

■ L'HYGIENE DANS LE MAGASIN

Fascicule d' instruction pour le personnel des coopératives de consommation

bureau international du travail, genève

© MATCOM 1978-2001



MATCOM

Matériel et techniques de formation en gestion coopérative

Le projet MATCOM a été lancé en 1978 par le Bureau International du Travail avec l'aide financière de la Suède. Depuis 1984, MATCOM est financé par le Danemark, la Finlande et la Norvège.

En collaboration avec les organisations coopérative et les instituts de formation coopérative des diverses régions du monde, MATCOM prépare et élit du matériel destiné à la formation des gérant de coopératives. Il participe aussi à la formation des gérants de coopératives. Il participe aussi à la réalisation de versions de ce matériel adaptées aux besoins particuliers des différents pays. En outre, il fournit son assistance pour l'amélioration des méthodes de formation coopérative, et pour la formation de formateurs.

Droits réservés © Organisation International du Travail

L'HYGIENE DANS LE MAGASIN

Table des matières

Introduction	3
Quelques points de vue sur la propreté et l'hygiène:	
- Consommateur/Membre	4
- Le membre du conseil d'administration	5
- Le gérant du magasin	10
- Le préposé à la boucherie	16
- L'inspecteur de la santé	23
Test de contrôle	25
Exercices complémentaires	28

Fascicule MATCOM N° : 15-01

Edition universelle: 1985

ISBN: 92-2-203692-1

COMMENT APPRENDRE

- Etudiez attentivement le fascicule.
- Répondez par écrit à toutes les questions qui y sont posées. Cela vous permettra non seulement d'apprendre, mais aussi d'appliquer les connaissances acquises dans les travaux dont vous serez plus tard chargé.
- Après avoir étudié seul le fascicule, discutez-en avec votre formateur et vos collègues, puis participez aux exercices pratiques qui seront organisés par voire formateur.

NOTES DU FORMATEUR

Les notes du formateur sont disponibles pour ce fascicule.

Les publications du Bureau international du Travail jouissent de la protection du droit d'auteur en vertu du protocole n° 2, annexe à la Convention universelle pour la protection du droit d'auteur. Toute demande d'autorisation de reproduction ou de traduction devra être adressée à: Publications du BIT, Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse. Ces demandes seront les bienvenues.

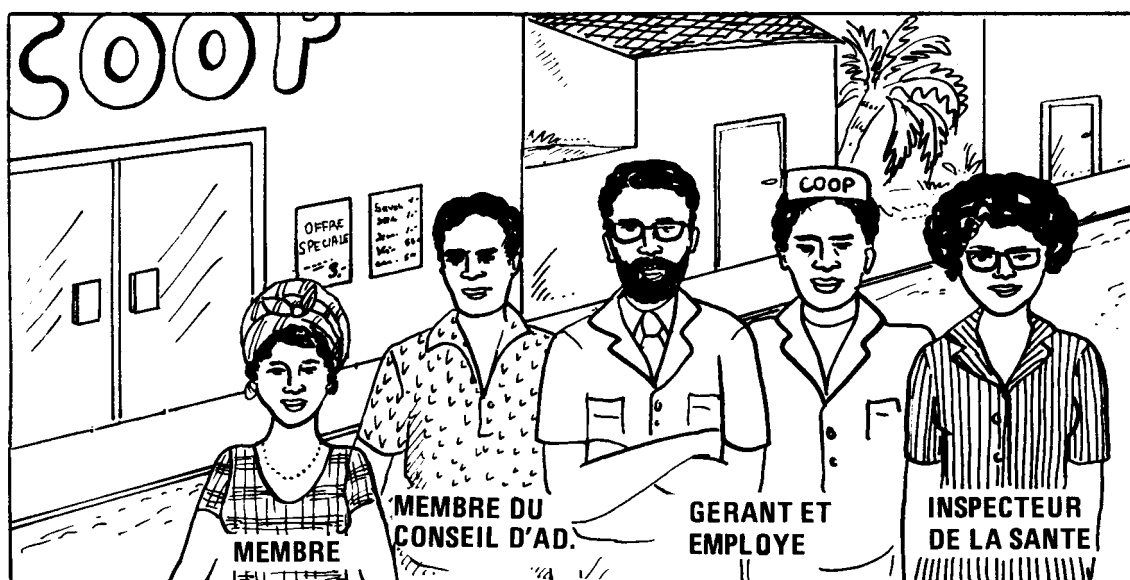
Cette édition française a été publiée en collaboration avec l'Alliance Coopérative Internationale (ACI), grâce à l'appui financier fourni par "DET KGL. SELSKAP FOR NORGES VEL" (Société Royale pour le Développement Rural en Norvège).

Droits réservés © Bureau international du Travail, 1985
Titre original (anglais): Shop Hygiene
Traduction/adaptation: B.Conrad-Eybesfeld
Illustrations: Anja Langst/Bogna Maertens

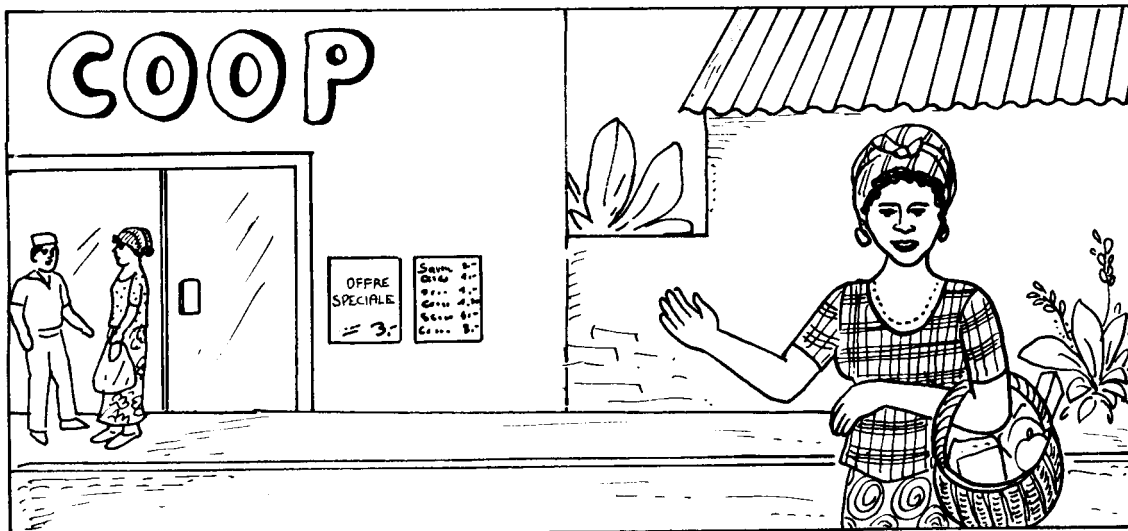
INTRODUCTION

- Pourquoi certains magasins ont-ils l'air nets et propres et d'autres sales?
- Et votre magasin? De quoi a-t-il l'air? Est-il le plus propre de la région - à l'intérieur et à l'extérieur?
- Ce qu'on entend par hygiène c'est un système de propreté qui protège la santé. Quel système emploie-t-on dans votre magasin? Comment maintenez-vous l'ordre et la propreté?
- Et les bactéries? - "La saleté invisible"? Est-ce qu'il y a des bactéries sur les aliments que vous vendez?
- Que savez-vous sur la propagation de maladies due aux bactéries qui se trouvent sur les mains des gens et au contact avec des malades? Et les insectes - les mouches, les cafards, et les rats?
- Que pensez-vous de la propreté? En tant qu'employé de magasin, pensez-vous qu'il est difficile de tenir un magasin propre et en ordre, ou est-ce un travail simple?

Lisez dans ce fascicule ce que des gens employés dans une coopérative ont à dire sur ce problème. Leurs commentaires vous seront peut-être utiles et vous aideront dans votre travail.



CONSOMMATEUR/MEMBRE



Tout d'abord, nous demandons à Madame Bari - une de nos fidèles clientes - pourquoi elle préfère notre magasin.

"Pourquoi je préfère ce magasin? Eh bien, je peux vous le dire. Regardez autour de vous. C'est un endroit agréable, c'est propre. Vous le remarquez tout de suite. Il n'y a pas d'ordures devant le magasin, pas de déchets; tout est soigné. A l'intérieur, c'est la même chose. C'est le magasin le plus propre des environs. C'est pourquoi il me plaît.

"Vous devriez voir les autres magasins du coin. Toutes sortes de produits encombrant les étagères dans le plus grand désordre. Il y a de la poussière, des mouches, de la saleté partout. Et le personnel? Ils n'ont pas la moindre idée de l'hygiène. Je n'aime pas acheter quoi que ce soit dans ces endroits-là.

"A la maison, je suis très méticuleuse. Quand je fais la cuisine, je veux que la cuisine soit propre. J'utilise des ustensiles propres et des denrées propres. Et, par conséquent, ce que j'achète dans le magasin doit être aussi absolument propre. Qu'est-ce qui arriverait si j'achetais des produits contaminés et pollués dans un magasin - ce serait terrible!

"Mais je sais que ça ne m'arrivera pas dans ce magasin. Il a l'air propre et il est propre. Je peux faire confiance aux employés. Ils ne toucheront jamais des aliments avec des mains sales. C'est pourquoi je viens toujours ici."

LE MEMBRE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

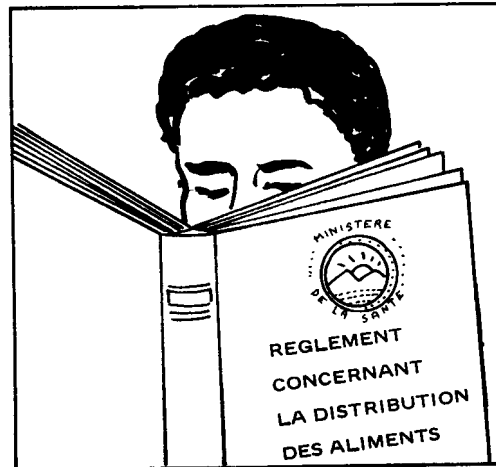


Le président du conseil d'administration nous parle ici de la propreté et de l'hygiène dans le magasin de vente au détail de la coopérative :

"C'est vrai qu'on nous fait souvent des compliments sur notre magasin. Les gens disent qu'il est soigné, agréable et propre. Naturellement, nous sommes très heureux et fiers d'entendre ça. Mais je veux faire remarquer que ces compliments devraient s'adresser au gérant du magasin et aux employés. Ce sont eux qui font le travail. Si le magasin est propre, c'est parce qu'ils s'intéressent à leur travail et le font efficacement.

"Laissez-moi vous dire deux mots également sur le rôle du conseil d'administration en ce qui regarde l'hygiène. Là aussi notre responsabilité est bien définie. Supposez, par exemple, que nous employions un gérant qui ne veille pas à ce que le magasin soit propre. Supposez que son personnel ne connaisse pas toutes les règles d'hygiène. Nos membres n'accepteraient pas une telle situation. Ils se plaindraient et auraient bien raison! Et ce serait la faute du conseil d'administration en tout premier lieu si cela arrivait.

"Comme vous savez, il y a des lois et des règlements sur l'hygiène qui doit régner dans les épiceries. Le Ministre de la santé envoie des inspecteurs dans les magasins. Il est bien qu'il en soit ainsi - car c'est dans l'intérêt des consommateurs. Et c'est aussi un des buts principaux que poursuit notre coopérative: protéger les consommateurs. Rappelez-vous que ce magasin appartient aux consommateurs. Il a été mis sur pied par des gens qui voulaient acheter des marchandises de bonne qualité à des prix raisonnables. Il est clair qu'ils s'attendent aussi à ce que leur magasin soit propre. Ils ne veulent pas attraper des maladies parce que leur magasin est sale!



"Mais il est difficile de maintenir la propreté si on n'a pas les conditions requises pour le faire. J'ai déjà dit qu'il était essentiel d'avoir du personnel capable de reconnaître l'importance de la propreté non seulement dans le magasin mais pour eux-mêmes. Cependant, dans certains endroits, il est presque impossible pour les employés de maintenir des conditions d'hygiène parce que les bâtiments, l'aménagement (comptoirs, étagères), les installations de lavage, etc., ne s'y prêtent pas. Tout devrait être construit et organisé de façon à ce qu'il soit facile de maintenir la propreté.

"Ça aussi, ça concerne le conseil d'administration. Dans notre coopérative le conseil d'administration a essayé de simplifier le travail pour les employés. Je vais vous donner des exemples.

Le bâtiment

"Quand nous avons repris ce bâtiment il y a quelques années, c'était assez facile d'en faire un beau magasin, avec une aire de vente spacieuse, un dépôt et un bureau. Nous étions si contents d'avoir trouvé cette maison que nous avons oublié de penser à un aspect important: comment allions-nous le nettoyer? Bien vite, nous nous sommes rendu compte qu'il était très difficile de maintenir le magasin en état de

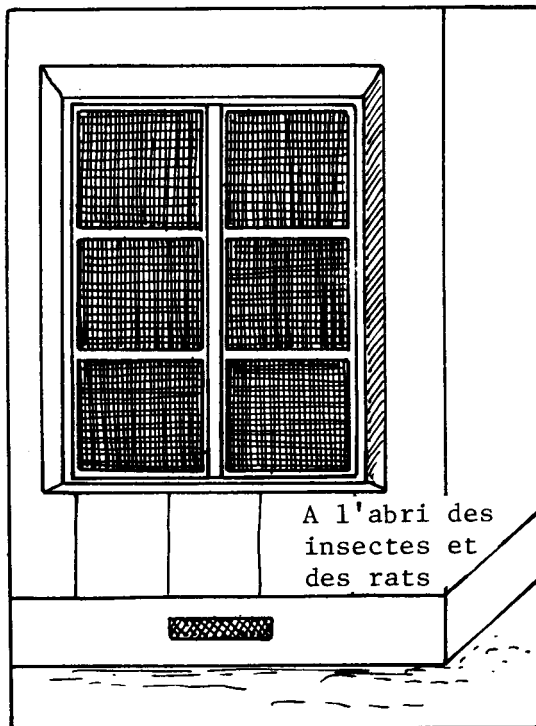
propreté. Par exemple, il était presque impossible d'empêcher les rats et les insectes d'entrer dans le magasin. Et il fallait des heures pour nettoyer à la brosse le plancher et les comptoirs. Les employés devaient amener l'eau du dehors. Il fallait faire tout de suite quelque chose pour y remédier et aujourd'hui nous ne regrettons pas d'avoir dépensé de l'argent pour rénover le bâtiment. Je vais vous dire ce qu'on a fait.

Protection contre les insectes et les rongeurs

"D'abord, nous avons essayé d'empêcher les insectes et les rongeurs de pénétrer dans le magasin. Nous avons bien regardé dans tout le bâtiment et nous avons bouché tous les trous. Nous avons enduit tous les conduits de ventilation et de vidange d'un revêtement de protection. Nous avons aussi bien examiné les fenêtres et nous avons muré certaines ouvertures qui n'étaient pas nécessaires. Nous avons repeint les murs car les insectes n'aiment pas les surfaces lisses et propres.

Le plancher

"Le vieux plancher posait un vrai problème. Avec toutes ses fentes et ses fissures il était impossible de le garder propre. Nous avons donc bétonné le sol dans le dépôt et dans la zone de vente. Il est facile maintenant de balayer et de passer le chiffon et ça va assez vite.



Les installations

"C'est drôle comme des petits détails sont importants quelquefois. Nous nous sommes rendu compte, par exemple, que c'était vraiment fastidieux de garder le plancher propre sous ces étagères. C'était une erreur de les acheter - nous devons maintenant les refaire.

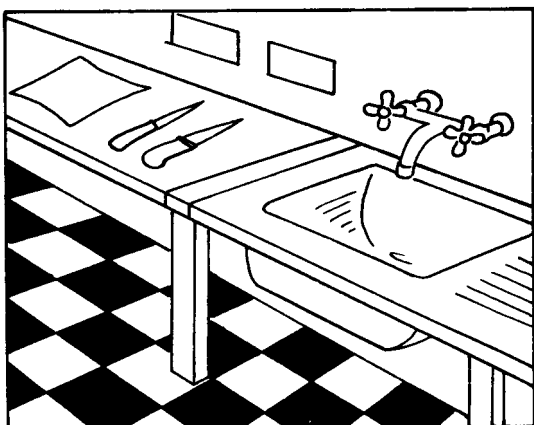


"Nous avons aussi remplacé tous les vieux comptoirs, toutes les vieilles tables de travail par des surfaces lisses, faciles à nettoyer d'un coup de chiffon.



Installations de lavage

"Le conseil d'administration a également décidé d'améliorer l'alimentation en eau. Ce nouveau lavabo, là, près de la porte du dépôt est très pratique pour le personnel. Ils peuvent se laver les mains plus souvent qu'avant, quand nous n'avions qu'un robinet dehors. Nous avons aussi installé un lavabo avec un robinet d'eau chaude au rayon des aliments frais. Cela permet à l'employé de maintenir tout son outillage bien propre.



"Comme je l'ai déjà dit tout à l'heure, c'est le personnel qui doit veiller à ce que le magasin soit propre mais le conseil d'administration doit être conscient de ses responsabilités. Le nôtre a certainement fait de son mieux pour faciliter le travail du personnel. Nous travaillons tous ensemble."



Et votre magasin à vous?

Faites la liste des réparations, des travaux d'entretien, du nouveau matériel qui sont nécessaires pour assurer un nettoyage plus facile et une meilleure hygiène.

LE GERANT DU MAGASIN

C'est maintenant au tour du gérant du magasin de nous faire connaître son point de vue:

"En tant que gérant et responsable de ce magasin, j'ai de nombreuses raisons de me préoccuper de l'hygiène. D'abord, je dois prendre soin de tous les locaux et de toutes les installations que la coopérative a fournis. Si on veille à ce qu'ils soient propres, bien entretenus et en bon état, ils dureront plus longtemps. Nous n'aurons pas trop de frais et on économisera de l'argent - ce qui profitera aux membres. Et, bien sûr, mon travail principal c'est de m'occuper des marchandises. Je les achète aux fournisseurs et je les vends aux membres. Je suis responsable des marchandises aussi longtemps qu'elles sont dans mon magasin. Si je ne fais pas attention, des marchandises s'abîmeront et je devrais les remplacer. Cela coûtera cher aux membres. Supposez, par exemple, que je ne maintienne pas le dépôt en parfait état de propreté et à l'abri des insectes et des rongeurs. Que se passerait-il? Naturellement, les déchets attireraient bien vite les rats qui se mettraient dans les sacs et les cartons. Cela attirerait aussi les mouches. C'est pas possible. Il faut avant tout empêcher ce genre de coulage - s'assurer que les insectes et les rats n'entreront pas.



"Ensuite, les membres s'attendent à ce que les marchandises vendues dans leur magasin soient propres et agréables à voir, en plus d'être de bonne qualité. Si un membre veut acheter une chemise, je dois lui fournir une chemise propre. Il ne doit pas avoir besoin de laver une chemise neuve, n'est-ce pas? Lui vendre une chemise sale, c'est le tromper et je peux vous assurer qu'ici on n'essaie jamais de tromper le client.

"Le problème le plus ennuyeux c'est la pollution "invisible". Je pense aux bactéries, aux microbes... Mais je suis au courant des risques d'intoxication alimentaire et du danger que représente la contamination par des produits alimentaires avariés, et je connais mes responsabilités. C'est pourquoi je suis particulièrement strict en ce qui concerne la propreté dans le département des produits alimentaires.



"J'ai déjà donné de bonnes raisons de tenir propre notre magasin. Si nous ne le faisons pas, les clients s'en apercevraient certainement. Nos membres seraient très déçus. Mais, dans l'état actuel, j'ai l'impression que nos clients aiment venir ici et que l'aspect des lieux en est une des raisons. On peut dire aussi que nous devons à ces normes de propreté un bon nombre de clients et de membres - et c'est là une autre raison pour laquelle nous tenons à la propreté dans notre magasin. Nous aimons avoir beaucoup de clients. Plus il y a de clients, plus on fait d'affaires. Et plus d'affaires on fait, plus on est en mesure de fournir un bon service."



Le gérant a mentionné quatre raisons de l'importance de la propreté. Lesquelles? Indiquez-les ici par écrit.

Nous remercions le gérant et le prions de nous parler de l' organisation du nettoyage et de nous dire comment il obtient de si bons résultats.

"C'est pas difficile d'assurer le nettoyage quand tout le monde a compris que c'était nécessaire et connaît ses responsabilités. Le personnel s'occupe du nettoyage comme d'une autre tâche sans qu'on ait à le lui demander. C'est une routine. Je pense qu'ils le font plus ou moins "automatiquement", comme on nettoie la table et on fait la vaisselle après un repas à la maison.

"Mais en réalité le travail est bien organisé. Je vais vous dire comment.

L'organisation du nettoyage

"Tout le monde y participe. Nous avons réparti les tâches, mais nous nous aidons l'un l'autre au besoin, de façon à pouvoir partir tous en même temps.

"Tous les soirs, on fait les choses suivantes:

- On balaie le sol et on passe le chiffon.
- On lave tous les instruments.
- On débarrasse et on lave les tables et les comptoirs.
- On enlève les marques de doigts et la saleté des vitrines et des portes.
- On prend soin des aliments frais et on lave les endroits où ils ont été exposés.
- On vide et on lave les boîtes à ordures.
- On nettoie les toilettes.

"Pour ces deux derniers points, l'enthousiasme manque un peu, mais ils sont très importants. Si on les oublie, le lendemain ça sentira mauvais. Et ce ne sont pas les clients qui seront attirés, mais les mouches et les rats!

"Les ordures sont un problème dans un magasin, parce qu'il y en a beaucoup. Nous avons un bon système. D'abord, on met ensemble tous les emballages qui peuvent être réutilisés, comme les boîtes et les caisses en bois si elles sont propres et sèches. Nous vendons celles qui sont en meilleur état à une industrie du coin; les autres, nous nous en servons ou nous les donnons aux clients. Les vraies ordures, nous les mettons dans deux grands récipients en plastique. Chaque soir - ou plus souvent au besoin - on les vide dans les boites à ordures qui se trouvent à l'extérieur du magasin et on les nettoie.



"Comme le magasin est propre le soir quand on s'en va, il y a peu de nettoyage à faire le matin. On peut donc se concentrer sur les marchandises.

"Voilà notre programme pour les matins :

- On enlève tout déchet qui pourrait se trouver dans la cour devant le magasin.
- On vérifie les panneaux d'affichage, on en met ou on en enlève selon les cas.
- On vérifie et on arrange l'étalage des marchandises.
- On met à l'étalage les denrées fraîches.

"Nous regardons un peu partout pour voir si des rongeurs ne seraient pas entrés dans le magasin pendant la nuit. (On s'en rend compte

facilement dans un magasin propre.) Si c'est le cas, on prend des mesures immédiates pour s'en débarrasser avant qu'il n'y ait trop de dommage.

"Puis on ouvre le magasin. Comme le magasin est propre à l'arrivée des clients nous pouvons leur consacrer une grande partie de notre temps. Mais il y a certains travaux de nettoyage qui doivent être faits pendant la journée aussi.

"Si on laisse tomber quelque chose par terre, il faut le ramasser tout de suite, naturellement. Le verre brisé, une peau de banane peuvent causer des accidents.

"En regarnissant les étagères, les employés doivent vérifier que les nouveaux articles sont bien propres mais ils ne doivent pas oublier d'enlever les vieux paquets et de les nettoyer. Ils doivent essayer de les faire paraître aussi appétissants que les nouveaux en les remplaçant sur le devant de l'étagère. Il faut d'abord vendre les produits les plus anciens!



Des paquets de thé sont disposés sur une étagère dans un magasin de libre-service. Sur le devant il y a quelques vieux paquets. Le gérant se rend compte que les clients hésitent à les acheter et prennent à la place de nouveaux paquets qui se trouvent derrière. Que conseillerez-vous au gérant?

"C'était un aperçu de notre programme de nettoyage quotidien. Il ne faut pas beaucoup de temps pour le faire. La saleté qu'on voit est enlevée tous les jours et le magasin a un aspect agréable.

"Mais, de temps en temps, il faut faire un nettoyage à fond du magasin. Cela comprend:

- Le nettoyage des vitres.
- Le nettoyage des murs et du plafond.
- Le lavage des installations.
- Le brossage du sol.
- Le nettoyage de l'intérieur des armoires.

"C'est difficile de faire ce nettoyage à fond quand le magasin est ouvert, car ça dérange les clients et ça prendrait trop de temps de le faire avant ou après les heures de travail normales. C'est pour cette raison que souvent dans des magasins on néglige ce genre de nettoyage. Vous remarquerez qu'en dépit d'un nettoyage quotidien leur propreté devient de plus en plus douteuse.

"Mais nous nous sommes rendu compte qu'il y avait un moment où, en général, les clients étaient moins nombreux dans le magasin - les mardis entre 10 heures du matin et 3 heures de l'après-midi. Ce jour-là, également, nous avons comparativement moins de produits dans le magasin, parce que les marchandises nous sont livrées les mercredis. Ce moment-là se prête donc bien à un grand nettoyage. Un ou deux employés sont chargés de ce travail les mardis. Ils font chaque semaine une partie différente du magasin - ce qui signifie que chaque partie du magasin est faite à fond au moins une fois tous les deux mois."



Quels seraient les désavantages si on fermait le magasin une fois par mois pour le nettoyer?

LE PREPOSE A LA BOUCHERIE



Voilà ce que M. Abba, qui a la charge de la "boucherie", nous dit de la propreté dans cette partie du magasin:

"Je suis chargé de la boucherie; c'est un rayon très difficile à entretenir. Nous débitons la viande nous-mêmes - et vous savez les problèmes que cela pose - un tas de déchets, les graisses, le sang, etc. Mais nous avons des normes de travail fixes et strictes. Sans cela il ne serait pas possible de garder à cet endroit un aspect plaisant."

Il semble que M. Abba ait raison car cette partie du magasin où il travaille est immaculée; le comptoir reluit; la viande à l'étalage a l'air très belle. Il poursuit:

"L'aspect de la viande fraîche change tout le temps. D'abord la viande est rouge vif. Puis elle fonce. Une odeur se développe. Elle risque de pourrir, de se dessécher, selon le type de viande et l'endroit où elle se trouve."

"Si on mange de la viande qui commence à s'altérer, on risque d'avoir des problèmes d'estomac. On peut même tomber gravement malade. Pour éviter de tels problèmes, il faut veiller à ce que les clients achètent de la viande en bon état.

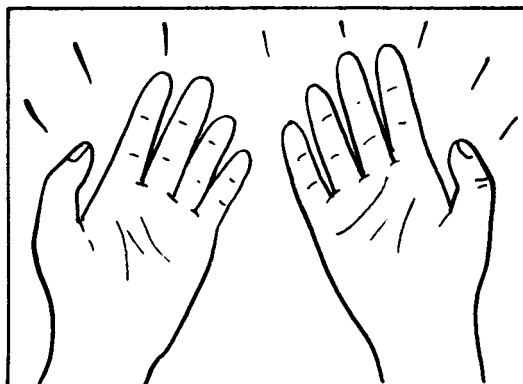
"L'altération est causée par des germes - certaines bactéries - qui se développent sur la viande. Je dois essayer d'arrêter ce développement des bactéries, parce que je veux conserver la viande en bon état le plus longtemps possible."

M. Abba semble en savoir long sur les produits qu'il vend. Nous lui demandons de nous en dire un peu plus sur sa lutte contre les bactéries.

"La plupart des bactéries sont inoffensives, naturellement. Elles sont même parfois nécessaires. Mais ici, dans le magasin, des bactéries peuvent provoquer la détérioration de la viande et rendre des gens malades. Même si ça n'arrivait qu'à un seul client, ce serait déjà très ennuyeux. Et cela suffirait à tenir les autres à distance! Le problème est que les bactéries sont si petites qu'on ne peut pas les voir. Elles se multiplient si rapidement qu'en une période de temps très courte il peut y en avoir des millions sur un seul morceau de viande. Mais, heureusement, les bactéries ne se multiplient pas aussi rapidement dans les endroits frais et propres. Donc, ce que j'essaie de faire, c'est de maintenir cet endroit frais et propre. Je vais vous dire comment je m'y prends.

Des mains propres

"Comme tout le monde, naturellement, j'ai des bactéries sur les mains. C'est impossible de l'éviter. Je ramasse des bactéries quand je touche d'autres produits alimentaires, une poignée de porte, quand je vais aux toilettes, etc.. Les bactéries qui se trouvent sur mes mains peuvent facilement passer sur les aliments que je manipule. C'est pourquoi je me suis fait une règle de me laver les mains très souvent et toujours avant et après que je touche de la viande.

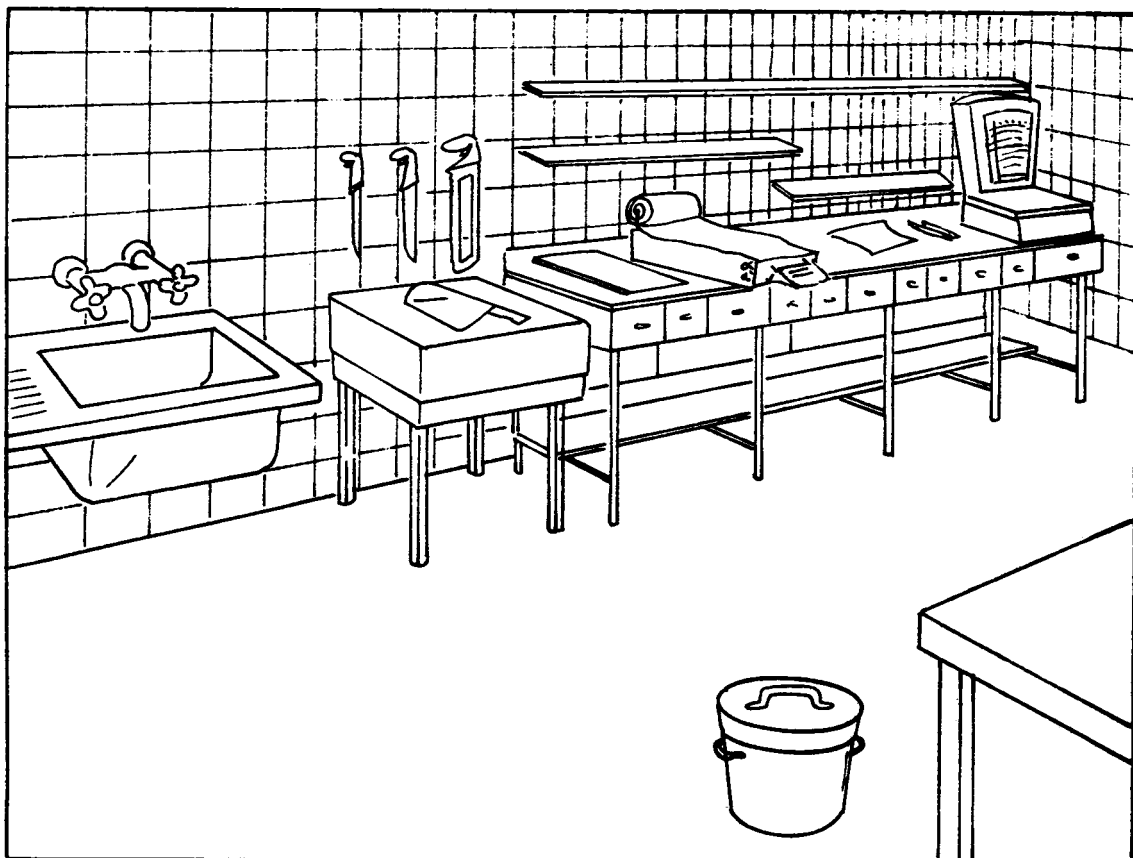


La livraison

"Il y a des bactéries partout, même dans l'air. Il y a même déjà des bactéries sur la viande quand le fournisseur me la livre. Mais je dois la protéger afin que d'autres bactéries ne s'y développent. Donc, lorsque j'attends une livraison de viande fraîche, je prépare toujours une table propre pour la recevoir. La viande y est placée directement. Ce serait dangereux de la laisser dehors ou sur une surface sale, même pour un petit moment. Je dois m'occuper de la viande immédiatement. Le contrôle, la pesée et tout le reste se fait sans délai de façon à pouvoir mettre la viande dans la chambre froide le plus vite possible.

Les lieux de travail

"Dans la partie qui se trouve à l'arrière de l'endroit où l'on vend la viande, il y a un endroit où nous faisons tout le travail de préparation. Vous pouvez voir comment c'est organisé. C'est construit de telle façon qu'on peut le tenir propre facilement.



L'étal

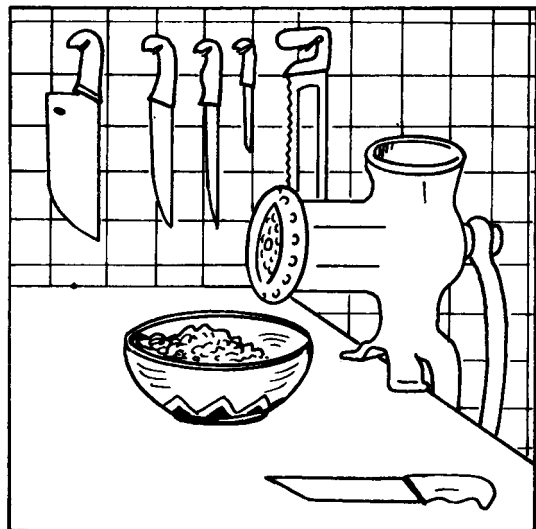
"Je coupe la viande sur un bloc de bois très dur. Si je ne nettoie pas ce bloc avec soin, il sera bien vite plein de bactéries qui se développeront rapidement. Imaginez ce qui arriverait à un morceau de viande qu'on placerait là-dessus!

"Je nettoie donc le bloc dès que j'ai fini de couper la viande. Plusieurs fois par jour à l'occasion. C'est un travail dur, parce que la surface n'est pas lisse après qu'on ait découpé la viande. Il ne serait pas suffisant d'essuyer et de brosser.

"Quand je nettoie l'étal, je n'emploie pas des brosses douces ordinaires. Elles pourraient être pleines de bactéries et empirer les choses. Non, j'utilise des brosses et des racloirs en métal faciles à nettoyer ensuite. Je mets aussi un peu de sel sur le bloc. Les bactéries n'aiment pas le sel. Elles s'y développent très lentement. C'est pourquoi la viande salée se garde plus longtemps que la viande fraîche.

Le matériel

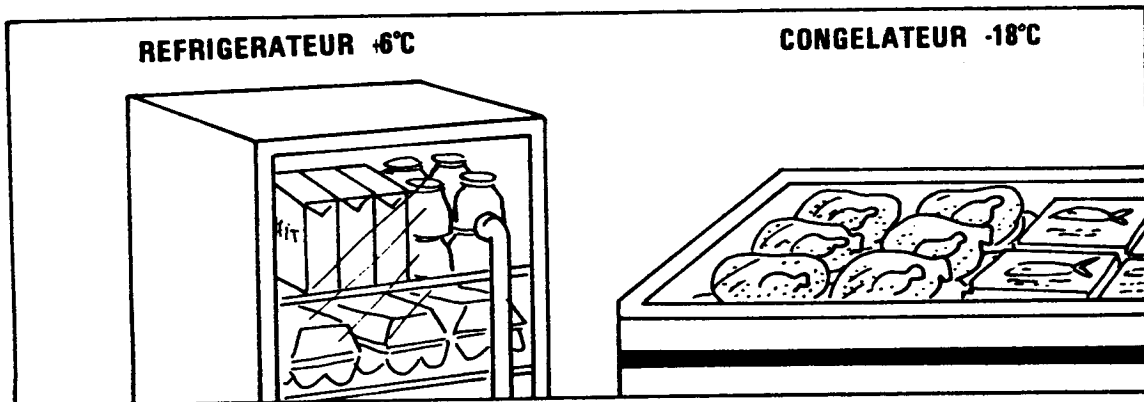
"J'utilise plusieurs outils dans la boucherie: des couteaux, des hachoirs, une scie, un hache-viande, le racloir et la brosse dont j'ai parlé tout à l'heure. Ils doivent être lavés à l'eau chaude pour tuer les bactéries. Mais je fais très attention de ne pas utiliser d'autre désinfectant que celui que l'inspecteur de la santé a recommandé. Certains de ces liquides sont très forts et peuvent être toxiques. Il ne faut pas les utiliser là où l'on garde des aliments."



Réfrigérateurs et congélateurs

M. Abba nous montre du doigt les réfrigérateurs et le congélateur, et poursuit:

"Comme je vous l'ai dit, la propreté est ce qui importe le plus dans mon rayon. Mais la température est aussi importante. Les bactéries se multiplient rapidement quand il fait chaud - il est donc possible de ralentir leur reproduction par le froid. Si je mets la viande dans le congélateur, les bactéries deviennent inactives parce que là la température est de -18°C . Il est possible de garder la viande congelée pendant plusieurs mois dans le congélateur."



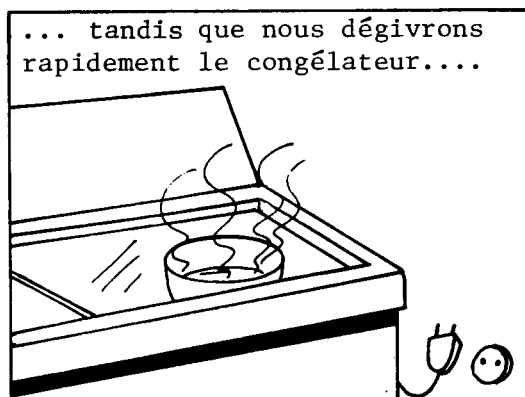
Nous demandons alors à M. Abba de nous parler du nettoyage des réfrigérateurs et du congélateur.

"Le plus difficile, c'est de se débarrasser de la glace. Regardez l'intérieur de l'appareil. La glace sur les murs est produite par l'humidité de l'air. Il y a des gens qui pensent que c'est bien d'avoir ce genre de glace dans un congélateur. Mais ils se trompent. Cette glace est un inconvénient. Elle empêche l'air chaud de s'en aller. Voyez-vous, les tuyaux de refroidissement sur les parois à l'intérieur du congélateur permettent d'évacuer l'air chaud. Ça marche bien aussi longtemps que les parois sont propres et ne sont pas recouvertes de glace. Mais si l'air doit passer à travers une couche de glace, l'appareil fonctionne beaucoup plus lentement. La température à l'intérieur de l'appareil augmentera peut-être et la viande commencera à se décongeler. Les bactéries redeviendront actives et créeront un sérieux problème même si la viande est de nouveau congelée. Elle peut avoir commencé à s'altérer. Manger quelque chose qui a été congelé, décongelé et congelé à nouveau fait courir un risque à la santé."

Dégivrage

Nous demandons à M. Abba s'il doit racler toute la glace.

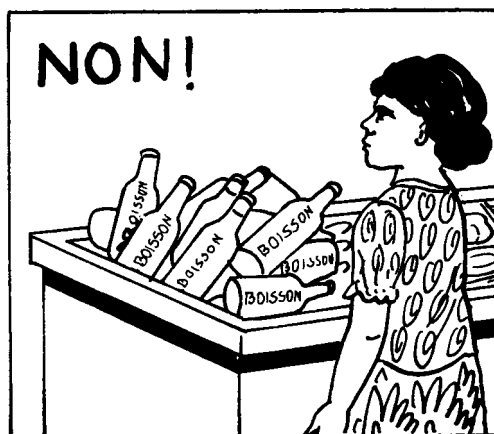
"Non, on n'enlève pas la glace en raclant avec des outils car on risquerait d'endommager les parois. On doit dégivrer tout l'intérieur du congélateur. Par chance, les congélateurs modernes se dégivrent tout seuls, automatiquement, mais avec les vieux, c'est du travail. L'intérieur, naturellement, doit être vide et il se peut qu'on ne puisse pas attendre d'avoir tout vendu. On doit donc enlever tout ce qui s'y trouve, mettre ensemble tous les produits congelés en les enveloppant bien dans du papier ou un chiffon pour qu'ils restent froids. On les met alors dans un réfrigérateur normal. On déconnecte le congélateur et on procède au dégivrage aussi vite que possible. Nous mettons des récipients contenant de l'eau chaude à l'intérieur du congélateur et changeons l'eau souvent. Cela permet à la glace de fondre relativement vite. Quand il n'y a plus de glace, on lave l'intérieur avec de l'eau chaude et un produit désinfectant. On sèche le tout bien à fond avant de remettre le courant et on met les produits congelés de nouveau à l'intérieur.



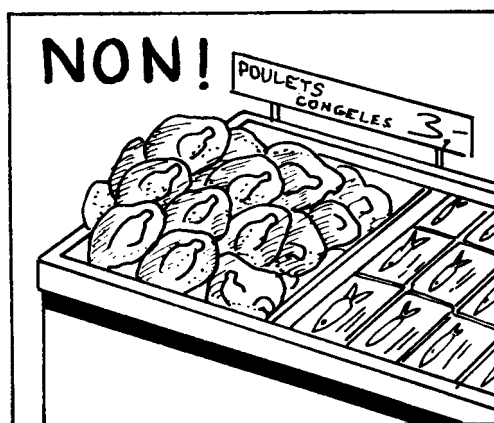
Contrôle de la température

"Je peux vous assurer," dit M. Abba, "que je contrôle la température chaque jour pour voir si tout est bien congelé en permanence. Il n'est pas aussi facile que vous le pensez de maintenir un congélateur en bon état de fonctionnement. Il faut faire attention à ce que vous y mettez et quand vous le mettez. J'ai vu comment on gaspillait des marchandises dans certains magasins.

"Par exemple, ils mettent un tas de bouteilles ou de boîtes sur des poulets congelés, seulement parce qu'ils veulent rafraîchir rapidement des boissons. Que se passe-t-il? Les poulets commencent à se décongeler sous l'effet de la chaleur des bouteilles et les bactéries recommencent à se développer.



"J'ai vu aussi comment on fourre toute la viande fraîche à la fois dans le congélateur. La même chose se passe; les autres paquets commencent à se décongeler. Non! Il faut éviter de telles pratiques. Il est très important de maintenir la température à -18°C dans tout le congélateur de façon permanente."



Bien que l'on puisse garder longtemps des produits dans un congélateur, il faut tout de même appliquer la règle "Premier arrivé, premier sorti". Comment pouvez-vous être sûr que les paquets les plus anciens dans le congélateur sont vendus avant les nouveaux?

L'INSPECTEUR DE LA SANTE

C'est l'inspecteur de la santé qui a appris au personnel du magasin ce qu'étaient les bactéries et les règlements concernant l'hygiène. Une de ses fonctions est de veiller à ce que les maladies contagieuses ne se propagent pas dans la région. Il s'intéresse particulièrement aux épicereries, parce que c'est là que souvent la contamination se produit par les aliments. Au cours d'une visite à la coopérative, Mme Ohene, l'inspecteur de la santé de ce district, nous dit :



"Il y a de nombreux types de bactéries. Beaucoup sont inoffensives mais, comme vous savez, il y en a d'autres qui peuvent faire pourrir les aliments. Certaines provoquent des intoxications alimentaires. Un rhume ordinaire ou une diarrhée peuvent être causés par des bactéries, mais elles peuvent être aussi la cause de maladies plus graves comme le choléra ou la fièvre typhoïde.

"On doit faire tout ce qu'on peut pour empêcher que les maladies ne se propagent par les bactéries. Mais c'est une tâche très difficile, parce que les bactéries peuvent être transmises de tant de manières. Naturellement, les gens malades propagent des bactéries quand ils toussent ou sont en contact avec d'autres gens ou d'autres choses. Les insectes et les animaux peuvent aussi transmettre des bactéries, très souvent aux aliments. Il se peut même qu'une personne soit porteuse de bactéries capables de transmettre des maladies sans être elle-même malade. Elle peut, par exemple, toucher une tomate dans un magasin; une autre personne mange ensuite la tomate et peut attraper la maladie.



"C'est pour cette raison que j'aimerais empêcher les gens malades d'entrer dans les magasins de produits alimentaires. Je conseille toujours aux employés de rester à la maison s'ils commencent à tousser ou se sentent malades. Les plaies, les écorchures, les abcès me tracassent particulièrement. Des gens qui ont ces problèmes-là ne devraient pas manipuler des aliments dans un magasin. Je peux aussi donner l'ordre au personnel de se soumettre à un examen médical si je soupçonne qu'ils sont porteurs d'une maladie.

"Mais s'agissant des clients, il est impossible de les empêcher de venir dans un magasin, même s'ils sont malades. Ce qu'on peut faire, c'est maintenir de bonnes normes d'hygiène dans le magasin pour laisser aux bactéries aussi peu de chances que possible de se développer. En second lieu, on peut protéger les aliments pour que les clients ne les touchent pas ou ne toussent pas dans leur voisinage.

"Il y a là un problème. Je comprends que le gérant veuille exposer ses produits d'une façon attrayante pour que les clients puissent tout voir. Les gérants ne veulent évidemment pas dissimuler leurs produits sous prétexte de les mettre à l'abri. Je pense qu'ils s'en sont bien tiré dans ce magasin. Regardez la viande, par exemple. Ou bien elle est enveloppée dans du plastique ou bien elle est exposée sous verre. Les clients peuvent voir la viande mais elle est à l'abri des bactéries dont ils pourraient être porteurs grâce à cet écran de verre entre les clients et les produits."



Quand vous avez besoin de conseils ou de renseignements sur des sujets se rapportant à l'hygiène dans le magasin, contactez l'inspecteur de la santé:

Nom et adresse:

TEST DE CONTROLE

Quand un client quitte un magasin de libre-service, il doit subir un contrôle à la sortie et payer les marchandises. Un stagiaire qui a étudié avec un fascicule MATCOM doit aussi être soumis à un contrôle des connaissances qu'il a acquises. D'habitude, le test dans les fascicules consiste à répondre à un certain nombre de questions.

Dans le présent fascicule MATCOM, le test est différent. Jetez un coup d'oeil autour de vous dans votre magasin. Utilisez la liste ci-dessous et indiquez ce qui est vrai (V) ou faux (F), en toute honnêteté.



A l'extérieur

- 1 On ne voit pas d'ordures dans les alentours du bâtiment où se trouve le magasin.
- 2 Les murs du bâtiment sont propres.
- 3 Toutes les vitres sont propres.
- 4 Il n'y a pas de vitres cassées.
- 5 Le tableau d'affichage est bien à jour; il n'y a pas d'avis trop anciens ni de panneaux déchirés.
- 6 La boîte à ordures est placée dans un endroit protégé.
- 7 La boîte à ordures a un couvercle.
- 8 Les ordures ne débordent pas de la boîte à ordures.
- 9 On débarrasse fréquemment les locaux des ordures qui peuvent s'y trouver.

A l'intérieur

- 1 Les murs ne sont pas salis; la peinture ne s'écaille pas.
- 2 Le sol est bien entretenu et propre; il n'y a rien de répandu sur le sol.
- 3 Il n'y a pas de mauvaises odeurs.
- 4 Ni les étagères ni les produits ne sont poussiéreux.
- 5 Il n'y a pas de poussière ou de saleté sur les lampes.

- 6 On ne trouve pas de mouches, mortes ou vivantes; pas de cafards; pas de souris ou de rats.
- 7 Les toilettes du personnel sont bien entretenues et absolument propres.
- 8 Il y a du papier hygiénique.
- 9 Il y a un lavabo à la disposition du personnel.
- 10 Il y a du savon sur le lavabo.
- 11 Les serviettes de toilette sont propres.

Les marchandises

- 1 Les récipients contenant la farine et le riz sont couverts.
- 2 La viande fraîche est vendue aussi vite que possible.
- 3 Aucun produit dont la date limite est expirée n'est mis en vente.
- 4 Les produits congelés qui pour une raison ou une autre ont été décongelés ne sont jamais recongelés.
- 5 Toute la viande à l'étalage est exposée sous verre ou enveloppée dans du plastique.
- 6 Le contenu de paquets qui se sont ouverts n'est pas réemballé.
- 7 On ne garde jamais des produits toxiques près des produits alimentaires.

Le matériel

- 1 Tous les comptoirs et les tables de travail ont des surfaces dures et lisses, faciles à nettoyer.
- 2 Les pinces, les cuillers, les mesures utilisées pour manipuler des produits alimentaires non emballés sont absolument propres.
- 3 On n'emploie pas les mêmes instruments pour manipuler différents produits.
- 4 La viande, la volaille et le pain sont coupés dans des endroits différents et avec des couteaux différents.
- 5 Les outils ne sont pas mis n'importe où; on les garde dans des endroits fixes.
- 6 La balance est propre et sèche.
- 7 On met un morceau de papier sur la balance quand on pèse de la viande ou du poisson.
- 8 L'endroit où l'on prépare la viande est immaculé.
- 9 On nettoie fréquemment l'étal: on le décape, on le lave à l'eau chaude, on le désinfecte, on le rince et on le sèche.

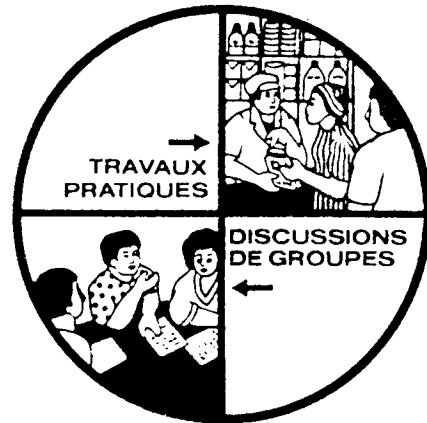
- 10 Le hachoir, la machine à trancher et les autres machines sont fréquemment lavés et désinfectés.
- 11 La température dans le réfrigérateur est de +6 ° à +8 °C.
- 12 La température dans le congélateur est de -18 °C ou inférieure.
- 13 Le congélateur n'est pas surchargé.
- 14 Il n'y a pas d'épaisse couche de glace dans les congélateurs.
- 15 On n'utilise pas le congélateur pour mettre des boissons à refroidir.
- 16 Les serpentins de refroidissement des réfrigérateurs et des congélateurs ne sont pas couverts de glace.
- 17 Il n'y a pas de poussière ni de saleté sur la caisse enregistreuse.
- 18 Un jeu de produits de nettoyage est toujours à portée de la main: seaux, balais, chiffons, lavettes; ainsi que de la poudre à recycler, du détergent, du désinfectant.

Hygiène personnelle

- 1 Tout le personnel porte des vêtements propres.
- 2 Tous les employés se lavent les mains plusieurs fois par jour.
- 3 Le personnel dans le rayon de la boucherie a les cheveux couverts.
- 4 Le personnel qui coupe la viande ou le poisson porte des chemises à manches courtes de façon à pouvoir se laver facilement les mains et les bras.
- 5 Les employés du magasin ne fument pas, ne mastiquent pas du chewing gum, du bétel ou du tabac.
- 6 S'ils toussent ou s'ils éternuent, les employés mettent un mouchoir devant leur bouche ou leur nez; et après ils se lavent les mains.
- 7 Les employés qui ont des plaies infectées ne sont pas autorisés à manipuler les produits alimentaires; les plaies doivent être recouvertes de pansements propres.
- 8 Il est interdit d'ouvrir un sac de papier en soufflant dedans.
- 9 Personne n'a le droit d'utiliser le magasin ou le dépôt pour y dormir.
- 10 Il est strictement interdit de cracher.
- 11 Il y a dans le magasin une trousse de premiers secours.
- 12 Les employés sont responsables de la propreté dans les différentes parties du magasin.
- 13 Tous les employés du magasin participent aux travaux de nettoyage.

EXERCICES COMPLEMENTAIRES

Afin de compléter vos études sur ce sujet, vous devriez participer à certains des exercices suivants qui seront organisés par votre formateur.



Exercices en groupe

1. Nettoyage quotidien

Discutez de la manière dont devrait être fait le nettoyage général quotidien d'une épicerie à la fin de la journée. Ensuite, donnez par écrit des instructions détaillées en spécifiant la façon de procéder et en disant exactement quels outils et quel matériel employer pour les diverses opérations.

2. Nettoyage du rayon de boucherie

Discutez des techniques de nettoyage à employer dans le rayon de boucherie. Notez par écrit la marche à suivre, en spécifiant exactement comment on doit faire le nettoyage, quelle sorte de produits d'entretien, de désinfectants, etc., utiliser pour le sol, l'étal, les machines et instruments.

3. Démonstration de nettoyage

Organisez des démonstrations pratiques de la façon de procéder recommandée dans les exercices 1 et 2.

4. Points de vue des clients

Interviewez quelques clients et demandez-leur ce qu'ils pensent de la propreté dans les épiceries. Demandez-leur ce qui leur paraît insuffisant et ce qui les irrite le plus, et ce qu'ils recommanderaient pour y remédier. Faites un rapport en résumant les aspects que les clients trouvent les plus importants.

5. Hygiène personnelle

Discutez des règles générales relatives à l'hygiène personnelle. Rédigez un texte qui pourrait être inclus dans le règlement du personnel d'une coopérative sous la rubrique "Hygiène et apparence physique".