

Food Store Quality Association



Foire aux Questions 2024

Version 3
Mai 2024

L'objectif de ce document est de fournir aux organismes d'inspection et aux inspecteur.ices des réponses aux questions les plus fréquemment posées sur les exigences du référentiel Food Store Quality Standard (FSQS) version 3.

Toutes les explications et décisions de ce document sont applicables dès leur publication, sauf si une date différente est précisée.

Le présent document est diffusé à l'ensemble des organismes d'inspection accrédité, aux organismes d'accréditation et aux enseignes adhérentes à la FSQA. Il est disponible sur le site internet de la FSQA www.fsqa.fr.

Sommaire

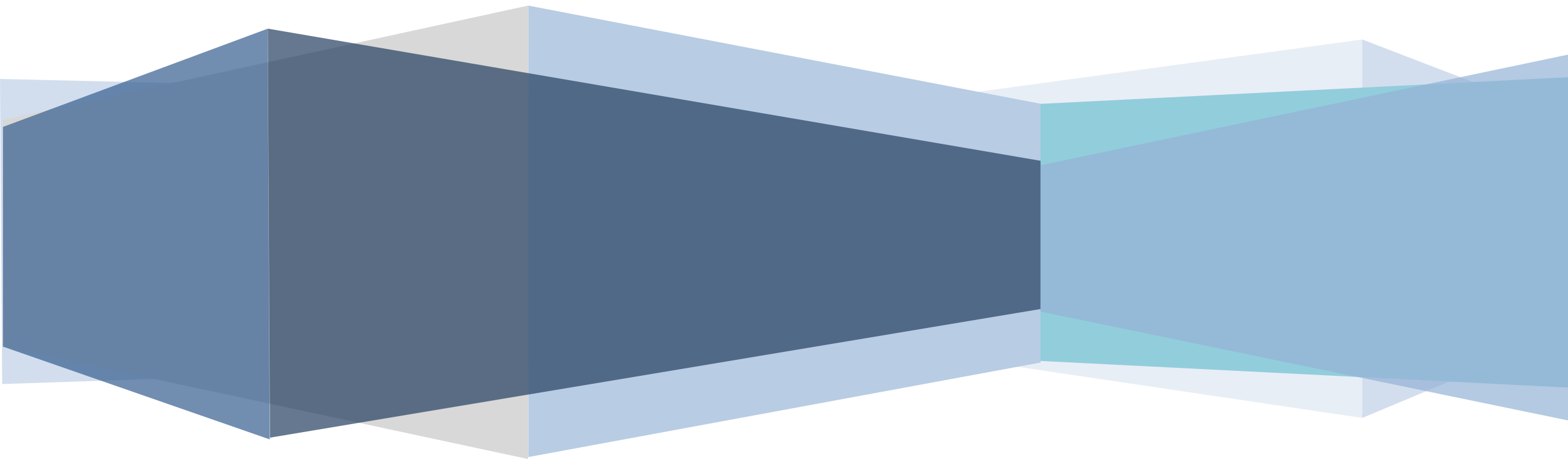
1. <i>Étiquetage</i>	<i>page 3</i>
2. <i>Activités spécifiques</i>	<i>page 15</i>
3. <i>Protocole d'inspection</i>	<i>page 30</i>
4. <i>Sélection et qualification des référent.es FSQS</i>	<i>page 46</i>
5. <i>Trame de saisie de la grille d'inspection</i>	<i>page 48</i>

ÉTIQUETAGE



- Valeurs nutritionnelles -----
- **DDM – DLC** -----
- Mention d'étiquetage non règlementaire mais prévue dans le PMS de l'enseigne -----
- INCO -----
- Température de conservation -----
- **Étiquetage du lait** -----
- Méthode de vérification des étiquetages -----
- **Traitement des alertes** -----
- Item 166 : étiquetage des fruits et légumes -----
- Triman - étiquetage réglementaire -----

- Diapo 4
- Diapo 5-6-7
- Diapo 8
- Diapo 9
- Diapo 10
- Diapo 11
- Diapo 12
- Diapo 13
- Diapo 14
- Diapo 14



Valeurs nutritionnelles

En 2020, une dérogation adressée par la DGCCRF à la FCD faisait part d'une tolérance d'application jusqu'à la fin 2020 concernant l'étiquetage nutritionnel. Cette dérogation était valable pour toutes les enseignes.

La vérification de l'étiquetage des valeurs nutritionnelles des produits pré-emballés en magasins est applicable en France, depuis le 1er janvier 2022 pour toutes les inspections réalisées.

DDM – DLC

- Étiquetage d'une DDM pour un produit dont le PMS prévoit une DLC

Dans quel item doit-on évaluer la présence de la mention DDM ou "à consommer de préférence" sur l'étiquetage UVCN d'un produit microbiologiquement très sensible (donc périssable) dont le PMS a prévu une DLC ?

→ Il s'agit d'une question de sécurité sanitaire donc c'est l'item 157 (KO) qui est décoté.

- Pré-emballé fromage et la distinction DDM (matière 1ere) et DLC (produit découpé)

Le magasin préemballe des fromages avec une DLC allant au-delà de la DDM initiale et les identifie dès leur emballage, dans une gamme antigaspi → se fier au PMS de l'enseigne pour savoir se cela est autorisé.

- Consigne de retrait des DDM et DLC

2023 : Modification de la consigne de retrait concernant les DDM. Étant donné le risque sanitaire quasi nul la consigne est donnée aux OI de traiter les DDM comme les DLC à savoir de ne pénaliser les magasins qu'en cas de non retrait APRES la date. Ainsi l'emballage d'un fromage sur lequel il est appliqué une DLC à la même date que la DDM initiale du fournisseur est conforme.

DDM – DLC

- Emballage au fromage :

Situation : le magasin reçoit un fromage emballé par un fournisseur avec étiquetage de la DLC et autres informations réglementaires. Le magasin ne déconditionne pas le produit, remet un film et une barquette autour du produit et n'appose aucune étiquette du magasin. L'étiquette initiale est visible du consommateur. L'inspectrice a considéré, du fait d'un emballage du produit que la DLC devait être de J+11.

→ Si l'intégrité du produit est maintenue et que l'étiquette fournisseur est visible, c'est bien la DLC du fournisseur qui est à prendre en compte et non pas la DLC validée pour le préemballé magasin.

- Produit étiqueté en rayon traditionnel

Comment évaluer la présence de produits non conditionnés, mais étiquetés avec une DLC (par exemple des petits fromages de chèvre); présents dans un linéaire de vente traditionnelle et périmés ?

→ A partir du moment où le consommateur a accès à l'information, les items 153/154 doivent être décotés.

- Produits en vrac à DDM dépassée

Comment évaluer un produit vendu en vrac et périmé dont l'étiquette d'origine est affichée par le magasin (avec la mention de DLC/DDM d'origine visible) ?

→ KO 121 s'il n'y a pas la date accessible visuellement par le client

→ Décote en 155/156 si la date est visible. Compter 1 trémie = 1 UVC en 156

DDM – DLC

- **Passage de la DLV des œufs de 21 à 28 jours**

Le RÈGLEMENT DÉLÉGUÉ (UE) 2022/2258 DE LA COMMISSION du 9 septembre 2022 modifiant et rectifiant l'annexe III du règlement (CE) no 853/2004 pour ce qui concerne les œufs, est applicable depuis le 8 décembre 2022, et supprime l'obligation de retrait de la vente des œufs 7 jours avant la DCR. On ne parle plus de date de consommation recommandée (DCR), mais de date de durabilité minimale (DDM).

Attention : réglementairement il est possible de vendre ou donner des produits à DDM dépassée à condition d'en informer le consommateur. Pour les œufs ce n'est pas possible car « toute augmentation de la durée de conservation des œufs au-delà de 28 jours entraîne une augmentation du risque relatif de maladie » (RÈGLEMENT DÉLÉGUÉ (UE) 2022/2258).

Avant que nous modifiions le guide l'année dernière, les OI décotaient en DDM dépassée lorsque la date était entre la DCR et la DCR-7 et en DLC lorsque la DCR était dépassée. De plus, sur les produits il est encore écrit DCR. Où se situe la décote aujourd'hui ?

→ La décote en cas de DCR des œufs dépassée est bien à appliquer en items 153/154 (DLC).

Mention d'étiquetage non réglementaire mais prévue dans le PMS de l'enseigne

Quelle conduite devons-nous aborder en ce qui concerne l'étiquetage des denrées alimentaires considérées comme des « denrées préemballées en vue d'une vente immédiate » ?

→ Il est demandé aux magasins d'appliquer l'ensemble des exigences prévues par la réglementation INCO à l'exception de la taille des caractères. Cependant si le PMS impose certains éléments en plus de ceux rendus obligatoire par la réglementation, cela doit être respecté. Il y a donc décote si absence de mentions non-réglementaires mais prévues par le PMS de l'enseigne.

Dans le cas particulier d'un PMS demandant l'indication de la mention « à consommer cuit à cœur » sur des produits où elle n'est pas réglementaire (steak haché à la demande par exemple), doit-on décoter en 126 ou 127 ?

→ La décote se fait en 127.

INCO

- Allergène « blé »

Si un étiquetage mentionne BLÉ en allergène mais qu'il manque le seigle et l'orge qui apparaissent sur l'étiquetage fournisseur. La décote se fait elle en 126 ou en 127 ?

→ La décote se fait en 127.

- INCO et Drive

Le règlement INCO impacte-t-il l'activité « Drive » ? En effet, les données sur le site internet relatives à cette activité doivent-elles être vérifiées?

→ Le périmètre de l'inspection FSQS ne porte que sur l'évaluation des points de vente. Par conséquent, la vérification du site internet est hors périmètre.

Application d'une tolérance sur le pourcentage de matières grasses du fromage :

Il existe dans INCO une tolérance de 20% pour les matières grasses au niveau de l'étiquetage. Cette tolérance s'applique-t-elle au pourcentage de matières grasses des fromages ?

Groupe Technique : Pas de tolérance à prendre en compte, le pourcentage de matière grasse des fromages doit être conforme à celui du fournisseur.

Température de conservation

- Anomalies d'étiquetage portant sur les températures de conservation des UVCM

Interprétation 1 : se base sur la notation prévue pour l'item KO 139, avec :

- une décote en 126 pour un écart sur température de conservation étiquetée inférieure à 4°C par rapport à la réglementation :

Exemple « 0 – 4°C » au lieu de « 0 – 3°C » pour des abats

- une décote en 127/128 si l'erreur est supérieure à 4°C

Exemple « 0 – 6°C » au lieu de « 0 – 2°C »

Interprétation 2 :

Décote D en 127 Conformité de l'étiquetage - sécurité des denrées alimentaires pour tout écart d'étiquetage des températures de conservation.

→ **Interprétation 2 : Tout écart d'étiquetage des températures de conservation est à décaler en 127.**

Étiquetage du lait

- Origine du lait sur les produits contenant plus de 50% de lait

LACTALIS a obtenu en mars 2022 l'annulation du décret sur l'obligation d'étiquetage de l'origine du lait. Cependant les enseignes ont maintenu cette exigence.

→ Ainsi pour l'inspection, l'indication de l'origine du lait n'est pas obligatoire sauf si le PMS de l'enseigne le précise. Si elle est indiquée elle doit être juste. La décote se fait en 126 dans le cas contraire.

- Indication « lait cru »
 - Absence de la mention « lait cru » : décote en 127
 - Absence de mention des autres traitements thermiques : décote en 126
 - Absence de la mention "Ce fromage est au lait cru. Il est déconseillé aux personnes fragiles, dont les jeunes enfants, de ne pas le consommer » alors que le PMS l'impose : décote en 126

Cas des pâtes pressées cuites au lait cru : (Pour les meules de comté par exemple).

- Pour les pâtes pressées cuites au lait cru la mention lait cru est facultative
- Absence de la mention pâte pressée cuite : décote en 126

Méthode de vérification des étiquetages

- Échantillonnage des ingrédients dans la vérification de l'étiquetage

Vérification de l'étiquetage de produits transformés en magasin comportant beaucoup d'ingrédients (ex : pâtisserie). Faut-il vérifier les étiquettes de tous les ingrédients ou faire un échantillonnage parmi les ingrédients ?

→ Il faut bien vérifier les listes de tous les ingrédients présents dans le produit ne serait-ce que pour s'assurer de la liste exhaustive des allergènes dans le produit final.

- Méthode de vérification

Pour les items 126 et 127, l'inspecteur.ice vérifie la présence de la composition et des allergènes. Il ne vérifie pas en revanche la conformité de la liste des ingrédients déclarés. Attention cependant à garder du bon sens dans la vérification de l'étiquetage par rapport à l'attendu du produit. Si la présence ou non d'un auxiliaire technologique dans un produit transformé en magasin et entraînant une modification de la liste d'ingrédients ne peut pas être détectée, les grosses incohérences comme celle précisée ci-dessous doivent, elles, être décotées.

- Exemple : une tarte aux pommes avec comme premier ingrédient « poires ».
- Pourcentages de matières grasses et autres indications obligatoires pour le fromage.

Traitement des alertes avec lots libellés différemment

Situation : le libellé des numéros de lots n'est pas le même sur l'affiche de rappel et sur le produit. Le code EAN et la DLC sont bien les mêmes. Il s'agit d'une erreur du fournisseur et ni le magasin, ni l'inspecteur.ice, ni les client.es ne peuvent savoir qu'il s'agit bien du produit incriminé.

→ L'alerte ne doit pas être appliquée. L'inspecteur.ice doit cependant avoir le réflexe d'avertir l'enseigne dans le cas où il y a un doute.

Alerte retrait / rappel – messages erronés

Le magasin reçoit un message de rappel indiquant X lots à retirer et comprenant une affichette de rappel à apposer en magasin.

L'inspecteur retrouve en magasin des UVC d'un lot indiqué sur l'affichette de rappel, mais qui ne faisait pas parti des X lots indiqués dans le message envoyé au magasin (erreur du fournisseur).

→ Dans ce cas l'alerte est justifiée même si le magasin est induit en erreur par une différence entre le message et l'affichette de rappel.

Suite à un message de retrait/rappel, le magasin s'est appuyé sur les éléments de traçabilité (DLC/N° lot + **ESTAMPILLE SANITAIRE**) précisés sur l'affichette consommateur diffusée par l'enseigne, or il s'avère, qu'il y a eu une erreur de saisie de la part du fournisseur concernant l'estampille : « FR 22.093.0021CE » indiqué sur l'affichette de rappel au lieu de « FR 22.093.001CE », laissant le magasin penser qu'il n'était pas concerné par ce retrait.

→ Le magasin n'avait pas accès au numéro correct ni dans l'affichette ni dans l'outil interne d'alerte. De plus la personne qui traite le retrait en magasin ne sait pas forcément ce qu'est une estampille sanitaire ni combien de chiffres elle comprend. Un hôte ou une hôtesse de caisse par exemple peut suivre les instructions inscrit sur le rappel et ne pas relever l'erreur. Pour éviter les destructions intempestives, les enseignes rappels régulièrement aux magasins qu'ils doivent bien prendre en compte tous les éléments du rappel dont l'estampille si elle est présente. Ainsi le magasin a bien suivi la procédure il n'est pas justifié d'appliquer l'alerte.

Item 166 : étiquetage des fruits et légumes

L'indication de la présence de cire d'enrobage est-elle obligatoire sur les agrumes ? Sur l'étiquette du colis, le fournisseur a effectivement l'obligation de l'indiquer (cire enrobage). Cependant sur le balisage magasin, il est techniquement impossible de mettre le détail de tous les traitements post récolte : cires, pesticides.

→ A date il est demandé aux OI de ne pas décoter en cas de non-précision du type de traitement post récolte.,

Triman - étiquetage réglementaire

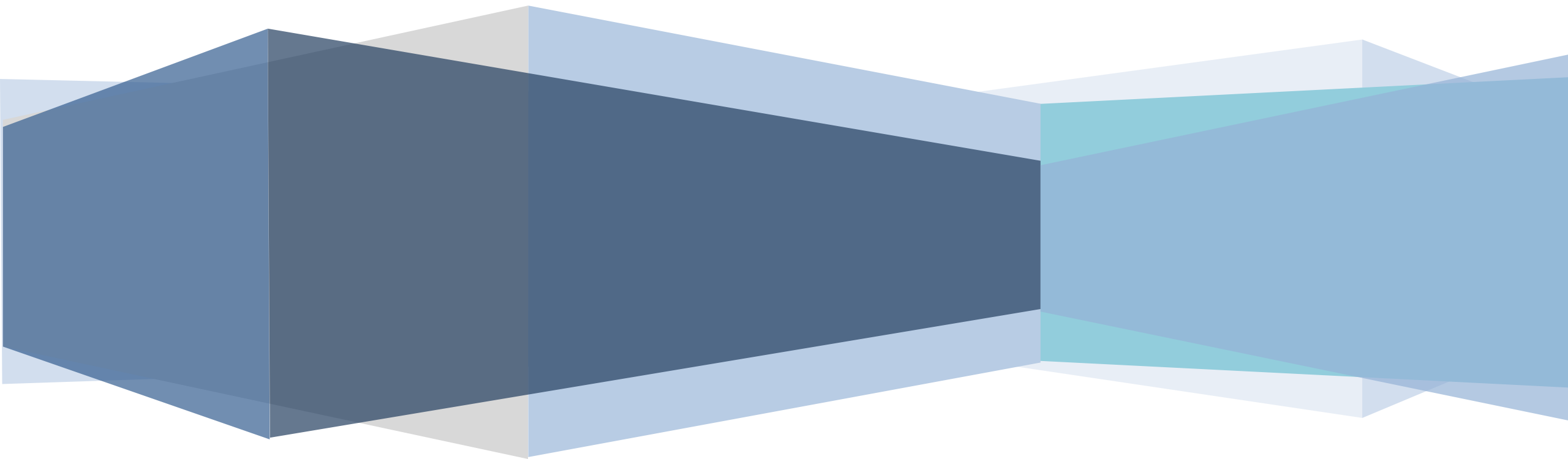
Le Triman est une série de logos expliquant les modalités de tri des emballages et il est devenu obligatoire depuis le 1er janvier 2023 avec un délai de mise en conformité d'ici septembre 2023. Certaines enseignes l'ont mis en application sur le pré-emballé magasin. Les organismes d'inspection demandent donc qu'elles en soient les modalités d'inspection.

→ Il ne s'agit pas d'un étiquetage ayant trait à la sécurité sanitaire. Aucune vérification sur le sujet n'est donc à faire dans le cadre du FSQS.

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

- DSA -----
- Boucherie -----
- Charcuterie – traiteur – rôtisserie -----
- Fromage -----
- Boulangerie -----
- E-commerce – Drive – LAD -----
- Autre -----
- Fruits et Légumes -----

- Diapo 16
- Diapo 17 à 19
- Diapo 20 - 21
- Diapo 22
- Diapo 23 - 24
- Diapo 25 à 27
- Diapo 28
- Diapo 29



- Item 33 : Conformité de la traçabilité interne

Cet item présent en DSA pour l'évaluation de la traçabilité vers les clients professionnels est valable pour tous les formats en cas de vente à des clients professionnels.

Question : les points de vente devront donc conserver dès à présent une traçabilité en interne afin d'assurer la traçabilité des produits remis aux clients professionnels et ce uniquement pour les produits manipulés (Trad et LS) ?

→ Cela concerne tous les produits et pas seulement les produits manipulés. Se référer au règlement 178/2002 pour les informations obligatoires (date, fournisseurs, clients, quantité...).

- Item 155 - respect des DDM / DUR / DCR des œufs : le cas particulier de la réception de produits déjà en DDM dépassée. Comment conclure sur cet item, nécessité de baliser la zone de stockage ?

Ce cas particulier concerne un certain type de magasins discount. La vente de produits à DDM dépassées fait partie de système commercial de l'enseigne et les clients en sont informés. La réception de produits à DDM dépassée n'est pas une erreur et ces produits peuvent appartenir à diverses références. Ils ne peuvent donc pas être balisés en réserve.

→ Seulement sur ces enseignes et à la demande du service qualité central : Absence de décote en cas de présence de produits (hors matières premières destinées à la fabrication/manipulation) à DDM dépassée non balisés dans la zone de stockage, si autorisé par le PMS de l'enseigne.

- Viande hachée

Situation : Cession de steaks hachés à la cafétéria. Les steaks hachés sont préparés à l'avance (et donc, pas devant le personnel de la cafétéria qui en est le demandeur) et ils sont utilisés dans la journée au niveau de la cafétéria. Selon que la cafétéria est un « rayon du magasin » ou une « entreprise indépendante », quelles sont les problématiques à étudier et comment les interpréter :

- Pratique non autorisée par la réglementation pour la préparation à l'avance ?
- Agrément sanitaire ?

→ Cette pratique doit rester interdite même dans le cas d'une cession à la cafétéria. La décision d'appliquer l'alerte 232 ou le KO 207 repose sur la nature de l'activité :

- Dans un cas ponctuel c'est le KO 207 qui est appliqué
- Dans le cas d'une activité implantée et récurrente c'est l'alerte 232 qui est appliquée
- Il y a bien ALERTE en item 232 dans le cas d'une activité récurrente, même si la cafétéria fait partie de la même entité juridique que le magasin
- Il n'y a pas de KO ou d'alerte si la viande est hachée devant le demandeur (employé de la cafétéria).
- Il n'y a pas de KO si la cafeteria vient le chercher au moment du hachage, peu importe combien de temps elle le stocke ensuite.

- Viande hachée

Situation : Un reste de bœuf haché remis dans le réservoir du hachoir puis repassé dans le hachoir pour un client qui demande un steak haché.

Quelle décote appliquée :

→ KO en item 207 – pratique interdite

→ D en item 152 – Respect des consignes pour les opérations de hachage

→ Le premier passage de la viande dans le hachoir ne se fait pas à la vue du client. De plus on ne sait pas combien de temps le produit reste dans la cuve, s'il y a une première contamination, elle est « incorporée » au produit lors du deuxième passage dans le hachoir.

Le KO 207 – pratique interdite, est à appliquer.

Pour les viandes autres que le porc avec barde de porc (rôti de bœuf, tournedos etc.), l'ingrédient « barde de porc » est-il obligatoire sur l'étiquetage des UVCM ?

→ L'inspecteur.ice doit évaluer ce point en suivant ce qui est indiqué dans la procédure enseigne.

Comment les inspecteurs et les inspectrices peuvent-elles évaluer que l'Accord interprofessionnel sur l'utilisation de nouvelles dénominations des viandes et leur étiquetage pour les rayons boucherie libre-service, est bien respecté ?

→ L'inspecteur ou l'inspectrice doit évaluer ce point via l'item 126 : Conformité de l'étiquetage – mentions générales hors sécurité des denrées alimentaires.

- Viande hachée

Les magasins peuvent faire face à des clients demandant un deuxième hachage de la viande pour avoir un grain plus fin. Si la demande vient du client, est-ce décoté ?

Réponse du GT : La réglementation ne stipule pas clairement l'interdiction de cette pratique. Cependant elle définit que le mince utilisé pour fabriquer de la viande hachée doit être composé de morceaux de muscles et d'affranchis. Le risque sanitaire est important. Les enseignes s'accordent pour que la décote se fasse 152 : « Respect des consignes pour les opérations de hachage ».

- Poulet maintenu au chaud

Poulet présenté à la vente dans un meuble chaud. Température inférieure à 63°C. L'étude de vieillissement valide une vente 6h à T° ambiante en libre-service. La présentation du poulet dans un meuble chaud invalide-t-il l'étude? Y a-t-il KO température ?

→ Les guides de bonnes pratiques d'hygiène mentionnent une vente de 12h à température ambiante. A date, dans le cas où la vente à température ambiante est validée, il est demandé aux OI de ne pas appliquer de KO en cas de vente en meuble chaud à une température inférieure à 63°C. Cela concerne les produits passant dans la rôtissoire et uniquement en vente libre-service car le concept prévoit un emballage à chaud qui évite les contaminations initiales et un emballage fermé évitant les contaminations secondaires.

- Poulet cuit sur place

Dans un concept de poulets cuits sur place, mis à la vente à température ambiante pendant une durée de vente définie et étiqueté : **à conserver entre 0 et 4 après achat**. S'il y a non-respect de la durée de vente, qu'elle est la température cible ? Y a-t-il un KO température si les poulets ne sont pas entre 0 et 4 après la durée de vente ?

Réponse du GT : Pas de KO température et pas de température cible. C'est la durée de vente qui n'est pas respectée. La décote se fait 125.

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

Charcuterie – traiteur – rôtisserie



- Hachage de viande en charcuterie

Le magasin n'a pas de rayon boucherie, il a un hachoir au niveau du rayon charcuterie/traiteur pour réaliser des steaks hachés à la demande client.

→ Étant donné qu'aucun item sur les procédures de hachage n'est présent dans l'activité charcuterie, il faut ouvrir l'activité boucherie dans ce cas de figure.

Comment évaluer un magasin qui n'indique pas le nom du dernier affineur sur l'étiquetage de ses fromages fermiers et AOP qu'il emballe sur magasin ?

→ L'inspecteur.ice doit évaluer ce point via l'item 126 : Conformité de l'étiquetage – mentions générales hors sécurité des denrées alimentaires. Ceci est également valable au rayon traditionnel.

En effet, en France, il s'agit d'une obligation légale pour les fromages fermiers (décret n° 2013-1010 du 12 novembre 2013 modifiant le décret n° 2007-628 du 27 avril 2007 relatif aux fromages et spécialités fromagères. Cette obligation est également reprise pour certains fromages AOP (nom et adresse obligatoire dans ce cas).

- HACCP
 - Congélation de jaune d'œuf liquide avant la DLC fournisseur
 - Décongélation après DLC fournisseur pour utilisation dans des pâtons de brioche
 - Les pâtons de brioche sont ensuite congelés crus

Comment analyser cette situation dans la grille FSQS ?

- Condition de congélation ?
- Identification du produit ?
- HACCP ?
- Congélation d'un produit décongelé ?

→ La décote se fait dans l'item relatif à l'HACCP du concept (item 227).

- Température

Où évaluer la température des produits suivants pâte à pizza crue, cubes de levures, tartes salées, etc.?

→ Ceci est à convenir au moment de la visite préparatoire au siège de l'enseigne et pour les enseignes qui n'ont pas de visite préparatoire, cela doit être défini lors de la réunion d'ouverture.

- Croissant au jambon fabriqué magasin :

Il existe un concept validé de fabrication de croissants au jambon avec utilisation en tant qu'ingrédient de croissants retirés de la vente avant DLC/DDM. Le produit est garni mais il n'y a pas de cuisson avant l'acte de vente. Le produit est cuit seulement chez le client.

A savoir : les études de vieillissement faites sur les croissants comprennent un volet organoleptique. Ainsi la DDM appliquée est plus faible que la durée de vie possible du produit.

Si la DDM du croissant garni dépasse la DDM initiale du croissant, y a-t-il postdatage ?

Réponse du GT : dans le cas où il n'y a pas de cuisson du produit fini, s'il y a postdatage du croissant il y a bien décote.

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

E-commerce – Drive – LAD



- LAD / Drive

Pour les magasins qui font du drive mais dont la livraison serait effectuée par une société mandatée par le client, seule la LAD est à ouvrir avec uniquement les étapes stockage et commun ? Donc toute la partie préparation n'est plus auditée ? Ou alors faut-il ouvrir en plus le drive ?

→ Ouverture de l'activité Drive si les commandes sont réalisées sur le site de l'enseigne.

→ Ouverture de l'activité LAD dans les cas de livraison d'une commande réalisée via le site du prestataire de livraison.

- Drive – évolution des pratiques avec des commandes sans sac - Protection des produits

De plus en plus de drive proposent les commandes sans sac aux clients, il apparait donc des produits DPH "mélangés" avec les produits alimentaires dans les dolly en attente de livraison.

→ L'item 105 permet bien d'évaluer ce cas de figure et en cas de mélange de produits c'est à ce niveau que doit se faire la décote. Evaluer la protection et la mise en sachet des fruits et légumes et vérifier la séparation des produits DPH des produits alimentaires.

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

E-commerce – Drive – LAD



- Produit faisant l'objet d'une alerte retrouvé dans une commande drive : à qui rattacher l'alerte ?

Le guide d'interprétation fait mention du stock mais pas des commandes : « pour les drives fonctionnant sur stock propre, s'il y a présence de produits concernés par un retrait/rappel en stock dont l'EAN n'est pas bloqué à la vente (Alerte). Pas de vérification informatique sur l'historique des ventes. »

Le cahier des charges de l'échantillonnage indique que les alertes sélectionnées doivent avoir au minimum 12h (demi-journée). Ainsi si un produit est concerné par une alerte sélectionnée par l'échantillonnage, l'erreur provient du rayon concerné qui ne l'a pas traitée, le produit a ainsi pu être sélectionné lors du picking drive.

→ Ainsi les deux cas de figure sont les suivants :

- Produit en alerte retrouvé dans le stock propre du drive : alerte rattachée à l'activité drive
- Produit en alerte retrouvé dans une commande client préparée via picking en magasin : alerte rattachée au rayon

	Concept	Commande préparée par magasin/client/Autre	Stockage des commandes préparées (oui/non)	Livraison réalisée par	Activité FSQS	Commentaire
1	Drive classique	Magasin / drive	Oui	Pas de livraison, un.e collaborateur.ice du drive amène la commande jusqu'au coffre du client	Drive	
2	Drive piéton	Magasin / drive	Oui	La.le client.e vient chercher sa commande au niveau du drive piéton / de l'accueil du magasin	Drive	
3	LAD classique	Client	Oui	Un.e collaborateur.ice enseigne ou une société prestataire livre la commande à domicile	LAD	
4	LAD par le Drive (commande sur le site du drive et livraison par le magasin)	Magasin / drive	Oui	Un.e collaborateur.ice enseigne ou une société prestataire livre la commande à domicile	Drive	L'étape transport est bien présente dans l'activité Drive
5	Lockers / Casiers tri-température Localisation : Galerie marchande / parking / société externe	Magasin / drive	Oui	Pas de livraison. La.le client.e vient chercher sa commande dans le compartiment (lockers).	Drive	Les étapes de préparation de commande sont inspectées en Drive. Les casiers à date ne sont pas inspectés. S'il y a stockage des commandes avant mise en casier, inspecter dans l'étape du même nom.
6	Points de retrait hors des magasins (commerçants partenaires - Bureau de Poste)	Magasin	Oui au niveau du point retrait donc hors du magasin	Livraison du point de retrait par le magasin. La.le client.e vient ensuite chercher sa commande dans le local de l'enseigne, chez le commerçant point de retrait ou dans le bureau de poste.	Drive	Le point de retrait n'est pas inspecté, toutes les étapes en amont le sont.
7	Livraison par des particuliers - Yper - Shopopop	Magasin / drive	Oui	Commande récupérée en magasin par un.e livreur.euse indépendant.e missionné.e par l'enseigne via la plateforme de mise en relation et livraison de la commande à domicile	Drive	La commande est faite sur le site internet / l'application de l'enseigne
8	Livraison par coursier - UBER EAT - Delivroo - Just eat - Stuart	Magasin	Oui	Commande récupérée en magasins par coursier et livrée à domicile	LAD	La commande est faite sur le site internet / l'application du prestataire
9	Livraison en Entreprise	Magasin	Oui	Un.e collaborateur.ice enseigne ou une société prestataire livre la commande à l'entreprise qui fait office de point de retrait.	Drive	Le point de retrait (entreprise) n'est pas inspecté, toutes les étapes en amont le sont.
10	Click and collect	Magasin	Oui	La.le client.e vient chercher sa commande au niveau du point de retrait / de l'accueil du magasin	Drive	Click and collect = Drive piéton
11	Click and collect déporté (préparation par magasin A et livraison à magasin B)	Magasin A	Oui magasin B	La.le client.e vient chercher sa commande au niveau du point de retrait / de l'accueil du magasin B	Drive	
12	Click & collect Traiteur de fin d'année	Magasin	Oui	Pas de livraison, le client vient chercher lui-même sa commande au drive, ou en magasin (stand traiteur, stand éphémère...)	Rayon concerné	
13	Drive solo / master / solo in shop	Entrepôt drive / magasin drive)	Oui	Livraison à d'autres drive /points de retrait / magasins / ou picking par client	Drive solo	Inspection complète - format Drive

- **Point sur la vente d'huile d'olive en vrac**

Depuis début mars, le commerçant qui a obtenu le numéro de conditionneur de FranceAgrimer peut vendre de l'huile d'olive dans les contenants propres apportés par ses clients, dans la quantité désirée par ces derniers (dans la limite de 5 litres) : il devra servir le consommateur sous ses yeux, coller une étiquette reliant le bouchon à la bouteille et apposer son numéro d'agrément conditionneur sur l'étiquette du produit.

→ Attention cependant, l'agrément délivré par FranceAgriMer n'est pas un agrément sanitaire. Ce point ne consiste donc pas un risque sanitaire. A date il est demandé de ne pas appliquer de décote en cas de non-conformité relative à l'absence d'agrément ou de numéro de conditionneur pour ce concept.

- **En termes de post datage, la fumaison est-elle une transformation technologique ?**

→ D'après le règlement 852/2004, la fumaison fait bien partie de la liste des transformations technologiques. Il n'y a donc pas de post datage dans le cas d'une fumaison et de l'application d'une DLC supérieure à la DLC initiale de la matière première.

- **Location d'emplacement sur la surface de vente**

Toutes les activités alimentaires de la surface de vente, concédées ou non doivent être inspectées. Qu'en est-il pour une activité non concédée mais présente sur la surface de vente (encaissement et chiffre d'affaires à part, location d'emplacement, gestion indépendante, matériel et personnel compris) ?

→ Cela doit être défini pendant la visite préparatoire de l'enseigne si ce type d'activité rentre dans le périmètre de l'inspection ou pas et pour les enseignes qui n'ont pas de visite préparatoire, cela doit être défini lors de la réunion d'ouverture.

- **1^{ère} gamme**

Les OI se sont aperçu d'une différence d'interprétation pour les items 108 et 168 lors de la formation de calibration.

Certains OI décotent systématiquement tous les problèmes de qualité concernant les FRUITS et LEGUMES 1^{ère} gamme en item 168/169, qu'il s'agisse d'une perte de fraîcheur pour un produit qui reste cependant commercialisable ou qu'il s'agisse d'un produit altéré non commercialisable.

D'autres OI décotent :

- En item 108 : une perte de fraîcheur pour un produit qui reste cependant commercialisable et ne présente pas d'altération.
- En item 168/169 : les produits altérés non commercialisables

Réponse du GT : les problèmes de qualité et d'altération des Fruits et Légumes de 1^{ère} gamme sont à décoter en item 168/169. L'item 108 est réservé aux autres catégories.

N°	Item	Méthode d'évaluation
108	Fraîcheur et aspect des denrées alimentaires	Examen visuel à la vente et au stockage. Marée : faire 3 cotations fraîcheur CEE simplifiées sur poissons (Cf. outils mis à disposition en annexe du référentiel). Examen non destructif. Choix de l'échantillonnage : prendre le poisson de chaque référence qui semble être le moins frais. Drive : évaluer le choix et le tri des produits (fruits et légumes, viandes, poisson, ...) lors de la préparation de commande. Concerne aussi le pain de consommation non étiqueté (donc sous-entendu cuit du jour). Attention aux préparations de commande de fin de journée (avance pour le lendemain).
168	Présence à la vente de fruits et légumes de 1 ^{ère} gamme altérés non commercialisables	Vérification visuelle d'1 référence tous les 5 mètres linéaires (ou éléments) avec un minimum de 10 références. Évaluer le respect des normes de commercialisation et la fraîcheur au-delà de la date de qualité garantie si date étiquetée.

PROTOCOLE D'INSPECTION

- Notation -----
- Documents administratifs -----
- **Méthode d'évaluation** -----
- **Calibration** -----
- Durées de vie -----
- Rapports d'inspection -----

Diapo 31 - 32

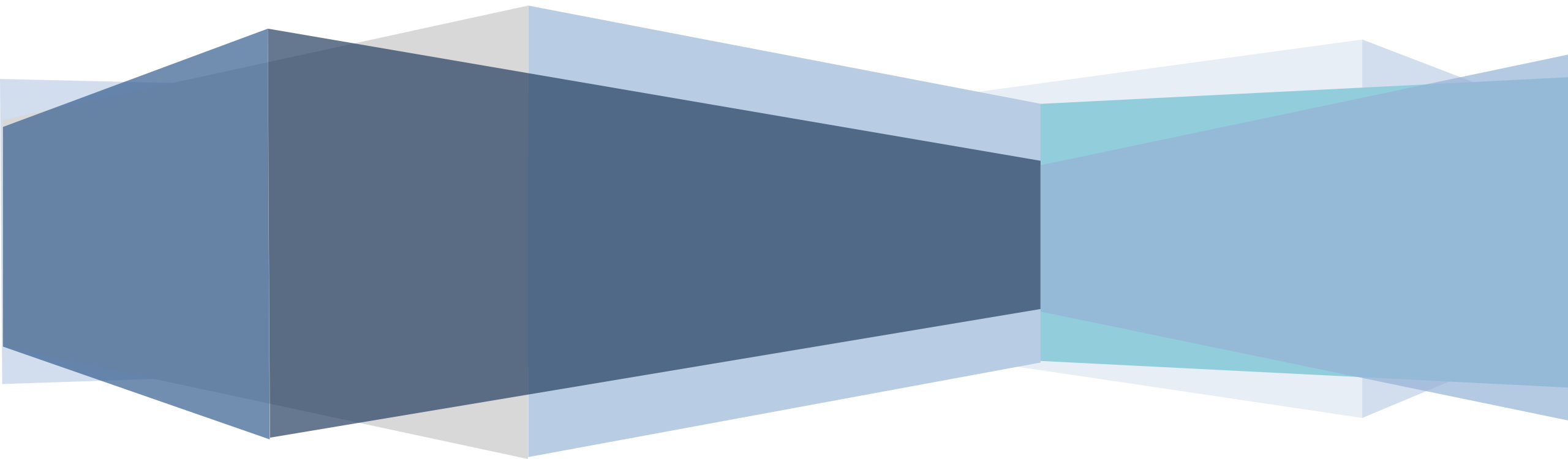
Diapo 33

Diapo 34 à 40

Diapo 41

Diapo 42 à 44

Diapo 45



PROTOCOLE D'INSPECTION

Notation



Notation SO/A – items système dont le magasin n'est pas concerné

Notation des items système dont le magasin n'est pas concerné.

Par exemple : existence d'une procédure pour la décontamination des végétaux.

Si le rayon ne fait pas de fabrication, l'étape préparation sera en sans objet.

→ La notation à appliquer est SO.

La double décote

- Cas particulier de l'activité DRIVE pour les magasins fonctionnant avec un picking en magasin.

→L'enseigne demande un affichage des rappels à l'accueil et au Drive.

→Dans ce cas précis, le retrait des commandes Drive se fait à l'accueil du magasin.

→L'affichette de rappel était absente à l'accueil

Faut-il appliquer la règle de la double décote et mettre un KO en DRIVE et en DSA ou passer l'item 239 de l'activité DRIVE en S/O.

→ 1 seule décote en DSA et l'item 239 de l'activité DRIVE en S/O. La double décote ne s'applique pas dans ce cas-là.

- Items 212 et 213

Item 212 : Bonne réalisation des opérations de contrôle des températures de stockage et/ou de vente en froid

Item 213 : Autocontrôles température de stockage ou de vente en froid enregistrés et archivés.

La notion d'enregistrement des autocontrôles étant présente dans les 2 items, la méthode d'évaluation doit être homogénéisée.

→ L'item 212 doit être une évaluation de la connaissance de la procédure et de la méthode et le 213 un contrôle de la réalisation.

212 = questionnement uniquement sur la méthode

213 = vérification des autocontrôles

Agrément et dérogation à l'agrément

Attribution du KO en 244 dans le cas de la vente à des clients professionnels :

- Dossier présent mais activité manquante : KO / pas KO ? → KO
- Dossier présent mais client manquant : KO / pas KO ? → KO

Contrairement au don aux associations la vente à des clients professionnels implique une notion de quantités vendues. L'absence d'un client dans la liste a donc un impact plus important qui justifie l'application du KO.

Les cash and carry sont soumis à un agrément sanitaire. Actuellement, le référentiel précise que si le dossier a été déposé et qu'il y a une preuve, l'item n'est pas décoté. Cependant il s'avère que sur les récépissés de dépôt de dossier d'agrément, il est indiqué que si il n'y a pas eu de réponse de l'administration dans un délai de deux mois, cela **ne signifie pas** que le dossier a été accepté.

Faudrait-il définir un délai minimal au-delà duquel, si la demande n'a pas été réitéré, il y a décote ?

Groupe Technique :

Les dossiers d'agrément étant instruits dans un délai de 2 mois, le magasin devra présenter une relance en cas d'absence de retour de l'administration dans ce délai.

Chaque relance sera valable 2 mois.

Monsieur,

J'accuse réception de votre dossier de demande d'agrément, reçu par mes services le 31 mai 2023, pour l'activité d'entreposage, dans votre établissement SARL SORODIAL, situé chemin des Vernèdes espace 4 – 83480 PUGET SUR ARGENS.

Ce dossier sera instruit par le pôle alimentation - Services vétérinaires – Sécurité et qualité sanitaires de l'alimentation, dans un délai de deux mois à compter de sa réception, selon les textes réglementaires mentionnés en annexe.

Le présent courrier ne préjuge en rien de la recevabilité de votre demande.

Mes services restant à votre disposition pour tout renseignement complémentaire, je vous prie d'agréer, Monsieur, l'assurance de ma considération distinguée.

Lave-main

Présence d'un lave-mains en laboratoire et absence de lave-mains en rayon traditionnel. Le lave-mains se situe juste derrière une porte battante séparant les deux zones. Est-ce de la proximité immédiate ?

→ Oui dans ce cas-là, on est sur une proximité immédiate.

Dans tous les cas une évaluation du risque doit être faite par l'inspecteur, l'objectif final restant une obligation de résultat. Exemple :

- Si le collaborateur doit utiliser une poignée pour atteindre le lave-mains, ce n'est plus une porte battante par définition.
- Si le cas est inversé et que le lave main se trouve sur le rayon trad et pas dans le laboratoire et que par conséquent, le personnel ne se lave pas les mains suffisamment, il y a décote.

L'item 131 précise en décote D : "Utilisation du lave- mains pour le lavage des denrées (légumes...) ou pour toute autre opération salissante."

Le magasin est-il décoté en D s'il groupe le lave-main et la plonge avec un robinet spécifique à commande non manuelle dédiée au lave-mains ? Est-ce que la plonge est considérée comme une opération salissante ?

Le Vademecum sectoriel de la remise directe dans sa version de juin 2023 indique : LIGNE F1L03 : LAVE-MAINS, LAVE-BOTTES, LAVE-CHAUSSURES

« Dans les locaux exigus, une commande hygiénique pourra être placée sur le bac plonge afin d'éviter la multiplication des points d'eau ».

→ Les combinés plonge/lave-mains sont donc autorisés dans les locaux exigus s'il y a une commande non manuelle pour la partie lave-mains.

Lorsque ces combinés sont en place il faut observer le comportement des opérateurs pour vérifier que le lave-main est bien utilisé via la commande non manuelle.

Notation des items documentaires dans le cas d'une panne informatique

Dans le cas où le système informatique du magasin ou de l'enseigne est HS au moment de l'inspection, la notation des items associés doit-elle être D (ou KO ou alerte) ou en N/E ?

Documents concernés :

- Les attestations de formation dématérialisées
- Les rapports d'analyses microbiologiques
- Les retrait rappels

→ La notation D est à appliquer. Les documents dématérialisés (analyses bactériologiques + attestations de formation) doivent être disponibles à tout moment. Si la plateforme ne fonctionne pas à un instant « t », il peut y avoir des solutions de remplacement comme prendre contact avec le service client de la plateforme ou l'enseigne afin d'avoir les documents demandés. Les documents sont généralement demandés en début d'inspection et le magasin a jusqu'à la réunion de clôture pour les présenter.

Procédure de tare automatique

Item 53 : Existence d'une procédure formalisée des contrôles de tare automatique

- Que considère-t-on comme « tare automatique » ?
- Cet item s'applique-t-il bien dans le cas où une valeur de tare est préenregistrée dans une balance pour la vente assistée par exemple ?

→ Oui l'item 53 s'applique dans le cas cité, il prend en compte les tares automatiques, semi-automatiques et préenregistrées.

Item 241 : Formalisation des plans d'action des non-conformités relevées lors de la visite précédente

Si cet item est regardé en début d'inspection, cela peut-il remettre en question l'impartialité de l'inspecteur ? N'y a-t-il pas risque d'orienter l'inspecteur ? »

→ Il est demandé de ne pas vérifier la pertinence des commentaires. Il est demandé également aux organismes d'inspection de vérifier dans la mesure du possible, cet item en fin d'inspection. Il est possible de récupérer le document lorsqu'il est en version papier, en début d'inspection et de ne le vérifier qu'à la fin. Lorsque les enseignes sont dotés de tableaux de complétude, la vérification de ces outils est à privilégier car ils permettent de vérifier le pourcentage de plans d'action remplis sans entrer dans le détail des items.

Méthode d'évaluation : le référentiel définit comme non-conformité les notations KO et Alerte. Les notation B, C, et D sont quant à elles définies comme des déviations.

Ainsi il est décidé que pour l'item 241, les notations à prendre en compte pour la formalisation des plans d'action sont les notations D, KO et Alerte. Cependant, si le PMS de l'enseigne prévoit une mise en place des plans d'action de l'ensemble des déviations et non-conformités B, C, D, KO, Alerte, alors la formalisation des plans d'action sera à prendre en compte pour l'ensemble des notations exceptée la A.

Les enseignes devront indiquer à leurs organismes d'inspection pour quelles notations est demandée une formalisation des plans d'action (au minimum D, Ko, Alerte).

PMS versus GBPH

L'enseigne a fixé une DLC à J+3 sur une préparation de viande (viande hachée + sel)

Un magasin de cette enseigne applique du J+4 ce qui est conforme aux GBPH.

La décote en 157 : non-respect des durées de vie définie est-elle justifiée ?

Le magasin peut se baser sur les GBPH si cela est fait de manière volontaire. Il faut creuser le questionnement pour s'assurer qu'il ne s'agit pas d'une erreur d'étiquetage par rapport au PMS. S'il se base sur les GBPH, l'ensemble des caractéristiques du produit doit être respecté (ici taux de sel dans la préparation par exemple). Le produit doit correspondre à ce qui est indiqué dans les guides.

Mise en place d'actions correctives pour toutes les analyses

Il y a un écart entre les items 29 et 31 : Le premier prend en compte les analyses de produits alimentaires et de surfaces, le second uniquement les analyses alimentaires. Or les plans d'action sur les analyses de surface sont tout aussi nécessaires que sur les analyses de produits. Ils sont de plus, rendus obligatoires par la réglementation en vigueur.

A partir de mars 2024, les actions correctives seront à vérifier sur les analyses de produits et également sur les analyses de surface.

PROTOCOLE D'INSPECTION

Méthode évaluation



Viande pour animaux :

Les produits à destination des animaux (rayons croquettes) sont normalement hors champs des inspections FSQS.
La viande pour animaux dans les rayons boucherie est-elle également hors champs ?

Réponse du GT : le référentiel stipule que la vente de denrées alimentaires destinées aux animaux de compagnie, ne rentre pas dans le périmètre de l'inspection.
Ainsi la viande pour animaux dans les rayons boucherie est également exclue de l'inspection FSQS.

PROTOCOLE D'INSPECTION

Méthode évaluation



Matériel sale :

Que faire en cas de multiplicité de matériels sales de type plateaux en boucherie ?

Pour rappel : matériels dont surface(s) en contact avec les aliments sales et à risque sanitaire = décote de 10 points par matériel.

Réponse du GT : Même s'il y a une pile de plateaux très importante, la décote s'applique au plateau (1 décote par plateau).

Calibration de l'item 238 – Alerte sanitaire critique

Dans le cas où l'alerte est appliquée en raison d'une accumulation de KO, y a-t-il maintien des KO en plus de l'alerte ou seulement alerte ?

Exemple 1 : panne généralisée des groupes froids – KO 139 (rupture de la chaîne du froid) dans plusieurs rayons

Exemple 2 : infestation massive de nuisibles – KO 235 dans plusieurs rayons

→ Les KO dans chaque rayon sont bien maintenus.

Calibration item nuisible – Acariens

Les acariens (présents normalement dans les saucissons) , sont-ils considérés comme des nuisibles ?

Exemples de commentaire décote item 235 (KO infestation massive de nuisibles) :

« Infestation visible d'acariens au niveau du rayon saucisson. Le produit incriminé est le saucisson « marque ». La totalité du mobilier est contaminé. »

« Infestation visible d'acariens sur la totalité du mobilier (ainsi qu'au niveau des recoins) de vente des saucissons emballés et non-emballés. Des acariens sont également visibles à l'intérieur d'une référence emballée. »

Même s'ils ne font pas partie des plans anti-nuisibles, le développement démesuré des acariens est dû notamment à des changements de températures successifs et à une mauvaise conservation. Il y a bien une perte de maîtrise du produit lorsqu'il y a infestation.

→ Les KO sont justifiés.

- **Durées de vie non définies**

Un magasin fabrique et conditionne des produits avec une durée de vie non définie par l'enseigne. Le magasin n'a pas validé cette durée de vie (produits hors concept). Par exemple, des jus de fruits frais avec une durée de vie d'un mois, des saucisses de négoce mises en barquette avec une durée de vie de cinq jours alors que ces deux produits ne sont pas prévus par l'enseigne. Comment évaluer ?

Le KO 157 «Application de durée de vie (DLC) non définie ou supérieure à la durée de vie définie dans le PMS ou dans les GBPH » ne concerne que des produits dont la DLC qui a été définie n'est pas respectée et est dépassée.

Ici, la DLC n'a pas été ni définie ni validée par le magasin et elle n'est pas prévue par l'enseigne.

→ Item 227 : Présence de dossier HACCP pour tous les process de l'activité non couverts par les GBPH officiels ou guide interne enseigne

→ Item 220 : Durées de vie définies et validées

- **Durées de vie et température de conservation**

Une enseigne a validé la vente traditionnelle de produits hors froid (sandwich, pizza, etc. ...) pendant X heures. Des produits sont trouvés en magasin à température ambiante au-delà de cette durée de X heures. Décote en 125 ou décote en 125 et 139 pour rupture de la chaîne du froid en considérant qu'au-delà des X heures, la température attendue est la température réglementaire, soit 4 °C pour des produits très périssables ?

→ Le FSQS n'ayant pas spécifié d'item correspondant à cette situation, l'inspecteur.ice doit uniquement décoter l'item 125. L'étiquetage ou la fiche recette dans le cas de la vente en trad doit clairement indiquer les conditions de vente et de conservation.

- **Durées de vie secondaires**

Une enseigne a réalisé une validation par étude de vieillissement d'une durée de vie secondaire supérieure à la durée de vie du fournisseur sur une matière première d'un produit servant en fabrication. Le concept est une mise sous-vide de produits finis (rôti orloff) avec un ingrédient donc la durée de vie fournisseur est dépassée mais validée grâce à une étude complète.

Précision : le produit « barde de porc » est bien étiqueté avec une DLC (et non pas une DUR) malgré le fait qu'il arrive nu, en vrac en magasin et non emballé. Il est découpé et assemblé avant sa DLC puis assemblé, mis sous-vide et vendu étiqueté avec une DLC supérieure à la DLC initiale de la barde de porc. Une étude de vieillissement prenant en compte le dépassement de la DLC initiale de la barde a bien été réalisée. Le concept est validé par l'enseigne au national et intégré au PMS.

Y a-t-il un KO postdatage dans ce cas ?

Groupe Technique : le KO en 121 n'est pas applicable ici du moment où l'enseigne a mis en place une étude HACCP et a réalisé ses validations de durées de vie prenant en compte le dépassement de la durée de vie initiale du fournisseur, ce qui est le cas ici. Le concept ici est bien validé par une HACCP et une étude de vieillissement et il est défini dans le PMS de l'enseigne. Si le magasin respecte le process, il n'y a pas de KO. S'il y a non-respect du concept et de l'HACCP, c'est sur ce point que le magasin pourra être décoté.

Enfin si le problème résulte de l'HACCP et de l'étude de vieillissement c'est lors de la visite préparatoire au siège de l'enseigne que ce point devra être inspecté car l'enseigne utilise l'item de validation des durées de vie en item système.

Produits entamés au rayon traditionnel utilisés comme matières premières

Certaines enseignes ont interdit dans leur PMS l'utilisation comme matières premières pour le préemballé magasin, des produits entamés du rayon traditionnel. Si cette règle n'est pas respectée, comment l'évaluer ?

La décote se fait à l'item 125 (puisque cela revient à utiliser un produit ayant une durée de vie plus longue que ce qui est validée) mais à l'étape vente libre-service puisque l'item 125 n'existe pas en préparation. Mais attention, l'inspecteur doit bien décrire la situation rencontrée dans le commentaire du rapport pour que l'action corrective soit la bonne, c'est-à-dire le choix de la matière première et non la modification de la durée de vie appliquée.

Visite préparatoire

La validation des documents FSQS (Guide d'interprétation, grille d'inspection, FAQ) pour l'année N s'effectuant au deuxième semestre de l'année N-1, la visite préparatoire au siège de l'enseigne peut avoir lieu en amont de l'année N.

La date d'application de la visite préparatoire devra être définie dans le compte-rendu de cette dernière, au maximum 4 mois après la date de réalisation de la visite préparatoire.

Items de mesure et commentaires

Les items de mesure sont doublés : un item dans lequel la notation est appliquée, un deuxième dans lequel il est indiqué de nombre de produits ou matériels non conforme associé au commentaire incluant le détail des produits.

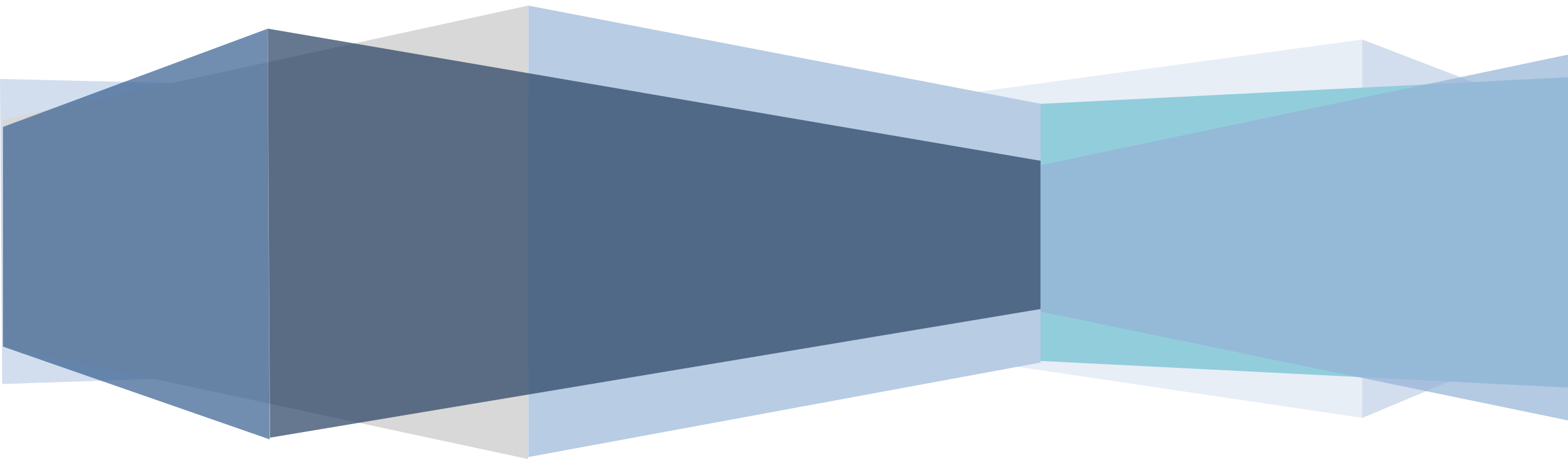
[Il est demandé aux OI de mettre le détail des produits ou matériels dans les commentaires des deux items.](#)

SÉLECTION ET QUALIFICATION DES RÉFÉRENT.ES FSQS

- Expérience -----
- Relecture de rapport : cas des nouveaux OI -----

Diapo 47

Diapo 47



Expérience

Le référent doit pouvoir démontrer une expérience d'au moins 5 années dans les métiers d'auditeur, d'inspecteur, d'hygiéniste conseil dans le domaine de la grande distribution à destination des consommateurs finaux (tous formats de magasin : hypermarché, supermarché, ...).

→ Évolution : Une expérience en industrie agro-alimentaire de production et/ou transformation de produits frais peut également être prise en compte pour devenir référent, à condition qu'elle soit accompagnée d'une expérience en GMS de 2 ans minimum, de manière à s'assurer notamment qu'un référent n'ait pas moins d'expérience que les inspecteurs qu'il supervise. L'exigence sera donc désormais de 5 ans d'expérience en GMS ou industrie agro-alimentaire (de production et/ou transformation de produits frais) dont une expérience de 2 ans minimum en GMS.

Relecture de rapport : cas des nouveaux OI

La personne responsable de la surveillance par la relecture des rapports (personne en charge de la revue) doit être un référent FSQS ou doit répondre aux règles suivantes :

- Être un inspecteur qualifié FSQS depuis au moins 2 ans
- Avoir réalisé au moins 30 inspections FSQS dans les 12 mois précédents,
- Avoir participé à la formation FSQS « Référent »,
- Être différent de la personne qui a réalisé l'inspection.

→ Cette règle est difficilement applicable pour les organismes nouvellement accrédités notamment pour les deux premiers points. Une dérogation pourra être accordée aux OI accrédités depuis moins de 2 ans et qui en font la demande. La surveillance par relecture devra être mise en place par un inspecteur qualifié qui aura 2 ans pour atteindre les conditions demandées.

TRAME DE SAISIE DE LA GRILLE D'INSPECTION



La grille utilisée pour les vagues d'inspections de 2024 est la même que celle de 2023 : « VERSION 3.2023 - Trame de saisie FSQS 3 19012023 »

