

Le respect des règles protectrices du consommateur en restauration commerciale

La restauration commerciale représente en Aquitaine, en termes d'emplois, environ 80% des 60 000 emplois liés au tourisme et une part importante du chiffre d'affaires réalisé par le tourisme, secteur clé de l'économie régionale.

La satisfaction du consommateur est le gage de la réussite pour toute entreprise, encore plus pour les entreprises de restauration qui apportent une attention toute particulière à la cuisine et un soin à la qualité du service dans l'expression de leurs talents.

Ce soin inclut le respect de règles, en particulier visant à la protection du consommateur.

Quelles sont ces règles qui ont pour but d'une part d'informer loyalement le consommateur, d'autre part d'assurer la sécurité de son alimentation ?

Ce fascicule a pour but de rappeler brièvement les bonnes pratiques visant à l'information loyale du consommateur, à assurer la sécurité de son alimentation, en plus des normes de sécurité et d'accessibilité fixées pour les établissements recevant du public et des règles liées à la vente d'alcool, notamment par rapport à la protection des mineurs (voir la préfecture de votre département pour ces deux derniers aspects)

Les connaître et les respecter contribue à la reconnaissance du savoir-faire des professionnels de la restauration.



I - L'information loyale du consommateur

1

Le restaurateur est soumis à des obligations d'affichage

Plusieurs informations doivent être obligatoirement indiquées aux clients. Ils doivent être obligatoirement informés par affichage, par des panneaux ou des panonceaux, de manière visible et lisible :

➔ de l'extérieur, **des prix à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement**, ainsi que du taux de la TVA applicable. Aux termes de l'arrêté du 27 mars 1987 modifié, cet affichage, qui concerne les cartes ou menus ainsi que le prix de 5 vins ou boissons couramment servies, doit être effectif durant toute la durée et au moins à partir de 11h30 pour le déjeuner et de 18h pour le dîner. Cette obligation vise à permettre au consommateur de faire un choix éclairé. Les prix affichés sont des prix nets pratiqués, c'est à dire taxes et service compris.. Il importe que les produits et boissons mentionnés soient disponibles.

➔ dans les lieux où sont servis les repas de **l'origine des viandes bovines**. Cette obligation est fixée par le décret du 17 décembre 2002, prise à la suite de la crise de la « vache folle ». L'origine, précisée par affichage et sur les cartes, est mentionnée de la manière suivante :

- ✓ "Origine : (nom du pays – « UE » n'est pas un nom de pays)" lorsque la naissance, l'élevage et l'abattage du bovin ont eu lieu dans le même pays,
- ✓ "Né et élevé : (nom du ou des pays) et abattu : (nom du pays)" lorsque la naissance, l'élevage et l'abattage ont eu lieu dans des pays différents.

2

Les informations mentionnées sur les cartes, les menus, la carte des boissons doivent être vraies

La mise au point d'une carte ou d'un menu n'est pas aisée. Elle nécessite réflexion et le respect de principes. Affichés, ils doivent inviter le client à pénétrer dans le restaurant, tout en étant le reflet des plats et boissons qui vont lui être effectivement proposés.

L'emploi de **qualificatif tel que « maison* », « frais », de la mention d'une origine** ou d'une provenance, **d'une référence à un signe officiel de qualité** (pour de la viande, un vin, etc.), d'une **dénomination ou d'un qualificatif** (foie gras, escalope, truffé, etc.) doit être conforme à la réalité. Le client doit consommer effectivement les plats ou les boissons correspondants aux caractéristiques annoncées sur les cartes et menus.

Pour garantir les indications portées sur ses cartes et menus, le restaurateur doit se référer à l'étiquetage ou aux factures des produits utilisés.

La présentation de la carte des vins doit comporter des mentions obligatoires (dénomination de vente, quantité, prix) ainsi que d'éventuelles mentions complémentaires facultatives telles que la couleur, le millésime, le nom de la propriété, etc. Toutes ces mentions doivent être exactes.

Quelques conseils simples : pour établir la carte, lire les étiquettes des bouteilles avec attention ; séparer sur la carte les vins d'appellation, les vins de pays et les vins sans indication géographique ; signaler les vins indisponibles ou en rupture (une mention « épuisé » convient) ; la bouteille doit être ouverte en présence du client et pour la vente au verre, le vin détenu en bouteille doit être versé devant le consommateur. (pour plus de précisions, cf. document spécifique)

3

La remise d'une note au client obligatoire

Imposée par l'arrêté du 8 juin 1967, la remise de l'original de la note au moment du paiement, dont un double devra être conservé par le restaurateur pendant 2 ans, permet au consommateur de vérifier a posteriori que le prix payé correspond effectivement au prix affiché.

II - Le restaurateur doit veiller à respecter et à faire respecter un certain nombre de règles d'hygiène.

Le restaurateur est tenu d'assurer au consommateur final une sécurité maximale quant à la qualité du produit et l'absence de risque pour sa santé. Il a une obligation de résultat et doit prouver sa bonne foi en cas de problème. Pour limiter les risques sanitaires, il convient d'appliquer des mesures de bon sens et des méthodes plus élaborées, définies par les réglementations européenne (Règlement CE 852/2004) et française (arrêtés du 21 décembre 2009 et du 8 octobre 2013).

Cette réglementation fixe des obligations en matière :

① **d'hygiène pour :**

» **éviter les contaminations** (ou les recontaminations) de toute nature (par les microbes, des substances chimiques comme les produits de désinfection, des corps étrangers tels que du verre), notamment par des locaux ou des équipements adaptés, un entretien adéquat des locaux et du matériel et une hygiène corporelle et vestimentaire des personnels permettant la manipulation des aliments dans de bonnes conditions ;

» **limiter le développement des microorganismes à des niveaux dangereux pour la santé**, en particulier par le recours à une chaîne du froid continue jusqu'à la remise au consommateur et le respect des durées de vie des produits (notamment les dates limites de consommation, DLC).

Les professionnels de l'alimentation doivent ainsi transporter et maintenir la plupart des denrées altérables à une température inférieure à +4°C, sauf les poissons frais et les viandes hachées qui doivent l'être à +2°C ; les glaces et crèmes glacées ainsi que les produits surgelés doivent être constamment conservés à au moins -18°C (voir ci-dessous).

② **d'autocontrôles**

fondés sur les principes d'une démarche préventive de maîtrise des conditions hygiéniques de fabrication et de distribution (démarche dite « HACCP ») pour toutes les opérations à risque, en particulier le contrôle de la chaîne du froid, les opérations de nettoyage-désinfection ainsi que toutes les opérations spécifiques (congélation, décongélation, refroidissement, mise sous vide, tranchage, etc.), afin de vous assurer de la salubrité des aliments commercialisés.

③ **de formation**

à l'hygiène de la part des personnels et le suivi d'instructions, notamment pour les opérations à risque.

Pour appliquer les principes de la réglementation les restaurateurs, peuvent se référer à un guide de bonnes pratiques d'hygiène élaboré par les organisations professionnelles de la restauration qu'ils peuvent se procurer, auprès de la Documentation française, (voir coordonnées ci-dessous). De même pour la formation, ils peuvent contacter la Chambre de commerce et d'industrie (CCI) ou leur organisation professionnelle.

Les grands principes d'hygiène ainsi que les règles de conservation, notamment les températures à respecter, sont résumés en annexe.

¹ La loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation intègre dans le Code de la consommation un article L.121-82-1obligeant à préciser dans les cartes et menus des établissements notamment de restauration commerciale qu'un plat proposé est « fait maison ». Les modalités de mise en oeuvre de cette mention seront précisées par décret.

²Analyse des dangers (biologiques, chimiques et physiques comme les corps étrangers) / Points critiques pour leur maîtrise.

En application du décret 2011-731 du 24 juin 2011, les établissements de restauration commerciale doivent, depuis le 1er octobre 2012, disposer d'**une personne formée aux règles d'hygiène alimentaire** dans leurs effectifs (formation auprès d'un organisme déclaré au niveau régional, obtention de certains titres ou diplômes professionnels, dont la liste est définie par arrêté du 25 novembre 2011), ou **disposer d'une expérience de trois ans en tant que gestionnaire ou exploitant**.

Par ailleurs, dans le cas d'une création ou d'une reprise, le restaurateur doit effectuer une **déclaration d'activité** auprès de la direction départementale chargée de la protection des populations dans le mois suivant l'ouverture de son établissement.



III - Résumé des bonnes pratiques d'hygiène

1

Pour limiter la contamination

Vérifier les produits livrés : vérifier DLC³, estampille sanitaire, température, état de fraîcheur, enregistrer les produits livrés (nature, quantité, fournisseur, numéro de lot, etc.) conserver les factures (délais légal), conserver également les étiquettes des produits et les indications concernant la DLC³ ou la DLUO durant toute la détention des produits (arrêté du 21 décembre 2009 ; arrêté du 8 octobre 2013).

Exiger la propreté du personnel : tenue et mains propres (d'où la nécessité de disposer d'un lavabo eau chaude et froide, équipé des équipements pour se nettoyer, laver et sécher les mains hygiéniquement), pas de cheveux longs ni bijoux apparents en cuisine ou en manutention, pas de personnel malade ou blessé en cuisine ou manipulant les aliments, port des gants ou masques si nécessaire.

Disposer de locaux adaptés, bien disposés et aérés, séparation entre zones sales et propres, espaces nettoyés et désinfectés, existence de lavabos fonctionnels avec eau chaude et savon aux endroits stratégiques.

Stocker les produits sensibles à part.

Elaborer et afficher un plan de nettoyage : qui fait quoi, quand, avec quels produits, quelles doses, combien de temps, à quelle température.

Nettoyer les ustensiles, hachoirs, trancheurs et plans de travail.

Utiliser des produits adaptés conformément au mode d'emploi, ne pas utiliser de torchons, mais un séchage à l'air libre ou du papier jetable.

Utiliser des poubelles intermédiaires à l'écart des plans de travail et munis de couvercles. Les poubelles collectrices des poubelles intermédiaires doivent se situer en dehors des locaux de fabrication (lavage des mains nécessaire après manipulation).

2

Pour réduire et empêcher le développement microbien

Adapter le type de matériel et la capacité en froid à l'activité de l'entreprise.

Contrôler et enregistrer la température des installations (voir le tableau ci-dessous).

Respecter le principe de la « liaison froide » et de la « liaison chaude » :

- ✓ *liaison froide* : il faut refroidir rapidement le plat à une température inférieure à + 4°C après cuisson des préparations,
- ✓ *liaison chaude* : il faut maintenir la température des produits à + 63°C.

Conserver l'équipement de transport en parfait état de propreté (véhicules, caisses, conteneurs).

³ Date limite de consommation, mentionnée par « à consommer jusqu'au »

⁴ Date limite d'utilisation optimale, mentionnée par « à consommer de préférence jusqu'au »



Des règles de conservation pour chaque type de denrées

Les denrées doivent être conservées, jusqu'à leur présentation au consommateur, à des températures limitant leur altération et plus particulièrement la prolifération de microorganismes nuisibles à la santé.

Cette conservation doit être assurée dès la prise en charge des denrées et leur transport (*un équipement minimum est exigé : caisse glacière isotherme munie de plaques eutectiques pour un transport inférieur à 80km et/ou à 2 heures, sans rupture de charge*) ou leur livraison.

Pour les denrées périssables préemballées, la température de conservation à respecter est celle mentionnée dans l'étiquetage ; c'est en fonction de celle-ci que le conditionneur a déterminé la DLC. Le respect de cette DLC est impératif ; elle doit être conservée lorsque les produits sont déballés pour être vendus par exemple tranchés.

La température de conservation de certaines denrées alimentaires est précisée par la réglementation :

- 18° C*	Glaces, Crèmes glacées, Aliments surgelés, Viandes hachées congelées, Produits de la pêche congelés
- 12° C*	Tout autre aliment congelé.
Sous glace (ou approchant la température de la glace fondante)	Poissons frais, filets de poissons, crustacés, mollusques autres que vivants.
+ 2°C maximum	Viandes hachées
+ 3°C maximum	Toute préparation culinaire préparée à l'avance
+ 4° C maximum*	Ovoproduits frais et produits à base d'ovoproduits (mayonnaise notamment), Lait cru, Toute denrée alimentaire très périssable (denrée animale cuite ou précuite, produits de charcuterie hors salaisons sèches, produits à base de crèmes, fromages découpés ou râpés, etc.), végétaux crus prédécoupés ou germés, jus de fruits frais, etc.
+ 8° C maximum*	Autres denrées alimentaires périssables
Supérieur à 63° C*	Plats cuisinés livrés chauds au consommateur

* à cœur du produit

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable (règlement CE 852/2004 ; arrêté du 21.12.2009 ; arrêté du 08.10.2013).

Pour prévenir les risques

Pratiquer un autocontrôle à partir de kits vendus dans le commerce (notamment pour vérifier la qualité de l'huile de friture, dont cet usage est mentionné dans l'étiquetage).

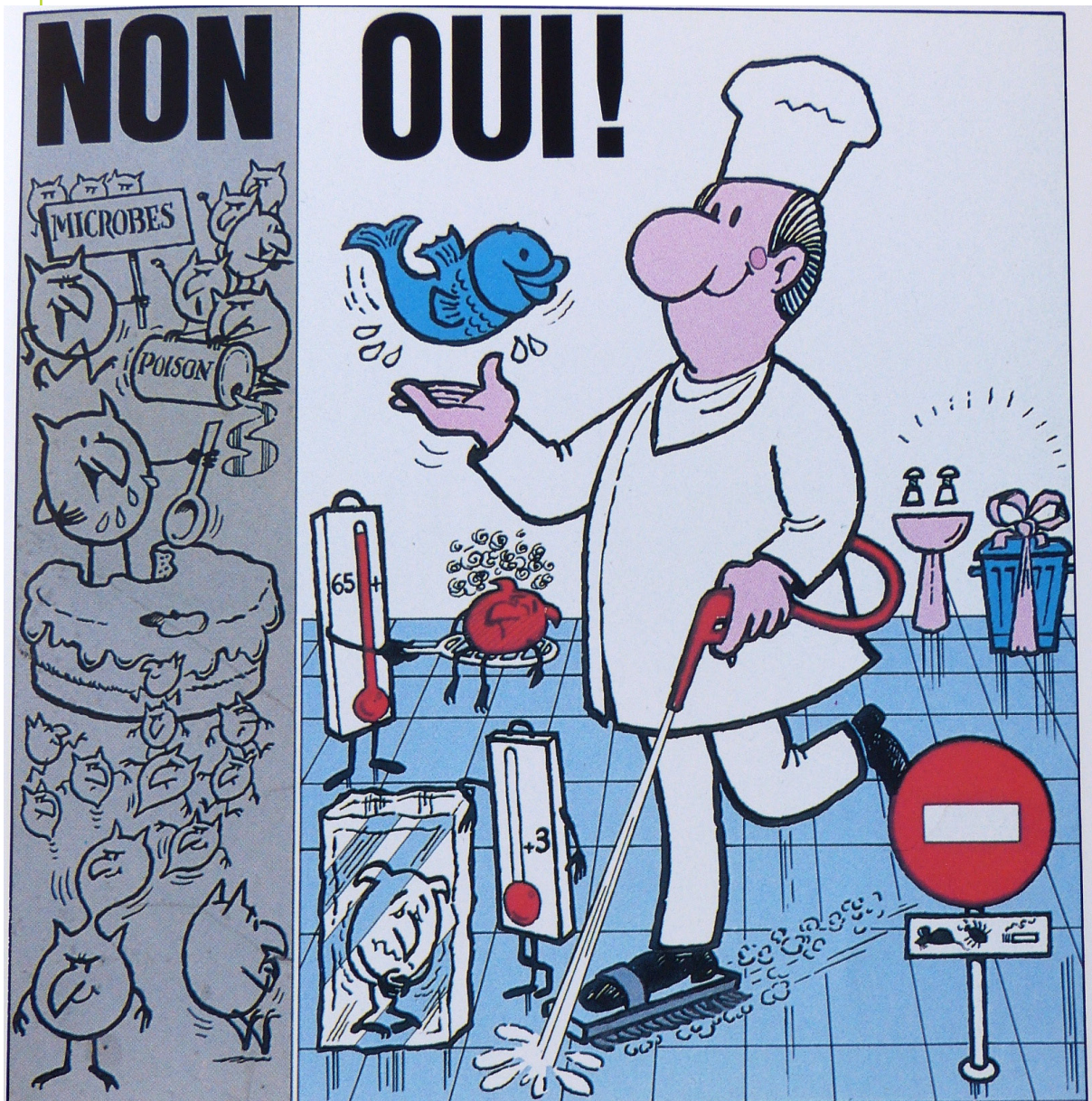
Former et informer le personnel (fiches d'information visibles).

Se procurer le guide des bonnes pratiques hygiéniques « Restaurateur » (brochure n°5905, juin 1999) auprès de la Documentation française : 01 40 15 71 10 Fax : 01 40 15 70 01 ; www.ladocumentationfrancaise.fr

Contacteur selon les cas, la Chambre de commerce et d'industrie (CCI), votre syndicat professionnel ou la direction départementale en charge de la protection des populations pour toute information.

En résumé, quelques conseils simples

- **Pour la rédaction des cartes et menus**, pas de mentions trompeuses concernant les mets et boissons ou leur origine ; reportez vous aux dénominations portées sur l'étiquetage ou les factures ; pour les vins, lire les étiquettes des bouteilles avec attention.
- **Signaler les produits ou les vins indisponibles** ou en rupture, y compris à l'extérieur (une mention « épuisé » convient).
- **Séparer sur la carte des vins**, les vins d'appellation, les vins de pays et les vins sans indication géographique ; la bouteille doit être ouverte en présence du client et pour la vente au verre, le vin détenu en bouteille doit être versé devant le consommateur. (pour plus de précisions, cf. document spécifique).
- **Concernant l'hygiène**, voir ci-après :



L'HYGIENE C'EST NOTRE AFFAIRE

- | | |
|--|--|
|  QUALITE DES MATIERES PREMIERES |  NETTOYAGE, DESINFECTION |
|  HYGIENE DU PERSONNEL |  SEPARATION SECTEUR PROPRE
SECTEUR SOUILLE |
|  LE CHAUD BIEN CHAUD |  PROTECTION CONTRE LES NUISIBLES |
|  LE FROID BIEN FROID | |

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes réglementaires applicables ou rapprochez-vous de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP), dont vous trouverez les coordonnées sur le site de votre préfecture. Pour les vins, vous pouvez aussi contacter la DIRECCTE (aquit-poleC@direccte.gouv.fr).

DIRECCTE Aquitaine
Immeuble le Prisme
19, rue Marguerite Crauste
33074 BORDEAUX cedex

☎ : 05 56 99 96 12

📠 : 05 56 99 96 69

dr-aquit.direction@direccte.gouv.fr

DRAAF Aquitaine
51 rue Kiéser
CS 31387
33077 BORDEAUX cedex

☎ : 05 56 00 42 00

📠 : 05 56 00 42 20

draaf-aquitaine@agriculture.gouv.fr