

PROCÉDURES DE GESTION D'UN COMPTOIR PRODUITS FRAIS

La mise en place d'un comptoir avec des produits frais (crèmerie/produits laitiers, fromages, charcuterie, préparations traiteur...) dans un commerce alimentaire demande des précautions spécifiques. Ce document compile différentes procédures utiles pour vous inspirer lors de la mise en place d'un comptoir à la découpe afin d'éviter au maximum les déchets d'emballages. Il présente des pratiques à adopter pour respecter des exigences en sécurité alimentaire. Pour consulter l'ensemble des exigences en sécurité alimentaire, rendez-vous sur le site de l'AFSCA ([→ Professionnels → Autocontrôle](#)). En fin de document, un pense-bête prêt à être imprimé aidera le responsable du comptoir à suivre ces procédures.

Ce document a été réalisé sur la base de procédures appliquées par [La Vivrière](#), lauréat de l'appel à projets 2018 Commerces alimentaires et Horeca zéro déchet. Merci à eux pour leur partage !



Il a été relu et révisé par Brufotec, une asbl qui accompagne les PME bruxelloises actives dans le secteur alimentaire à la mise en place et au suivi des normes en matière de sécurité et d'hygiène alimentaire ainsi qu'en alimentation durable. Pour plus d'informations : <http://www.brufotec.be>.

1. TRAÇABILITÉ DES LOTS DE PRODUITS ALIMENTAIRES

Chaque lot de produit alimentaire en vente doit être **traçable**. Cela signifie que vous devez être capable de retracer le cheminement d'un produit à travers toutes les étapes de la distribution. A condition que l'établissement bénéficie des assouplissements en matière de traçabilité¹, l'obligation d'identification et d'enregistrement des produits (registre d'entrée) peut être limitée à la tenue des bons de livraison ou autres documents d'accompagnement, avec les données obligatoires suivantes :

- Le nom du fournisseur
 - La date de livraison/d'achat
 - Le nom des produits
 - L'identification des produits pour pouvoir distinguer les produits de même nature : numéro de lot, DLC/DDM, date de production **ou** référence d'un document d'accompagnement ;
 - La quantité des produits
- ✉ **Si ces données obligatoires ne figurent pas sur les bons de livraison ou sur les autres documents d'accompagnement, elles peuvent être ajoutées à la main.**

Les bons de livraison et autres documents d'accompagnement sont classés par ordre chronologique (obligatoire) et par fournisseur (facultatif). Ils sont conservés pendant au minimum 6 mois (2 ans si vous ne bénéficiez pas des assouplissements).

¹ La traçabilité assouplie peut être appliquée si vous commercialisez des denrées alimentaires et que

- soit vous les livrez uniquement au consommateur final
- soit vous livrez au maximum 30 % de votre chiffre d'affaires dans un rayon de 80 km à d'autres établissements. (<http://www.afsca.be/autocontrôle-fr/assouplissements/tracabilite/>)

Si vous ne remplissez pas les conditions pour bénéficier d'assouplissements en matière de traçabilité, vous devrez respecter les exigences de traçabilité reprises sur [ce document de l'AFSCA](#).

2. DLC et DDM

En ce qui concerne les stocks, le responsable du comptoir frais dresse un inventaire hebdomadaire des lots en stocks pour anticiper les dates limites de consommation (DLC) et de durabilité minimale (DDM). Les produits qui dépassent la DLC sont retirés du stock et doivent être jetés. Les produits qui dépassent la DDM sont retirés du stock et peuvent être donnés à des clients ou des associations.

Le principe **First Expired First Out (FEFO)** doit toujours être respecté dans la gestion des stocks. Cela signifie que les produits dont la DLC est la plus proche sont positionnés de sorte à être pris en premier.

Par ailleurs, il est nécessaire de veiller à l'ouverture **d'un lot de produit à la fois dans le stock et 2 lots différents d'un même produit** ne sont jamais mélangés.

Lors du remplissage des contenants, les DLC sont vérifiées.

DLC (Date Limite de Consommation) signifie « à consommer jusqu'au... ». Cela concerne les denrées très périssables microbiologiquement (viandes, poissons, œufs, laitages...). Ces produits se trouvent essentiellement dans les rayons réfrigérés des magasins. Une fois la date dépassée, ces aliments ne peuvent plus être vendus.

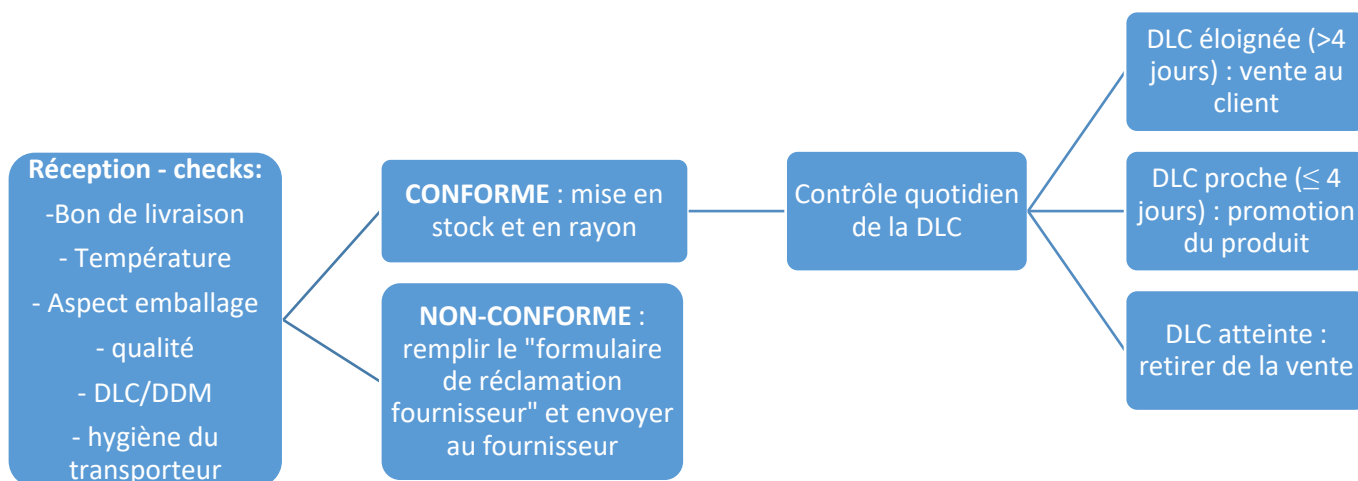
DDM (Date de Durabilité Minimale) signifie « à consommer de préférence avant le (ou fin) ». C'est la date avant laquelle il est préférable de consommer les produits, qui restent comestibles au-delà de cette date (riz, pâtes, biscuits secs...), à condition d'être conservés dans de bonnes conditions et que leur emballage ne soit pas endommagé. Jusqu'à cette date, le fabricant vous garantit que son produit est sûr et de qualité. Après cette date, sa qualité organoleptique n'est plus garantie, mais le produit ne comporte pas un danger pour la santé publique et il peut toujours être vendu.



3. DÉTECTION DES RISQUES

La détection des produits non conformes peut s'effectuer à plusieurs moments clés :

- À la réception des produits
- À la mise en rayon
- Lors d'un contrôle que le personnel effectue en magasin
- À la suite de la plainte d'un client
- À la suite du relais d'information d'un fournisseur



4. RÉCEPTION DES PRODUITS

4.1. Consignes à la réception des produits

1. Vérifier qu'il n'y a pas eu d'erreur dans la livraison : le **bon de commande** correspond-il aux **types et aux quantités de produits** livrés ?
Le bon de livraison est gardé et stocké dans la bonne farde afin de pouvoir le comparer avec la facture par la suite. Les produits sont encodés dans le tableau de réception des produits ou dans le système de caisse (selon ce qui est applicable dans votre commerce).
2. Vérifier l'**intégrité des emballages** et l'**aspect des produits**. Mettre à l'écart les produits dont l'emballage ne serait pas conforme (ouverts / endommagés) ou les produits qui semblent en inconformité (odeur ou couleur anormale, produits congelés qui sont décongelés, etc.).
3. **Vérifier les températures** de conservation préconisées des contenants à chaque réception, à l'aide d'un thermomètre portable. Les températures sont toujours référencées dans les documents de réception des produits.
La température ne peut pas dépasser de la température préconisée de 3°C ou plus.

! Note : Si, lors des étapes 1, 2 et 3, les produits ne sont pas conformes, refuser les produits ou, si le livreur n'est plus présent, les bloquer et remplir le « **Document de non-conformité** (voir Annexe 1) et le « **Formulaire de réclamation au fournisseur** » (voir Annexe 2) en double (pour le magasin et pour le fournisseur).

4. Vérifier les **DLC/DDM** des produits (et les encoder dans le fichier correspondant).
5. Vérifier la **conformité** des produits avant leur rangement dans un espace à leur température de conservation préconisée pour leur stockage.
6. Mise en rayon dans le comptoir en respectant le FEFO.

Si des produits non conformes sont détectés avant la mise en rayon :

- Les produits non conformes sont refusés
- Transmission des éléments observés auprès du fournisseur des produits via le tableau de non-conformité et préciser avec le fournisseur les actions qu'il met en place pour éviter que cela se reproduise
- Suivre l'efficacité des actions mise en place par le fournisseur
- Enregistrer les anomalies observées via le tableau de non-conformité

5. MISE EN RAYON ET NETTOYAGE

5.1. Suivi des produits en magasin

L'emballage du produit livré doit notamment permettre d'informer le consommateur sur :

- La dénomination de la denrée
- Les ingrédients/composantes du produit
- La quantité de certains ingrédients ou catégories d'ingrédients spécifiques
- Quantité nette de denrée alimentaire
- DLC ou DDM du produit
- Conditions de conservation et d'utilisation
- Nom et adresse du producteur
- Pays d'origine
- Déclaration nutritionnelle

L'UE a sorti un système simple d'utilisation pour récupérer les informations obligatoires à mettre sur les étiquettes : [Système d'information sur l'étiquetage des denrées alimentaires](#)

5.2. Vérifier la DLC / DDM des lots en vente

1. Si DLC/DDM **valide et éloignée** (> 4 jours) : laisser le produit en vente.
2. Si DLC/DDM **valide mais proche** (≤ 4 jours) : mettre le produit en avant pour le vendre
3. Si DLC/DDM **le lendemain** : retirer le produit de la vente à la fermeture du magasin, noter son retrait et contacter une organisation d'aide alimentaire (exemple : [Bourse Aux Dons](#) ou [les services d'aide alimentaire connus](#)) pour assurer une consommation expresse et éviter le gaspillage alimentaire. Jeter le produit s'il ne peut pas être écoulé.

5.3. Remplissage des contenants de présentation

- Si nécessaire, les contenants sont remplis avec les marchandises présentes dans le stock.
- S'il reste dans le stock le même lot de produit, remplissez le contenant avec le reste du lot.
- Si un nouveau lot doit être entamé, nettoyez le contenant avant de le remplir avec le nouveau lot.

Chaque jour, **vérifier l'état des produits frais**, des contenants et nettoyer les ustensiles utilisés pour servir les produits.

5.4. Nettoyage du comptoir, des contenants de présentation et ustensiles de découpe et de service

Les contenants de présentation doivent être nettoyés à chaque changement de lot de produit.

L'hygiène du comptoir est suivie rigoureusement. La gestion d'un comptoir frais entraîne des souillures lors du service et des manipulations (prêtez une attention particulière aux produits liquides).

Chaque jour, nettoyez le comptoir et les ustensiles de découpe et de service (couteaux, louches, etc.).

Étapes du nettoyage :

1. Nettoyer à l'eau chaude avec un détergent vaisselle (biodégradable idéalement) ;
2. Rincer entièrement ;
3. Sécher soigneusement ;
4. Indiquer les informations sur le nettoyage dans les tableaux de nettoyage qui reprennent les informations suivantes :
 - Nom de l'opérateur
 - Date de nettoyage
 - Changement de lot de produit

➔ Voir exemple de tableau en Annexe 3

A noter que l'enregistrement des nettoyages quotidiens n'est pas obligatoire à condition que le responsable du magasin s'assure que son équipe soit bien consciente de la nécessité du nettoyage quotidien. Dans ce cas, un enregistrement des nettoyages hebdomadaires (et moins fréquents) permet de vérifier que cela a bien été fait et de rassurer le client.

Il est nécessaire d'avoir aussi un plan de nettoyage qui décrit précisément pour chaque surface/outil à nettoyer : comment le nettoyer, avec quel produit, à quel dosage de produit et à quelle fréquence.

5.5. Stockage de produits frais et congelés

Contrôle des températures de stockage :

- Un contrôle journalier des températures est effectué dans les espaces de stockage et le comptoir.
- Les températures sont toujours référencées dans les documents de réception des produits. Un tableau indicatif est disponible à l'annexe 4 ci-après.

Si l'écart de température est trop important par rapport à celle préconisée lors du stockage, ceux-ci sont retirés des zones de stockages et doivent être jetés. Le document de non-conformité est rempli, ainsi que le document de panne si nécessaire (un frigoriste doit être contacté si besoin). Ce document de panne peut consister en un tableau reprenant les informations suivantes :

- o Nom de la personne qui contrôle la température
- o Date
- o Produits concernés (et lot)
- o Description du problème
- o Actions entreprises concernant
 - o les produits concernés
 - o et la résolution de la cause du problème.

Les outils de travail doivent être contrôlés tous les ans.

5.6. Produits mis en rayon ou vendus non conformes

Si la détection de non-conformité d'un produit a lieu après la mise en rayon des produits :

- Si suspicion de produits non conformes après la mise en rayon : les placer directement à l'écart des autres produits et les considérer comme des déchets. Possibilité de les retourner au fournisseur si besoin.
- Si les produits ont déjà été commercialisés et qu'il est avéré que ces produits représentent un danger pour la sécurité alimentaire des consommateurs, contacter l'AFSCA et remplir le formulaire « [retrait du commerce et rappel](#) » en ligne sur le site de l'AFSCA.
- Contacter le fournisseur des produits.
- Organiser un rappel des produits vendus du lot concerné et contrôler les autres lots en accord avec le fournisseur et l'AFSCA. L'utilisation du système de traçabilité permet l'identification plus rapide des lots et des clients concernés.
- Prévenir les clients par e-mail et en magasin (exemple : via une affiche).
- Traiter la cause du problème en recherchant son origine et en cherchant un moyen de le corriger tout en vérifiant s'il n'y a pas d'autres produits concernés.
- Remplir le formulaire de non-conformité pour indiquer les causes du problème, les actions correctives mise en œuvre ainsi que les personnes en charge.

6. PRÉCAUTIONS PARTICULIÈRES

6.1. En cas de plainte de clients

En cas de retour de clients sur un produit défectueux :

1. Noter le retour dans un tableau « **plaintes clients** » correspondant. Ce tableau pourrait contenir les informations suivantes (pour utilisation interne dans le cadre de la gestion de la plainte uniquement) :
 - Nom de la personne
 - Date
 - Produits concernés (et lot)
 - Description du problème
 - Action entreprises
2. Vérifier les autres produits du même lot.
3. Si autres produits défectueux : les renvoyer au fournisseur et compléter le « **Formulaire de réclamation fournisseur** ».

7. PENSE-BÊTE POUR LE RESPONSABLE COMPTOIR

7.1. Une fois par jour

- Vérifier la DLC (Date Limite de Consommation) des lots en vente
 - Si DLC valide et éloignée (> 4 jours) : laisser le produit en vente.
 - Si DLC valide mais proche (\leq 4 jours) : mettre le produit en avant pour le vendre
 - Si DLC le lendemain : retirer le produit de la vente à la fermeture du magasin, noter son retrait et contacter une organisation d'aide alimentaire (exemple : [Bourse Aux Dons](#) ou [les services d'aide alimentaire connus](#)) pour assurer une consommation expresse et éviter le gaspillage alimentaire. Jeter le produit s'il ne peut pas être écoulé.
- Vérifier les températures dans les espaces de stockage à l'aide d'un thermomètre portable.
- Nettoyer le comptoir.
- Vérifier tous les contenants du comptoir. Si contenant est vide ou presque :
 - Remplir avec le stock s'il s'agit du même lot ;
 - Vider le fond et nettoyer le contenant si 2 lots différents et remplir le cahier de nettoyage.
- Nettoyer les ustensiles de découpe et de service.

7.2. Une fois par semaine (exemple : tous les mardis)

Noter sur un tableur informatique (exemple : Excel, Google Sheets...) l'état des stocks de chaque produit.

7.3. Une fois par an

S'assurer que tout le matériel est correctement entretenu et que la maintenance est effectuée (chambre froide, outils de découpe...).

8. Liens utiles

- [Guide pour l'instauration d'un système d'autocontrôle pour le commerce de détail en alimentation](#) – AFSCA
- [Guide d'autocontrôle générique pour le secteur B2C](#) - AFSCA
- [Guide d'autocontrôle en boucherie-charcuterie](#) – AFSCA
- [Guide des températures de conservation](#) – AFSCA

ANNEXE 1 :

DOCUMENT DE NON-CONFORMITÉ LORS DE LA RÉCEPTION

Date : / /

Personne en charge de la réception des produits :

Fournisseur :

Lot des produits concernés :

Raison de la non-conformité :

Aspect de l'emballage :

Hygiène du produit concerné à la livraison:

DLC du produit :

Température du produit à la livraison:

Qualité à la livraison:

Poids :

Nombre de produits concernés :

Action mise en place :

Personne en charge de la correction :

ANNEXE 2 :

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION FOURNISSEUR :

Date : / /

Personne et entreprise à l'origine de la réclamation :

Produit concerné :

- Nom :
- Fournisseur :
- Nombre de produits concernés :
- Numéro du lot :
- DLC/DDM :

Raison de la réclamation (emballage, hygiène, température, DLC/DDM, poids...) :

Actions entreprises :

Date du traitement de la réclamation :

Signature du responsable :

Date : / /

ANNEXE 4 :

LISTE DES DENREES ALIMENTAIRES A REFRIGERER ET CONDITIONS DE TEMPERATURE

	Nature des denrées alimentaires	Température de conservation
1	Viandes fraîches réfrigérées d'ongulés domestiques, de gibier d'élevage ongulé et de gros gibier sauvage	≤ +7,0 °C
2	Abats frais réfrigérés d'ongulés domestiques, de gibier d'élevage, de gibier sauvage, de volaille et de lagomorphes	≤ +4,0 °C
3	Viandes fraîches réfrigérées de volaille, de ratites d'élevage, de lagomorphes et de petit gibier sauvage	≤ +4,0 °C
4	Produits à base de viande	≤ +7,0 °C
5	Viandes hachées et préparations de viande	≤ +4,0 °C
6	Les extraits de viandes, les graisses animales fondues, les cretons, le sang salé, le plasma sanguin salé et les estomacs, vessies et boyaux traités	≤ +7,0 °C
7	Mollusques bivalves vivants, échinodermes vivants, tuniciers vivants et gastéropodes marins vivants	température qui ne doit pas avoir d'effet nocif sur la sécurité alimentaire et leur viabilité avec un maximum de 10°C
8	Les produits de la pêche conservés vivants	température qui n'affecte pas les caractéristiques en matière de sécurité alimentaire et de viabilité
9	Produits de la pêche frais, entiers ou préparés, escargots frais et cuisses de grenouilles fraîches, les parties comestibles fraîches des mammifères marins et reptiles aquatiques, ainsi que les produits de crustacés et de mollusques cuits et réfrigérés	Température approchant celle de la glace fondante : ≤ 4°C (variation de température comprise)
10	Produits de la pêche transformés, produits transformés d'escargots, de cuisses de grenouilles, de parties comestibles de mammifères marins et reptiles aquatiques	≤ +4,0 °C
11	Lait cru	≤ +6,0 °C
12	Salades ou croquettes de pomme de terre ou de légumes, ou plats et mets composés d'une ou de plusieurs de ces denrées alimentaires	≤ +7,0 °C
13	Fruits ou légumes découpés, une ou plusieurs sortes ; jus de fruits ou de légumes fraîchement pressés d'une ou de plusieurs sortes	≤ +7,0 °C
14	Graines germées ou jeunes pousses	≤ +7,0 °C
15	Lait pasteurisé, crème fraîche ou pasteurisée, lait battu (babeurre), frais ou pasteurisé à l'exception de ces produit qui ont subi un traitement U.H.T.	≤ +7,0 °C
16	Yaourt et laits fermentés autres que ceux traités thermiquement et remplis aseptiquement	≤ +7,0 °C
17	Fromage frais ; fromage en tranches	≤ +7,0 °C
18	Produits d'œuf liquides, dont la teneur en sucre est inférieure à 50 % ou dont la teneur en sel de cuisine est inférieure à 15 %	≤ +7,0 °C
19	Produits de la pâtisserie contenant soit de la crème ou des succédanés de la crème, soit une crème préparée à base de produits visés par l'arrêté royal du 24 mai 1976 concernant les poudres et autres composés destinés à la préparation de pudding et de denrées analogues	≤ +7,0 °C
20	Œufs cuits pelés	≤ +7,0 °C
21	Les denrées alimentaires qui portent une mention, qui fait apparaître qu'elles doivent être tenues au frais, sans indication de température spécifique de conservation.	≤ +7,0 °C