

ANNEXE 4

GLOSSAIRE

Agrément

Décision prise au bénéfice d'une entreprise par une autorité administrative extérieure à l'acheteur public. Le bénéfice d'un tel agrément peut être exigé des candidats par un acheteur public, soit pour l'attribution du marché, soit pour son exécution.

L'agrément a une portée générale (valables en toutes circonstances) ou relative (valable seulement pour un marché ou un type de marché). Dans le premier cas, l'agrément est une condition pour contracter et non pour être admis à faire une offre. Assimilable à une des garanties techniques qui sont exigées des candidats, il est possible qu'il soit obtenu après le dépôt de l'offre.

Dans le second cas, il semble que son obtention soit nécessaire, non seulement avant la signature du marché, mais encore avant le dépôt de l'offre (*Guide CPRC-CFE, « De A à Z en restauration », 1999*).

Agrément sanitaire

Autorisation préalable délivrée par l'autorité compétente pour la mise sur le marché des denrées animales ou d'origine animale.

Validation d'un processus industriel obtenue lorsque celui-ci est conforme aux règles d'hygiène et aux normes de qualité appropriées (*Guide CPRC-CFE, « De A à Z en restauration », 1999*).

Analyse des besoins

Démarche qui permet, dans une situation d'achat, de matérialiser en un acte d'achat l'expression du besoin par la définition de produits adaptés à la réalisation d'une prestation de qualité.

Le besoin est un point de départ de l'achat ; l'achat n'a de raison d'être que s'il intervient pour satisfaire le besoin.

Selon l'importance et la nature des achats, l'acheteur doit prendre en considération les contraintes politiques, techniques, économiques, juridiques, réglementaires, psychologiques, matérielles, les propositions des interlocuteurs utilisateurs, afin d'apprécier l'évaluation et son incidence sur les besoins réels fonctionnellement avérés, en nature, en qualité et en quantité (*Guide CPRC-CFE, « De A à Z en restauration », 1999*).

Analyse des coûts

Démarche qui consiste en un retraitement analytique des charges de comptabilité, et qui permet d'exprimer les coûts de revient par produit ou type de produits (*Guide CPRC-CFE, « De A à Z en restauration », 1999*).

Analyse des dangers

Démarche consistant à rassembler et évaluer les dangers et leurs causes pour déterminer ceux d'entre eux qui sont significatifs au regard de la sécurité des aliments afin de les prendre en compte dans le plan HACCP.

(*Guide CPRC-CFE, « De A à Z en restauration », 1999*) (Voir « Hazard Analysis Critical Control Point – HACCP).

Analyse des risques

Processus comportant trois composantes : appréciation des risques, gestion des risques et communication à propos des risques (*Guide CPRC-CFE, « De A à Z en restauration », 1999*) (Voir « Hazard Analysis Critical Control Point – HACCP).

Assurance de la qualité

Ensemble des actions préétablies et systématiques nécessaires pour donner la confiance appropriée en ce qu'un produit ou service satisfera aux exigences relatives à la qualité (*Norme NF X 50-120*).

Besoin

Nécessité ou désir de l'utilisateur

Bonnes pratiques d'hygiène (BPH)

Ensemble des dispositions d'hygiène destinées à garantir la sécurité et la salubrité des aliments. Les BPH comportent des opérations dont les conséquences pour le produit fini ne sont pas toujours mesurables (Voir « Guide de bonnes pratiques d'hygiène - GBPH » (*Guide CPRC-CFE, « De A à Z en restauration », 1999*).

Certificat de conformité

Pièce attestant que le produit correspond exactement aux caractéristiques (calibrage, composition, conditionnement,...) définies dans la fiche technique (*Guide CPRC-CFE, « De A à Z en restauration », 1999*).

Certification

Procédure par laquelle une tierce partie atteste de la conformité d'un produit, d'un service, d'un système organisationnel à un référentiel (norme, spécifications techniques). La certification des produits garantit la qualité des produits. La certification d'entreprise garantit la conformité d'un système qualité (voir « Assurance de la qualité » (*Guide CPRC-CFE, « De A à Z en restauration », 1999*).

Chaîne du froid

Ensemble des dispositions qui permettent de maintenir les aliments depuis leur préparation jusqu'à leur utilisation finale en dessous de la température favorable à la multiplication des germes pathogènes. Cette chaîne du froid concerne les produits réfrigérés et les produits congelés ou surgelés. Le respect de la chaîne du froid est un moyen efficace pour conserver aux aliments leurs qualités microbiologiques, nutritionnelles et organoleptiques. On parle de rupture de la chaîne du froid lorsque la température requise de conservation au froid n'est pas respectée (*Guide CPRC-CFE, « De A à Z en restauration », 1999*).

Couple temps/température

Paramètres ayant une incidence significative sur le devenir des micro-organismes présents dans une denrée alimentaire et sur le développement des réactions physico-chimiques. L'influence de la température est dépendante, dans certaines limites, de la valeur de celle-ci et de la durée pendant laquelle elle est appliquée au produit. Pour cette raison on parle de couple temps/température. La connaissance des couples temps/température auxquels est soumise une denrée permet de prévoir les phénomènes de multiplication ou de réduction bactériennes (*Guide CPRC-CFE, « De A à Z en restauration », 1999*).

Critère d'appréciation

Critère permettant d'apprécier la manière dont une fonction est remplie ou une contrainte respectée (Voir « Fonction »).

Danger

Agent biologique, chimique ou physique présent dans un aliment ou un état de cet aliment pouvant entraîner un effet néfaste sur la santé (NF XP V 01-002, 1998).

En hygiène des aliments, il s'agira notamment de bactéries, de virus, de parasites, de substances chimiques, de corps étrangers. Le danger concerne le consommateur (santé publique) mais aussi le produit (valeur économique). Les altérations (dégradations non toxiques des aliments) ou les dangers fonctionnels (attentes non satisfaites des convives) doivent également être pris en compte (Guide CPRC-CFE, « De A à Z en restauration », 1999) (Voir « Hazard Analysis Critical Control Point – HACCP).

Estampille

Agrément sanitaire conduisant à l'apposition d'une marque de salubrité sur le produit alimentaire ou sur son emballage. Cette estampille signifie que l'établissement a reçu l'agrément officiel des services vétérinaires, qu'il est contrôlé par ces derniers et répond donc bien aux normes d'hygiène en vigueur (estampilles sanitaires d'abattoirs, d'ateliers de découpe, nationales, communautaires,...) (Guide CPRC-CFE, « De A à Z en restauration », 1999).

Flexibilité

Possibilité de tolérance par rapport à un niveau requis donné.

Fonction

Produit ou constituant d'un produit exprimé en terme de finalité.

Gamme

Terme spécifique à l'agro-alimentaire.

Les produits alimentaires sont classés en « gammes » en fonction de leurs conditions de conservation. Seul le terme de « IV^{ème} gamme » bénéficie d'une reconnaissance officielle et d'une définition précise par les autorités sanitaires. Le « Guide des pratiques hygiéniques concernant les produits végétaux prêts à l'emploi, dits de la IV^{ème} gamme » fournit à l'article 2 la définition suivante : « ... produits végétaux conditionnés en unités ménagères ou collectives, crus, frais, prêts à l'emploi à la consommation humaine, ayant fait l'objet d'un épluchage, coupage ou autre préparation touchant à l'intégrité du produit ».

Les produits des autres gammes sont surtout dénommés par les moyens de conservation utilisés pour les conserver. (SDHA-DGAL/CNEVA/ASPEC Guide de conception et d'utilisation - Salles microbiologiquement maîtrisées appliquées aux plats cuisinés et produits équivalents).

Gamme	Moyen(s) de conservation	Type de produits
I	néant ou froid positif	aliments frais, à laver ou à préparer avant consommation
II	appertisation (stérilisation par la chaleur)	conserves
III	froid négatif	produits congelés produits surgelés
IV	gaz ou air, <u>et</u> froid positif	produits végétaux crus, frais, emballés, prêts à l'emploi
V	gaz, air ou vide <u>et</u> froid positif	produits d'origine animale ou végétale, cuits, conditionnés, à réchauffer avant consommation (ex. : plats cuisinés à l'avance)

Guide de bonnes pratiques d'hygiène (GBPH)

Document prévu par la directive CEE 93/43 dans toutes les filières agro-alimentaires. Rédigé par les professionnels et validé par les pouvoirs publics, il constitue la base commune des engagements de la profession et précise les moyens mis en œuvre pour atteindre les objectifs réglementaires. C'est un document d'application volontaire. Le GBPH « restauguide » concerne la restauration collective à caractère social. Il analyse les dangers, étape par étape, et décline une méthode de maîtrise des risques selon le principe de l'HACCP. Les professionnels qui choisissent de ne pas l'utiliser doivent faire la preuve de leur maîtrise des dangers et démontrer que les moyens mis en œuvre sont au moins aussi efficaces et pertinents que ceux proposés par la profession et validés par l'administration. (*Guide CPRC-CFE, « De A à Z en restauration », 1999*) (Voir « Hazard Analysis Critical Control Point – HACCP).

HACCP - Hazard Analysis Critical Control Point Trad. française : Analyse des dangers, points critiques pour leur maîtrise.

Démarche qualité rationnelle et systématique, propre à l'industrie agro-alimentaire, procédant par 4 étapes successives dans le but de maîtriser la qualité microbiologique des denrées alimentaires.

Ces 4 étapes nécessaires consistent à :

- 1) identifier et hiérarchiser les risques (notion de Point à risque),
- 2) déterminer les éléments de contrôle permettant avec plus d'efficacité de maîtriser la survenue de ces risques (notion de Point critique),
- 3) définir les moyens de mesure capables d'évaluer le mieux les points critiques. Les moyens mis en œuvre doivent être rapides (voire ultra-rapides), pertinents, faciles à réaliser et peu onéreux,
- 4) évaluer les résultats des mesures pratiquées et provoquer immédiatement les actions de régulation nécessaires :
 - en aval, par une action de correction sur le « lot » en cours de préparation,
 - en amont, par une modification du « process » (ex. : réglage de machines,...).

(*SDHA-DGAL/CNEVA/ASPEC Guide de conception et d'utilisation - Salles microbiologiquement maîtrisées appliquées aux plats cuisinés et produits équivalents*).

Indice de protection (IP)

Niveau de protection procuré par une enveloppe contre l'accès à des parties dangereuses, contre la pénétration de corps solides étrangers et/ou contre la pénétration de l'eau et vérifié par des méthodes d'essai normalisés (*Norme EN 60529*).

Liaison chaude

Procédé qui consiste à maintenir sous la protection de la chaleur les denrées alimentaires entre le moment de fin de préparation et le moment de leur consommation dans le cas d'une consommation différée dans le temps ou dans l'espace.

En liaison chaude, la conservation des plats servis et consommés chauds s'effectue à une température supérieure ou égale à 63°C entre le moment de préparation et celui de la présentation aux convives. Le maintien des aliments à de telles températures impose le recours à des matériels performants et ne peut concerner que des transports de courte durée (*Guide CPRC-CFE, « De A à Z en restauration », 1999*) (Voir « Marche en avant », « Liaison différée », « Liaison froide »).

Liaison différée

Procédé qui consiste à décaler le service et la consommation de repas par rapport à tout ou partie de leur production. Classiquement, on distingue la liaison chaude et la liaison froide (*Guide CPRC-CFE, « De A à Z en restauration », 1999*) (Voir « Marche en avant », « Liaison chaude », « Liaison froide »).

Liaison froide

Procédé qui consiste à maintenir sous la protection du froid les denrées alimentaires entre le moment de fin de préparation et le moment de leur consommation dans le cas d'une consommation différée dans le temps ou dans l'espace.

En liaison froide, tous les aliments sont conservés et transportés à des températures positives inférieures ou égales à 3°C. On parle alors de liaison réfrigérée. La réfrigération s'opère rapidement dès la fin de la préparation des aliments en cuisine centrale. Cette technique permet de déconnecter les opérations de production de la consommation. Les aliments peuvent être conservés plusieurs jours (trois jours au minimum et plus éventuellement) en fonction des éléments de maîtrise mis en place par l'exploitant de la cuisine et validés par les services vétérinaires.

Dans le cas où les aliments sont congelés ou surgelés après leur préparation, le terme de liaison congelée ou surgelée est utilisé. Les aliments sont refroidis rapidement à une température de -18°C après préparation et leur stockage à cette même température peut être de plusieurs mois. Elle s'applique difficilement à certaines préparations (crudités, grillades, frites,...) (*Guide CPRC-CFE, « De A à Z en restauration », 1999*) (Voir « Marche en avant », « Liaison chaude », « Liaison différée »).

Marche en avant

En agro-alimentaire et en restauration, lors de la fabrication d'un aliment, toutes les opérations unitaires doivent se succéder dans le temps de façon séquentielle et à des emplacements différents, de la matière première jusqu'au produit fini, sans retour en arrière ou croisement des circuits : c'est le principe fondamental de la marche en avant, obligation réglementaire stricte. La nouvelle approche réglementaire prévoit cependant qu'en cas d'impossibilité de respecter cette règle d'or, il est toléré d'y déroger sous réserve de mettre en place des procédures susceptibles d'assurer un niveau de maîtrise des risques équivalent (marche en avant dans l'espace et le temps) (*Guide CPRC-CFE, « De A à Z en restauration », 1999*) (Voir « Liaison chaude », « Liaison différée », « Liaison froide ») .

Points critique pour la maîtrise (CCP)

Etape à laquelle une surveillance peut être exercée (et est essentielle) pour prévenir ou éliminer un danger menaçant la sécurité des aliments ou le ramener à un niveau acceptable. Note : La surveillance permet de s'assurer de la mise en œuvre effective des mesures de maîtrise et, le cas échéant, d'entreprendre des actions correctives (*NF XP V 01-002, 1998*) (Voir « Hazard Analysis Critical Control Point – HACCP).

Marquage CE

Signe distinctif qui garantit la conformité aux règles essentielles de sécurité des personnes définies dans les directives européennes. Le marquage CE est obligatoire pour tous les produits industriels concernés par une ou plusieurs directives européennes de sécurité (sécurité basse tension, compatibilité électromagnétique, mécanique, gaz, pression) : il permet la libre circulation des produits dans l'Union européenne. Dans la plupart des cas, le fabricant décide lui-même de l'attribution de ce marquage après le respect d'une procédure définie dans les directives. Dans certains cas (sécurité gaz par exemple), des essais par tierce partie sont obligatoires (*Guide CPRC-CFE, « De A à Z en restauration », 1999*).

Marque de salubrité

Signe apposé sur une denrée animale ou d'origine animale montrant que l'Etat atteste au moment de cette opération que :

- la denrée est propre à la consommation humaine conformément au décret n°71-636 du 21 juillet 1971 ;
- elle a été préparée dans un établissement bénéficiant de l'agrément sanitaire ;
- les denrées ne proviennent pas d'une zone soumise à des restrictions de police sanitaire.

(*Guide CPRC-CFE, « De A à Z en restauration », 1999*).

Marque NF

Signe de reconnaissance attribué à des produits (ou services) et qui prouve leur conformité à des normes (françaises ou européennes) et, le cas échéant, à d'autres spécifications techniques complémentaires. C'est une garantie de qualité attribuée après une démarche volontaire du fabricant et des essais réalisés par tierce partie. Elle se traduit par l'apposition d'un logo NF sur le produit. Une marque NF ne doit pas être confondue avec une norme NF. (*Guide CPRC-CFE, « De A à Z en restauration », 1999*) (Voir « Norme »).

Marque NF Hygiène Alimentaire

Marque NF qui concerne les matériels de restauration collective et garantit à l'acheteur leur conformité aux exigences réglementaires. Elle certifie leurs performances frigorifiques, thermiques, isothermiques et leur facilité de nettoyage. Elle vient en complément du marquage CE (*Guide CPRC-CFE, « De A à Z en restauration », 1999*).

Matériaux au contact des aliments

Matériaux et objets (conditionnements, matériels et ustensiles de cuisine, ...) qui sont destinés à être mis en contact ou sont en contact, conformément à leur destination, avec des denrées alimentaires. Ils doivent répondre aux dispositions du décret 92-6631 du 8 juillet 1992 en matière d'inertie et de composition (*Guide CPRC-CFE, « De A à Z en restauration », 1999*).

Mise aux normes

Adaptation d'un matériel ou d'un équipement pour qu'il réponde aux exigences des normes applicables (sécurité électrique ou gaz, protection des travailleurs, nettoyabilité,...). La mise aux normes peut être obligatoire et engage la responsabilité de l'établissement en cas de problème (*Guide CPRC-CFE, « De A à Z en restauration », 1999*).

Mise en conformité

Réaménagement, restructuration partielle ou totale d'un local de restauration (cuisine, office, satellite) pour le mettre en conformité avec les différentes réglementations applicables en matière d'hygiène, de sécurité, de législation du travail (*Guide CPRC-CFE, « De A à Z en restauration », 1999*).

Norme

Document, établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu, qui fournit, pour des usages communs et répétés, des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques, pour des activités ou leurs résultats, garantissant un niveau d'ordre optimal dans un contexte donné.

Il existe de nombreuses normes couvrant la plupart des domaines. Les normes peuvent être nationales (normes NF), européennes (normes EN) ou internationales (normes ISO). Elles peuvent être enregistrées ou homologuées. Excepté les normes enregistrées, elles sont obligatoires au stade de la passation des marchés publics. La non-utilisation des normes affecte la validité du marché et peut entraîner la responsabilité de l'acheteur public, à moins que le pouvoir de dérogation reconnu par la réglementation ait été correctement utilisé (*Guide CPRC-CFE, « De A à Z en restauration », 1999*).

Nouvelle approche réglementaire

Nouvelle disposition réglementaire qui privilégie la responsabilisation active des professionnels en leur laissant le choix des moyens pratiques à mettre en œuvre pour satisfaire aux exigences réglementaires, exprimées sous forme d'objectifs généraux (obligation de résultat). La nouvelle approche réglementaire a été mise en place par la CEE dès la fin des années 1980 et transcrite au niveau national dans toutes les filières agro-alimentaires. Elle est fondée sur des éléments obligatoires, les réglementations européennes et nationales, et sur des éléments d'application volontaire (dits « normatifs ») tels les guides de bonnes pratiques d'hygiène (GBPH) (*Guide CPRC-CFE, « De A à Z en restauration », 1999*) (Voir « Guide de bonnes pratiques d'hygiène - GBPH »).

Qualicuisines

Association de qualification et de classification techniques des entreprises d'installation de matériels pour cuisines professionnelles et d'équipements pour collectivités. Le label de compétence Qualicuisines est attribué (pour deux ans renouvelables), après audit présenté anonymement, selon des critères « codés », au Conseil supérieur de qualification, aux seules entreprises disposant d'une structure technique élaborée, capables d'assurer la maintenance et d'apporter une garantie contractuelle tout en bénéficiant de références significatives (*Guide CPRC-CFE, « De A à Z en restauration », 1999*).

Qualifirest

Association de qualification et de classification techniques des intervenants en ingénierie de restauration. L'objet de cette association est de rechercher et de contrôler les renseignements concernant les activités des intervenants, qualifier chaque intervenant, diffuser les renseignements ainsi établis, attester de la qualification par des certificats appropriés et délivrés (pour deux ans renouvelables) par un Conseil supérieur de qualification, suite à la réalisation d'un audit neutre selon des critères « codés » (*Guide CPRC-CFE, « De A à Z en restauration », 1999*).

Qualité

Ensemble des propriétés et caractéristiques d'un produit ou service qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire les besoins exprimés ou implicites (*Norme NF X 50-120*).

Risque

Probabilité d'apparition d'un danger. Par exemple, le risque salmonelles. Si le risque de toxi-infection dû aux salmonelles est faible, son apparition peut être grave pour la santé (mort possible), ce qui justifie notamment la rigueur des mesures d'hygiène en restauration collective (*Guide CPRC-CFE, « De A à Z en restauration », 1999*) (Voir « Hazard Analysis Critical Control Point – HACCP