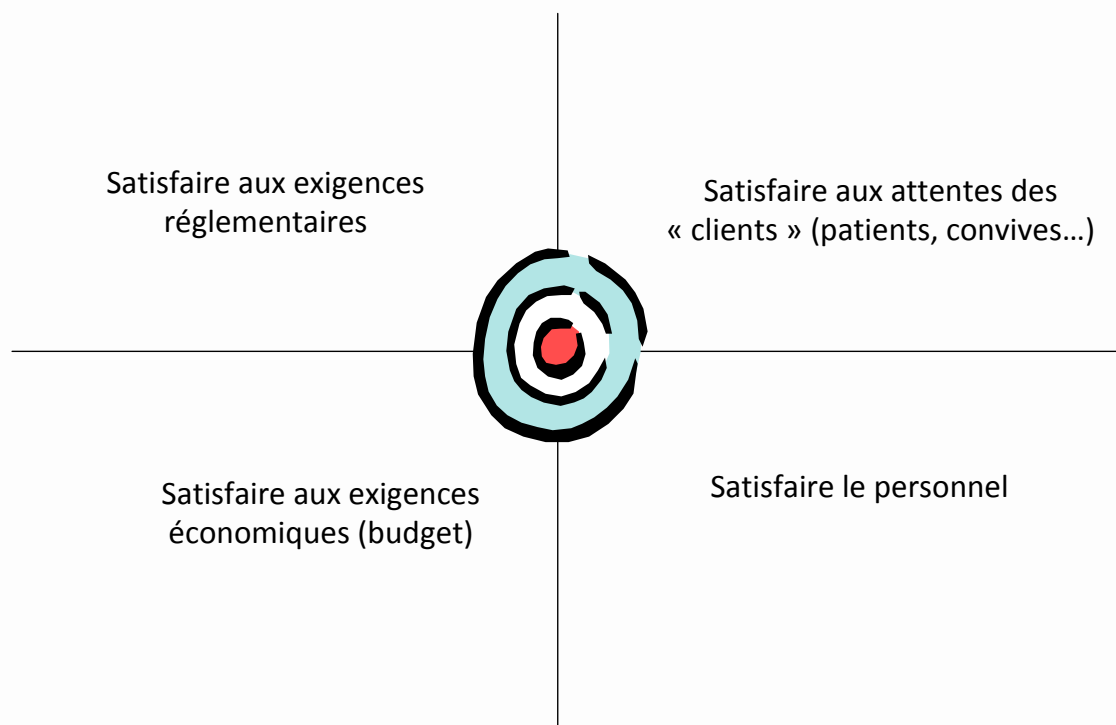
Composantes de la qualité d'un produit alimentaire



Qualité : caractéristiques qui entraînent la satisfaction

9

Les objectifs de la qualité



10

Les démarches pour atteindre ces objectifs

Deux types de démarches :

- **Démarche réglementaire** : réglementation française et européenne
Mise en place de la méthode HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point)
Certification par l'HAS (Haute Autorité de Santé)



- **Démarche volontaire** : normes et certifications
Certification de service
Démarche type ISO : ISO 9001 -> Management de la qualité
ISO 2200 -> Sécurité alimentaire



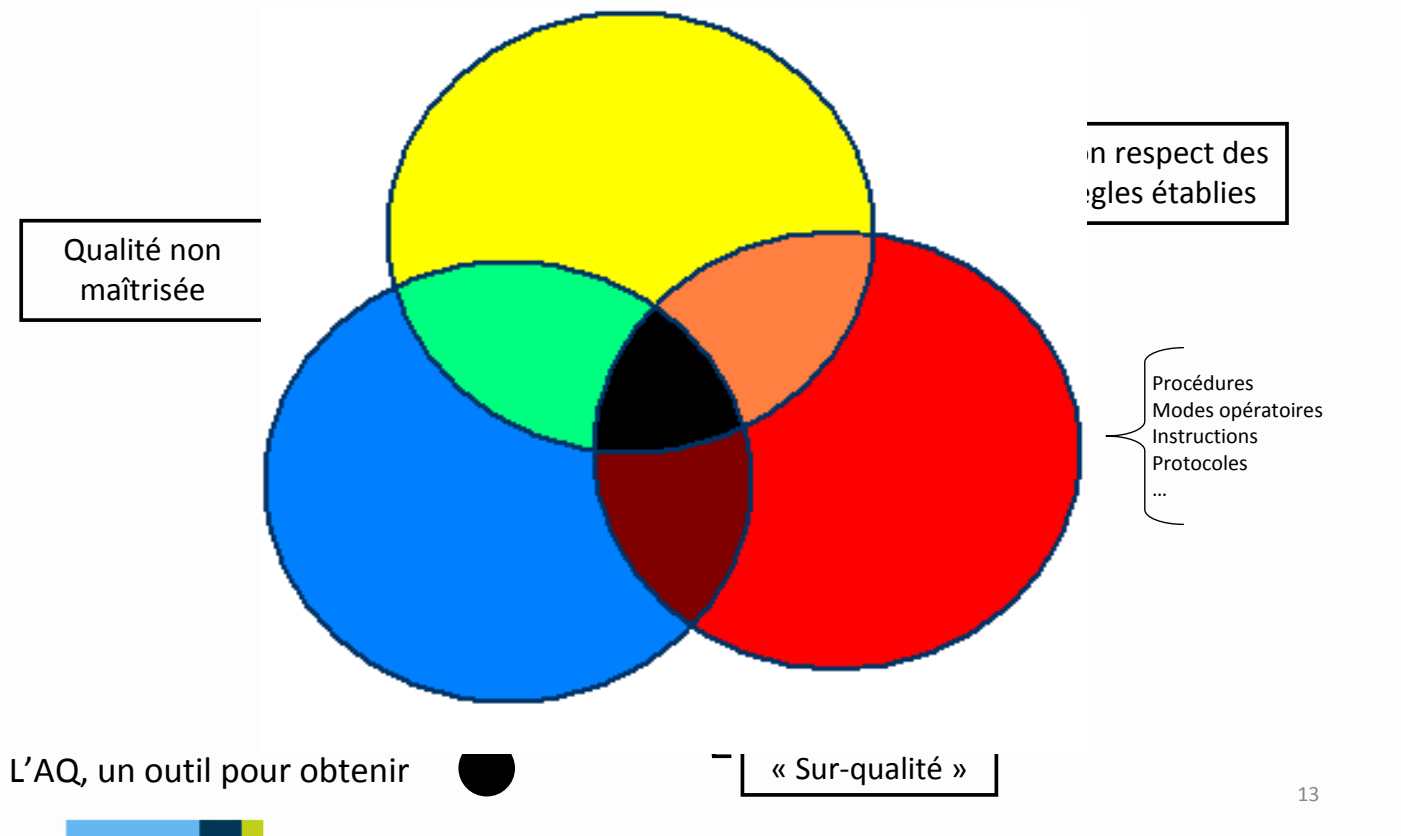
NB : ISO (International Standardisation Organisation)

La démarche qualité du type ISO 9001 : v2000

- C'est une démarche VOLONTAIRE.
- Elle est basée sur un référentiel (=Norme).
- Le respect des règles édictées, cette norme fait tendre l'entreprise vers l'assurance qualité.



Assurance Qualité = ???



Le contexte réglementaire

* **Réglementation européenne** : Paquet Hygiène

Règlement 178/2002

Règlement 852/2004

Règlement 853/2004

* **Réglementation Française** :

Arrêté du 21 décembre 2009

* **Notes de service de la Direction Générale de l'Alimentation**

* **Organisme de tutelle : Direction Départementale de la Protection des Populations**

Ce que dit la loi :

Obligation de résultats et non de moyens

L'exploitant doit pouvoir présenter **immédiatement** :

- Nom et adresse du fournisseur, nature des produits fournis par ce dernier
- Nom et adresse des clients (Patients, convives), nature des produits livrés à ce dernier
- Date de transaction / livraison

L'exploitant doit pouvoir présenter **dans les plus brefs délais** :

- Les numéros de lots
- Les données sur les volumes ou les quantités
- La description des produits

Obligations de mettre en place un dispositif structuré permettant de mettre à disposition les informations requises à la disposition des autorités

Responsabilité pénale de l'exploitant

2 ans d'emprisonnement et / ou une amende de 37 500 € pour tromperie

Obligation d'information des services de contrôle, de retrait / rappel des produits en cas de doute sur la sécurité des produits commercialisés

Obligation d'avoir un agrément sanitaire : 72.181.170

15

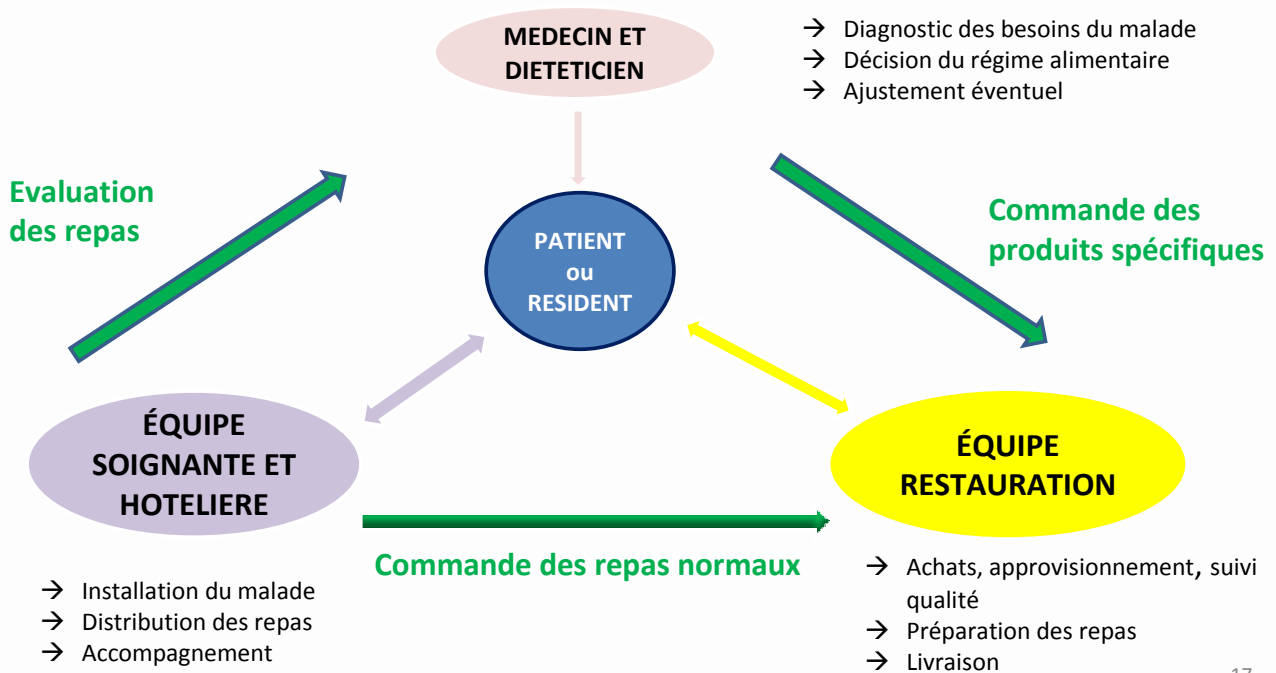
Les différentes étapes du processus restauration



16

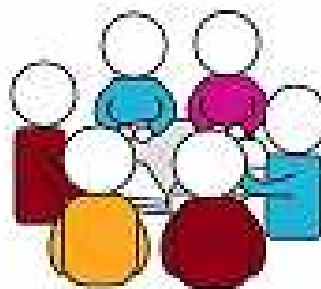
Le circuit de l'alimentation en établissement de santé

Une chaîne de professionnels au service de l'alimentation



17

1 - Une commission des menus



18

Une commission des menus

Objectif : validation des menus pour les patients et les personnels des restaurants.

La commission des menus regroupe :

- Des professionnels du service restauration
- Un professionnel du service diététique
- Un professionnel du bureau de l'alimentation de la Direction des Achats et de La Logistique

Les points suivants sont étudiés :

- **Prise en compte des orientations :**
 - Du Plan National de la Nutrition et de la Santé (PNNS)
 - Du Plan National pour l'Alimentation (PNA)
- Suivi du plan alimentaire de quatre semaines avec un cycle d'été et un cycle d'hiver
- Équilibre nutritionnel
- Présence d'aliments ou de plats saisonniers
- Adéquation avec le planning d'approvisionnement et de production
- Coût



19

2 – Des achats maîtrisés



20



5 étapes



Étape 1 : Le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

Étape 5 : Le choix des produits / fournisseurs par la commission d'appel d'offres

Étape 2 : La qualité nutritionnelle avec l'analyse des fiches produits des fournisseurs



Étape 4 : Le contrôle de la qualité organoleptique

Étape 3 : La codification des échantillons (qualité hygiénique, étiquetage, emballage)

21

Etape 1 : Cahier des charges Le Cahier des Clauses Techniques Particuliers (CCTP) adressé aux fournisseurs

Exemple lot « Bœuf viande fraîche à rôtir » :

• **Tende de tranche**, 2.5 kg au minimum, parée, épluchée, dénervée, non bardée, prête à cuire, ficelée façon chaussette, conditionnement sous vide de 1 à 3 pièces.

• **Stampille CEE**

• **Numéro des Services Vétérinaires**

• **Identité du fournisseur**

• **Identification :**

- Pays d'origine
- Pays d'élevage
- Pays d'abattage



22

Etape 2 : Contrôle du Service Diététique

La qualité nutritionnelle avec l'analyse des fiches produits du fournisseurs (exemple mouliné de bœuf)

Normes AFNOR (NF V 46,101)
 Protides > 18 g / 100 gr et P/L
 (Protides/Lipides) > 2



Mouliné de bœuf		C/P	P/100 g	Norme AFNOR	P/L	Ingrédients	Remarques
F1	Sans Gélatine	14	23	Oui	3,28	Bœuf, poivre, échalotes, épices, aromates	Conforme nutritionnel

23

Etape 3 : Contrôle et codification des échantillons

Lors de cette étape, les professionnels contrôlent les points suivants :

- Identification du produit
- Emballage / Conditionnement (qualité hygiénique)
- Étiquetage
- Grammage

Ils sont notés :

- **C.** : Conformité
- **N.Cm** : Non-conformité mineure
- **N.CM** : Non-conformité majeure (refus)



Codification des échantillons afin d'avoir une présentation objective des produits pour la réunion qualité.

24

Etape 4 : Notation de la qualité organoleptique par la commission qualité

- Aspect
- Texture
- Goût
- Assaisonnement



Un classement final des lots est effectué.

Des personnels soignants sont invités à cette réunion.

25

Etape 5 : Le choix des produits / fournisseurs par la commission d'appel d'offres

Les représentants de la commission d'appel d'offres se réunissent pour effectuer **le choix définitif des produits et des fournisseurs.**

Il leur est proposé :

- un classement économique des offres des fournisseurs
- un classement qualitatif des offres à l'issue des commissions qualité



26

3 – Contrôles à réception des produits



27

Matières premières contrôlées à la réception



ENR 7Co.1-3
Édition n°1

FICHE DE CONTRÔLE À RECEPTION DES PRODUITS

NC : non conforme

C : conforme

Fiche à agrafier sur la feuille "commandes à recevoir par date de livraison".

DLC du produit	Heure d'arrivée	CAMION		PRODUIT					Visa N°fiche NC
		État, propreté de caisse	Température	Température	Emballage / conditionnement	Etiquetage	Aspect du produit	Provenance / catégorie	
13/03/2003	8 h 15	C	+3°C	+2°C	C	C	C	France / B	



Contrôle qualité des produits

28

Les non-conformités

En cas de détection de non-conformité, un responsable est alerté. Une non-conformité est alors adressée au fournisseur via le logiciel AGIRE (pour le marché UNIHA).



29

4 – Prétraitement des produits



30

Le prétraitement des produits

- Décartonnage des produits (seul l'emballage primaire des produits est conservé)
- Relevé de la traçabilité : ouverture d'une fiche de vie
 - En 2013 : 63 fiches ouvertes chaque jour

31

Partie complétée par le prétraitement

chm[®] CUISINE CENTRALE

N° semaine: 31 FICHE DE VIE PRIMAIRE N°053555 ENR 4.0.1 Edition n°1 2270

PRETRAITEMENT MARASIN LEGUMIERE Date de prétraitement: 28 JUL 2014

Désignation du produit: DTD Lamelles Unité: 1305 Poids: Grilles: Plaques: Boîtes: Bacs: Poches:

DLC ou DLUD fournisseur: 02/08/16 N° de lot: 0112233430

Origine: Estampille: 1305

Destinataire: Chaude Froid Diététique Spécialisée Collation de nuit Autre à préciser: CP

Date prévisionnelle de production: 30/07/15 Contrôle produits à réception: NC

DECONGELATION / RECONGELATION Date: 30/07/14 Heure: 3h45 Vis agent: DP

DECONGELATION Date de mise en décongélation: / / Heure: / / Vis agent:

PRODUCTION Date réelle de production (jour J): 30/07/14

Code matériel →	<u>F2</u>				
Heure début cuisson	<u>9h00</u>				
Heure fin cuisson	<u>9h30</u>				
Température fin cuisson	<u>30</u>				

Nombre de rations patients	Salé	Sans sel	Nature selé	Nature sans sel	Sucré / Salé
Prévues	<u>30</u>	<u>20</u>		<u>10</u>	
Réalisées	<u>20</u>	<u>20</u>			

Nombre de rations	Restaurant	Interat	Charles Drouot	Équipes de nuit	Thermo scellage
Prévues					<input type="checkbox"/>
Réalisées					

Contrôle: Aspect: L/S Texture: L/S Goût: L/S Assaisonnement: L/S Vis agent: DP

REFROIDISSEMENT Numéro de cellule → 2 Vis agent:

Heure début	<u>9h15</u>				
Température début	<u>75</u>				<u>BCF</u>
Heure fin	<u>10h25</u>				<u>gce</u>
Température fin	<u>95</u>				

STOCKAGE Date prévisionnelle de consommation: 1/08/15 Déjeuner Dîner A consommer jusqu'au: 2/08/15

Contrôle visuel: NC N° lieu de stockage: PU1

ATELIER INTERMEDIAIRE Date de traitement: / / Préparation froide: Atelier spécialisé: Tranchage: M A C

A consommer jusqu'au: / / Température du produit: C NC Contrôle dégustation: C NC

Contrôle visuel: C NC Nombre de rations: Vis agent:

CHAMBRE FROIDE PRODUITS FINIS

N° lieu de stockage:	Contrôle	Nombre de rations stockées	Nombre de rations détruites	Vis agent
	J	<u>C</u>	<u>NC</u>	
	J+1	<u>C</u>	<u>NC</u>	
	J+2	<u>C</u>	<u>NC</u>	

ALLOTISSEMENT / RESTAURANT

Déj	Din	T° déb	T° fin	H déb	H fin	Nbre de rations détruites	Nbre de rations manquantes	Produit de remplacement	Unités concernées	Vis agent
J										
J+1										
J+2	<u>OK</u>	<u>6,8</u>	<u>14,9</u>	<u>15</u>	<u>14h</u>	<u>21</u>				<u>SP</u>
J+3										

Contrôle visuel: NC Grammage:

32

5 – Déconditionnement / Décongélation



33

Le déconditionnement et la décongélation

- Déconditionnement des produits (ouverture des boîtes de conserve, des sachets...)
- Décongélation des produits en chambre froide positive
- Relevé sur la fiche de vie de la date et de l'heure de ces deux étapes

DECONDITIONNEMENT / DEBOITAGE		Date : 30/10/14	Heure : 9h45	Vais agent : DP
DECONGELATION		Date de mise en décongélation : / /	Heure : / /	Vais agent :

34