

L'objectif de cette procédure est de détailler la procédure de réception des marchandises avec l'ensemble des points de contrôle obligatoires.

## Procédure de réception des marchandises

SC-P-WW-03

DIRECTION GLOBAL PURCHASING & SOURCING

Mots clés : Procédure – Supply Chain – Réception – Marchandise - Village				
Titre : Procédure de réception des marchandises			Code document : SC-P-WW-03	
Date de révision	Rédaction	Relecture :	Approbation	Date d'application :
Mars 2024	<u>Méthodes</u> <u>Logistiques :</u>  Gauthier JACQUIN	<u>Direction Audit Interne :</u> Camille BAUBY Julie BOURGOVIN	<u>Direction GPS :</u> Franck PICABEA <small>(Le 28/05/24)</small>	01/09/2024
<u>Périmètre d'application</u>		<u>Direction Finance EAF :</u> Pierre-Olivier HOT	<u>Direction Supply Chain EAF:</u> Christophe GALY <small>Le 08/05/24</small>	
Worldwide Supply Chain				

## Table des matières

I. OBJECTIFS .....	4
II. ROLE ET RESPONSABILITES .....	4
III. DOCUMENTS ASSOCIES .....	5
IV. CONTRÔLES.....	5
V. LOGIGRAMME .....	6
VI. DESCRIPTION .....	7
<b>a. SE PREPARER POUR UNE RECEPTION DE MARCHANDISES .....</b>	<b>7</b>
i. LE MATÉRIEL NÉCESSAIRE .....	7
ii. LES TÂCHES À EFFECTUER.....	7
<b>b. ACCUEILLIR LE FOURNISSEUR .....</b>	<b>7</b>
<b>c. FICHE DE CONTRÔLE RECEPTION .....</b>	<b>7</b>
<b>d. CONTRÔLE DU VEHICULE DE TRANSPORT .....</b>	<b>8</b>
i. COMPATIBILITE DU VEHICULE .....	8
ii. AUTRES CONTROLES.....	9
<b>e. CONTRÔLE DES MARCHANDISES.....</b>	<b>9</b>
i. CONTRÔLE QUALITATIF .....	9
ii. CONTRÔLE DES ETIQUETTES.....	10
iii. CONTROLE DE LA TEMPERATURE.....	11
iv. CONTROLE QUANTITATIF.....	12
v. ENREGISTREMENT DES CONTRÔLES À RECEPTION .....	13
vi. CAS PARTICULIER DES RÉCEPTIONS VOLUMINEUSES .....	14
vii. CAS PARTICULIER DES CONTENANTS REÇUS PLOMBÉS.....	15
<b>f. SIGNATURE DU DOCUMENT DE LIVRAISON.....</b>	<b>16</b>
<b>g. RECEPTION INFORMATIQUE DES MARCHANDISES .....</b>	<b>17</b>
i. MARCHANDISES MISES EN STOCK.....	17
ii. RÈGLES POUR LA SAISIE .....	17
iii. MARCHANDISES CONSOMMÉES À RÉCEPTION.....	19
<b>h. PRISE DE RESERVES EN CAS D'ANOMALIE .....</b>	<b>19</b>
<b>i. GESTION DES INCIDENTS .....</b>	<b>20</b>
<b>j. RANGEMENT DE LA MARCHANDISE .....</b>	<b>20</b>
VII. ANNEXES .....	21
<b>a. ANNEXE N°1 : FICHE DE CONTROLE RECEPTION MATIERE PREMIERE.....</b>	<b>21</b>
<b>b. ANNEXE N°2 : FICHE RECAPITULATIVE DES CONTROLES QUALITATIFS .....</b>	<b>22</b>
<b>c. ANNEXE N°3 : EXEMPLES CONTROLES QUALITATIFS .....</b>	<b>23</b>
<b>d. ANNEXE N°4 : GUIDE DES RESERVES .....</b>	<b>25</b>

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1-Compatibilité du véhicule en fonction des marchandises

Tableau 2- Contrôle des réceptions volumineuse

Tableau 3 - Qualification des types d'incidents

## LISTE DES FIGURES

Figure 1-Logigramme synthèse du flux de réception ..... 6

Figure 2-Contrôles quantitatifs ..... 12

Figure 3-Délais d'attente maximum du livreur ..... 16

## LEXIQUE

BL : Bon de livraison

CLV : Coordinateur Logistique Village

CMR : Lettre de voiture internationale (= récépissé au national)

DCR : Date de Consommation Recommandé

DDM : Date de Durabilité Minimale

DLC : Date Limite de Consommation

DLUO : Date Limite d'Utilisation Optimale

EPI : Équipements de Protection Individuelle

RDS : Responsable De Service

RFI : Responsable Financier Inclus

RFS : Responsable Financier Secteur

SLV : Superviseur Logistique Village

## I. OBJECTIFS

L'objectif de ce document est de lister l'ensemble des étapes clés d'une réception marchandises avec les décisions à prendre en fonction des non-conformités constatées et les enjeux de contrôles qualité, règles de sécurité et financier.

## II. ROLE ET RESPONSABILITES

Rôle	Responsabilités
Superviseur Logistique Village	<p>S'assure que le matériel adéquat pour la réception de marchandises est présent et fonctionnel</p> <p>S'assure que les zones de réception sont prêtes pour effectuer la réception de marchandises dans de bonnes conditions</p> <p>Forme l'équipe logistique village à la procédure de réception marchandises et la fait appliquer</p> <p>Réalise la réception informatique des marchandises</p> <p>S'assure que l'intégralité des contrôles à réceptions sont effectués pour chaque réception</p> <p>Formalise les autocontrôles qualité</p> <p>Déclare les incidents fournisseurs en cas de non-conformité</p>
Coordinateur Logistique Village	Assiste le Superviseur Logistique Village dans ses responsabilités
Magasiniers	<p>Réceptionne et range physiquement la marchandise</p> <p>Effectue les contrôles à réception</p> <p>S'assure de la propreté et l'accessibilité des zones de réception</p>
Approvisionnement	<p>Optimise la fréquence et les volumes des commandes</p> <p>Traite les litiges fournisseurs mineurs remontés par le Service Logistique Village (pas d'impact sur l'activité mais un plan d'amélioration doit être trouvé avec le fournisseur)</p> <p>Valider les demandes de modification de commande en cas de non-respect des tolérances</p>
Acheteur	Traite les litiges fournisseurs majeurs remontés par le Service Logistique Village (manquement aux obligations contractuelles, qualité, délai, prix...)
Responsable de service	<p>Pour certaines livraisons spécifiques (Ski, Spa, ...), effectue la réception, les contrôles à réception et récupère les documents de livraison avant de les transmettre annotés au service logistique pour saisie informatique.</p> <p>Le Responsable de Service Cuisine est également responsable du Contrôle qualité pour les produits frais.</p>

### III. DOCUMENTS ASSOCIES

- [Fiche pratique : traiter un litige logistique](#)
- [Book de l'équipe logistique des resorts - Version 1.0](#)
- [Fiche COUPA Comment traiter une facture « DA en attente de réception » ?](#)
- [Fiche COUPA Tolérance Réception](#)
- [Fiche COUPA Comment gérer une commande en transit](#)
- [DS04-Fiche de contrôle réception des matières premières](#)
- [DS-04C Anomalie Fournisseur Fiche Refus](#)
- [DS-04D Anomalie Réception 2024](#)
- [DS29 CALIBRAGE THERMOMETRES 2022.xls](#)
- [INS-04 Les Contrôles à Réception Des Marchandise](#)
- [INS-05 Températures & Méthode Stockage](#)
- [SHS Utilisation & Etalonnages Sonde Température](#)
- [INS-14 La Gestion De La Traçabilité](#)
- [Book de formation à l'utilisation d'Epac Hygiene](#)
- [Procédure gestion des sinistres](#)

### IV. CONTRÔLES

Les services de l'Audit Interne et Supply Chain-Méthodes Logistiques (ou tout autre département validé par la Direction Supply Chain) peuvent à tout moment effectuer des contrôles afin de s'assurer de la bonne application et du respect des procédures.

Cela permet également de détecter les éventuelles incompréhensions ou anomalies et de mettre à jour si besoin les documents concernés.

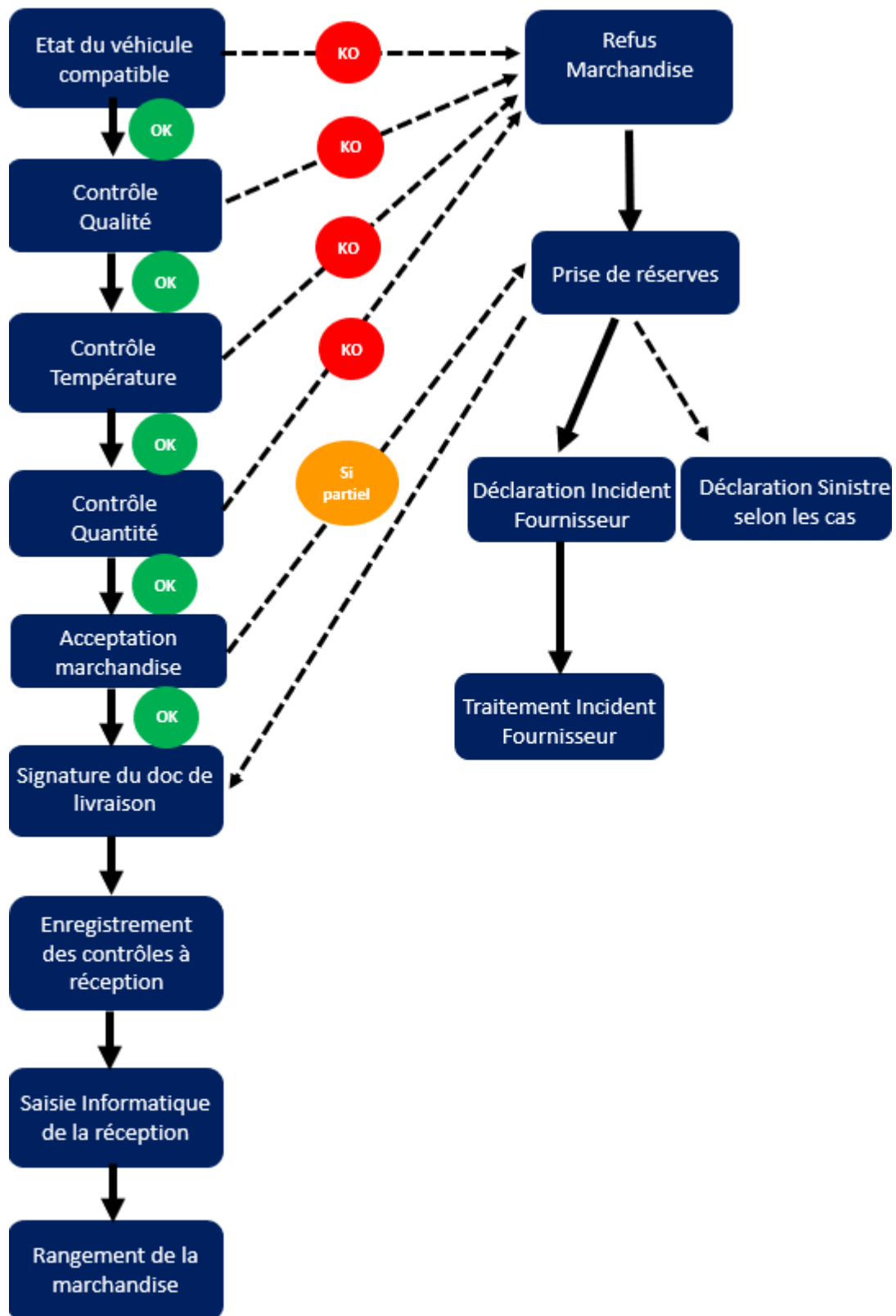


Figure 1 - Logigramme synthèse du flux de réception

## VI. DESCRIPTION

### a. SE PREPARER POUR UNE RECEPTION DE MARCHANDISES

#### i. LE MATÉRIEL NÉCESSAIRE

- Balance en état de fonctionnement et étalonnée
- Thermomètre à sonde et un thermomètre laser en état de fonctionnement et étalonné en début de saison (cf. [INS-29 Utilisation & Etalonnages Sonde Température & DS29 CALIBRAGE THERMOMETRES 2022.xls](#)).
- Cutters nettoyés et en bon état pour l'ouverture des cartons
- Tire palette ou chariot à disposition
- Se laver les mains ainsi que tout le matériel servant à la livraison (ex : tire palette)
- Avoir une tenue de travail propre et les EPI nécessaires
- Nettoyer et désinfecter le thermomètre à sonde ou laser

#### ii. LES TÂCHES À EFFECTUER

- S'assurer que les zones de réception et de stockage sont propres et dégagées
- S'assurer que les zones de tri et réception des déchets et déchets organiques sont propres et dégagées - Présence du balisage correspondant (Kit interne)
- S'assurer que les chambres froides et les réserves sont propres et dégagées
- S'assurer impérativement de la présence du chef de cuisine (ou assistant) pour les réceptions de produits frais (viandes et poissons) ou lors d'un litige produit.

### b. ACCUEILLIR LE FOURNISSEUR

Une personne de l'équipe Logistique Village doit être disponible pour accueillir le fournisseur sur le quai de déchargement des marchandises au jour et à l'heure convenue avec ce dernier.

- Avant tout déchargement, vérifier que les produits sont bien destinés au Village
- Les produits sont déchargés du véhicule par le livreur ou sous sa responsabilité si <3 tonnes livrées
- Si >3 tonnes livrées, le déchargement est réalisé par le destinataire ou sous sa responsabilité
- Un bon de livraison récapitulant toutes les informations liées à la livraison vous est remis
- Une lettre de voiture (récépissé ou CMR) est aussi présentée si la livraison se fait via un transporteur
- Les déchargements sont réalisés selon l'ordre d'arrivée des chauffeurs : 1<sup>er</sup> arrivé 1<sup>er</sup> déchargé



L'Approvisionneur doit gérer la fréquence et le rythme des livraisons de manière à ne pas démultiplier le nombre de livraisons et optimiser les contrôles et le temps des équipes

### c. FICHE DE CONTRÔLE RECEPTION

La procédure de contrôle peut alors commencer, et ce avant la mise en stock des produits.

Les résultats de ces contrôles devront être enregistrés sur la [DS04-Fiche de contrôle réception des matières premières](#) (ANNEXE N°1 : FICHE DE CONTROLE RECEPTION MATIERE PREMIERE) ou via le système numérique utilisé le cas échéant (Voir le chapitre [ENREGISTREMENT DES CONTRÔLES À RECEPTION](#)).



**NE PAS SIGNER les documents tant que les contrôles ne sont pas terminés !**

#### d. CONTRÔLE DU VEHICULE DE TRANSPORT

Avant de s'intéresser aux marchandises livrées, il est important de vérifier que le véhicule ayant transporté les denrées est bien conforme aux règles en vigueur.

##### i. COMPATIBILITE DU VEHICULE

Selon les catégories de denrées alimentaires transportées, le type de véhicule doit être adapté au transport de ces denrées. Avant toute chose, il faut donc s'assurer de la compatibilité du véhicule avec le type de marchandises transportées, qui est détaillée dans le Tableau 1 ci-dessous. Le cas échéant, le conducteur doit pouvoir présenter le certificat d'agrément du véhicule.

	Nature du compartiment contenant les marchandises					
	Congélation	Réfrigérant	Isotherme	Caisse	Plateau bâché	Autre
<i>Congelés ou surgelés</i>	C	C	C	NC	NC	NC
<i>Produits laitiers/Charcuterie</i>	C	C	C	NC	NC	NC
<i>Viande sous vide/Poissons frais</i>	C	C	C	NC	NC	NC
<i>Fruits/Légumes sous vide</i>	C	C	C	C	NC	NC
<i>Fruits / Légumes / Jus frais</i>	C	C	C	C	C	C
<i>Conserves</i>			C	C	C	C
<i>Sucres, Farines, ...</i>			C	C	C	C
<i>Produits secs ou déshydratés / boissons</i>			C	C	C	C

Tableau 1 - Compatibilité du véhicule en fonction des marchandises

<b>C</b>	Compatible	<b>C</b>	Compatible après contrôles	<b>NC</b>	Non compatible		Non concerné
----------	------------	----------	----------------------------	-----------	----------------	--	--------------

En fonction de la couleur du tableau précédent, les procédures à suivre sont les suivantes :

- **Compatible**  
Le véhicule est apte au transport des denrées qu'il contient : RAS
- **Compatible après contrôle**  
Le véhicule n'est pas adapté au transport des denrées livrées mais il existe un aménagement imposé par le fournisseur :
  - Décision à prendre par SLV sur l'aménagement : refus ou agrément
    - Ouvrir un incident fournisseur conformément au document [Comment traiter un litige logistique](#)
    - Il est également possible de documenter chaque refus dans le document [DS-04C Anomalie Fournisseur Fiche Refus](#)
- **Non compatible**  
Incompatibilité totale entre les denrées transportées et le type de véhicule de transport :
  - Refus catégorique de la livraison
    - Ouvrir un incident fournisseur conformément au document [Comment traiter un litige logistique](#)
    - Il est également possible de documenter chaque refus dans le document [DS-04C Anomalie Fournisseur Fiche Refus](#)
- **Sans objet**  
Le transport des denrées n'est pas soumis à des règles de température dirigée :
  - Observer la manière dont les marchandises sont entreposées dans l'enceinte
  - S'assurer de leur protection, notamment contre les risques de pollution



## ii. AUTRES CONTROLES

Une fois que vous vous êtes assuré que le véhicule était bien compatible avec le type de denrées réceptionnées il faut maintenant vérifier :

- État de propreté du véhicule en s'assurant qu'il n'y a pas de risque de contamination  
(Par exemple du sang ou du sel sur le plancher)
- Qualité du rangement des produits sur la palette
- Etat de propreté des tenues du livreur
- Température de l'enceinte du véhicule en fonction des denrées transportées
- Si vous constatez une anomalie, il est important de le notifier au fournisseur et d'enregistrer la non-conformité en déclarant un incident fournisseur conformément au document [Comment traiter un litige logistique](#) et il est également possible de documenter chaque refus dans le document [DS-04C Anomalie Fournisseur Fiche Refus](#)

## e. CONTRÔLE DES MARCHANDISES

Toutes les livraisons doivent être contrôlées. Les écarts quantitatifs et/ou qualitatifs constatés doivent être annotés sur le document de livraison avant d'être signés par le SLV/CLV et le livreur. Il servira de preuve lors de la déclaration d'incident fournisseur



Pour des réceptions de produits spécifiques (ex : SPA, SKI ,...), le RDS concerné effectue la réception et les contrôles à réception. Seule la saisie informatique est à la charge du SLV en se basant sur les documents de livraison et bons de commandes annotés par le RDS.

## i. CONTRÔLE QUALITATIF

Le contrôle qualité est un contrôle visuel sur les emballages, suremballages, la conformité des étiquetages et produits.

### **Contrôle des suremballages / palettes :**

- Refus des suremballages/palettes très endommagées sans aucune mesure corrective possible
- Si le dommage peut être corrigé (via un produit de remplacement), le lot peut être en partie autotalement accepté : c'est au SLV/CLV et RDS d'en juger

### **Contrôle des emballages :**

Ce contrôle ne concerne que certaines catégories de denrées étant livrées sans suremballage ou présentant un risque en fonction de la nature même de l'emballage comme : les denrées sous vides, les conserves alimentaires, les poissons et coquillages frais, les fruits et légumes frais, la viande fraîche, les fromages, les œufs et les ovoproduits.

### **Contrôle qualité pour les produits frais :**

Ce contrôle doit impérativement être réalisé en présence du Chef de cuisine ou d'une personne de son équipe à qui il délègue son pouvoir de décision et qui a l'expertise nécessaire pour juger de la fraîcheur des produits.




**Aucune matière première entamée ou non emballée ne doit être acceptée.**



## ii. CONTRÔLE DES ÉTIQUETTES

L'étiquetage des marchandises doit ensuite être vérifié :

- **Dénomination de vente** : le nom présent sur l'étiquette doit être le même que celui porté sur le bon de commande
- **Date** de la cueillette, de l'abattage ou de la transformation du produit : l'origine de tout type de viandes doit être vérifiée (Né /Elevé/Abattu).  
 Pour plus de détails, se référer au document [INS-14 La Gestion De La Traçabilité](#)
- **Types de dates** :
  - Date limite de consommation (DLC) = *à consommer jusqu'au*
  - Date limite d'utilisation optimale (DLUO) ou Date de durabilité minimale (DDM) = *à consommer de préférence avant le*
  - Date de consommation recommandée (DCR) pour les œufs en coquille
- **Délai de réception** : Le produit doit être réceptionné durant la moitié de sa durée de vie résiduelle, calculée par rapport à la date de fabrication mentionnée sur l'étiquette

### Exemples

Date de fabrication =05/03/2024  
DL/DLUO/DDM/DCR=28/03/2024  
Durée de vie d'origine= 24 jours  
Durée de vie résiduelle minimum=12 jours

#### Cas A : réception le 12/03

Durée de vie résiduelle = 16 jours **OK**

#### Cas B : réception le 18/03

Durée de vie résiduelle = 6 jours **KO**

- **Numéro de lot** : à relever dans le cas où la denrée alimentaire est refusée car il doit être reporté sur les documents d'enregistrement (système numérique ou [DS04-Fiche de contrôle réception des matières premières](#) ou [DS-04C Anomalie Fournisseur Fiche Refus](#)) et lors de la déclaration d'incident fournisseur.
- **Vérification de l'étiquette** : les étiquettes ne doivent pas avoir été modifiées à la main.  
Toute anomalie doit faire l'objet d'une déclaration d'incident fournisseur conformément au document [Comment traiter un litige logistique](#) et il est également possible de documenter chaque refus dans le document [DS-04C Anomalie Fournisseur Fiche Refus](#)  
Toutes les marchandises de la livraison seront refusées à la réception.



L'étiquette du colis (suremballage) doit correspondre à l'étiquette de chacune des marchandises présentes à l'intérieur. Ce contrôle se fait aléatoirement, il n'est pas exhaustif



**Aucune matière première, produit frais ou surgelées (denrées animales ou d'origine animale) non étiquetée ne doit être acceptée.**

### iii. CONTROLE DE LA TEMPERATURE

La réglementation existante prévoit des températures limites supérieures à ne pas dépasser pour certaines catégories de produits. Compte tenu des aléas liés au transport des produits, une tolérance de 3°C peut être acceptée pour tous les produits.

Les températures limites par catégories de produits sont présentées en [ANNEXE N°2 : FICHE RECAPITULATIVE DES CONTROLES QUALITATIFS](#).

Un relevé initial de la température sera effectué via thermomètre laser. Il pourra être confirmé par un thermomètre à sonde en cas de doute. Les décisions suivantes seront prises en fonction du résultat :

- **Si température conforme** : la marchandise est acceptée
- **Si température conforme avec la tolérance de 3°** : la marchandise est acceptée mais elle doit être consommée sans délai → La date limite de consommation des aliments a été raccourcie du fait d'un développement microbien pendant la phase de réchauffement
- **Si la température est non conforme** : la marchandise est refusée. Toute anomalie fera l'objet d'un incident fournisseurs conformément au document [Comment traiter un litige logistique](#). Toutes les marchandises seront refusées à la réception.
- En cas de non-conformité, plusieurs contrôles avec un thermomètre à sonde doivent être réalisés.

Il est important de réaliser plusieurs prises de T°C à Cœur et de réaliser une moyenne (💡 voir [INS-04 Les Contrôles à Réception Des Marchandise](#)). La seule valeur probante des températures se faisant au cœur des produits.

- Toutefois, afin de ne pas procéder à l'altération et/ou à la destruction d'une partie des denrées, privilégier les relevés de température au contact entre les emballages dans un premier temps.



La destruction de certains emballages entraîne un coût qui sera supporté soit par le client soit par le fournisseur. Il relève du cahier des charges (contrat) de répondre à cette question. En cas de non-conformité, le coût de la denrée contrôlée à cœur doit être supporté par le fournisseur.



**Les denrées alimentaires surgelées doivent être stockées dans les congélateurs dans les 15 minutes suivant leur sortie du camion.**

Les quantités livrées de chaque article doivent être comparées avec le bon de Livraison. Elles seront par la suite rapprochées avec les quantités commandées lors de la réception informatique (voir [Figure 2](#)).

En fonction du volume livré, les contrôles quantitatifs peuvent être effectués en présence du livreur ou après son départ.

(Cf [CAS PARTICULIER DES RÉCEPTIONS VOLUMINEUSES](#)).

Le Bon de Livraison rappelle pour chaque article le nombre d'unités ou le poids net livré(s).

- Si le produit est déclaré en unités, compter le nombre d'unités reçues
- Si le produit est déclaré en poids net, vérifier le poids par sondage si le poids est reporté sur le colis, ou peser l'ensemble du lot.

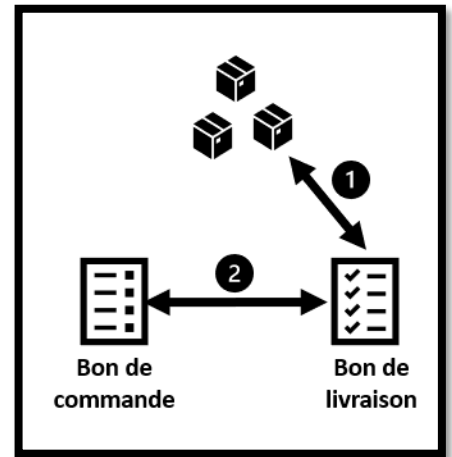


Figure 2-Contrôles quantitatifs

Il existe pour les articles gérés au poids un seuil d'acceptabilité fixé à +/- 3%. Cette marge est censée correspondre à la « freinte de route », c'est-à-dire à la diminution du poids ou du volume de la marchandise durant le transport due à l'évaporation, au coulage ou à la dessiccation.

Tout écart de quantité en anomalie (écart inférieur à 3% pour les articles au poids et tout écart pour les autres articles) doit être consignée sur le bon de livraison et récépissé (si livraison par transporteur), puis un incident fournisseur doit être déclaré conformément au document [Comment traiter un litige logistique](#)

S'il y a un constat de surplus de marchandises (supérieur à 3%) en présence du livreur, il doit être analysé par le SLV et être soit :

- **Refusé** en accord avec le RDS concerné
- **Accepté** avec validation préalable du RDS concerné

## v. ENREGISTREMENT DES CONTRÔLES À RECEPTION

Les contrôles à réception (relevé de température et traçabilité pour la viande fraîche et le poisson frais) sont consignés dans l'outil numérique déployé en village. Vous trouverez ci-dessous l'exemple du système Epack Hygiène.

💡 Pour plus de détail concernant l'utilisation du système Epack Hygiène, se référer au [Book de formation à l'utilisation d'Epack Hygiène](#).

Si aucun système d'enregistrement numérique n'est déployé, il est nécessaire de formaliser les contrôles sur papier au moyen du document [DS04-Fiche de contrôle réception des matières premières](#) également présente en [ANNEXE N°1 : FICHE DE CONTROLE RECEPTION MATIERE PREMIERE](#) pour les relevés de température.

Pour la traçabilité, il est nécessaire de prendre en photo les étiquettes des produits et de les archiver.

Dans ce cas, les fiches de contrôle doivent être archivées pendant 1 an

- 1 Identifier le fournisseur.
- 2 Sélectionner la gamme du produit reçu.
- 3 Saisir la température relevée.
- 4 Le moment est pré-sélectionné.
- 5 Prendre une photo du produit contrôlé et/ou de l'étiquette sanitaire.
- 6 Signer par votre nom.
- 7 Cliquer sur « J'ai terminé ».

- 1 Prenez en photo la/les étiquette(s) des produits/cartons de produits utilisés.
- + Vous pouvez prendre plusieurs photos à la suite.
- 2 Signez par votre nom.
- 3 Cliquez sur « J'ai terminé ».

Pour les réceptions volumineuses (> à 1 palette) et pour certaines catégories de produits uniquement défini dans le tableau 2, il sera toléré d'alléger la procédure de contrôle selon les règles suivantes :

	Contrôles en présence du livreur	Contrôles après le départ du livreur
Surgelés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôle des températures</li> <li>• <u>Check du nombre de palettes</u></li> <li>• <b>Contrôle spot</b> des poids renseignés sur les cartons pour les produits chers (Foie gras, langoustine, etc...)</li> <li>• Contrôle visuel de la qualité des emballages</li> <li>• Contrôle des étiquettes (DDM)</li> </ul>	<b>Contrôle exhaustif</b> des quantités livrées lors du rangement dans le congélateur
Poissons frais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôle des températures</li> <li>• Contrôle visuel de la qualité des emballages</li> <li>• Contrôle des étiquettes (DLC) ou date de pêche ou d'emballage pour les huîtres</li> <li>• Contrôle qualité en présence du chef de cuisine</li> <li>• <b>Contrôle exhaustif</b> du poids/nombre pour chaque produit (sans glace)</li> </ul>	Présence de glace au sein des caisses sur l'ensemble des poissons. Bourriches d'huîtres bien cerclées -
Viandes fraîches	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôle des températures</li> <li>• Contrôle visuel de la qualité des emballages</li> <li>• Contrôle des étiquettes (DLC), Traçabilité, Origine</li> <li>• Contrôle qualité en présence du chef de cuisine</li> <li>• <b>Contrôle exhaustif</b> du poids/nombre pour chaque produit</li> </ul>	-
BOF, Produits Laitiers Frais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôle des températures</li> <li>• Contrôle visuel de la qualité des emballages</li> <li>• <u>Check du nombre de palettes</u></li> <li>• Contrôle des étiquettes (DLC&amp;DDM)</li> </ul>	<b>Contrôle exhaustif</b> des quantités livrées lors du rangement dans les réserves
Fruits et Légumes frais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôle des températures</li> <li>• Contrôle visuel de la qualité des emballages</li> <li>• Contrôle qualité en présence du chef de cuisine (calibrage, qualité marchande)</li> <li>• <u>Check du nombre de cagettes/cartons</u></li> <li>• <b>Contrôle spot</b> des poids renseignés sur les cagettes pour les produits chers/stratégiques</li> </ul>	<b>Contrôle exhaustif</b> des quantités livrées lors du rangement dans les réserves
Réserve sèche et Supply	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôle visuel de la qualité des emballages</li> <li>• <u>Check du nombre de palettes et de cartons</u> par produit</li> <li>• Contrôle des étiquettes (DDM)</li> </ul>	<b>Contrôle exhaustif</b> des quantités livrées lors du rangement dans les réserves

Tableau 2- Contrôle des réceptions volumineuse

Dans le cadre de marchandises réceptionnées dans des contenants plombés, il convient de **vérifier le plombage**.

Le plomb d'origine est numéroté sur le document de transport (connaissance maritime, ...)

Le déclarant en douane qui récupère le conteneur au port de destination a pour responsabilité de comparer le n° de plomb sur le document et celui sur le contenant

Quand le conducteur livre le conteneur dédouané au village, le n° de plomb est repris sur sa lettre de voiture.

Dans tous les cas, il faut **comparer ce qui est écrit avec le n° gravé sur le plomb** et agir en conséquence selon la situation :

COMPARAISON DU N° PLOMB SUR LE CONTENEUR VS LA LETTRE DE VOITURE	ACTION(S) PARTICULIERE(S)
Si le n° gravé sur le plomb et renseigné sur le document sont identiques	<b>RAS</b> – le conteneur n'a pas été ouvert entre Genas et le village.
Si un contrôle physique de la marchandise a été effectué par le douanier, un nouveau plomb doit être apposé sur le contenant après le contrôle terminé et le nouveau n° de plomb annoté sur le reçu du douanier. Si de la marchandise a été prélevée, le reçu doit aussi mentionner quoi et en quelle quantité.	En plus de la lettre de voiture qui reprendra le nouveau n° de plomb, le reçu douane doit être aussi remis au SLV pour tenir compte des quantités prélevées dans sa réception. Attention donc à <b>contrôler que le document a bien été remis et à ajuster les quantités réceptionnées</b> en circonstance.
Rien n'est indiqué sur le document, mais un plomb est sur les portes.	Il faut <b>demandeur au dernier prestataire logistique la raison du plomb</b> (oubli de retranscrire sur le document ou doute sur la chaîne de livraison ?) et selon la réponse, réaliser un inventaire exhaustif des marchandises livrées.
Il y a un n° sur le document de transport et pas de plomb sur les portes du conteneur.	<b>Alerte</b> , le conteneur a été ouvert. Cela doit impérativement être signalé sur la lettre de voiture et un contrôle exhaustif doit être réalisé pour s'assurer que rien ne manque.
Rien n'est indiqué sur le document et il n'y a pas de plomb	<b>Alerte</b> , le conteneur a été ouvert. Cela doit impérativement être signalé sur la lettre de voiture et un contrôle approfondi doit être réalisé pour s'assurer que rien ne manque.



**Dans tous les cas, quand il n'y a pas de plomb alors qu'il est supposé y en avoir ou si le n° du plomb ne correspond pas aux documents, des réserves sur la lettre de voiture doivent être prises pour l'indiquer et le contrôle de l'intégralité de la marchandise (en détail pour tout ce qui n'a pas/plus de bande de garantie) doit être fait avant expiration du délai des 3 jours**

Le document de livraison correspond au bon de livraison si livré par le fournisseur ou au récépissé (papier ou électronique) /CMR si livraison par un transporteur.

Il doit être signé et tamponné (si version papier) à chaque livraison. Dans tous les cas, **le nom du signataire doit être identifiable** (d'autant plus important quand la livraison est faite à la Réception Village ou hors saison). Le tampon est, chaque fois que possible, précieux pour que le livreur ne puisse pas juste griffonner à la place d'une signature.

La signature du document est un gage de réception de la marchandise en bonne et due forme. C'est pourquoi, le document ne doit être signé qu'après tous les contrôles effectués. La signature signifie également que la livraison est terminée et que le livreur peut partir.

Le livreur se doit d'attendre le temps nécessaire. Sans signature, ni tampon, il ne peut pas partir (sinon vous pouvez contester la livraison effective).



**Si le chauffeur refuse de rester, mentionner en dessous des réserves : « Les manquants/dommages n'ont pu être constatés du fait que le chauffeur, M. ...., a refusé d'attendre. ». Le chauffeur doit obligatoirement signer.**

Le délai d'attente du livreur est calculé depuis son arrivée (ou de l'heure du RDV ou du début de la plage horaire s'il arrive en avance) jusqu'à l'émargement du document de livraison. Vous trouverez à titre indicatif et pour les villages français dans la [Figure 3](#) ci-dessous les délais maximums selon la loi française (Décret n° 2017-461 du 31 mars 2017).

Volume livré	Délai max.	Situation
< 100 Kg et < 20 colis	15 mn	dans tous les cas
> 100 Kg et < 3 t	30 mn	dans tous les cas
> 3 t et < 10 t (ou < 30 m3)	1h	si RDV respecté
	1h30	si plage horaire respectée retard RDV < 30 mn
	2 h	pour les autres cas
> 10 t ou > 30 m3	1h	si RDV respecté
	2h	si plage horaire respectée retard RDV < 30 mn
	3 h	pour les autres cas

*Figure 3-Délais d'attente maximum du livreur*



**Si dépassement du délai maximum, le livreur est en droit de nous facturer ledit dépassement à un taux horaire raisonnable.**



## i. MARCHANDISES MISES EN STOCK

**1. Généralités**

Toutes les réceptions de marchandises doivent obligatoirement être saisies dans le logiciel utilisé en village (Ecomat Web ou Coupa) afin de :

- Mettre à jour les stocks disponibles théoriques et permettre aux demandeurs de commander les produits nécessaires
- Permettre un meilleur pilotage des stocks
- Déclencher le flux comptable de la livraison avec traitement et paiement de la facture

💡 L'ensemble des éléments relatifs à la réception informatique est disponible dans le document [Book de l'équipe logistique des resorts - Version 1.0](#) de COUPA

Toute marchandise non réceptionnée dans les outils informatiques entraînera un retard de paiement du fournisseur et par conséquent des risques sur la prestation client. De plus, cela pourra créer des blocages lors de la saisie des bons de sortie par les demandeurs car le stock théorique ne correspondra pas au stock réel.

Un contrôle régulier des factures en attente de réception doit être fait en fonction des possibilités des outils.

💡 Pour plus de détails, se référer à la fiche pratique COUPA [Comment traiter une facture « DA en attente de réception » ?](#)

Une comparaison entre les quantités réceptionnées et les quantités commandées est effectuée lors de la saisie. Tout écart supérieur aux tolérances de réception spécifiées dans le document [Tolérance Réception](#) COUPA doit faire l'objet d'une demande de modification de la commande auprès de l'approvisionneur.

**2. Cas particulier des commandes en transit : Processus en deux temps**

Pour les commandes en transit, deux réceptions sont effectuées :

- La 1<sup>ère</sup> est une réception effectuée dans « Speed » lors de la livraison sur la plateforme logistique : les quantités saisies sont exactement identiques au bon de livraison du fournisseur (car la plateforme n'ouvre pas les cartons !) → C'est cette 1<sup>ère</sup> réception qui déclenche le flux comptable
- La 2<sup>nd</sup>e est une réception effectuée dans Ecomat Web / Coupa lors de la livraison au village : les quantités réellement réceptionnées doivent être saisies dans Ecomat Web / Coupa pour mise à jour des stocks théoriques
- 💡 Pour plus de détails, se référer à la fiche COUPA [Fiche COUPA Comment gérer une commande en transit](#)

## ii. RÈGLES POUR LA SAISIE

- Les réceptions doivent être saisies dans Ecomat Web/COUPA le jour de la réception physique
- La quantité/le poids réceptionné(e) saisi(e) dans Ecomat Web / Coupa doit être fidèle à la réalité physique même si cette quantité est différente de celle indiquée sur le bon de livraison car :
  - La quantité saisie dans Ecomat Web/COUPA permet de mettre à jour les stocks informatiques. Il est indispensable que les stocks informatiques reflètent les stocks physiques pour permettre un pilotage efficient des stocks et la mise à disposition aux demandeurs des stocks disponibles.
  - Cela permet également d'identifier les écarts entre réception, commande et facture

pour garder une trace informatique des demandes d'avoir et des déclarations d'incidents à réaliser.

Pour des raisons opérationnelles, certains produits pourront être déstockés ou consommés à réception. En effet, cela permet de simplifier les opérations avec un prélèvement direct des chefs de partie des produits dans des réserves dédiées. Les produits concernés par ce process spécifique sont les suivants :

- Viande fraîche
- Poisson frais
- Fruits & Légumes
- Pain



**Aucun autre produit ne  
devra être géré de cette  
façon sauf accord RFI/RFS**

La réception informatique de ces produits est obligatoire, au même titre que pour l'ensemble des produits, selon les mêmes règles présentées ci-dessus.

La saisie doit se faire en respectant le mode opératoire du logiciel utilisé (💡 cf. [Book de l'équipe logistique des resorts - Version 1.0](#) pour COUPA).

Cela permet de suivre la consommation via le Food Cost et de conserver des stocks théoriques nuls sur ces produits.

**i** Ces produits doivent être rangés dans des réserves dédiées. Aucun produit géré en stock ne doit pouvoir être prélevé directement par les chefs de services. En effet, tous les autres produits doivent faire l'objet d'un bon de sortie, sans exception.

Si par erreur, le village réceptionne un produit devant être déstocké, il utilisera le motif d'inventaire "Goods Reception Error".

#### h. PRISE DE RESERVES EN CAS D'ANOMALIE

**NEW**

Lorsqu'une anomalie est constatée au moment de la réception des marchandises (quantité ou qualité), le SLV/CLV doit prendre des réserves précises et complètes sur le document papier de livraison :

- Si livraison du fournisseur, les réserves sont à rédiger sur le Bon de Livraison du fournisseur (il n'y a pas de document de transport)
- Si livraison d'un transporteur (du fournisseur ou du Club Med), les réserves sont à rédiger sur le document de transport, soit le récépissé au national ou la CMR à l'international

Le livreur se doit d'attendre le temps nécessaire du contrôle approfondi à la suite du constat d'une anomalie, c'est pourquoi le document de livraison ne doit pas être signé avant la fin des contrôles.

Les réserves sont écrites sur un document papier (et non numérique). Aux réserves sont ajoutées une signature identifiable et la date de livraison (à partir de laquelle court le délai de remboursement / dédommagement). Les réserves non recevables sont inutiles (cf. [ANNEXE N°4 : GUIDE DES RESERVES](#)). Elles sont refusées par les fournisseurs et ne permettent pas l'indemnisation des assurances.

Le livreur doit contresigner les réserves formalisées sur papier par le SLV pour signifier son accord. Une copie du document avec les réserves et la contresignature doit être conservé par le SLV.

En guise de preuves pour le fournisseur, le transporteur et/ou les assurances, le SLV prend systématiquement des photos des emballages et des produits non conformes, si possible en présence du livreur ou du véhicule.

Les réserves sont ensuite à confirmer au fournisseur ou au transporteur par l'Approvisionneur dans les **3 jours** ouvrés suivant la date de livraison indiquée sur le document de livraison.



En cas de sinistre (casse, vol, ...), celui-ci doit être déclaré au courtier d'assurances



se référer à la [procédure gestion des sinistres](#)

Toute anomalie constatée lors de la réception des marchandises commandées (quantité ou qualité) doit être partagée et validée avec le RDS concerné.

Il est important de bien qualifier le type d'incidents (mineurs ou majeurs) pour assurer un traitement le plus efficace possible. (Cf tableau ci-dessous)

Tableau 3 - Qualification des types d'incidents

MOTIF	MAJEUR	MINEUR
Rupture Produit	Si malgré un incident mineur déjà déclaré suite ruptures répétées et pas d'amélioration, déclaration d'un incident majeur	Si la rupture n'est pas sur le BL et/ou si la rupture est annoncée à l'avance et que cela est ponctuel, pas de déclaration. Si les ruptures sont répétées et/ou qu'il n'y a pas d'alternatives, déclaration d'un incident mineur.
Retard livraison	Si malgré un incident mineur déjà déclaré suite retards répétés et pas d'amélioration, déclaration d'un incident majeur	Si les retards sont répétés et/ou qu'il n'y a pas d'alternatives, déclaration d'un incident mineur.
Manquants Vs BL fournisseurs	Si malgré un incident mineur déjà déclaré suite réclamations répétées et pas d'amélioration, déclaration d'un incident majeur	Réclamation mineure
Refus de Marchandise (Qualité produit-référence-changement marque de produit)	Si malgré un incident mineur déjà déclaré suite réclamations répétées et pas d'amélioration, déclaration d'un incident majeur	Réclamation mineure
Refus pour manquement aux règles HACCP (Hygiène, Température, Sécurité alimentaire)	Systématiquement majeur	Non applicable
Prix	Pas une notion d'incident logistique & approvisionnement	Pas une notion d'incident logistique & approvisionnement
Non respect Planning livraison	Si malgré un incident mineur déjà déclaré suite réclamations répétées et pas d'amélioration, déclaration d'un incident majeur	Réclamation mineure

- Pour chaque litige, le SLV/CLV doit déclarer un incident fournisseur conformément au document [Comment traiter un litige logistique](#)
- Un plan d'action sera mis en place par l'acheteur ou l'approvisionneur en concertation avec le SLV pour corriger l'incident et, selon la gravité et la fréquence, l'acheteur organisera une réunion avec le fournisseur pour remédiation.
- Les non-conformités relevées et documentées dans le système d'enregistrement numérique peuvent être utilisées par l'acheteur et/ou l'approvisionneur afin d'assurer le suivi de la qualité de service par fournisseur.
- La réclamation doit être envoyée par l'Approvisionneur au transporteur par écrit. Le recours n'est cependant pas toujours possible, il est donc important d'informer rapidement votre approvisionneur/acheteur pour qu'il puisse régler le litige avec le fournisseur ou le transporteur

💡 cf. [Comment traiter un litige logistique](#)

**⚠ Un litige n'est recevable auprès d'un transporteur et d'une assurance que si des réserves ont été prises à la livraison et confirmées par écrit au transporteur dans les délais impartis par la réglementation (3 jours ouvrés qui suivent la livraison en France). C'est pourquoi la réactivité de toute la chaîne est la clé.**

## j. RANGEMENT DE LA MARCHANDISE

La marchandise réceptionnée doit être rangée dans les réserves appropriées au plus vite afin d'éviter l'altération potentielle de cette même marchandise pour des raisons de qualité et de sécurité.

Une attention particulière doit être portée pour les produits frais : le rangement ne doit pas avoir un impact négatif sur le fonctionnement des chambres froides positives et négatives en limitant le temps d'ouverture des portes lors du rangement. Une ouverture prolongée, exposant l'intérieur des chambres froides à la température ambiante pouvant forcer le fonctionnement des groupes froid et les endommager.

💡 Pour plus de détails sur les règles de stockage, cf. document [INS-05 Températures & Méthode Stockage](#).














a. ANNEXE N°1 : FICHE DE CONTROLE RECEPTION MATIERE PREMIERE










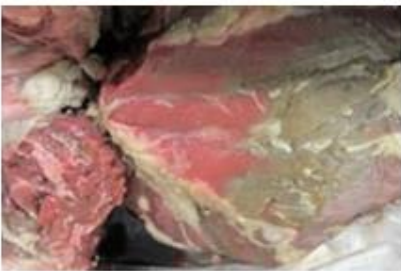


[illegible]

Catégorie de marchandises	Température conforme	Température conforme avec tolérance	Température non conforme	Aspect
<i>Surgelés</i>	-40° ... -18°	-18° ... -15°	Supérieur à -15°	Humidité / Cristaux
<i>Poissons frais - Crustacés cuits ou crus-Cuisses de grenouilles réfrigérées - Coquilles Saint Jacques</i>	0° ... 2° Sous glace, sans contact direct			Fraîcheur & glaçage
<i>Produits 4<sup>ème</sup> gamme Pâtisseries, Crème pâtissière, Plats préparés froids</i>	0° ... 3°	4°	Supérieur à 4°	Intégrité Emballage Etiquetage
<i>Viandes sous vide Viandes fraîches Charcuterie crue ou cuite</i>	0° ... 3°	4°	Supérieur à 4°	Intégrité Emballage Etiquetage
<i>BOF (Beurre, Œuf)</i>	0° ... 6°	7° ... 8°	Supérieur à 8°	Intégrité Emballage Etiquetage
<i>Produits Laitiers Frais &amp; fromage</i>	0° ... 4°	4° ... 7°	Supérieur à 7°	Intégrité Emballage Etiquetage
<i>Semi-conserves</i>	0° ... 6°	7° ... 10°	Supérieur à 10°	Intégrité Emballage Etiquetage
<i>Fruits ou Légumes ou jus frais emballé</i>	0° ... 4°	4° ... 7°	Supérieur à 7°	Fraîcheur
<i>Fruits ou Légumes ou jus frais</i>	0° ... 8°	9° ... 12°	Supérieur à 12°	Fraîcheur
<i>Coquillages ou Crustacés vivants</i>	5° ... 15°	15° ... 16°	Supérieur à 16°	Fraîcheur et s'assurer que le produit est vivant
<i>Epicerie (conserves, farines, laits pasteurisés)</i>	Température ambiante			Intégrité Emballage Etiquetage



c. ANNEXE N°3 : EXEMPLES CONTROLES QUALITATIFS

TYPE DE PRODUITS	CONFORME	REFUSÉS
ORGANISATION DE LA PALETTE & CONFORMITÉ DES CONDITIONNEMENTS		
PROTECTION DES PRODUITS & CONFORMITÉ DES EMBALLAGES	 	 
LE GLAÇAGE DES POISSONS	 	
CONFORMITÉ ÉTIQUETAGE SUR CHAQUE CONDITIONNEMENT	 	
LES BOITES DE CONSERVE		 
LE TRANSFERT DES DENRÉES JUSQU'AUX QUAI DE RÉCEPTION		<p>PAS DE STOCKAGE AU SOL</p> 

FRUITS & LÉGUMES		
TYPE DE PRODUITS	CONFORME	REFUSÉS
SALADES ET LÉGUMES VERTS		SALADE FARDÉE 
FRUITS		MOISSISURES 
TUBERCULES		LA GERMINATION 
LES VIANDES		
TYPE DE PRODUIT & CRITÈRES	CONFORME	REFUSÉS
L'ASPECT VISUEL & COULEUR VIANDES CONDITIONNÉES		
VIANDES ROUGES		
PRODUITS SURGELÉES		



LES PRODUITS DE LA PÊCHE		
TYPE DE PRODUIT & CRITÈRES	CONFORME	REFUSÉS
LA QUALITÉ MARCHANDE DES POISSONS		
LA QUALITÉ MARCHANDE DES CRUSTACÉS		

d. ANNEXE N°4 : GUIDE DES RESERVES

GUIDE DES RÉSERVES : LES MENTIONS TELLES QUE « SOUS RÉSERVE DE DÉBALLAGE » N'ONT AUCUNE VALEUR JURIDIQUE



Réserves non recevables	Réserves recevables
Sous réserve de constat par ...	
Sous réserve de contrôle / vérification	
Sous réserve de bon fonctionnement	
Colis ou carton ouvert	
Reçu x cartons ouvert sous réserve de déballage	
réserve sur manquants	X cartons manquants
Caisse enfoncée / carton enfoncé / colis enfoncé	Colis écrasé - marchandise détruite
Cartons éclatés, sous réserve de contrôle ou de comptage	
Carton verrerie sonnant la casse	
Emballage enfoncé ou abîmé ou mouillé ou trace de choc	Colis fuyard, Colis en coulure ou avec coulure, Bidon fuyard
Carton ou colis éclaté / écrasé	
Carton ou Colis déchiré par endroit	
Carton ouvert (sans précision du nombre de pièces manquantes)	Colis ouvert - x articles manquants
Colis en mauvais état	
Colis inutilisable	
Trace de choc	
Domages à vérifier	
Reçu la marchandise en mauvais état	

**ATTENTION :**

**CONTROLE  
SYSTEMATIQUE  
DE LA  
MARCHANDISE  
EN CAS  
D'ANOMALIES  
SUR LES  
CARTONS OU  
PALETTES.**

**Exemple : COLIS  
DECHIRE ...**

Club Med 