ROYAUME DU MAROC

IMANOR

المعهد المغربي للتقييس

Institut Marocain de Normalisation

Référentiel de Certification –

Etablissements de restauration

Bonnes Pratiques de Fabrication (BPF)

© IMANOR 2016

SOMMAIRE

INTRODUCTION
1- OBJET ET CHAMP D'APPLICATION
2- REFERENCES NORMATIVES
3- TERMES ET DEFINITIONS

Partie I
4- PRODUCTION
4.1 Intrants (matières premières, ingrédients et emballages)
4.2 Préparation
4.2.1 Déballage
4.2.2 Décongélation
4.2.3 Nettoyage
4.2.4 Répartition en portions
4.3 Fabrication en cuisine
4.3.1 Mélange
4.3.2 Chaine du chaud
4.3.3 Chaine du froid
5- MISE EN SERVICE
5.1 Service de plats chauds
5.2 Service de plats froids
5.3 Gestion des excédents
6- CONTROLE

Partie II
7- MANAGEMENT DE LA QUALITE
7.1 Principes
7.2 Gestion des dangers sanitaires
7.3 Documentation et enregistrements
7.4 Validation
7.5 Sous-traitance
7.6 Notification et gestion des TIAC (Toxi-infections alimentaires collectives)
7.7 Réclamations sur le produit
7.8 Gestion des modifications
7.9 Déviations
7.10 Traitement des produits hors spécifications
7.11 Audit interne

INTRODUCTION

Le présent référentiel de certification a été préparé à l'intention des établissements de restauration et prend en compte les besoins spécifiques de ces organismes. Il décrit les exigences relatives aux Bonnes Pratiques de Fabrication (BPF) destinées à permettre aux restaurants de maîtriser les conditions générales de la sécurité des denrées alimentaires en restauration.

La sécurité des denrées alimentaires et des repas doit être assurée à toutes les opérations de la chaîne de restauration. Des BPF doivent être définies, établies et mises en œuvre dans les organismes intervenant dans cette chaîne qui, selon les cas, préparent, transforment, cuisinent, entreposent et servent des denrées alimentaires et/ou des repas destinés à la consommation humaine sur le lieu de ces organismes.

Les BPF donnent des conseils pratiques et organisationnels concernant la gestion des activités de fabrication et de contrôle affectant la qualité des produits, dans le cadre d'un système de management, tout au long de la chaine de préparation des produits depuis la réception à la mise en service, basés sur les principes de gestion du risque.

Ce référentiel est constitué de deux parties. La Partie I présente les BPF spécifiques qui s'appliquent aux activités de production, de mise en service et de contrôle tandis que la Partie II clarifie les exigences du management de la qualité relatives aux BPF.

L'objectif de ces BPF est de définir et de maîtriser les activités appropriées qui permettent d'obtenir une préparation alimentaire correspondant aux caractéristiques définies.

Le présent référentiel peut être appliqué dans tout organisme opérant dans le secteur de la restauration, qui relève du champ d'application (§ 1) du référentiel.

Ce document est la propriété de l'IMANOR. Toute utilisation ou référence à ce document pour des fins de certification ou d'auto-évaluation doit être faite par l'IMANOR ou via un accord formel de ce dernier.

1- OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Le présent référentiel spécifie les exigences relatives aux Bonnes Pratiques de Fabrication (3.2) visant à maîtriser les conditions générales de la sécurité des denrées alimentaires en restauration.

Le présent référentiel s'applique aux établissements de restauration (3.1) qui interviennent dans la préparation, la transformation, le contrôle, l'entreposage et la mise en service des denrées alimentaires et/ou des repas destinés à la consommation humaine sur le lieu de ces organismes.

Le champ d'application porte sur l'activité suivante :

- préparer les boissons/jus et/ou les repas chauds ou froids, qui sont destinés à être consommés sur place dans des locaux aménagés à cet effet dans un but de consommation directe.

Les activités de transport, de livraison et/ou de distribution ne sont pas couvertes. Toutefois, l'opération de rappel de produits étant considérée comme importante pour les opérations de restauration, le présent référentiel précise d'autres aspects de maîtrise relatifs à cette opération.

Les activités de restauration étant diverses par nature, les exigences spécifiées dans le présent référentiel peuvent ne pas être applicables en totalité à un établissement de restauration.

2- REFERENCES REGLEMENTAIRES ET NORMATIVES

-Loi 28-07 relative à la sécurité sanitaire des produits alimentaires et ses textes d'application
-Loi 17.88 relative à l'indication de la durée de validité sur les conserves et assimilées et les boissons destinées à la consommation humaine ou animale
-NM ISO 22000: Systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires - Exigences pour tout organisme appartenant à la chaîne alimentaire
-NM ISO/TS 22002-1: Programmes prérequis pour la sécurité des denrées alimentaires - Partie 1: Fabrication des denrées alimentaires
-NM ISO/TS 22002-2: Programmes prérequis pour la sécurité des denrées alimentaires - Partie 2: Restauration
-NM 08.0.000: Principes généraux d'hygiène alimentaire
-NM 08.0.002: Système de management H.A.C.C.P. – Exigences
-CAC/RCP 39 : Codes d'usages en matière d'hygiène pour les aliments précuisinés et cuisinés en restauration collective
-NM 03.7.001 : Qualité des eaux d'alimentation humaine

3- TERMES ET DEFINITIONS

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions donnés au niveau de la réglementation technique applicable, de l'ISO 9000 (Systèmes de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire) et de l'ISO 22000 ainsi que les suivants s'appliquent.

3.1 Etablissement de restauration
Tout lieu ou local accessible au public dont l'activité est la restauration sur le lieu des préparations

3.2 Bonnes Pratiques de Fabrication (BPF, en anglais *Good Manufacturing Practices - GMP*) est une notion d'assurance de la qualité.

Etablies pour des fins réglementaires pour l'obtention d'autorisation de fabrication des produits qui comprennent les médicaments, les compléments alimentaires, et les produits de nombreux secteurs industriels (par ex. les indus-tries agro-alimentaires, …). Le produit doit être conforme à ses critères d'acceptation définis et ne devant pas exposer un consommateur à un risque remettant en cause la sécurité, la qualité ou l'efficacité du produit.
Elles insistent sur les pratiques d'hygiène et d'organisation qui doivent être mises en place à tous les niveaux

3.3 Critères d'acceptation
limites numériques, étendues ou critères pour le contrôle décrit auquel une matière/un produit doit se conformer pour être considéré(e) comme acceptable pour son utilisation prévue

3.4 Lot
quantité définie d'une matière première, d'un article de conditionnement ou d'un produit fabriqué en une opération ou en une série d'opérations, telle qu'elle puisse être considérée comme homogène

3.5 Numéro de lot
combinaison caractéristique de chiffres, lettres et/ou symboles qui identifie spécifiquement un lot

3.6 Etalonnage
ensemble des opérations établissant, sous certaines conditions spécifiées, la relation entre les valeurs indiquées par un appareil ou un système de mesure, ou entre les valeurs données par une mesure matérielle, et les valeurs correspondantes d'un étalon

3.7 Gestion des modifications
organisation interne et responsabilités relatives à toute modification prévue d'une ou de plusieurs activités couvertes par les Bonnes Pratiques de Fabrication, pour assurer que tous les produits fabriqués, conditionnés, contrôlés, servis et stockés correspondent aux critères d'acceptation définis

3.8 Nettoyage
toute opération assurant un niveau de propreté et d'aspect, consistant à séparer et à éliminer d'une surface les salissures généralement visibles, par la combinaison de facteurs, en proportions variables, tels que action chimique, action mécanique, température, durée d'application

3.9 Désinfection
opération utilisée pour réduire la quantité de micro-organismes indésirables de surfaces inertes contaminées, selon les objectifs fixés

3.10 Réclamation
information externe signalant qu'un produit ne correspond pas aux critères d'acceptation définis

3.11 Contamination
présence d'éléments indésirables tels que des éléments chimiques, physiques et/ou microbiologiques dans le produit

3.12 Contamination croisée
Contamination d'une matière ou d'un produit par une autre matière, un autre produit, une personne ou un équipement.

3.13 Sous-traitant
personne, société ou organisation externe effectuant une opération au nom de l'établissement de restauration

3.14 Contrôle de la qualité
vérification que les critères d'acceptation sont atteints

3.15 Assurance de la qualité
ensemble des activités préétablies et systématiques nécessaires pour donner confiance en ce qu'un produit satisfait aux critères d'acceptation déterminés

3.16 Déviation
organisation interne et responsabilités relatives à l'autorisation de s'écarter des exigences spécifiées, suite à toute situation prévue ou imprévue et, dans tous les cas, temporaire, concernant une ou plusieurs activités couvertes par les Bonnes Pratiques de Fabrication

3.17 Produit fini
Préparation ou plat ayant subi toutes les étapes de production, y compris le conditionnement le cas échéant, pour l'expédition (livraison à domicile)

3.18 Contrôle en cours de fabrication
contrôles effectués lors de la fabrication en vue de surveiller et, si nécessaire, d'ajuster le procédé pour s'assurer que le produit atteint les critères d'acceptation définis

3.19 Audit interne
examen systématique et indépendant, réalisé par le personnel compétent au sein de la société, qui a pour objectif de déterminer si les activités couvertes par ces bonnes pratiques et leurs résultats satisfont aux dispositions préétablies et si ces dispositions sont mises en œuvre de façon efficace et sont aptes à atteindre les objectifs

3.20 Maintenance
toute opération de support et de vérification, périodique ou non planifiée, destinée à garder les locaux et les équipements en état de fonctionnement approprié

3.21 Hors spécification
résultat de test, de mesure ou d'examen qui ne respecte pas les critères d'acceptation définis

3.22 Production
opérations de fabrication et de conditionnement : Toutes les opérations de réception des matières, de production, de conditionnement, de reconditionnement, d'étiquetage, de réétiquetage, de libération et de stockage

3.23 Matière première
toute substance entrant ou intervenant dans la fabrication d'un produit vrac

3.24 Echantillon
un ou plusieurs éléments représentatifs sélectionnés parmi un ensemble, destinés à fournir une information sur cet ensemble

3.25 Echantillonnage
ensemble des opérations relatives au prélèvement et à la préparation d'échantillons

3.26 Déchets
tout résidu d'une opération de production, de transformation ou d'utilisation, toute substance, matière ou produit que le détenteur destine à la mise au rebut

3.27 Procédure
Description documentée des opérations à réaliser, des précautions à prendre et des mesures à appliquer, directement ou indirectement liées à la fabrication

3.28 Protocole de validation
Plan écrit précisant comment la validation doit être conduite et définissant les critères d'acceptation

3.29 Validation
Programme documenté qui apporte un haut degré d'assurance qu'un procédé spécifique, une méthode ou un système, fournira de manière régulière un résultat conforme à des critères d'acceptation prédéterminés

3.30 Danger
Un agent biologique, chimique ou physique contenu ou lié à l'aliment qui peut potentiellement avoir un effet néfaste sur la santé

3.31 Sécurité sanitaire des denrées alimentaires
Assurance que les aliments sont sans danger pour le consommateur quand ils sont préparés et ou consommés conformément à l'usage auquel ils sont destinés.

4. PRODUCTION

4.1 Intrants (matières premières, ingrédients et emballages)

4.1.1 Achat

Les intrants achetés doivent correspondre aux critères d'acceptation prédéfinis, appropriés pour la qualité sanitaire des produits finis.

Les critères d'acceptation sont définis au niveau des clauses techniques de sélection des fournisseurs.

Le choix des fournisseurs est basé sur l'engagement à respecter ces critères.

L'établissement de restauration doit prévoir également des dispositions et des critères d'évaluation des fournisseurs pour s'assurer en permanence de la conformité avec les exigences établies.

4.1.2 Réception des intrants

Outre les critères d'achat, un contrôle à réception des marchandises est nécessaire (quantité, intégrité conditionnement, aspect, date limite d'utilisation, vérification des conditions d'entreposage et de transport particulières (par exemple mesure de la température), …).

Les marchandises non conformes à ce contrôle, doivent être correctement identifiées, étiquetées et entreposées séparément jusqu'à qu'elles soient renvoyées au fournisseur.

Un responsable habilité pour ce contrôle à la réception, doit être désigné.

Les enregistrements de contrôle à la réception doivent être conservés.

Des bonnes pratiques de contrôle à réception des produits selon leur nature et leur usage prévu doivent être définies séparément dans une procédure (par exemple les produits frais, les produits surgelés, les produits devant être conservés à température ambiante et les produits chimiques).

Des analyses de conformité des matières premières doivent être réalisées par échantillonnage selon des procédures étudiées. Un certificat d'analyse du fournisseur peut être utilisé comme remplacement de ces analyses, dès lors que l'établissement dispose d'un système d'évaluation des fournisseurs permanent et efficace.

4.1.3 Identification

Les contenants des intrants doivent être étiquetés afin de les identifier, de donner les informations relatives au lot et d'assurer par la suite la traçabilité du produit fini.

Leur identification doit être constituée des informations suivantes:

- nom du produit,
- date de réception,
- nom du fournisseur,
- référence du lot donnée par le fournisseur ou attribué à la réception,
- température d'entreposage ou de conservation.

4.1.4 Libération

Un système de libération ou de refus doit être mis en place pour assurer que seuls sont utilisés les intrants libérés. Aucune matière ne doit être libérée ou utilisée avant son évaluation complète et satisfaisante par l'unité qualité.

Leur libération doit être effectuée par le personnel autorisé responsable du contrôle de la qualité.

4.1.5 Entreposage

Les matières premières et ingrédients doivent être entreposés de façon appropriée à leurs caractéristiques.

Les matières premières et ingrédients entreposés doivent être conservés dans des conditions adéquates afin d'éviter leur détérioration et de les protéger de la contamination (par exemple les matières premières nécessitant une réfrigération ou une congélation).

Les matières premières, les ingrédients et les emballages doivent être entreposés à distance du sol, avec un espace suffisant entre les matériaux et les murs pour permettre les activités de contrôle, de nettoyage et de maîtrise des nuisibles. Les différents locaux doivent être séparés et identifiés.

Le local d'entreposage des matières sèches doit être maintenu dans des conditions adéquates de température et d'humidité.

Les matériaux d'emballage doivent être protégés de la poussière et autres sources de contamination.

Il faut prévoir des chambres froides suffisantes et séparées d'entreposage aux températures exigées par la réglementation selon la nature du produit et son utilisation prévue, par exemple séparer les produits frais, réfrigérés ou crus des produits préparés ou nettoyés ou aussi des produits prêts à être consommés. De même, Une chambre froide de décongélation doit être prévue et bien marquée à cet effet.

Un protocole de rangement au sein des chambres froides des matières nécessitant une réfrigération doit être établi et bien étudié afin de maîtriser le risque de toute contamination croisée.

Les matières premières doivent être soumises à une rotation de stock efficace et un contrôle des dates de péremption.

Pour un besoin d'utilisation ou de préparation, l'emballage primaire des matières premières et des ingrédients doit être tenu convenablement fermé après fractionnement et étiqueté pour être identifié.

4.2 Préparation

Les produits préparés ou portionnés à l'avance et qui seront utilisés ultérieurement doivent être conservés dans des conditions adaptées, et doivent être convenablement étiquetés.

La préparation des matières doit être réalisée dans des conditions adaptées dans des zones bien séparées (par exemple zone des fruits et légumes, zone des viandes, zone des produits de la mer, zone boulangerie et pâtisserie, etc.).

A l'issue d'un entreposage efficace des denrées alimentaires, il faut prendre les mesures adéquates lors des activités de préparation pour éviter les contaminations ou les réduire au minimum.

4.2.1 Déballage

Les mesures à remplir :

- Le produit n'entre pas en contact avec la face extérieure de l'emballage (carton, plastique ou boîte);

- Prévoir un endroit réservé à cet usage, et nettoyer et désinfecter le plan de travail avant l'opération de déballage;

- Nettoyer et désinfecter les ustensiles servant au déballage (ciseau, ouvre boîte, couteau, …);

- S'assurer du respect des bonnes pratiques d'hygiène par le personnel chargé du déballage.

4.2.2 Décongélation

La décongélation des denrées alimentaires doit se faire à l'abri de toute contamination.

La décongélation doit être réalisée dans une chambre de décongélation réservée à cet effet, capable de maintenir une température inférieure ou égale à 4 °C.

La chambre de décongélation doit être maintenue propre.

Les denrées alimentaires doivent être décongelées dans des conditions telles qu'aucune partie n'atteigne une température supérieure à 4 °C.

La température à cœur des produits décongelés doit être contrôlée à l'aide d'un thermomètre à sonde désinfecté et étalonné.

Au niveau de la chambre de décongélation, il faut prévoir un arrangement séparé des denrées de catégorie différente (par exemple morceaux de viande, steak haché ou filet de poisson) pour éviter le risque de la contamination croisée.

La décongélation ne doit jamais se faire à température ambiante.

Le produit à décongeler ne doit pas baigner dans le liquide de décongélation qui est une source de contamination pour le produit lui-même et les produits environnants. Ce liquide doit être récolté dans un récipient et évacué immédiatement.

La Recongélation des produits décongelés est interdite.

La durée de vie des denrées décongelées doit être précisée selon le type de produit et conformément à la réglementation en vigueur.

Les produits en petites portions et ceux qui ne doivent pas être décongelés (le cas des légumes), peuvent être directement chauffés.

4.2.3 Nettoyage

On entend par nettoyer : gratter, éplucher, écosser, vider le poisson, déplumer ou dépiauter, désosser la viande ou la volaille, etc.

Les mesures à remplir :

- Traiter rapidement les produits réfrigérés des chambres froides;

- Manipuler les produits réfrigérés dans des locaux frais dont la température ambiante ne doit pas dépasser 12 °C et respectant des conditions d'hygiène strictes;

- Exécuter ces opérations de telle manière à éviter tout croisement entre les produits propres et les produits sales, et séparer par un programme de nettoyage;

- Utiliser pour ces opérations de nettoyage spécifiques des plans de travail et des ustensiles réservés exclusivement à chaque opération, facilement identifiables et nettoyés et désinfectés au préalable;

- Les matériaux utilisés dans la conception des plans de travail et des ustensiles doivent être compatibles avec les denrées alimentaires;

- Les plans de travail et les ustensiles qui ont été utilisés doivent être immédiatement débarrassés, nettoyés, voire désinfectés;

- Evacuer directement les déchets dans un local réservé à cet effet.

Par rapport aux fruits et légumes prélavés et prédécoupés, Il faut qu'ils soient:

- lavés à l'eau potable avec un désinfectant (eau chlorée),
- rincés à l'eau potable.

Il faut que le lavage et le rinçage soit réalisé dans un bac ou un seau réservé uniquement aux fruits et légumes.

4.2.4 Répartition en portions

On entend par répartir en portions : couper, hacher, découper en filets, trancher, râper, etc.

Il faut accorder une attention toute particulière au traitement des produits concernés par cette activité. Il est d'une nécessité absolue de respecter une hygiène parfaite dans le déroulement de ces opérations.

Les mesures à remplir :

- La température ambiante des zones de répartition ne doit pas dépasser 12 °C;
- Utiliser des surfaces à découper adaptées aux denrées, nettoyées et éventuellement désinfectées entre deux opérations, si nécessaire;
- La machine à hacher ou à découper doit être nettoyée et désinfectée selon une procédure validée;
- Eviter autant que possible de toucher les denrées à découper et découpées avec les mains;
- Eviter de découper des produits cuits sur les surfaces qui ont été utilisées pour des produits crus;
- Les produits préparés ou portionnés pour être transformés ultérieurement (par exemple un morceau de viande déballé et reconditionné en plus petites portions) doivent être placés immédiatement au réfrigérateur à une température inférieure ou égale à 4 °C pour conservation jusqu'à leur utilisation;
- Chaque portion doit être emballée dans des emballages à usage unique et doit porter une étiquette reprenant, au moins, les mentions suivantes (le nom du produit ; la date de production (préparation et répartition en portions); la date limite d'utilisation (si possible);
- Les matériaux d'emballage doivent être de qualité alimentaire;
- S'assurer du respect des bonnes pratiques d'hygiène par le personnel chargé de cette activité.

4.3 Fabrication en cuisine

4.3.1 Mélange

Lors de cette opération, c'est la propreté du matériel utilisé et l'hygiène des mains qui sont primordiales.

Ce matériel y compris les couverts, doit être nettoyé à l'eau chaude ou à la vapeur et par la suite désinfecté.

Il faut éviter les contacts directs avec les mains. Si le contact avec les mains est inévitable, des gants jetables de qualité alimentaire peuvent être utilisés mais doivent être remplacés très régulièrement.

En aucun cas, il ne faut goûter avec les doigts, mais avec des couverts propres ou jetables.

4.3.2 Chaine du chaud

A l'issue des procédés thermiques, la température à cœur d'une préparation lors d'une liaison chaude doit être maintenue à au moins 63 °C.

4.3.2.1 Cuisson

La cuisson d'une préparation doit être réalisée pour une durée adéquate à la température minimale spécifiée afin de s'assurer de la destruction des micro-organismes pathogènes qui peuvent être présents dans les denrées alimentaires.

Il faut s'assurer de l'état de cuisson en contrôlant idéalement la température à cœur du produit à l'aide d'un thermomètre ainsi que par un contrôle du temps de cuisson.

Pour les préparations chaudes qui ne sont pas destinées à être consommées immédiatement, il faut que la cuisson soit suivie dès que possible d'un refroidissement rapide. Voir ci-dessous les conditions de refroidissement.

Il faut fractionner les préparations chaudes, conserver en liaison chaude les quantités jugées nécessaires pour la mise en service, et refroidir immédiatement et le plus rapidement possible les autres fractions.

C'est entre 10°C et 45°C que la plupart des micro-organismes pathogènes se développent le plus rapidement. Cette zone de température doit donc être dépassée aussi vite que possible.

Toutes les préparations chaudes doivent être identifiées.

4.3.2.2 Friture

Lors des opérations de friture, Il convient de ne pas porter l'huile de friture à une température supérieure à 180 °C qui doit être homogène et vérifiée régulièrement.

Pour respecter cette spécification, il convient que la friteuse soit équipée d'un thermostat fiable et calibré.

Seules les graisses et les huiles de cuisson prévues à cet effet doivent être utilisées.

En cas de réutilisation des graisses et des huiles de cuisson, il est impératif de vérifier que celles-ci sont propres à l'emploi. Avant chaque opération, les graisses et les huiles réutilisées doivent être filtrées à l'aide d'un filtre spécialement conçu afin d'éliminer les résidus alimentaires.

La graisse de friture doit être remplacée régulièrement. Toute la graisse doit être remplacée en même temps. Il est interdit de mettre de la graisse propre dans de la graisse qui a déjà servi.

Lors du remplacement de la graisse de friture, il faut nettoyer la friteuse.

La vérification de la qualité des graisses et des huiles de friture doit être effectuée par des méthodes rapides à l'aide du matériel adéquat (kits pour fritest).

4.3.2.3 Conservation au chaud en cuisine

La conservation à chaud n'est destinée que pour les préparations chaudes qui seront utilisées lors de la mise en service.

La conservation des plats au chaud en cuisine doit se faire au moyen d'un appareil thermique équipé d'un thermostat fiable et calibré.

Cette conservation doit être réalisée en respectant les mesures suivantes :

- La température à l'intérieur de l'appareil thermique doit être adaptée de manière telle que la température à cœur d'une préparation soit maintenue à au moins 63 °C ;
- Veiller à une bonne répartition de la chaleur en remuant régulièrement les plats ;
- Recouvrir autant que possible les plats ;
- Eviter tout contact direct avec les mains ;
- Identifier les plats.

4.3.3 Chaine du froid

Les produits préparés et qui ne seront pas consommés immédiatement doivent être réfrigérés ou congelés aussi rapidement et efficacement que possible, convenablement protégés et identifiés avant utilisation.

4.3.3.1 Réfrigération et entreposage

Lors du refroidissement, Il faut que la température à cœur du produit soit abaissée à 10 °C dans les 2 heures. Au-delà de cette durée, il faut entreposer immédiatement le produit à une température inférieure ou égale à 4 °C dans un équipement de réfrigération où la température à cœur du produit ne doit pas dépasser 4 °C et doit être maintenue jusqu'à l'utilisation du produit;

Il faut refroidir les préparations dans une cellule de refroidissement rapide ensuite les stocker dans une chambre froide;

Il faut que la cellule de refroidissement et la chambre froide soient propres et désinfectées au préalable;

La température d'entreposage du produit doit être vérifiée régulièrement;

Les préparations réfrigérées doivent être emballées et identifiées surtout si elles ne seront pas utilisées le même jour;
La durée de vie des produits doit être précisée selon le type de produit et conformément à la réglementation en vigueur;

Il faut utiliser ou de consommer dès que possible les préparations cuisinées et refroidies entreposées à 4 °C ou moins, idéalement dans les 24 heures.

4.3.3.2 Remise en température

On entend par la remise en température, le fait de réchauffer les plats jusqu'à une température minimale de 63 °C à cœur. Cela peut se faire directement dans des équipements appropriés tel que des fours de remise en températures disposant d'enregistreurs de température étalonnés.

Ce traitement thermique doit être réalisé en respectant les mesures suivantes :

- La cellule de remise en température doit être propre et désinfectée au préalable;
- Vérifier la date limite d'utilisation des plats réfrigérés;
- Placer le plat dans la cellule de remise en température en conservant l'étiquette d'origine;
- Réchauffer le plus rapidement possible, de préférence passer de 10 à 63°C en moins d'une heure;
- Réchauffer juste avant la mise en service;
- Ne traiter que la quantité nécessaire et consommer le produit réchauffé le jour même ;
- Mélanger régulièrement les plats à réchauffer;
- Maintenir les plats réchauffés à minimum 63°C;
- Ne pas réchauffer au bain-marie; le bain-marie est par contre une solution pour tenir au chaud;
- Contrôler la température à cœur des plats à l'aide d'un thermomètre étalonné et désinfecté.

4.3.3.3 Congélation et entreposage

Immédiatement après refroidissement, le produit doit être congelé aussi rapidement que possible.

Les plats cuisinés et congelés doivent être entreposés à une température inférieure ou égale à −18 °C.

Les plats cuisinés à congeler doivent être emballés et identifiés portant les mentions suivantes : date de préparation, date de congélation et date limite d'utilisation.

La température des denrées alimentaires entreposées doit être vérifiée fréquemment.

4.3.3.4 Préparations froides

On entend par préparations froides :

- le fait de mélanger différents éléments d'une salade,
- la préparation de plats froids ou d'assiettes froides.

L'hygiène personnelle et tout particulièrement l'hygiène des mains et le respect de la chaîne du froid sont ici primordiaux. Pour garantir cette condition, il est impératif de travailler dans un environnement de travail frais (température ambiante inférieure ou égale à 12 °C).
Les mesures à remplir :

- Ne pas préparer les plats en trop grande quantité à la fois;

- Travailler avec des petites quantités de matières premières refroidies et les renouveler régulièrement;
- Ne sortir du réfrigérateur que les quantités nécessaires;
- Remettre tous les produits au réfrigérateur à chaque interruption du travail et toujours conserver les produits à une température inférieure à 6°c;
- Placer les plats préparés directement au réfrigérateur ou servez-les immédiatement;
- Emballer et identifier les préparations;
- Si les préparations ne seront pas consommées le jour même, prévoir une étiquette portant les mentions suivantes: la Date de préparation et la date limite de consommation à déterminer, en tenant compte de la date limite de consommation du produit le plus fragile et/ou le moins frais.

5. LA MISE EN SERVICE

5.1 Service de plats chauds

Pour servir au sein des établissements de restauration qui proposent des plats chauds à la carte ou dans un comptoir de self-service, le système de distribution doit être tel que les produits proposés soient protégés contre toute contamination croisée susceptible de résulter du personnel chargé du service, des équipements et des ustensiles utilisés ou de l'air ambiant :

- Les zones de consommation des plats doivent être tenues dans de bonnes conditions d'hygiène;
- Les matériaux de l'équipement, du mobilier et des ustensiles disponibles dans ces zones doivent être compatibles, en nombre suffisant et en bon état d'hygiène et de maintenance;
- Des mesures doivent être prises afin d'assurer une qualité régulière de l'air circulant dans ces zones;
- La température doit être supérieure ou égale à 63 °C pour les plats préparés selon la liaison chaude;
- Pour la présentation des plats chauds, l'équipement peut comprendre des bains-marie, des étagères chauffantes électriques ou à gaz, des réchauds et autres. L'équipement doit être réglé de sorte que les produits soient maintenus à la température exigée pendant une durée maximale de 6 heures. Pour les produits dont la température est difficile à maintenir, par exemple les produits frits ou grillés, la durée d'exposition est réduite à 3 heures;
- La température et la durée de conservation à chaud doivent être vérifiées régulièrement;
- Des plats propres et du matériel de service propre (couverts, nappes, …) doivent être utilisés à chaque nouveau service;
- Les plats et du matériel de service dans lesquels il reste des résidus alimentaires ne doivent pas être réutilisés;
- Le personnel chargé du service doit être très soigneux et doit respecter les règles d'hygiène du personnel décrite dans le chapitre 3.8.3. Il doit se laver les mains très régulièrement. Il ne doit pas mettre ses doigts à l'intérieur des assiettes, ni des plats, ni des verres;
- Si le contact direct avec les mains est inévitable, des gants jetables doivent être utilisés et remplacés très régulièrement;
- Une nouvelle préparation ne doit pas être mélangée à un produit déjà exposé, à moins que les deux se trouvent à une température supérieure ou égale à 63 °C et qu'il n'y ait aucun risque pour la sécurité des produits;

- L'enchaînement des opérations propres et des opérations sales est interdit, par exemple encaisser de l'argent, débarrasser, manipuler la vaisselle sale, éliminer les déchets, … et servir des repas;
- Les décorations et les plantes ne doivent pas constituer des sources de contamination des produits exposés;
- Les restes des plats qui proviennent des tables ne doivent pas être réutilisés. Ils doivent être détruits selon des procédures.

5.2 Service de plats froids

Pour servir au sein des établissements de restauration qui proposent des plats froids à la carte ou dans un comptoir de self-service, le système de distribution doit être tel que les produits proposés soient protégés contre toute contamination croisée susceptible de résulter du personnel chargé du service, des équipements et des ustensiles utilisés ou de l'air ambiant :

- Les zones de consommation des plats doivent être tenues dans de bonnes conditions d'hygiène;
- Les matériaux de l'équipement, du mobilier et des ustensiles disponibles dans ces zones doivent être compatibles, en nombre suffisant et en bon état d'hygiène et de maintenance;
- Des mesures doivent être prises afin d'assurer une qualité régulière de l'air circulant dans ces zones;
- La température doit être inférieure ou égale à 4 °C pour les plats préparés selon la liaison froide;
- Pour la présentation de denrées alimentaires froides, des équipements adaptées doivent être utilisés, par exemple l'utilisation d'étagères réfrigérées;
- L'équipement doit être réglé pour maintenir les produits à une température maximale de 4 °C;
- Si la température est comprise entre 4 °C et 10 °C, la durée maximale d'exposition ne doit pas dépasser 2 heures;
- La température et la durée de conservation à froid doivent être vérifiées régulièrement;
- L'équipement de refroidissement ne doit pas être surchargé afin de garantir un bon fonctionnement et le respect de la chaîne du froid. Il faut le réapprovisionner régulièrement afin de maintenir les températures;
- Les conditionnements de condiments (ketchup, moutarde, câpres, …) : une fois ouverts, ils doivent rester propres et être rangés au frais entre les services;
- Le mélange de produits chauds avec les produits réfrigérés dans l'équipement de mise service, est proscrit;
- Des plats propres et du matériel de service propre (couverts, nappes, …) doivent être utilisés à chaque nouveau service;
- Les plats et du matériel de service dans lesquels il reste des résidus alimentaires ne doivent pas être réutilisés;
- Le personnel chargé du service doit être très soigneux et doit respecter les règles d'hygiène du personnel décrite dans le chapitre 3.8.3. Il doit se laver les mains très régulièrement. Il ne doit pas mettre ses doigts à l'intérieur des assiettes, ni des plats, ni des verres;
- Si le contact direct avec les mains est inévitable, des gants jetables doivent être utilisés et remplacés très régulièrement;
- L'enchaînement des opérations propres et des opérations sales est interdit, par exemple encaisser de l'argent, débarrasser, manipuler la vaisselle sale, éliminer les déchets, … et servir des repas;
- Les décorations et les plantes ne doivent pas constituer des sources de contamination des produits exposés;

- Les restes des plats qui proviennent des tables ne doivent pas être réutilisés. Ils doivent être détruits selon des procédures.

5.3 Gestion des excédents

Dans le cas où les produits sont distribués en self-service, il est fort probable que leurs excédents retournés en cuisine n'aient pas été maintenus de manière ininterrompue à une température suffisamment élevée ou suffisamment fraîche ou qu'ils aient été manipulés dans ces mêmes conditions, et par conséquent le risque qu'ils soient contaminés est élevé.
Les excédents utilisables doivent être gérés avec la prudence nécessaire, notamment en respectant les mesures suivantes :

- Traiter les excédents utilisables directement après le service, les refroidir rapidement ;
- Ne jamais réutiliser des excédents du comptoir de service chaud qui sont restés pendant des durées dépassant celles citées au chapitre 5.1 ;
- Ne réchauffer les excédents utilisables qu'au maximum une seule fois ;
- Conserver des excédents de plats froids – recouverts et identifiés – au maximum 24 heures au réfrigérateur ;
- Veiller à ce que la chaîne du froid des excédents réfrigérés encore utilisables ne soit pas interrompue ;
- Afin de limiter les excédents, ne préparer que les quantités jugées nécessaires pour le service.

6. CONTROLE

Des contrôles internes et externes (visuels et analyses) concernant les éléments ci-dessous en cours de fabrication doivent être définis :

- Les bonnes pratiques d'hygiène relatives aux programmes préalables;
- La réception des intrants;
- Les matières premières, si nécessaire;
- L'eau de puits ainsi que la vapeur et la glace issues de cette eau;
- Toutes les étapes de la fabrication;
- Les produits en cours de fabrication;
- Les plats préparés (froids et chaud);
- L'efficacité des opérations de nettoyage et de désinfection.

Les critères d'acceptation relatifs aux contrôles doivent être établis pour spécifier les exigences auxquelles doivent répondre les éléments précités.

Tous les critères d'acceptation des contrôles, tous les plans d'échantillonnage et toutes les procédures de contrôle doivent être scientifiquement fondés et appropriés pour assurer que les intrants, les produits en cours, les produits finis et l'étiquetage sont conformes à la réglementation en vigueur et aux standards établis de qualité.

Les critères d'acceptation et les procédures de contrôle doivent être cohérents avec celles contenues dans les dossiers de production de lot.

Les critères d'acceptation, les plans d'échantillonnage et les procédures de contrôle, y compris leur modification, doivent être établis, revus et approuvés par l'unité qualité.

Il faut que ces contrôles soient effectués selon un programme défini et pertinent.

Les procédures des contrôles doivent être suivies par des membres du personnel possédant les compétences techniques et une bonne compréhension des présentes bonnes pratiques.

Les enregistrements des contrôles réalisés doivent être identifiés, datés et conservés pendant au moins deux (2) années.

Tout résultat de contrôle en dehors des critères d'acceptation doit être rapporté et soumis à une enquête de façon appropriée.

Il faut conserver les échantillons des produits prélevés - selon un programme d'échantillonnage pertinent - en cours de fabrication et les produits finis en vue d'analyses externes à des fins de contrôle qualité, dans des emballages stériles et identifiés au sein d'une chambre froide ou d'un réfrigérateur spécifique à une température inférieure ou égale à 4 °C pendant au moins 3 jours après la consommation entière du lot.

7. MANAGEMENT DE LA QUALITE

7.1 Principes

La qualité doit être de la responsabilité de toutes les personnes impliquées dans la production.

Chaque établissement doit établir, documenter et mettre en œuvre un système efficace de gestion de la qualité qui implique la participation active de la direction et du personnel de fabrication concerné.

Le système de gestion de la qualité doit couvrir la structure organisationnelle, les procédés, les procédures, et les ressources, ainsi que les activités nécessaires pour garantir la conformité des préparations/plats aux spécifications attendues de qualité.

Toutes les activités concernées par les BPF doivent être définies, documentées et couvertes par le système qualité.

Il doit exister une unité qualité indépendante de la production responsable à la fois de l'assurance de la qualité et du contrôle de la qualité.

Tout écart par rapport aux procédures établies doit être documenté. Les écarts doivent faire l'objet d'une enquête (les manquements au respect des BPF, les produits hors spécifications, les réclamations et les audits).

7.2 Gestion des dangers sanitaires

L'environnement de la fabrication au sein d'un établissement de restauration, est toujours soumis à des dangers qui peuvent menacer la sécurité sanitaire des produits et par conséquent la santé des consommateurs.

La gestion des dangers est un processus systématique d'évaluation, de maîtrise et de revue des dangers.

L'établissement de restauration peut évaluer et maîtriser le danger à l'aide de méthodes de gestion reconnues et de procédures internes.

L'établissement doit utiliser la méthode « Analyse des dangers et maîtrise des points critiques (Hazard Analysis and Critical Control Points - HACCP) » définie au niveau de la norme marocaine NM 08.0.002.

7.3 Documentation et enregistrements

7.3.1 Système documentaire et spécifications

L'établissement doit établir, concevoir, mettre en place et maintenir son propre système de documentation, qui doit être approprié à sa structure organisationnelle et ses activités.
l'objectif de la documentation est de décrire les activités définies dans ces bonnes pratiques de fabrication pour relater l'historique de ces activités et éviter tout risque d'interprétation, de perte d'information, de confusion ou d'erreurs inhérentes à la communication orale.

Il convient que les documents soient composés d'éléments tels que des procédures, des instructions, des spécifications, des protocoles, des rapports, des méthodes, des programmes et des enregistrements, appropriés aux activités couvertes par ces bonnes pratiques de fabrication.

Les documents peuvent être sous format papier ou électronique.
Une procédure doit être établie pour la rédaction, l'approbation, la diffusion, la révision et l'archivage des documents.

Les documents peuvent être internes et externes.

Il faut que les enregistrements qui requièrent l'entrée de données manuscrites :
-indiquent ce qui est à renseigner,
-soient écrits de façon lisible à l'encre indélébile,
-soient signés et datés,
-soient corrigés si nécessaire, tout en permettant la lecture du texte original; le cas échéant, il faut que la raison de la correction soit enregistrée.

Tous les enregistrements relatifs à la fabrication et aux contrôles doivent être conservés au moins durant la validité des lots préparés.

Des spécifications doivent être établies et documentées pour les intrants, les produits en cours de fabrication, les produits finis, les contrôles, les analyses et l'étiquetage.

7.3.2 Dossiers de production de lot (dossiers de production et de contrôle de lots)

Des dossiers de production de lot doivent être préparés pour chaque préparation, et inclure une information complète relative à la production et au contrôle de chaque lot. Le dossier de production de lot doit être vérifié avant son émission.

L'enregistrement de la réalisation complète de chaque étape significative dans les dossiers de lot (dossiers de production et de contrôle de lot) doit inclure :

- les dates, et le cas échéant, les horaires ;
- l'identité des principaux équipements utilisés ;
- l'identification spécifique de chaque lot, comprenant les poids, les mesures et les numéros de lot des matières premières, des produits en cours, ou de toute matière retraitée utilisée lors de la fabrication ;

- les valeurs réelles enregistrées pour les paramètres critiques du procédé ;
- tout échantillonnage effectué ;
- les personnes et leurs signatures, qui réalisent et supervisent directement ou vérifient chaque étape critique du procédé ;
- les spécifications et résultats des contrôles en cours de procédé et des contrôles de laboratoire ;
- la description d'étiquetage des matières et produits ;
- tout écart constaté, son évaluation, l'enquête menée ;
- les résultats des contrôles de libération.

Des procédures écrites doivent être établies et suivies pour la revue et l'approbation des dossiers de production et de contrôles des lots, afin de déterminer la conformité des produits aux spécifications établies avant la libération ou la mise en service du lot.

Tout rapport relatif à un écart, une enquête, ou une non-conformité aux spécifications doit être revu comme partie intégrante du dossier de lot, avant que le lot ne soit libéré.

7.4 Validation

L'approche de l'établissement en matière de validation doit être documentée. Ceci inclut la validation des procédés de fabrication et des méthodes de nettoyage.

7.4.1 Documentation de la validation

Un protocole de validation écrit qui spécifie la façon dont la validation d'un procédé particulier doit être conduite, doit être établi. Le protocole doit être revu et approuvé par l'unité qualité et les autres unités désignées.

Le protocole de validation doit spécifier les étapes critiques du procédé et les critères d'acceptation, de même que le type de validation qui doit être conduit (par exemple, validation rétrospective ou prospective) et le nombre de procédés à réaliser.

Un rapport de validation qui renvoie au protocole de validation doit être préparé, résumant les résultats obtenus, commentant toutes les déviations observées et tirant les conclusions appropriées avec les modifications recommandées pour corriger les insuffisances.

Tout écart au protocole de validation doit être documenté avec une justification appropriée.

7.4.2 Approche de la validation des procédés

La validation d'un procédé est la preuve documentée que le procédé mis en œuvre à l'intérieur des paramètres établis peut fonctionner de manière efficace et reproductible pour produire une préparation conforme à ses critères d'acceptation et à ses caractéristiques de qualité préétablies.

La validation prospective est préférable.

7.4.3 Validation des nettoyages

Les procédures de nettoyage doivent normalement être validées. La validation des nettoyages doit être orientée vers les procédés dans lesquels la contamination présente le plus grand risque pour la qualité des préparations.

Le protocole de validation d'un nettoyage doit décrire les équipements à nettoyer, les procédures, les matières, les paramètres à surveiller et à contrôler et les méthodes analytiques. Le protocole doit également indiquer la nature des échantillons à prélever.

Les procédures de nettoyage doivent être surveillées à intervalles appropriés après leur validation, pour s'assurer que de telles procédures sont efficaces lors de leur utilisation en production de routine. La propreté des équipements peut être surveillée par des contrôles analytiques et un examen visuel, lorsque cela est réalisable.

7.5 Sous-traitance

Tous les sous-traitants doivent être en conformité avec les activités définies dans les présentes BPF.

Les sous-traitants doivent être évalués par le donneur d'ordre afin de s'assurer de la conformité aux BPF des opérations spécifiques qui sont réalisées sur les sites des sous-traitants.

Il doit exister un contrat écrit et approuvé entre le donneur d'ordre et le sous-traitant, qui définit en détail les responsabilités relatives au respect des BPF, y compris les mesures de qualité, de chaque partie.

Le contrat doit permettre au donneur d'ordre de réaliser un audit de conformité aux BPF des installations du sous-traitant.

Lorsque la sous-traitance est permise, le sous-traitant ne doit transférer à une tierce partie aucun des travaux qui lui ont été confiés sous contrat, sans une évaluation et une approbation préalable de ces dispositions par le donneur d'ordre.

Les modifications de procédé, d'équipement, de méthodes de contrôle, de critères d'acceptation ou d'autres exigences contractuelles, ne doivent pas être faites sans que le donneur d'ordre en soit informé et approuve ces modifications.

7.6 Notification et gestion des TIAC (Toxi-infections alimentaires collectives)

Dès qu'il en a connaissance, l'établissement doit signaler aux autorités compétentes toute survenue, parmi les consommateurs fréquentant son restaurant, d'au moins deux cas groupés de symptomatologie similaire qui pourraient être rapportés à une origine alimentaire commune.

Afin de faciliter l'enquête des services officiels, l'établissement doit tenir à leur disposition les renseignements nécessaires à l'enquête épidémiologique, notamment les menus ou recettes comprenant les denrées effectivement servies ainsi que les plats témoins ayant précédé la survenue des symptômes.

L'établissement doit établir, mettre en œuvre et maintenir des procédures visant à gérer d'éventuelles situations et accidents de TIAC pouvant avoir une incidence sur la santé des consommateurs.

7.7 Réclamations sur le produit

L'établissement doit désigner le personnel autorisé qui centralise toutes les réclamations.

Toutes les réclamations relatives à la qualité des produits, reçues oralement ou par écrit, doivent être enregistrées et faire l'objet d'une enquête selon une procédure écrite.

Les enregistrements des réclamations doivent inclure:
- le nom et les coordonnées du réclamant;
- la nature de la réclamation;
- la date de réception de la réclamation;
- la mesure prise dès la réception de la réclamation (avec la date et l'identité de la personne ayant pris la mesure);
- toute mesure de suivi prise;
- la réponse faite au réclament (avec la date d'envoi de la réponse);
- la décision définitive prise.

Des enregistrements des réclamations doivent être conservés afin d'évaluer leurs tendances, leurs fréquences d'apparition par produit et leur gravité, avec l'objectif de mettre en œuvre des actions correctives et si nécessaire immédiates.

7.8 Gestion des modifications

Un système de maîtrise des modifications doit être établi pour évaluer toutes les modifications susceptibles d'affecter la production et le contrôle des produits.

Des procédures écrites doivent permettre l'identification, la documentation, la revue appropriée et l'approbation des modifications réalisées sur l'organisation, le personnel, les matières premières, les emballages, les critères d'acceptables, les locaux, les équipements, les étapes des procédés et d'étiquetage.

7.9 Déviations

Les déviations par rapport aux exigences spécifiées dans les présentes BPF doivent être autorisées sur la base de données suffisantes pour justifier la décision.

7.10 Traitement des produits hors spécifications

Le traitement des produits hors spécifications doit faire l'objet d'une procédure écrite.

Les enquêtes sur les produits, les produits en cours et les intrants hors spécifications doivent être réalisées par le personnel autorisé.

Les décisions de destruction ou de retraitement doivent être approuvées par le personnel responsable de la qualité.

7.11 Audit interne

Afin de vérifier la conformité des BPF, des audits internes réguliers doivent être réalisés conformément à un programme approuvé.

Il faut que le personnel compétent, spécialement désigné, mène des audits internes de façon indépendante et détaillée, régulièrement ou sur demande.

Les résultats des audits et les actions correctives doivent être documentés et portés à l'attention des responsables du management de l'établissement.

Il faut que le suivi des audits internes confirme la mise en œuvre satisfaisante des actions correctives.