



Circulaire relative aux commerces de détail n'ayant pas de personnel présent

Référence	PCCB/S3/1772823	Date	03/04/2023
Version actuelle	1.0	Date de mise en application	Date de publication
Mots clés	Commerce de détail sans personnel présent, denrées alimentaires, sécurité alimentaire		

Rédigé par	Validé par
De Zutter Nathalie, attaché	Jean-François Heymans, Directeur général

1 Objectif

Les concepts de magasins sans personnel présent pour la vente et où le consommateur peut lui-même se servir, constituent une nouvelle tendance sociale. Les opérateurs exploitant un commerce de détail sans personnel présent doivent prendre les mesures nécessaires afin de garantir la sécurité alimentaire et prendre leurs responsabilités à ce sujet. L'objectif de cette circulaire est de fournir quelques méthodes qui peuvent aider les exploitants des commerces de détail sans personnel présent à assurer la sécurité alimentaire. Tout exploitant du secteur alimentaire doit respecter à tout moment les législations nationales et européennes en matière de sécurité alimentaire.

2 Champ d'application

Ce document s'applique à tous les commerces de détail sans personnel présent (voir définition). Pour la vente de lait cru non préemballé via un distributeur automatique de lait, veuillez vous référer à la circulaire PCCB/S3/374206¹.

3 Références

3.1 Législation

Arrêté royal du 22 février 2001 organisant les contrôles effectués par l'Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire et modifiant diverses dispositions légales.

Arrêté royal du 14 novembre 2003 relatif à l'autocontrôle, à la notification obligatoire et à la traçabilité dans la chaîne alimentaire.

¹ www.afsca.be > Professionnels > Production animale > Produits animaux > Circulaires

Règlement (CE) n° 852/2004 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires.

Règlement (UE) n° 1169/2011 du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 concernant l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires.

Arrêté royal du 13 juillet 2014 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires.

Arrêté royal du 17 juillet 2014 fixant les dispositions en matière de déclaration de certaines substances ou certains produits provoquant des allergies ou intolérances pour les denrées alimentaires non préemballées.

3.2 Autres

Circulaire relative aux informations sur les allergènes (PCCB/S3/CDP/1249145)
(www.afsca.be > Professionnels > Denrées alimentaires > Circulaires)

Circulaire relative aux dates de péremption (PCCB/S3/802859)
(www.afsca.be > Professionnels > Denrées alimentaires > Circulaires)

4 Définitions et abréviations

Allergène : tout ingrédient ou auxiliaire technologique énuméré à l'annexe II du Règlement (UE) n° 1169/2011 concernant l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires, ou dérivé d'une substance ou d'un produit énuméré à l'annexe II provoquant des allergies ou des intolérances, utilisé dans la fabrication ou la préparation d'une denrée alimentaire et encore présent dans le produit fini, même sous une forme modifiée.

AR : arrêté royal

BHP : bonnes pratiques d'hygiène

Commerce de détail sans personnel présent : un concept de magasin où il n'y a pas de personnel présent aux moments où le consommateur fait ses achats. Les distributeurs automatiques (par ex. gestionnaire de distributeurs, magasin avec distributeur) en sont exclus.

Denrée alimentaire préemballée : l'unité de vente destinée à être présentée en l'état au consommateur final et aux collectivités, constituée par une denrée alimentaire et l'emballage dans lequel elle a été conditionnée avant sa présentation à la vente, que cet emballage la recouvre entièrement ou seulement partiellement, mais en tout cas de telle façon que le contenu ne puisse être modifié sans que l'emballage subisse une ouverture ou une modification ; cette définition ne couvre pas les denrées emballées sur le lieu de vente à la demande du consommateur ou préemballées en vue de leur vente immédiate (Règlement (UE) n° 1169/2011 concernant l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires).

SAC : système d'autocontrôle

5 Garantir la sécurité alimentaire dans les commerces de détail sans personnel présent

Tout exploitant du secteur alimentaire doit respecter à tout moment les législations nationales et européennes en matière de sécurité alimentaire et prendre ses responsabilités à cet égard. L'absence de personnel ne dispense pas l'opérateur de respecter les exigences légales ou de disposer d'un système d'autocontrôle (SAC).

L'opérateur doit veiller à ce que les denrées alimentaires soient en tout temps protégées contre toute contamination susceptible de les rendre impropres à la consommation humaine, dangereuses pour la santé ou contaminées de manière telle qu'elles ne pourraient être raisonnablement considérées comme pouvant être consommées en l'état. Le nettoyage, la lutte contre les animaux nuisibles, le maintien de la chaîne du froid, le contrôle à l'entrée, la traçabilité, la notification obligatoire, l'étiquetage, la communication des allergènes pour les denrées alimentaires non préemballées, ... font toujours partie du SAC de l'opérateur. L'opérateur doit inclure son/ses concept(s) de magasin sans personnel présent dans son SAC afin de s'assurer que tous les aspects de la sécurité alimentaire sont garantis. Le manuel pratique du guide générique d'autocontrôle pour le secteur B2C (G-044) peut être une aide à cet égard. Le SAC de l'exploitant doit être complété par des mesures spécifiques pour assurer la sécurité alimentaire en cas de travail sans présence de personnel. L'exploitant peut s'inspirer du point 5.2 de cette circulaire, mais doit le développer davantage dans son SAC de manière à ce qu'il soit applicable à son propre concept de magasin, en tenant compte des dangers spécifiques encourus.

Tout comme lorsque du personnel est présent en permanence, les bonnes pratiques d'hygiène (BPH) doivent également être respectées à tout moment, même sans la présence continue de personnel. La fréquence d'application des BPH (par ex. le nettoyage, le contrôle de la présence d'animaux nuisibles) devra probablement être plus élevée que lorsque du personnel est présent en permanence afin de suivre cela de près et de pouvoir intervenir immédiatement si nécessaire. Il appartient à l'opérateur d'inclure une méthode de travail complète dans son SAC (qui, quand, comment, ...).

Le point 5.1 donne une liste non exhaustive des manières de présenter les denrées alimentaires à la vente dans les commerces de détail où il n'y a pas de personnel présent. Au point 5.2, quelques méthodes sont données pour indiquer la responsabilité de l'opérateur qui doit être en mesure de garantir à tout moment la sécurité alimentaire.

5.1 Présentation à la vente des denrées alimentaires dans des commerces de détail sans personnel présent

Le principe est que le consommateur se sert lui-même et paie ses achats sans l'intervention de personnel. Le personnel n'est pas présent (en permanence).

Vous trouverez ci-dessous une liste non exhaustive des différentes manières dont les denrées alimentaires sont présentées à la vente dans les commerces de détail sans personnel présent :

5.1.1 Simples rayonnages

Les denrées alimentaires (par ex. fruits et légumes), préemballées ou non, sont présentées à la vente dans de simples rayonnages « ouverts ». Le consommateur peut ici toucher toutes les denrées alimentaires.

5.1.2 Dénrées alimentaires en vrac

Dans le cadre du « zéro emballage » (durabilité), les denrées alimentaires sont de plus en plus vendues en vrac. Ici, le consommateur met la quantité souhaitée dans son propre récipient ou un récipient fourni par l'opérateur, ou il peut se servir d'un distributeur à vrac pour doser la quantité souhaitée (par ex. aliments secs tels que des noix, des céréales, des pâtes, ...).

5.1.3 Meubles (réfrigérés/surgelés ou non)

Le consommateur peut lui-même ouvrir les portes des meubles/vitrines (par ex. en scannant un QR code avec le smartphone, une carte de fidélité, ...), suite à quoi il aura accès à une ou plusieurs denrées alimentaires. Il existe des meubles/vitrines où le consommateur n'a accès qu'à ce qu'il souhaite acheter et d'autres où le consommateur a accès à plusieurs denrées alimentaires, préemballées ou non, qu'il n'achètera pas nécessairement.

Ces meubles/vitrines peuvent être équipés d'un système de détection du poids ou d'un système enregistrant le nombre de pièces.

5.1.4 Commerce de détail avec un ou plusieurs des concepts susmentionnés

Ce commerce de détail est un espace commercial avec un ou plusieurs des concepts susmentionnés où le consommateur a accès à l'espace commercial par le biais d'une identification ou non (comme une carte-client, une application mobile).

5.2 Méthodes à l'appui de l'assurance de la sécurité alimentaire dans des commerces de détail sans personnel présent

Vous trouverez ci-dessous un aperçu non exhaustif de quelques méthodes dont les commerces de détail sans personnel présent peuvent assumer leur responsabilité pour assurer la sécurité alimentaire.

5.2.1 Éviter toute contamination par les consommateurs

Il incombe à l'opérateur de veiller à ce que le risque de contamination par les consommateurs soit limité :

- a. De préférence, en travaillant avec des concepts de vente où le consommateur n'a accès qu'à la denrée alimentaire qu'il souhaite acheter tels qu'un meuble avec des compartiments séparés ou un distributeur à vrac ;
- b. En travaillant avec des denrées alimentaires préemballées ;
- c. Si pas, l'opérateur doit :
 - i. développer un autre système, grâce auquel les denrées alimentaires (non emballées) ne peuvent pas être touchées par chaque consommateur ;
 - ii. afficher un message clairement visible, indiquant comment les consommateurs doivent se servir de manière hygiénique (par ex. en utilisant les pinces prévues à cet effet...).

5.2.2 Éviter toute contamination croisée

L'opérateur doit veiller à ce que les denrées alimentaires soient placées et séparées les unes des autres de manière à éviter toute forme de contamination croisée (par exemple tenir séparés les pains ayant différents allergènes, ne pas placer de légumes crus à côté d'autres denrées alimentaires non emballées...).

5.2.3 Surveiller

L'opérateur doit prendre ses responsabilités en veillant à ce que la sécurité alimentaire soit garantie et qu'aucune irrégularité ou abus n'ait lieu. Durant les heures d'ouverture, il faut surveiller à distance (par exemple via des caméras) afin de pouvoir intervenir si l'on constate un abus (volontaire ou non) de la part de consommateurs. Dans le cas où l'opérateur ne peut pas résoudre les problèmes à distance (par ex. en bloquant les portes d'un meuble à distance), l'opérateur doit se rendre rapidement sur place. Il lui incombe d'intervenir et de retirer de la vente les denrées alimentaires potentiellement dangereuses avant que celles-ci puissent être achetées par un autre consommateur. Si l'on constate un risque qui ne peut être résolu immédiatement (par ex. contamination de denrées alimentaires dans des rayons « ouverts », les portes des meubles qui ne peuvent pas être bloquées à distance...), il est nécessaire que l'espace de vente complet puisse être fermé jusqu'au moment où le risque est éliminé afin que les consommateurs n'y aient plus accès.

Il est également recommandé que l'opérateur se rende sur place plusieurs fois par jour afin de détecter d'éventuels problèmes.

5.2.4 Blocage automatique

Pour les distributeurs automatiques, il est déjà légalement obligatoire que l'appareil se bloque automatiquement si la température dépasse la valeur légale autorisée (AR du 13 juillet 2014). Le distributeur automatique ne peut ensuite être réutilisé que si toutes les denrées alimentaires visées à l'annexe IV de l'AR relatif à l'hygiène des denrées alimentaires en ont été retirées et rendues inutilisables pour la consommation humaine.

Dans le cadre de la sécurité alimentaire, il est important qu'un tel blocage automatique soit également utilisé dans les commerces de détail sans personnel présent. Le blocage automatique s'applique à tout le meuble (si le consommateur a accès à plusieurs denrées alimentaires qui se trouvent dans le meuble) ou uniquement au compartiment présentant une température non conforme (si le consommateur a uniquement accès à la denrée alimentaire qu'il achète). Si un tel blocage n'est pas possible, il est nécessaire de fermer l'ensemble de l'espace de vente.

Des meubles peuvent être bloqués automatiquement ou bloqués à distance dès qu'une anomalie/contamination est détectée (par ex. via les caméras, via le système de détection du poids qui détecte les irrégularités...). Le meuble ne peut ensuite être réutilisé que si toutes les denrées alimentaires présentes ont été jugées comme étant sans danger ou si elles en ont été retirées et rendues inutilisables pour la consommation humaine.

Il est également conseillé que les meubles disposent d'un système d'alarme si la porte n'a pas été correctement fermée par exemple.

Si un tel blocage n'est pas possible, il est nécessaire de fermer l'ensemble de l'espace de vente.

Il faut contrôler à intervalles réguliers si les appareils (par ex. réfrigérateurs...) fonctionnent encore correctement. Leur programme d'entretien est minutieusement suivi.

5.2.5 Disponibilité pour des questions du consommateur et lors des contrôles de l'AFSCA

L'AR du 16 janvier 2006 fixant les modalités des agréments, des autorisations et des enregistrements préalables délivrés par l'AFSCA stipule que tous les opérateurs doivent afficher leur enregistrement, autorisation ou agrément à un endroit facilement visible et accessible de l'extérieur pour le consommateur final.

En outre, l'AR du 13 juillet 2014 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires stipule que les coordonnées du responsable doivent figurer sur les distributeurs automatiques.

Dans le cadre de la sécurité alimentaire, il est important pour les commerces de détail sans personnel présent que les coordonnées de l'opérateur soient également affichées de sorte que le consommateur puisse prendre contact en cas de questions. Le responsable ou un collaborateur doit toujours être disponible durant les heures d'ouverture. Dans le cas d'un magasin qui ouvre 24h sur 24h, cela implique que quelqu'un doit être joignable la nuit pour répondre aux demandes des consommateurs.

Étant donné l'absence de personnel, personne n'est présent au début des contrôles de l'AFSCA. Le contrôleur peut contacter l'opérateur et lui demander de venir sur place.

L'opérateur doit être joignable et si le contrôleur le demande, l'opérateur ou un collaborateur doit pouvoir se rendre rapidement sur place afin de donner accès au contrôleur à tous les espaces relevant des activités d'entreprise et à tous les documents nécessaires.

5.2.6 Informations sur les allergènes

En cas de denrées alimentaires non préemballées, toutes les informations nécessaires sur les allergènes doivent être disponibles (par écrit ou communiquées oralement) pour les consommateurs avant la conclusion de l'achat (AR du 17 juillet 2014). En l'absence de personnel, les informations sur les allergènes doivent être fournies par écrit. Les exigences légales suivantes doivent être respectées pour informer les consommateurs de la présence d'allergènes :

- Les informations doivent être apposées de manière bien lisible sur un support physique (par ex. papier) ou électronique (par ex. écran).
- Le consommateur doit y avoir accès librement et facilement et doit en disposer avant que la vente n'ait lieu. Si les informations ne figurent pas à un endroit clairement visible, un message complémentaire doit alors indiquer au consommateur où et comment retrouver les informations.
- Une mention avertissant le consommateur que la composition des produits est susceptible de changer doit être présente.

Des explications supplémentaires sont disponibles dans la circulaire relative aux informations sur les allergènes.

5.2.7 Contrôle des dates de conservation lors du réassortiment des denrées alimentaires

Lors du réassortiment des denrées alimentaires, la rotation des stocks doit être effectuée de manière efficace :

- FIFO (First In First Out) signifie que les premiers produits réceptionnés ou préparés sont également vendus en premier. Lors d'une livraison, les produits les plus anciens doivent être placés à l'avant et les produits qui viennent d'être livrés doivent être placés à l'arrière.
- FEFO (First Expired First Out) signifie que les produits périmés en premier seront également vendus en premier. Ce principe comprend le respect ainsi que le contrôle quotidien des dates de conservation. Les produits dont la date limite de consommation (« à consommer jusqu'au... ») est dépassée, doivent être éliminés comme déchets de l'espace de stockage ou de vente ! Ils ne peuvent plus être utilisés/vendus. Les produits dont la date de durabilité minimale (« à consommer de préférence avant le... ») est dépassée peuvent encore être utilisés/vendus mais sous votre propre responsabilité. Voir la circulaire relative aux dates de péremption pour de plus amples explications sur les deux types de dates de conservation et ce qui doit être fait après le dépassement de ces dates.

Les denrées alimentaires non préemballées comme les fruits et légumes frais qui n'ont pas de date de conservation doivent également être contrôlées afin de garantir qu'elles soient toujours propres à la

consommation humaine. Cela peut se faire au moyen d'une évaluation visuelle et/ou organoleptique (ce qui peut être perçu par les sens : goût, odorat, vue).

5.2.8 Bonnes pratiques d'hygiène

Tout comme dans les commerces de détail où du personnel est présent sur place, les BPH (nettoyage, lutte contre les animaux nuisibles, ...) doivent être appliquées. Quelques méthodes importantes (non exhaustives) sont :

- Tous les appareils (par ex. meubles/vitrines, distributeurs, machine à couper le pain...), le matériel (par ex. les pinces pour se servir...) et les locaux (par ex. zone de stockage, espace commercial...) sont convenablement nettoyés et désinfectés si nécessaire. Un plan réaliste de nettoyage et de désinfection doit être établi et appliqué méticuleusement. Ce plan doit décrire ce qui doit être nettoyé et, si nécessaire, ce qui doit être désinfecté ainsi que la méthode et le moment choisis. Si l'on travaille avec une firme externe, le contrat peut servir de plan.
Comme il n'y a pas une présence continue de personnel, il est recommandé que l'opérateur ou un collaborateur vienne quotidiennement contrôler si le plan de nettoyage a été suivi et effectuée si nécessaire un nettoyage et/ou une désinfection supplémentaire(s).
- Il est recommandé de contrôler quotidiennement la présence d'animaux nuisibles (vérifier la présence d'excréments, emballages rongés, mauvaises odeurs, insectes...) afin de pouvoir intervenir le plus rapidement possible.
- Afin d'éviter toute contamination croisée avec des denrées alimentaires ou d'éviter d'attirer des animaux nuisibles, il faut veiller à ce que tous les déchets (par ex. surplus de pain, emballages...) soient évacués à intervalles réguliers. Les déchets ne peuvent pas s'accumuler car il n'y a pas de personnel présent pour les évacuer à temps. Utiliser des conteneurs à déchets bien hermétiques.

D'autres BPH peuvent être trouvées dans le manuel pratique du guide G-044.

5.2.9 Rappels et retraits du marché

Lorsque l'opérateur est informé d'un rappel (recall) ou d'un retrait du marché, il se rend immédiatement sur place pour faire le nécessaire, tel que retirer immédiatement de la vente les denrées alimentaires non conformes, apposer une affiche dans le point de vente (en cas de rappel), ... Si le consommateur a la possibilité de rapporter des produits non conformes, l'opérateur élabore une procédure à cet effet dans son SAC.

5.2.10 Approvisionnement auprès de divers fournisseurs

Dans le cas où (un ou plusieurs) fournisseurs externes sont responsables du réapprovisionnement des denrées alimentaires (par ex. un fournisseur externe réapprovisionne une armoire (réfrigérateur) à un moment où l'opérateur n'est pas présent), une méthode de travail complète doit être décrite dans le SAC de l'opérateur (du commerce de détail sans personnel présent) qui prend en compte les BPH, décrit la responsabilité, garantit la traçabilité (par ex. au moyen d'un journal de bord sur place ou d'un enregistrement central), ...

6 Annexes

/

7 Aperçu des révisions

Aperçu des révisions de la circulaire		
Version	Date de mise en application	Motif et portée de la révision
1.0	Date de publication	Version originale