

# Technologie du service

édition gastronomique, GastroSuisse

Types de service et de clients, p. 196 (5.4.2, 5.4.3)  
Hygiène p. 62 (2.1.4)

La personnalité et la compétence des collaborateurs sont une contribution essentielle pour que les hôtes de passage deviennent des hôtes réguliers. Il est donc important de ne jamais perdre de vue qu'un collaborateur ne se contente pas seulement de servir un mets ou une boisson, mais qu'il détient le pouvoir pour qu'un hôte se sente à l'aise et le bienvenu.

Pour y parvenir, il faut être capable de l'identifier dès les premières secondes. Pour se faciliter la tâche, voici la description des genres de clients et des types de clients les plus fréquents.

### 5.4.2 Genres de clients

Toute personne pénétrant dans une entreprise de l'hôtellerie-restauration est classée dans l'un de ces deux genres de clients :

#### **Client régulier / habitué**

Le client régulier ou l'habitué est connu de l'entreprise, il y vient de manière régulière qui peut aller d'une fois par mois à quelques fois par jour. Il faut, dans la mesure du possible, l'accueillir par son nom et si ses besoins et attentes sont connus, faire en sorte qu'ils soient satisfaits. Souvent, l'habitué n'est plus vraiment considéré comme « client », mais comme faisant partie « des meubles / du décor » et au fil du temps, la prestation de service perd de sa qualité.

#### **Passant**

Le passant entre par hasard, sur invitation ou recommandation, dans l'entreprise. Le rôle du collaborateur est de faire en sorte que cette première fois soit suivie d'autres visites et qu'il devienne ainsi un habitué.

### 5.4.3 Types de clients

Chaque genre de clients va appartenir à un ou plusieurs types de clients. Cela dépendra de son occupation (privée ou professionnelle). La capacité du collaborateur à différencier les types de clients démontre qu'il est bien plus qu'un « porteur d'assiettes ». Il doit faire preuve de sensibilité psychologique, d'intuition et d'empathie. Un comportement professionnel et adapté doit cependant toujours être couplé avec une spontanéité naturelle. Il faut aussi garder en tête que chaque client a son propre caractère (hautain, arrogant, timide, etc.) ce qui influencera son comportement.

#### **Homme d'affaires stressé**

Son état passager peut dépendre de différents facteurs (peu de temps pour déjeuner, rendez-vous qui s'enchaînent, mauvaise séance, etc.). Il va souvent réagir avec énervement lorsque vous désirez le conseiller et vous en occuper chaleureusement. Ce qu'il veut, c'est être servi aussi rapidement que possible, un plat principal léger, une boisson, tout au plus un dessert, ne pas être dérangé et pouvoir s'en aller.

### **Homme d'affaires avec ses clients**

L'homme d'affaires qui invite ses clients doit être l'interlocuteur principal. C'est lui qui décide du déroulement du repas et qui procède au choix définitif des mets et des boissons. Il attend un service discret et rapide. Il ne veut pas être interrompu dans ses discussions de travail.

### **Homme d'affaires avec ses connaissances**

Par opposition à un repas pris avec ses clients, l'homme d'affaires veut dans ce cas-là être considéré comme « reconnu en tant que tel et que cela se voie ». Il se peut aussi qu'il montre un certain désir d'impressionner ses connaissances. Le collaborateur doit être attentif aux signes que lui lance l'homme d'affaires dans ce cas précis.

### **Touriste**

Le monde bouge, le touriste n'a plus peur des distances et le temps de déplacement est effectué plus rapidement qu'à une certaine époque. Ce point ne doit pas être minimisé, car cela démontre qu'un touriste est susceptible de devenir un client régulier, même si cela n'est qu'une fois par an ! Ne perdez jamais de vue qu'un touriste, satisfait de son séjour, a dans ses bagages la renommée de la région ou de la ville qui l'a accueilli. Cette renommée porte ses fruits à long terme et se construit au fil des ans, mais un rien peut lui faire perdre de la vitesse.

Dans la mesure du possible, tous les échanges se font dans sa langue et une carte des mets traduite lui est proposée. Selon sa culture, ses habitudes et ses exigences divergent des nôtres et il est recommandé de s'y adapter. Si l'entreprise travaille avec les produits du terroir, ceux-ci lui seront proposés en priorité.

### **Personne âgée**

Elle recherche souvent un peu de compagnie et une personne prête à converser un instant avec elle. Elle attache de l'importance à l'accueil et aux prestations de service supplémentaires (journaux, radio, ambiance calme, etc.). Si elle mange, lui proposer des mets digestes et éventuellement des demi-portions. Voici encore quelques attentions possibles à l'encontre de la personne âgée : parler un peu plus fort, lui offrir un conseil personnalisé, etc.

### **Client solitaire / client non accompagné**

Il faut lui donner une table offrant une vision d'ensemble du restaurant ou, dans la mesure du possible, le laisser choisir sa table. Si le restaurant a une table d'hôte, lui en faire profiter. Proposer un journal, et selon ses attentes et ses besoins, prendre le temps de converser avec lui.

### **Personne handicapée**

C'est un client comme les autres. Les prestations de service se différencient de manière minime comme par exemple : lui couper la viande, lui apporter une paille ou l'aider dans la lecture de la carte, etc. Il ne sort pas pour avoir de la compassion, mais simplement pour, comme tout autre client, profiter du moment présent.

### **Enfant**

Ne jamais perdre de vue que les parents choisissent très souvent une entreprise où les enfants sont bien accueillis et se sentent à l'aise. Voici quelques attentions envers nos petits clients : demander son prénom et sympathiser avec lui, l'installer confortablement sur un siège adapté (chaise haute, réhausseur, etc.), l'occuper (dessin, jeux, livres, etc.), disposer d'une offre adéquate (menu pour enfant, portion adaptée, sirop, paille, verre en plastique, couverts adaptés, etc.), lui donner l'impression de faire partie du monde « des grands » (lui donner la carte même s'il ne sait pas lire). Le servir rapidement, ce qui permet aux parents de s'en occuper. Ne pas oublier que l'enfant d'aujourd'hui sera peut-être l'habitué de demain.

### **Jeunes gens**

Le monde bouge, les jeunes gens sortent de plus en plus jeunes, seuls, dans les entreprises de l'hôtellerie-restauration. Il faut être attentif à ne pas les négliger, car en grandissant, ils deviennent les clients de demain ! Ils sont parfois bruyants, s'amusent d'un rien et sont à la limite d'être « effrontés » avec les collaborateurs « pour faire bien » devant les copains. Chaque collaborateur doit connaître les prescriptions légales en vigueur sur la consommation d'alcool, et en cas de doute, effectuer un contrôle d'identité.

## **5.4.4 Formes d'alimentation particulières des hôtes**

De plus en plus d'hôtes respectent l'une des innombrables formes d'alimentation adaptées à leurs besoins, leurs croyances ou à des problèmes liés à leur santé. Les entreprises de l'hôtellerie-restauration doivent s'adapter à l'évolution de ces formes d'alimentation, car elles font partie des prestations de service qu'une entreprise peut / doit offrir. Voici quelques exemples de formes d'alimentation que certains hôtes suivent :

### **L'alimentation à valeur intégrale**

Proposer des mets respectant les principes suivants :

- denrées alimentaires d'origine végétale, peu transformées et non raffinées
- favoriser les crudités
- donner la priorité aux produits régionaux et de saison

### **L'alimentation végétarienne et végétalienne**

Les végétariens refusent en partie ou complètement de consommer des denrées alimentaires qui proviennent d'animaux vivants ou morts.

Les principaux arguments conduisant à cette forme d'alimentation sont les suivants :

- raisons éthiques et religieuses
- raisons écologiques et politiques
- raisons de santé

Voilà pourquoi, lorsqu'on parle d'hygiène, ces différents canaux de transmission sont répartis entre l'hygiène personnelle, l'hygiène de l'entreprise et l'hygiène de production.

### 2.1.4 Hygiène dans la restauration

Veiller au maintien de la propreté est le b.a.-ba dans tous les départements d'une entreprise qui transforme et vend des denrées alimentaires et des boissons. Il est du devoir de la direction de l'entreprise de veiller au respect des prescriptions légales et de mettre à disposition des collaborateurs tous les moyens pour y arriver. A cet effet, ceux-ci doivent être formés pour suivre l'évolution des lois, mais aussi des nouveaux moyens mis à disposition pour garantir une bonne hygiène. Il ne faut pas perdre de vue que, si les clients emportent une mauvaise impression de l'entreprise en raison d'une hygiène lacunaire, ils n'y reviendront pas.

#### **Hygiène personnelle**

L'hygiène personnelle est, selon l'éducation, plus ou moins marquée. Cette thématique englobe aussi bien les soins corporels que la tenue vestimentaire. Elle fait partie intégrante du quotidien et certaines personnes n'y prêtent plus forcément l'attention qu'elle mériterait. Les collaborateurs d'une entreprise du secteur alimentaire doivent respecter la législation sur les denrées alimentaires. Les clients, mais aussi tous les collaborateurs, sont en droit d'attendre une hygiène personnelle au-dessus de la moyenne. Une hygiène négligée peut avoir un effet défavorable sur les ventes et le travail en équipe.

#### **:: Hygiène corporelle**

L'hygiène du corps est importante car elle contribue à éviter les infections, à enlever la saleté et éliminer les microorganismes. Les soins de la peau sont primordiaux et peuvent limiter les contaminations entre les personnes. Pour les collaborateurs d'une entreprise d'hôtellerie-restauration, prendre une douche et se laver les cheveux chaque jour doivent couler de source.

#### **:: Hygiène vestimentaire**

Elle complète l'hygiène corporelle et permet de bien se sentir. Des vêtements propres, adaptés à la saison, à la stature, à l'activité (protection, sueur, etc.) et entretenus permettent d'éviter la propagation des microorganismes et des maladies contagieuses. Les bijoux et les montres sont des objets usuels qui ont un attrait esthétique. Ils sont à proscrire pendant le travail car ils constituent des nids à microorganismes et, de ce fait, peuvent mettre la santé en danger.

#### **:: Hygiène des mains**

Elle joue un rôle important dans la restauration, car les mains sont le principal outil de travail. Malheureusement, c'est souvent par les mains que se propagent les microorganismes. Le lavage régulier des mains est un geste de protection qui interrompt les voies de transmission.

### Se laver les mains

La méthode utilisée pour se laver les mains est importante. Seule la manière de savonner, frotter, rincer et sécher peut garantir une élimination des microorganismes. Il faut utiliser de préférence du savon liquide, car les savons en pain, en restant humides, peuvent conserver des bactéries. Les linges à usage multiple sont interdits.

#### :: Processus chronologique pour se laver les mains :

1. enlever les bijoux, montre, bagues, etc.
2. remonter les manches jusqu'aux coudes
3. ouvrir le robinet
4. mouiller les mains sous l'eau courante
5. prendre du savon liquide
6. se savonner les mains en frottant le dos de la main, entre les doigts, sous les ongles, le tout au moins pendant 30 secondes, puis les poignets
7. bien se rincer les mains sous l'eau courante
8. fermer le robinet avec une serviette en papier jetable
9. se sécher les mains avec une serviette en papier jetable

#### :: Quand se laver les mains ?

- avant de débiter un travail
- après des travaux de nettoyage
- avant de toucher une denrée alimentaire
- après avoir touché des objets sales
- après avoir touché des animaux
- après avoir évacué des déchets
- après avoir travaillé des denrées alimentaires
- avant de manger
- après les pauses
- après avoir serré une main
- après être allé aux toilettes
- après avoir touché de l'argent
- après avoir toussé ou éternué
- après s'être passé la main dans les cheveux

La devise est : se laver les mains aussi souvent que possible !

#### Prescriptions légales

Conformément à la LDAI / Art. 15 :

Les personnes qui manipulent des denrées alimentaires, les personnes qui excrètent des agents pathogènes pouvant mettre en danger la santé des consommateurs doivent prendre des mesures de protection particulières.

Conformément à l'OHyg / Art. 22 :

Toute personne atteinte d'une maladie transmissible par les denrées alimentaires qui travaille dans un établissement du secteur alimentaire et est susceptible d'entrer en contact avec des denrées alimentaires doit en informer immédiatement la personne responsable, en indiquant sa maladie, ses symptômes et, si possible, les causes.

Si plusieurs cas de maladies transmissibles par les denrées alimentaires font simultanément leur apparition au sein d'un établissement du secteur alimentaire, la personne responsable est tenue d'en informer l'autorité cantonale d'exécution compétente.

Les entreprises actives dans le domaine de l'alimentation doivent disposer de vestiaires et d'équipements nécessaires afin que les collaborateurs puissent assurer leur hygiène personnelle.

#### **Hygiène de l'entreprise**

Il s'agit de l'hygiène des locaux de production et de vente ainsi que des installations (machines, appareils, ustensiles, etc.) d'une entreprise. Ceux-ci doivent être propres et en bon état. Lors de l'agencement et de la répartition des locaux servant à la préparation, à la transformation ou au traitement des denrées alimentaires, il faut être attentif à ce qu'aucune contamination ne puisse avoir lieu. De plus, les locaux et les installations doivent pouvoir être nettoyés et désinfectés facilement. Pour atteindre la propreté attendue, se référer au chapitre sur la préservation de la valeur. La propreté d'une entreprise est sa carte de visite, car souvent le premier regard du client est l'impression qu'il en gardera.

#### **Hygiène de la production**

Elle englobe l'acquisition, la transformation, la préparation, la conservation et le service de mets et de boissons aux clients. En maniant les denrées alimentaires, il faut prendre toutes les mesures nécessaires pour que celles-ci restent irréprochables sur le plan de l'hygiène et qu'elles ne se modifient pas à leur désavantage. A cet effet, les associations patronales ont créé un guide des «bonnes pratiques de fabrication dans l'hôtellerie et la restauration (BPHR) ».

#### **:: Bonne pratique de fabrication (BPF)**

On parle de bonne pratique de fabrication lorsque les dangers sont réduits ou même exclus, de la livraison à la vente de denrées alimentaires. Les denrées alimentaires produites selon le concept BPF ne contiennent aucun microorganisme pathogène. Pour y parvenir, il faut veiller au bon refroidissement des denrées alimentaires et respecter les températures de conservation afin de ne pas rompre la chaîne du froid ou du chaud.

#### **:: Tableau des températures**

Depuis toujours, les hommes ont tiré profit des influences de la température sur la vie et la multiplication des microorganismes, tout spécialement en ce qui concerne la manipulation des denrées alimentaires.

Des connaissances précises de ces corrélations font aujourd'hui partie du savoir de base en termes d'hygiène alimentaire.

- le froid ralentit et stoppe la multiplication des microorganismes
- le chaud favorise la prolifération des microorganismes
- la cuisson détruit les microorganismes

Températures	Traitement des denrées alimentaires	Microorganismes
Moins 18 °C	température de congélation	la multiplication des microorganismes est stoppée. Mais la plupart des microorganismes ne sont pas détruits par le froid. Ils entrent en « hibernation » et ressortent au moment de la décongélation et recommencent à se multiplier sous l'action de la chaleur
0 °C	point de congélation	à des températures inférieures à 0 °C, la multiplication des microorganismes s'arrête presque totalement
0 à 5 °C	ralentissement par le froid	température de réfrigération : la multiplication bactérienne est fortement diminuée ; les denrées alimentaires se conservent plus longtemps. Mais les microorganismes continuent à se multiplier lentement. C'est pour cette raison que, même au réfrigérateur, les denrées alimentaires se détériorent, de manière certes retardée mais inévitable
10 à 50 °C	conditions idéales pour la multiplication des microorganismes	c'est à de telles températures que les microorganismes se multiplient le mieux ! La température corporelle de 37 °C est favorable au développement des germes. En d'autres termes : les microorganismes se multiplient très vite dans tous les locaux de stockage et de travail. Il ne faut donc pas laisser traîner longtemps des denrées alimentaires facilement périssables à de telles températures
65 °C et plus	arrêt de la multiplication des microorganismes	un séjour prolongé (30 minutes) dans ces plages de température tue la plupart des bactéries pathogènes ou toxigènes contenues dans une denrée alimentaire
98 à 100 °C et plus	destruction par forte chaleur	cuire, cuire au four, rôtir : ces traitements par la chaleur détruisent les microorganismes dangereux pour la santé. Seules quelques formes très résistantes de spores peuvent survivre à de telles températures car les toxines ne sont pas détruites

### Maintenir au chaud

Le maintien au chaud (par exemple avec un chafing dish) doit se faire à des températures d'au moins 65 °C. Plus bas, les bactéries peuvent recommencer à se multiplier.

## 2.1.5 Evacuation des déchets

Plusieurs fois par jour, les déchets doivent sortir du secteur de la production, car les microorganismes s'y multiplient très rapidement et provoquent la contamination de denrées alimentaires propres, de plans de travail, de personnes, etc. De plus, des parasites tels que cafards, fourmis, mouches, etc. peuvent y proliférer. Si de tels parasites se présentent, ils doivent être éliminés de manière professionnelle.

Les récipients adéquats pour l'évacuation doivent être réservés et indiqués comme tels. Idéalement, les locaux de stockage des déchets doivent être à +15 °C.

La gestion des déchets est décrite dans le chapitre « logistique ».

## 2.1.6 Autocontrôle dans l'entreprise

La législation en matière de denrées alimentaires et d'objets usuels précise certaines exigences en ce qui concerne l'hygiène, l'autocontrôle, la traçabilité et l'application du système HACCP.

Toute personne qui fabrique, transforme, traite, entrepose, transporte ou remet des denrées alimentaires doit mettre en place et appliquer une ou plusieurs procédures de surveillance permanente fondées sur les principes HACCP, visant à maîtriser les risques physiques, chimiques et microbiologiques.

Ce système d'assurance qualité doit inclure les fonctions suivantes :

- identifier et analyser les risques alimentaires (« hazard analysis », HA)
- identifier, dans la chaîne des processus, les points critiques nécessitant un contrôle (« Critical Control Point, CCP », points de contrôle critiques)
- établir, dans cette chaîne de processus, des valeurs limites pour ces points critiques
- établir les mesures correctives à prendre lorsque la surveillance révèle la perte de maîtrise d'un point critique
- établir la procédure visant à vérifier le respect des mesures prévues
- établir une documentation à même de démontrer l'application effective du système
- archiver le résultat (liste de contrôle des températures, nettoyage, etc.)

## Méthode HACCP

### :: Analyse des dangers de denrées alimentaires (HA)

Lors de la transformation de denrées alimentaires, certains points bien définis présentent des risques particuliers. Ce sont, notamment, toutes les phases pendant lesquelles règnent de bonnes conditions pour la croissance des microorganismes. Par principe, on peut affirmer que les denrées alimentaires sont moins susceptibles d'être atteintes dans leur forme naturelle que comme produits transformés. L'écorce ou la peau de nombreuses variétés de fruits, par exemple, constitue un bouclier naturel.

### :: Elimination ou réduction des risques (CCP – Critical Control Point)

Les points suivants sont indispensables pour le respect de l'hygiène de l'entreprise :

- marchandise d'une qualité irréprochable
- maintien de la chaîne du froid ou du chaud
- interruption de la transmission de microorganismes par :
  - cuisson des mets (température, durée)
  - hygiène personnelle (mise à disposition des installations sanitaires et contrôle de leur utilisation)
  - nettoyage
  - désinfection

## Trois types de risques

### :: Dangers physiques

Détérioration par des substances solides étrangères dans les denrées alimentaires, telles qu'éclats osseux, débris de verre, cailloux.

**Effets possibles :** dommage sanitaire, dégât dentaire, blessure du palais, de l'œsophage, de l'estomac, etc.

### :: Dangers chimiques

Résidus chimiques dans les denrées alimentaires, tels que produits désinfectants, nitrates, pesticides, métaux lourds, médicaments.

**Effets possibles :** dommage sanitaire, atteinte au goût, symptômes d'intoxication lors du dépassement des quantités maximales.

### :: Dangers microbiologiques

Contaminations par des microorganismes vivants capables de se multiplier.

**Effets possibles :** dommage au niveau de la santé, du simple malaise à la paralysie, voire la mort.

### 2.1.7 Formation en hygiène

La formation des collaborateurs dans les domaines de l'hygiène et de l'assurance qualité est obligatoire pour la direction d'une entreprise de l'hôtellerie-restauration.

Conformément à l'OHyg / Art. 23 :

- 1 La personne responsable doit veiller à ce que les employés se trouvant en contact avec les denrées alimentaires soient encadrés et reçoivent des instructions ou une formation en matière d'hygiène alimentaire.
  - 2 La personne responsable doit veiller à ce que les employés responsables de la mise au point et de l'application de la méthode HACCP\* aient reçu une formation appropriée sur l'application des principes HACCP.
- \*HACCP : voir « 5 clefs pour des aliments plus sûrs OMS ».

La formation peut être effectuée, comme dans de nombreuses entreprises, en interne ou en externe. Les listes de contrôle et les processus de travail mis en place au sein de l'entreprise pour garantir l'assurance qualité font partie intégrante de cette formation si elle est suivie à l'interne.

#### Exemples de formation possible

- **hygiène personnelle :**  
présentation, obligation de déclaration, hygiène des mains
- **hygiène de l'entreprise :**  
nettoyage adéquat, stockage et manutention des ustensiles de nettoyage
- **hygiène alimentaire :**  
stockage correct des denrées alimentaires, détection des erreurs de stockage
- **déclaration :**  
déclaration des boissons et des mets verbale / écrite

### 2.1.8 Animaux dans la zone de production

Conformément à l'OHyg / Art. 15 :

Présence d'animaux de compagnie

1. Les locaux dans lesquels des denrées alimentaires sont utilisées sont interdits d'accès aux animaux, même détenus ou accompagnés.
2. Font exception :
  - a. les chiens-guides qui conduisent ou accompagnent une personne handicapée
  - b. les chiens, en compagnie d'un client, dans la salle à manger des établissements de restauration, à condition que la personne responsable l'autorise

Lorsque les animaux sont autorisés, le chef d'entreprise doit prendre les mesures adéquates afin de respecter les prescriptions légales.

Les points suivants doivent être observés :

- les animaux domestiques doivent être tenus en laisse
- les animaux domestiques doivent se placer sous la table et non sur un siège
- les collaborateurs n'ont pas le droit de caresser les animaux domestiques (transmission de microorganismes)
- les animaux domestiques ne doivent pas être nourris dans les secteurs où des denrées alimentaires sont transformées et vendues
- aucune vaisselle d'un client ne doit être utilisée pour donner à boire et à manger aux animaux domestiques. Seules sont autorisées des écuelles ou des pièces de vaisselle spéciale.

### 2.1.9 Déclarations sur la carte des boissons et sur la carte des mets

La carte des boissons et la carte des mets ou les offres des mets servent à informer les clients. Dès leur création, la sécurité alimentaire doit être prise en considération. Une planification ciblée des offres permet de contrôler, voire limiter les dangers et les risques liés à la sécurité alimentaire et d'éviter les tromperies.

Les indications suivantes doivent être stipulées :

#### Carte des boissons

- désignation du produit
- concordance entre les informations sur l'étiquette et la carte des boissons
- quantité ou contenance (bouteille, demi-bouteille, désirée, etc.) servie pour toutes les boissons, sauf pour les boissons chaudes et les boissons mixées contenant plusieurs ingrédients à base d'alcool
- pour les spiritueux, la teneur en alcool en pourcentage du volume (% vol.) est exigée sauf pour les boissons mélangées contenant plusieurs ingrédients à base d'alcool
- indication de la monnaie locale, prix de vente effectif

La phrase suivante doit figurer au moins une fois sur la carte des boissons :

- **taux** de TVA écrit en chiffre, en vigueur incluse dans nos prix

#### Carte des mets

- espèce de l'animal et le pays de production
- indication de l'espèce animale dont provient l'œuf, sauf pour les œufs de poule
- indication complète d'une spécialité régionale (escalope de veau viennoise, émincé de veau à la zurichoise, etc.)
- concordance entre les informations sur la carte des mets et les marchandises disponibles
- respect des labels (AOC, AOP, IGP, etc.)
- indication du poids seulement si le même mets est proposé à différents prix
- indication de la monnaie locale, prix de vente effectif

La phrase suivante doit figurer au moins une fois sur la carte des mets :

- **taux** de TVA écrit en chiffre, en vigueur incluse dans nos prix

#### :: Tromperie

Les informations transmises oralement aux clients doivent concorder avec les indications se trouvant sur la carte des boissons, la carte des mets ou l'offre du jour.

Si une indication de l'espèce de l'animal ou du morceau, de la composition de la sauce ou d'une préparation est mentionnée sur la carte, la traçabilité, la présence des produits ou des marchandises doit prouver la concordance de ses indications.

**Exemples**

- scalopine au Marsala : présence de Marsala
- filet de Bœuf Charolais : facture ou étiquette prouvant la provenance
- Irish Coffee : utilisation d'un whisky irlandais
- Dôle : ne pas servir du Goron

**2.1.10 Restrictions sur le commerce des boissons alcooliques**

Pour protéger les consommateurs contre l'abus d'alcool, différentes prescriptions légales sont en vigueur.

Conformément à l'ODAIU / Art. 11 :

1. Les boissons alcooliques ne doivent pas être remises aux enfants ni aux jeunes de moins de 16 ans. Les dispositions de la législation sur l'alcool sont réservées.
2. Les boissons alcooliques doivent être présentées à la vente de telle manière qu'on puisse clairement les distinguer des boissons sans alcool. Le point de vente doit être muni d'un écriteau bien visible sur lequel figure de façon clairement lisible que la remise de boissons alcooliques est interdite aux enfants et aux jeunes. Cet écriteau doit indiquer les âges seuils de remise prescrits à l'al. 1 et par la législation sur l'alcool.
3. Toute publicité sur les boissons alcooliques s'adressant spécialement aux jeunes de moins de 18 ans est interdite. Elle est notamment interdite :
  - a. dans les lieux et lors de manifestations fréquentées principalement par les jeunes
  - b. dans les publications qui s'adressent principalement aux jeunes
  - c. sur les objets utilisés principalement par les jeunes
  - d. et sur les objets distribués à titre gratuit aux jeunes
- 4 Les boissons alcooliques et leur présentation ne doivent porter aucune mention ni représentation graphique s'adressant spécialement aux jeunes de moins de 18 ans

Les cantons ont édicté d'autres dispositions coercitives complétant cette loi.

Il est de la responsabilité du chef d'entreprise et des collaborateurs de se tenir informés de ces dispositions cantonales.

**2.1.11 Loi fédérale sur la responsabilité du fait des produits (LRFP)**

Cette loi ne dépend pas directement de la législation sur les denrées alimentaires, mais elle s'explique sur un paradoxe : en Suisse, un certain pourcentage des demandes de dommages et intérêts est directement ou indirectement causé par des produits défectueux. Il n'y a que peu de jurisprudence, mais dans certains pays, comme par exemple les Etats-Unis, cette loi est liée à des plaintes réclamant des dommages et intérêts très élevés.

La loi sur la responsabilité civile des produits définit cependant ce qui suit :

Le producteur répond du dommage lorsqu'un produit défectueux cause :

- la mort d'une personne ou provoque chez elle des lésions corporelles
- un dommage à une chose ou la destruction d'une chose d'un type qui la destine habituellement à l'usage ou à la consommation privée et qui a été principalement utilisée à des fins privées par la victime (LRFP art.1).

# GUIDE DES BONNES PRATIQUES DANS L'HÔTELLERIE ET LA RESTAURATION (BPHR)

LÉGISLATION SUR LES DENRÉES ALIMENTAIRES ET L'HYGIÈNE

LE GUIDE SUR  
L'HYGIÈNE VALIDÉ

2.1 Hygiène p.18



Les prescriptions juridiques suivantes comprennent des mesures visant à garantir les bonnes pratiques. Elles sont un élément important de l'autocontrôle prescrit par la loi et empêchent toute remise au consommateur de denrées alimentaires dangereuses pour la santé.

### Objectif :

- les prescriptions pertinentes pour l'établissement et ses offres sont connues

## 2.1 Hygiène personnelle, santé, règlements d'accès

### 2.1.1 Hygiène personnelle

#### Quiconque manipule des denrées alimentaires :

- respecte les règles d'hygiène personnelle, se douche régulièrement, a les cheveux et les mains toujours propres et a une bonne hygiène bucco-dentaire
- se lave minutieusement les mains avec un savon liquide :
  - avant de travailler et de commencer une nouvelle activité
  - à chaque interruption de travail, passage aux toilettes et pause cigarette
  - après avoir effectué des opérations de nettoyage et éliminé les déchets
  - après avoir touché des objets sales
  - après avoir préparé du poisson, de la viande, de la volaille, des œufs crus, des fruits et légumes qui n'ont pas été parés ou après avoir porté des gants à usage unique
  - après avoir été en contact avec des zones corporelles à risque (nez, oreilles, cheveux, région intime), après avoir toussé ou éternué
- utilise les nettoyants pour les mains conformément au mode d'emploi du fabricant
- utilise pour se sécher les mains des serviettes en papier jetables ou un rouleau d'essuie-mains en tissu à usage unique<sup>4</sup>
- utilise des désinfectants dans certaines situations et uniquement sur mains sèches

#### Quiconque travaille dans l'espace de production :

- relève, attache ou couvre ses cheveux longs
- a la barbe soignée
- est parcimonieux avec l'après-rasage et le parfum
- a des ongles courts et propres
- n'utilise ni vernis à ongles, ni ongles artificiels
- ne porte pas ses vêtements et chaussures de ville
- porte des vêtements et des chaussures de travail propres et, si nécessaire, un équipement de protection
- quitte ses vêtements de protection (tablier et couvre-chef) pendant les pauses et pour aller aux toilettes
- ne porte pas de bijoux visibles (à l'exception d'une simple alliance, d'une bague d'amitié ou de couple ainsi que des boucles d'oreilles fines), pas de montre ni bracelet, ni autre piercing visible

#### Règles de conduite :

- Lorsque l'on porte des gants à usage unique, il convient de les utiliser de manière ciblée (par exemple pour la transformation d'aliments prêts à la consommation) et de les changer souvent, notamment après interruption d'une activité
- Ne pas éternuer ou tousser sur des aliments
- Ne pas mettre les doigts dans le nez ou gratter d'autres parties du corps
- Ne pas essuyer ses mains sur les vêtements de travail
- Toucher les aliments uniquement avec les mains propres et seulement si cela s'avère absolument nécessaire
- La dégustation s'effectue uniquement avec des couverts propres et en évitant toute contamination des denrées alimentaires. Les cuillères de dégustation ne doivent pas être conservées dans la poche du pantalon ou de la veste de cuisine
- Il est généralement interdit de manger et de fumer dans les locaux de production et de stockage de denrées alimentaires. Cette interdiction ne s'applique pas aux événements spéciaux organisés dans la zone de production, tels que la table du chef