

Fiche Technique:Information du consommateur allergique

Objectifs de la formation

Résultats recherchés sur sécurité, conformité et expérience client.

- Rendre l’information allergènes exacte, accessible et cohérente (salle, cuisine, en ligne).
- Réduire les risques de contaminations croisées (HACCP – 7 principes).
- Permettre au client de décider en connaissance de cause, y compris allergies multiples.
- Mettre à jour toute modification d’ingrédient sous 24 h.
- Conserver des preuves et enregistrements au moins 12 mois.

Cadres de référence mobilisés: Règlement (UE) n°1169/2011 (annexe II – 14 allergènes), ISO 22000:2018, ISO 19011:2018, traçabilité (CE) n°178/2002.

Population cible

- Équipes en restauration, commerce alimentaire et distribution.
- Personnel de cuisine et de salle impliqué dans l’affichage/étiquetage.
- Responsables HSE et managers SST.
- Acteurs des canaux click & collect et vente en ligne.

Programme de la formation

Parcours structuré en 5 modules, issus de la démarche de mise en œuvre.

Module	Objectif principal
1. Cadrage et cartographie des risques	Cartographier allergènes, sources et voies de contamination; prioriser les risques.
2. Supports et règles d’information	Standardiser étiquetage, gabarits, pictogrammes; valider et mettre à jour sans ambiguïté.
3. Maîtrise opérationnelle	Traduire en pratiques terrain: séparation, ustensiles dédiés, protocoles, réponses clients sécurisées.
4. Traçabilité et preuves	Assurer fiches techniques signées, versions contrôlées et mises à jour horodatées.
5. Vérification et amélioration continue	Audits, KPI (écarts, incidents, délais), tests clients mystères et retours clients.

Module 1 — Cadrage et cartographie

- Matrice plat–allergènes; registre des substitutions.
- Intégration des 14 allergènes; alignement ISO 22000.

Module 2 — Supports et règles

- Référentiel d'étiquetage clair; gouvernance des versions.
- Codex (CXC 1-1969) pour la lisibilité; validation à deux niveaux.

Module 3 — Opérations cuisine et salle

- Rangement séparé, marquage, nettoyage; brief 5 min avant service.
- Réponses client basées sur vérification systématique.

Module 4 — Traçabilité et preuves

- Journal des changements, archivage, horodatage.
- Documentation maîtrisée (ISO 9001:2015, clause 7.5).

Module 5 — Vérification et amélioration

- Audits selon ISO 19011, KPI et plans d'actions.
- Simulations d'allergies graves; intégration des réclamations.