

Note Méthodologique : Réglementation allergènes en restauration

Synthèse structurée de la démarche et des étapes de réalisation de la mission.

Contexte & finalité de la méthodologie

- Pilier de maîtrise des risques en environnements à flux rapides et marges d'erreur faibles.
- Articule étiquetage, procédures, preuves documentées et culture d'alerte.
- Traduction des référentiels en gestes concrets: fiches à jour, affichage clair, séparation des flux, contrôles croisés.
- Gouvernance pragmatique: responsabilités nommées, indicateurs utiles, audits périodiques, retours d'expérience.
- Finalité: prévention robuste et confiance des convives, y compris sur les canaux de livraison.

Point clé : L'efficacité repose sur des preuves datées conservées 12 mois et des validations écrites pour toute substitution.

Objectifs de la mission

- Protéger les convives, assurer la conformité et fluidifier l'opérationnel.
- Atteindre des résultats tangibles sous 90 jours: menus structurés, documents consolidés, chaîne d'escalade claire.
- 100 % des plats affichés avec allergènes à jour.
- Fiches techniques validées et révisées au moins 1 fois/an; zonage/couleurs d'ustensiles opérationnels.
- Traçabilité des lots et substitutions conservée 12 mois; réponse aux demandes sous 24 h avec preuve écrite.

Périmètre / livrables attendus

- Cartographie des flux et des zones sensibles; liste des recettes à risque; synthèse d'écarts.
 - Référentiel documentaire unique: plan de classement, cycle de révision, correspondance ingrédients/allergènes.
 - Organisation terrain: plan de zonage, procédures de changement d'ustensiles, planning de fabrication/nettoyage.
 - Information client: trames menu/ardoise/QR, scripts de réponse, protocole de confirmation des commandes sensibles.
 - Pilotage: grille d'audit interne, plan d'actions, tableau de bord d'indicateurs (5–7 métriques).
 - Gestion du changement: fiche de modification, matrice d'impacts, calendrier de déploiement.
-

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 — Cadrage et cartographie des flux

- Entretiens, observations service, cartographie produits/postes/interactions sensibles.
- Livrables: schéma des zones, liste des recettes à risque, synthèse d'écarts.
- Vigilance: substitutions et tournées modifient la composition; ancrer les réflexes annoncer/noter/valider.

Étape 2 — Structure documentaire et preuves

- Harmoniser modèles, créer un référentiel unique, définir responsabilités de mise à jour.
- Livrables: plan de classement, cycle de révision, tableau ingrédients/allergènes.
- Points d'arrêt: pas de mise en vente sans fiche à jour; aucune substitution sans validation écrite.

Étape 3 — Organisation des postes et prévention des croisements

- Définir zonage, couleurs d'ustensiles, ordre des fabrications, fréquences de nettoyage.
- Livrables: plan de zonage, procédures de changement d'ustensiles, planning.
- Soutiens: contrôles flash et check-lists 30 s pour tenir les standards en coup de feu.

Étape 4 — Information client et alignement salle/cuisine

- Concevoir affichage (menu/ardoise/QR), rédiger mentions, définir l'escalade des demandes spécifiques.
- Livrables: trames d'ardoise, scripts de réponse, protocole de confirmation des commandes sensibles.
- Principe: en cas d'incertitude, proposer une alternative plutôt qu'une promesse non tenue.

Étape 5 — Contrôles internes et indicateurs

- Définir critères d'audit, fréquence (hebdo/mensuel), modalités de revue de direction.
- Livrables: grille d'audit, plan d'actions, tableau de bord (5–7 métriques robustes).
- Boucle qualité: relier chaque écart à une action, un responsable, une vérification d'efficacité.

Étape 6 — Gestion des changements et retour d'expérience

- Protocole de changement: évaluation des risques, mise à jour documentaire, tests terrain.
- Livrables: fiche de modification, matrice d'impacts, calendrier de déploiement.
- ROE: documenter essais et quasi-incidents; points d'arrêt avant pics d'activité.

Planning / durée / jalons

Bloc	Durée / fréquence	Jalons / attendus
Déploiement initial	90 jours	Menus structurés, docs consolidés, chaîne d'escalade opérationnelle
Contrôle affichage/validation	Quotidien (15 min)	Contrôle croisé cuisine/salle, cohérence fiche/affichage
Mise à jour après substitution	Sous 24 h	Validation écrite, supports mis à jour avant remise en vente
Traitement des réclamations	Sous 48 h	Réponse tracée, actions correctives associées

Contrôles internes	Toutes les 4 semaines	Grille d’audit, plan d’actions mis à jour
Revue de direction	Trimestrielle	Arbitrages, priorités et moyens; suivi des indicateurs

Rôles & responsabilités

Client

- Désigner un responsable allergènes et un interlocuteur unique pour les audits.
- Mettre à jour fiches/affichage; valider par écrit toute substitution.
- Conduire contrôles courts (quotidiens/4 semaines) et revues (mensuelle/trimestrielle).
- Assurer la traçabilité (lots, substitutions) et conserver les preuves 12 mois.
- Former les équipes (induction, rappels) et gérer l’escalade des cas sensibles.

Consultant

- Réaliser diagnostic terrain et cartographie des flux/risques.
- Structurer le référentiel documentaire et les preuves; définir responsabilités.
- Concevoir zonage, séquences de fabrication, procédures et supports d’affichage.
- Installer indicateurs/rapports, grilles d’audit et routines de contrôle.
- Former les équipes et formaliser la gestion des changements/ROE.

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Fiches recettes existantes (priorité aux 20 plus vendues) et liste des recettes à risque.
- Étiquettes/attestations fournisseurs et tableau ingrédients/allergènes.
- Enregistrements: logs de contrôles/nettoyages, briefings, preuves de formation.
- Traçabilité des lots et des substitutions (preuves conservées 12 mois).
- Historique d’écarts/quasi-incidents (au moins 3 mois) et actions correctives.
- Captures des supports d’information (menus/numériques) avec dates de publication.
- Organisation des flux et planning de fabrication (recettes « sans » en premier).

Modalités de pilotage & qualité (comités, validations, risques)

- Gouvernance: responsable identifié; revue mensuelle; revue de direction trimestrielle; audit interne au moins annuel; pré-audit trimestriel recommandé.
- Validations: pas de vente sans fiche à jour; substitutions validées par écrit; contrôle croisé quotidien cuisine/salle.
- Niveaux d’alerte: standard/renforcé/critique; décision et traçabilité par un responsable désigné.
- Indicateurs: 5–7 métriques lisibles; chaque écart lié à action, responsable, vérification d’efficacité.
- Risques clés: « coup de feu » (sauts de séparation), divergences supports papier/digital, haute saison, documents hors-système.

- Conservation des preuves: 12 mois (fiches, logs, supports publiés, formations, réclamations traitées sous 48 h).

CABINET SECURITE ALIMENTAIRE - cabinet-securite-alimentaire.com - info@cabinet-securite-alimentaire.com