

Document d'accompagnement du référentiel de formation



ENSEIGNEMENT AGRICOLE
**L'AVENTURE
DU VIVANT**
LES MÉTIERS GRANDIEUR NATURE

Inspection de l'Enseignement Agricole

Diplôme : Baccalauréat professionnel

« Technicien Conseil-Vente alimentation (Produits Alimentaires et boissons) »

Module :

MP5 : Qualité des produits alimentaires et hygiène

Objectif général du module :

Maintenir la qualité des produits alimentaires exposés sur le lieu de vente

Indications de contenus, commentaires, recommandations pédagogiques

L'alimentation est un sujet au carrefour de multiples enjeux, environnementaux, sociaux, culturels et sanitaires. Pour que les produits alimentaires répondent à l'ensemble de ces attentes, et soient reconnus en terme de qualité par les consommateurs, l'ensemble des processus mis en œuvre de la « fourche à la fourchette » doit être pris en compte. Au-delà de la production des matières premières agricoles et de leur transformation, l'espace de vente veille à respecter un ensemble de conditions permettant de sauvegarder le niveau de qualité du produit issu du circuit agricole et/ou agro-alimentaire. Le vendeur, doit disposer des savoirs et savoir-faire nécessaires à son niveau opérationnel, pour garantir ce seuil de qualité avec une prise en compte forte de la sécurité sanitaire des consommateurs. Ainsi, la vérification de la conformité des produits à réception, leurs conditions de conservation, de manipulation, de transformation et d'entreposage demandent une attention particulière. En effet, sans cette vigilance, les produits alimentaires peuvent présenter des risques importants pour la santé du consommateur, et des traces d'altérations organoleptiques. En effet, sans cette vigilance, les produits alimentaires peuvent présenter des altérations organoleptiques et surtout des risques importants pour la santé du consommateur, en particulier pour les produits frais peu transformés et stabilisés. En outre, le vendeur a un rôle économique important lors de la mise en avant des produits exposés. Il doit veiller, tout au long de la durée de la vente, à maintenir le potentiel commercial de ces produits tant sur l'aspect gustatif, visuel que nutritionnel. Les produits alimentaires constituent par essence les éléments essentiels de l'alimentation. De par leur composition nutritionnelle et leurs apports équilibrés en nutriments, ils contribuent au bon fonctionnement du métabolisme humain et ainsi à la bonne santé de l'individu. Ils ont également une fonction hédonique et sociale essentielle. Il doit aussi être en capacité de proposer des présentations valorisantes et d'assurer la préparation finale lorsque la vente est déjà effective. Enfin, en veillant à limiter le gaspillage alimentaire, le vendeur est un acteur essentiel dans la création et la génération de valeur sur son point de vente.

Il est entendu qu'à travers des différents objectifs de ce module, les éléments liés aux risques professionnels qui peuvent concerner le vendeur conseil (port et manutention de charges lourdes, manipulation d'objets tranchants, ...), et le port des équipements de protection individuelle (EPI) sont abordés.

Le conseiller vendeur peut être amené à exercer des activités en lien avec la manipulation de denrées périssables ou non, au sein de différentes structures :

- rayons libre-service assisté (magasins de producteurs, coopératives, épiceries, cavistes, grande distribution,...)
- rayons marée, charcuterie, découpe fraîche en fruits et légumes,...
- points de ventes au détail (vente au domaine, vente à la ferme, vente à la brasserie artisanale)
- marchés, salons, foires
- ...

A partir d'une approche chronologique, selon le circuit du produit dans le point de vente, ce module aborde les différentes étapes de la réception jusqu'à la vente. Il s'appuie sur l'observation et l'étude de réalités professionnelles en tenant compte de la saisonnalité des produits et des productions. L'atelier/halle de transformation, le point de vente des établissements de formation, ainsi que les stages sont des lieux privilégiés d'apprentissage pour l'acquisition des gestes professionnels. Les visites chez des professionnels de la filière et les partenariats mis en place avec des structures de vente constituent des opportunités complémentaires et indispensables pour apprécier les réalités professionnelles. La mise en œuvre pédagogique de ce module nécessite de prendre en compte les liens qui existent avec les autres modules techniques et plus particulièrement le module MP2.

Objectif 1 : Assurer la réception des produits alimentaires

Lors de la réception des produits alimentaires, et plus particulièrement des produits périssables, le contrôle des critères de qualité est essentiel et obligatoire. Il s'agit en particulier, de garantir et d'assurer la sécurité sanitaire du produit jusqu'à la remise au consommateur.

Objectif 1.1 Vérifier la qualité des produits alimentaires réceptionnés

Cet objectif concerne plus particulièrement les produits agricoles de première gamme (viandes, poissons, fruits et légumes, ovoproduits, céréales, etc) mais aussi ceux ayant subi des opérations de transformation (produits laitiers, viandes transformées, poissons, vins, etc) et qui restent susceptibles de subir des altérations biochimiques et microbiologiques.

Il s'agit de montrer à l'aide d'exemples représentatifs, la composition des grands groupes d'aliments selon une approche biochimique et comment cette composition est susceptible de favoriser les différents types d'altération (origine microbienne, origine biochimique, origine chimique, origine physique).

La présentation des caractéristiques des principaux micro-organismes et les conditions de leur croissance est essentielle.

Les différents dangers sont à mettre en perspective avec les risques qu'ils peuvent occasionner sur le produit alimentaire et les conséquences sanitaires que cela peut engendrer.

Objectif 1.2 Valider la conformité des produits alimentaires réceptionnés

Après avoir validé la conformité au regard des règlements sanitaires et des normes en vigueur, il s'agit aussi d'évaluer si le produit commandé est conforme aux niveaux de qualités en concordance avec la politique de l'enseigne, en vérifiant, par exemple, l'adéquation du produit avec le cahier des charges interne à la structure (produits sous AOP, AB, Label rouge, produits locaux, calibres, etc).

Cet objectif est relié aux objectifs 1.1 et 1.3 qui présentent les principaux moyens et procédés de conservation.

Le maintien de la chaîne du froid, le contrôle et la vérification des températures sont systématiquement abordés et reliés au respect des contraintes réglementaires, des normes et des cahiers des charges qui peuvent être appliqués sur les produits ou dans la structure.

On évoque le « paquet hygiène » et les éléments du PMS qui sont approfondis à l'objectif 4.

A ce stade, le vendeur conseil doit également mettre en œuvre et renseigner les indications relatives à la traçabilité des produits.

Objectif 1.3 Mettre en œuvre les conditions de stockage des produits alimentaires dans le respect de la réglementation

Cet objectif concerne les situations d'entreposage et de stockage des produits en amont de la mise en vente.

L'enseignement aborde les opérations de déconditionnement en chambre froide et de stockage raisonné (FIFO ou PEPS).

Les principes et finalités des principales techniques de conservation sont présentés : procédés physiques (basés sur la température, les techniques membranaires, ...), procédés chimiques (concentration, fumage, additifs...), procédés utilisant des agents microbiologiques et biochimiques (fermentations).

Selon les modalités de stockages envisagées, on présente les différentes techniques de conservation appliquées aux produits (exemples : température ambiante, froid positif, froids négatifs, atmosphères contrôlées, ambiance lumineuse).

Objectif 2 : Organiser la mise en rayon des produits alimentaires dans des conditions optimales

Il s'agit de présenter les modalités appliquées lors de la mise en rayon ou de la mise en avant des produits alimentaires. Cette étape est chronologiquement préalable à l'étape de mise en relation du produit avec le client et est donc cruciale sur le plan commercial.

Objectif 2.1 Décider des priorités pour traiter les produits alimentaires réceptionnés

Identifier les produits qui peuvent attendre et ceux qui peuvent rester en réserve, choisir ceux qui doivent être mis en rayon et être vendus le plus rapidement possible (exemples : priorités à la mise en rayon pour les produits surgelés et frais afin d'éviter des variations de température,).

Savoir organiser le rayon suivant des principes usuels (régions/terroirs, signes de qualité, usages, prix, etc)

Savoir identifier les priorités en fonction du calendrier hebdomadaire (poisson le vendredi), des événementiels (foires aux vins, fêtes diverses...), de la périssabilité, de la saisonnalité des produits et des ventes afin de garantir le bon niveau d'approvisionnement des rayons.

Objectif 2.2 Placer le produit alimentaire dans des conditions optimales en veillant aux aspects techniques, réglementaires

On étudiera les spécificités réglementaires et d'usages relatives à certains rayons :

- rayon marée avec le positionnement des pièces entières, des filets, des produits cuits,...
- rayon fruits et légumes, mise en œuvre de techniques de conservation (brumisation, nébulisation) et l'agencement des produits selon leur caractère physiologique et leur incompatibilité (fruits climactériques/non climactériques)
- rayon charcuterie, avec la séparation des produits crus, des cuits
- rayon fromager avec le séparation des produits crus, des pasteurisés
- rayon vins, avec le stockage à l'horizontal et la maîtrise de l'ambiance lumineuse, disposition par régions, par cépage, par appellation AOC/AOP, par méthode de vinification, par cépage...
- ...

L'étude de ces situations est réalisée en lien avec les éléments abordés dans l'objectif 2.1 (maintien de la chaîne du froid, contrôles température, limitation du temps de mise en rayon,...)

Objectif 3 : Intervenir sur l'espace de vente afin de maintenir une présentation valorisante dans un contexte de durabilité et de sécurité sanitaire

Toutes les interventions sur l'espace de vente doivent concourir à l'objectif de garder la plus grande attractivité par une présentation adaptée et valorisante des différents produits alimentaires dans le contexte de la sécurité sanitaire et tout en respectant les principes du développement durable.

La réalisation de cet objectif permet l'acquisition de savoir-faire mais aussi l'acquisition d'une démarche de prise de décision.

Objectif 3.1 Observer les produits alimentaires dans l'espace de vente

Deux niveaux d'observation sont nécessaires, le premier au niveau du point de vente et le second sur le produit lui-même.

- le rayon doit rester attractif et satisfaire aux conditions de sécurité en respectant notamment les critères de nettoyage et d'hygiène précisés dans le plan de nettoyage et désinfection si concerné (cf objectif 4).
- l'état des produits doit être apprécié de façon à détecter précocement les non conformités pour pouvoir y remédier rapidement. Les critères visuels (ruptures, désordre, produits cassés, fruits altérés, boîtes bombées, déformées, étiquettes déformées ou arrachées, packaging abimé, etc) sont autant d'indicateurs que le conseiller-vendeur devra surveiller. Enfin, le vendeur conseil doit interpréter les informations mentionnées sur le produit (dates, numéro de lot, DLC, DDM, dénomination, composition, etc).

Objectif 3.2 Analyser la situation pour établir un diagnostic

Les éléments observés en situation professionnelle doivent questionner l'observateur qui mobilise alors d'autres informations et ses connaissances pour réaliser un diagnostic de la situation (problème de nettoyage, d'hygiène, d'agencement du rayon, de non-conformité qualitative, informations manquantes) ayant conduit au problème constaté. Ces observations et cette démarche d'analyse réitérées permettent aux apprenants d'acquérir une méthodologie de

diagnostic relatif à l'état marchand des produits et du point de vente.

Objectif 3.3 Intervenir en respectant les règles d'hygiène et de sécurité selon les principes de durabilité conformément à la réglementation

Les conclusions du diagnostic peuvent amener à réaliser des opérations visant à respecter la réglementation sanitaire et rétablir un état marchand du point de vente. Il peut s'agir d'une combinaison d'interventions qui seront hiérarchisées et raisonnées, comme par exemple :

- anticiper la mise en promotion des produits arrivant à DLC ou DDM dans un souci de durabilité (loi anti-gaspillage),
- assurer le réassort du rayon,
- mettre en démarque les produits arrivant à date,
- effeuiller ou éliminer les fruits et légumes abimés,
- parage des entames sur la charcuterie...
- nettoyage des locaux/du point de vente/du rayon et du matériel
- ...

La mise en œuvre de la procédure de retrait en cas d'alerte produit pourra faire partie des interventions possibles. Cet objectif est mis en relation avec l'objectif 4 et l'application du plan de maîtrise sanitaire.

Objectif 4 : Préparer les produits alimentaires achetés par un client dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité

Il s'agit de la préparation finale des produits alimentaires lorsque la vente est déjà effective.

Les règles d'hygiène sont incontournables et concernent aussi bien le manipulateur, les produits, les locaux, l'environnement matériel et les méthodes mises en œuvre. La sécurité dans l'utilisation d'objets pouvant présenter des risques (objets tranchants) est également être abordée.

Pour les produits frais ou périssables, la connaissance des réglementations liées au « paquet hygiène » et à l'application du plan de maîtrise sanitaire constituent des pré-requis indispensables. Le vendeur conseil doit pouvoir mettre en œuvre les BPH, appliquer les enregistrements liés à la méthode HACCP et les éléments de traçabilité.

Ces composantes garantes de la sécurité sanitaire des aliments se retrouvent également dans les norme ISO 22000, les référentiels IFS ou BRC qui peuvent concerner certaines structures de ventes ou de productions.

Objectif 4.1 Réaliser la préparation des produits alimentaires en fonction du besoin client

Les situations de préparation peuvent être variées et comprennent aussi bien la situation de face à face avec le client que la préparation de commandes en décalé (préparation pour un « drive », un coffret, un plateau de fruits de mer, de fromages ou de charcuteries, une corbeille de fruits, panier gourmand, etc).

Lorsque concerné, cet objectif comprend les opérations de parage et découpe selon les souhaits du client, dans le respect des conditions de salubrité précisées en préambule de l'objectif 4.

Objectif 4.2 Réaliser les conditionnements et emballages décoratifs et fonctionnels adaptés

L'information au client et l'étiquetage doivent respecter les obligations de la loi INCO.

Les conditionnements doivent respecter les règles d'hygiène et être adaptés.

Le choix des emballages doit intégrer la démarche RSE* de l'enseigne en vue du recyclage : coffret, emballage cadeau, collerette, emballage de transport, sac papier, carton ou barquette adapté...

Dans le cas d'une livraison, le conditionnement doit être raisonné, avec par exemple la mise en œuvre de moyens permettant le respect de la chaîne du froid.

* RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) : regroupe l'ensemble des pratiques mises en place par les entreprises dans le but de respecter les principes du développement durable (social, éthique, environnemental et économique).

Objectif 5 : Apprécier la qualité organoleptique et perceptions sensorielles des aliments

La perception olfactive et visuelle, notamment, des produits alimentaires constitue souvent un des premiers critères de choix pour le consommateur. La qualité organoleptique est une composante essentielle dans la perception de la qualité d'un produit alimentaire.

Il s'agit de présenter les notions (physiologiques et techniques) de la perception des aliments.

Les tests hédoniques et les tests descriptifs seront présentés, tout comme les facteurs externes (aspect d'un produit, mode de préparation/découpe, présentation (éclairage spécifique, ambiance sonore,...) pouvant influencer la

perception sensorielle.

Les connaissances acquises dans cet objectif se prolonge de manière contextuelle et s'applique aux produits étudiés dans l'objectif 2.1 du module MP2 et l'objectif 2 du module MP6.

Activités pluridisciplinaires

- Réception de commandes : contrôles qualitatif et quantitatif, bon de réception, rendre compte des litiges, retour de commandes...
- Démarche de diagnostic dans différentes situations professionnelles