



PREFET DE LA GIRONDE

Direction départementale
de la protection des
populations
Service de la loyauté des
produits et des services

Les règles protectrices du consommateur dans le secteur de la Boulangerie-Pâtisserie

Mel : ddpp@gironde.gouv.fr

La satisfaction du consommateur est le gage de la réussite pour toute entreprise, encore plus pour les entreprises de boulangerie-pâtisserie qui apportent une attention toute particulière à la qualité de leurs produits

Ce soin inclut également le respect d'un certain nombre de règles, en particulier protectrices du consommateur. Ces règles protectrices sont toutes issues du droit européen, aussi bien les principes généraux d'hygiène alimentaire à respecter que les exigences d'information du consommateur sur les prix et la nature des produits (dénomination, composition). Leur inobservation est sanctionnée dans le cadre du code de la consommation.

I Le responsable de tout établissement de boulangerie et de pâtisserie doit veiller à respecter et à faire respecter les principes généraux d'hygiène des aliments pour assurer au consommateur 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 :

1. établit les exigences d'hygiène à respecter 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 ; les glaces et crèmes glacées ainsi que les produits surgelés doivent être constamment conservés à au moins -18°C et les produits congelés à -12°C (voir annexe ci-dessous).

2. impose des autocontrôles fondés sur les principes d'une démarche préventive de maîtrise des conditions hygiéniques de fabrication et de distribution (démarche dite « HACCP »¹) pour toutes les opérations à risque, en particulier le contrôle de la chaîne du froid, ainsi que toutes les opéra-

¹ Analyse des dangers (biologiques, chimiques et physiques comme les corps étrangers) / Points critiques pour leur maîtrise

tions spécifiques (pasteurisation, cuisson-refroidissement rapide, congélation, décongélation, mise sous vide, etc.), afin de vous assurer de la salubrité des aliments commercialisés. En dehors de ces procédés, les *points généraux de vigilance dans le cadre de cette obligation d'autocontrôle* concernent le contrôle des produits à réception (état des emballages, respect des températures et des dates de conservation), le plan de lutte contre les nuisibles (souris, insectes, oiseaux, ...), le plan de maintenance des équipements (notamment les meubles de froid), la surveillance régulière des températures de conservation des denrées réfrigérées ou à basses températures, la gestion des denrées périmées, un plan de nettoyage-désinfection des locaux et des équipements.

3. **exige une formation** à l'hygiène de la part des personnels et le suivi d'instructions, notamment pour les opérations à risque (fabrication des pâtisseries à la crème, des crèmes glacées, des bouchées à la reine, etc.)

Les professionnels peuvent, pour les aider à appliquer les principes de la réglementation, se référer à *un guide de bonnes pratiques d'hygiène* ; celui pour la pâtisserie, mis au point par la Confédération Nationale de la Boulangerie-Pâtisserie Française et la Confédération de la Pâtisserie Glacerie Chocolaterie Traiteur, propose un ensemble de moyens adaptés aux structures artisanales et dont l'efficacité a été reconnue par les administrations de contrôle (DGCCRF, DGAL). L'actuel (brochure n°5902) est disponible auprès de la Documentation française (site : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/ouvrages/9782110771148-patisserie>) ; il est en cours de rénovation et intégrera l'activité de boulangerie (voir le site : <http://www.boulangerie.org/hygiene/guide-de-bonnes-pratiques-dhygiene-en-patisserie>). Ils peuvent également se renseigner, notamment pour l'exigence de formation à l'hygiène, auprès de la section Gironde de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat Interdépartementale, 46 rue Général de Larminat – 33074 Bordeaux cedex (site : www.artisans-gironde.fr/contact/) ou de leurs organisations professionnelles.

II Le respect des exigences d'information du consommateur et de loyauté sur la nature des produits

Outre le respect des règles précises en matière d'information du consommateur par voie d'affichage intérieur et extérieur sur les prix du pain et des produits de viennoiserie et de pâtisserie fraîche, dont les manquements sont passibles d'une amende administrative en application du code de la consommation, les professionnels doivent délivrer au consommateur une information loyale concernant les produits qu'ils élaborent et commercialisent.

- 1- **Les règles de présentation des produits** ressortent des dispositions du règlement (UE) n° 1669/2011 concernant l'information du consommateur. Tous les produits alimentaires non préemballés à la vente au consommateur final doivent comporter, sur un écriteau placé à côté du produit, les mentions obligatoires suivantes :

- **La dénomination de la denrée**, qui est celle légale ou usuelle ou à défaut descriptive ; pour les pains, elle est accompagnée de son poids (celui fixé par les usages)
- **Cette dénomination est complétée de mentions particulières concernant son état physique ou le traitement qu'elle a subi** (Annexe VI). Ainsi, pour les denrées alimentaires qui ont été congelées avant la vente et sont vendues décongelées, la dénomination de la denrée est accompagnée de la mention «décongelé». Les pictogrammes conçus à une époque (igloo, pingouin, etc. accompagnés d'une affichette explicative) ne satisfont donc plus à cette exigence. Seule la mention « décongelé » est dorénavant conforme.
- **Les substances ou produits provoquant des allergies ou intolérances** (Annexe II). Elles sont au nombre de 14 (Annexe II) et sont rappelées en annexe de cette fiche. L'indication de ces substances ou produits n'est pas requise lorsque la dénomination de la denrée alimentaire fait clairement référence au nom de la substance ou du produit concerné (exemple pain au noix, crème glacée à la pistache).

Le but de cette mention de santé publique est d'informer un public averti, qui connaît le ou les produits pour lesquels leur consommation va déclencher une allergie.

Il convient d'être vigilant à l'utilisation de certaines mentions facultatives, qui ne doivent pas induire le consommateur en erreur. Ainsi, le terme « maison » s'entend d'un produit fabriqué par l'artisan lui-même ; un assemblage de produits industriels n'est pas un produit maison.

2- **L'utilisation de l'appellation « boulanger » et de l'enseigne commerciale « boulangerie »** sur un lieu de vente de pain sont soumises à des conditions particulières définies par le code de la consommation afin d'assurer une concurrence loyale et de ne pas tromper les consommateurs (articles L.121-80 et L. 121-81). Dans l'intérêt d'une bonne information du consommateur, d'une part toutes les phases de la fabrication du pain (choix des matières premières, pétrissage de la pâte, fermentation et mise en forme, cuisson du pain) doivent être assurées sur le lieu de vente au consommateur final ; d'autre part, ces pains ne peuvent à aucun stade de la production ou de la vente avoir été surgelés ou congelés. Les infractions à cette disposition sont de nature délictuelle.

3- **Métrologie**

Aussi bien pour la fabrication du pain, la vente du pain au poids ou celle de bonbons, de chocolats ou de biscuits secs au poids, *l'utilisation d'un instrument de pesage (balance) classé en métrologie légale est obligatoire.* Les balances en métrologie légale sont identifiées par une vignette « CE » et un carnet de métrologie associé.

Les balances doivent être installées de façon stable et, pour celles destinées à la vente directe au consommateur, être positionnées de façon à ce que le client puisse lire aisément le résultat de la pesée et, le cas échéant, les indications de prix.

Elles doivent être vérifiées régulièrement (en général tous les 2 ans) par un organisme agréé par la préfecture à cet effet qui, à l'issue de chaque vérification, remplit le carnet métrologique et appose une vignette verte sur l'équipement avec sa date de validité, signifiant qu'il est conforme.

L'utilisation d'une balance dont la validité de la vignette est dépassée ou d'une balance dont la non-conformité est attestée par l'apposition d'une vignette rouge ou d'une balance non classée en métrologie légale (exemple : balance de ménage) est une infraction ; dans les deux derniers cas, cette utilisation constitue une circonstance aggravante du délit de tromperie sur la quantité.

Lorsque le pesage est effectué avec le contenant (papier d'emballage, barquettes, etc.), il est indispensable de procéder au *tarage*. Il remet l'affichage à zéro avec la balance chargée et permet la déduction du poids d'un récipient avant d'introduire un produit.

4- **Utilisation d'additifs lors de la fabrication de pâtisserie, biscuits secs, chocolats**

L'emploi de colorants est de plus en plus fréquent pour la confection de certaines pâtisseries, de biscuits secs du type meringues, macarons, etc., de chocolats et bien évidemment de confiserie. *Les colorants sont des additifs : ce sont des substances chimiques qui sont autorisées par la réglementation* après avis des instances sanitaires scientifiques quant à leur toxicité et à leur intérêt technologique.

On ne peut pas utiliser n'importe quelle substance colorante ou conservatrice et à n'importe quelle dose : au-delà d'une certaine dose, ces substances sont toxiques. Il faut donc être vigilant. L'utilisation d'un additif non autorisé ou en dépassement de la dose autorisée est interdite : c'est une falsification, fortement réprimée. En cas de doute sur une préparation, consulter la DDPP.

oooooooooooo

Ce document rappelle les principales règles protectrices du consommateur.
Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables ou rapprochez-vous de la DDPP de Gironde – Service de la loyauté et de la sécurité des produits et des services (ddpp@gironde.gouv.fr).

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 ou altérant les denrées.

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 date limite de consommation (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 pré-découpés ou germés, jus de fruits frais, etc.
+ 8° 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)..

ANNEXE II

SUBSTANCES OU PRODUITS PROVOQUANT DES ALLERGIES OU INTOLÉRANCES (Annexe II du R UE 1169/2011)

1. **Céréales contenant du gluten, à savoir blé, seigle, orge, avoine, épeautre, kamut ou leurs souches hybridées, et produits à base de ces céréales**, à l'exception des :
 - a) sirops de glucose à base de blé, y compris le dextrose ;
 - b) maltodextrines à base de blé ;
 - c) sirops de glucose à base d'orge ;
 - d) céréales utilisées pour la fabrication de distillats alcooliques, y compris d'alcool éthylique d'origine agricole.
2. **Crustacés et produits à base de crustacés.**
3. **OEufs et produits à base d'oeufs.**
4. **Poissons et produits à base de poissons**, à l'exception de:
 - a) la gélatine de poisson utilisée comme support pour les préparations de vitamines ou de caroténoïdes ;
 - b) la gélatine de poisson ou de l'ichtyocolle utilisée comme agent de clarification dans la bière et le vin.
5. **Arachides et produits à base d'arachides.**
6. **Soja et produits à base de soja**, à l'exception:
 - a) de l'huile et de la graisse de soja entièrement raffinées ;
 - b) des tocophérols mixtes naturels (E306), du D-alpha-tocophérol naturel, de l'acétate de D-alpha-tocophéryl naturel et du succinate de D-alpha-tocophéryl naturel dérivés du soja ;
 - c) des phytostérols et esters de phytostérol dérivés d'huiles végétales de soja ;
 - d) de l'ester de stanol végétal produit à partir de stérols dérivés d'huiles végétales de soja.
7. **Lait et produits à base de lait (y compris le lactose)**, à l'exception :
 - a) du lactosérum utilisé pour la fabrication de distillats alcooliques, y compris d'alcool éthylique d'origine agricole ;
 - b) du lactitol.
8. **Fruits à coque, à savoir : amandes (*Amygdalus communis* L.), noisettes (*Corylus avellana*), noix (*Juglans regia*), noix de cajou (*Anacardium occidentale*), noix de pécan [*Carya illinoensis* (Wangenh.) K. Koch], noix du Brésil (*Bertholletia excelsa*), pistaches (*Pistacia vera*), noix de Macadamia ou du Queensland (*Macadamia ternifolia*), et produits à base de ces fruits**, à l'exception des fruits à coque utilisés pour la fabrication de distillats alcooliques, y compris d'alcool éthylique d'origine agricole.
9. **Céleri et produits à base de céleri.**
10. **Moutarde et produits à base de moutarde.**
11. **Graines de sésame et produits à base de graines de sésame.**
12. **Anhydride sulfureux et sulfites en concentrations de plus de 10 mg/kg ou 10 mg/litre en termes de SO₂ total** pour les produits proposés prêts à consommer ou reconstitués conformément aux instructions du fabricant.
13. **Lupin et produits à base de lupin.**
14. **Mollusques et produits à base de mollusques.**

