

PROCÉDURES DE GESTION DU RAYON VRAC SEC

La mise en place d'une offre de produits secs en vrac dans un commerce alimentaire demande des précautions spécifiques. Ce document compile différentes procédures utiles pour vous inspirer lors de la mise en place d'un rayon vrac afin d'éviter au maximum les déchets d'emballages. Il présente des pratiques à adopter pour respecter des exigences en sécurité alimentaire. Pour consulter l'ensemble des exigences en sécurité alimentaire, rendez-vous sur le site de l'AFSCA ([-> Professionnels -> Autocontrôle](#)).

En fin de document, un pense-bête prêt à être imprimé aidera le responsable du rayon vrac à suivre ces procédures.

Ce document a été réalisé sur base de procédures appliquées par [Macavrac](#) et [Au Rayon Bio](#) (lauréat de l'appel à projets 2018 Commerces alimentaires et Horeca zéro déchet). Merci à eux pour leur partage !



Il a été relu et révisé par Brufotec, une asbl qui accompagne les PME bruxelloises actives dans le secteur alimentaire à la mise en place et au suivi des normes en matière de sécurité et d'hygiène alimentaire ainsi qu'en alimentation durable. Pour plus d'informations: <http://www.brufotec.be>.

1. TRAÇABILITÉ DES LOTS DE PRODUITS ALIMENTAIRES

Chaque lot de produit alimentaire (à l'exception des fruits et des légumes) en vente doit être traçable. Cela signifie que vous devez être capable de retracer le cheminement d'un produit à travers toutes les étapes de la distribution. A condition que l'établissement bénéficie des assouplissements en matière de traçabilité¹, l'obligation d'identification et d'enregistrement des produits (registre d'entrée) peut être limitée à la tenue des bons de livraison ou autres documents d'accompagnement, avec les données obligatoires suivantes :

- Le nom du fournisseur ;
 - La date de livraison/d'achat ;
 - Le nom des produits ;
 - L'identification des produits pour pouvoir distinguer les produits de même nature : numéro de lot, DLC/DDM, date de production **ou** référence d'un document d'accompagnement ;
 - La quantité des produits.
- ☞ **Si ces données obligatoires ne figurent pas sur les bons de livraison ou sur les autres documents d'accompagnement, elles peuvent être ajoutées à la main.**

Les bons de livraison et autres documents d'accompagnement sont classés par ordre chronologique (obligatoire) et par fournisseur (facultatif). Ils sont conservés pendant au minimum 6 mois (2 ans si vous ne bénéficiez pas des assouplissements).

¹ La traçabilité assouplie peut être appliquée si vous commercialisez des denrées alimentaires et que

- soit vous les livrez uniquement au consommateur final
- soit vous livrez au maximum 30 % de votre chiffre d'affaires dans un rayon de 80 km à d'autres établissements. (<http://www.afsca.be/autocontrol-fr/assouplissements/tracabilite/>)



Si vous ne remplissez pas les conditions pour bénéficier d'assouplissements en matière de traçabilité, vous devrez respecter les exigences reprises sur [ce document de l'AFSCA](#).

Tous les produits présents dans le stock et dans le magasin sont identifiés. Pour ce faire, lorsqu'un produit est mis dans un silo ou fût de vrac, **son étiquette est photographiée et sauvee sur le serveur avec la date de mise en silo** ou l'information est notée dans un registre/farde.

Pour un archivage électronique, les étiquettes de produits (voir **Erreur ! Source du renvoi introuvable**. ci-dessous) sont photographiées et sauvees sur le serveur en nommant le fichier avec la date de mise en silo le nom du produit. Ces images sont classées dans des dossiers par catégorie de produits en prévoyant un sous-dossier par référence de produit.

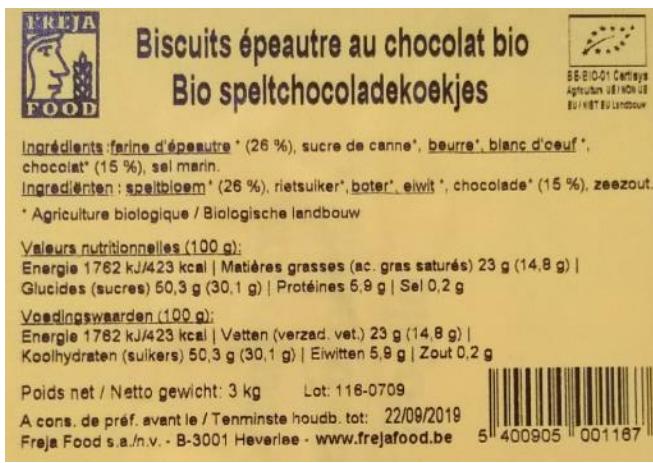


Figure 1 : exemple d'étiquette enregistrée sur le serveur

Alternativement, une fiche-produit par référence (Produit - PLU) dans une farde peut être remplie manuellement avec les informations suivantes reprises dans un tableau :

- Quantités reçues
- Fournisseur
- Numéro de lot
- Date d'ouverture
- DLC/DDM
- Date de clôture

2. DLC et DDM

Concernant la **DLC**, le principe **First Expired First Out (FEFO)** doit toujours être respecté dans la gestion des stocks. Cela signifie que les produits dont la DLC est la plus proche sont positionnés de sorte à être pris en premier.

La **DLC n'est toutefois pas applicable aux produits en vrac secs**, parce qu'ils peuvent se conserver généralement pendant des périodes très longues et toujours être consommables.

Pour les produits en vrac secs (avec DDM), c'est le principe First In - First Out (FIFO) qui est appliqué, c'est-à-dire que les premiers produits réceptionnés sont les premiers à être mis en vente, une rotation devant donc être effectuée : les nouveaux produits doivent être placés derrière ou sous les produits plus anciens.



DDM (Date de Durabilité Minimale) signifie « à consommer de préférence avant le (ou fin) ». C'est la date avant laquelle il est préférable de consommer les produits, qui restent comestibles au-delà de cette date (riz, pâtes, biscuits secs...), à condition d'être conservés dans de bonnes conditions et que leur emballage ne soit pas endommagé. Jusqu'à cette date, le fabricant vous garantit que son produit est sûr et de qualité. Après cette date, sa qualité organoleptique n'est plus garantie mais le produit ne comporte pas un danger pour la santé publique. Il doit alors être retiré du stock et peut être vendu avec une ristourne, donné à des clients, aux employés ou des restaurants sociaux pour éviter le gaspillage alimentaire.

DLC (Date Limite de Consommation) signifie « à consommer jusqu'au... ». Cela concerne les denrées très périssables microbiologiquement (viandes, poissons, œufs, laitages...). Ces produits se trouvent essentiellement dans les rayons réfrigérés des magasins. Une fois la date dépassée, ces aliments ne peuvent plus être vendus et doivent être jetés pour éviter le risque d'intoxication alimentaire.

Par ailleurs, il est nécessaire de veiller à l'ouverture **d'un lot de produit à la fois dans le stock** et **2 lots différents d'un même produit** ne sont jamais mélangés.

Lors du remplissage des silos, les DDM sont vérifiées et inscrites sur l'étiquette du produit en magasin.

En ce qui concerne les stocks, le responsable vrac sec du magasin dresse un inventaire mensuel des lots en stocks pour vérifier si la date de durabilité minimale (DDM) n'est pas dépassée.

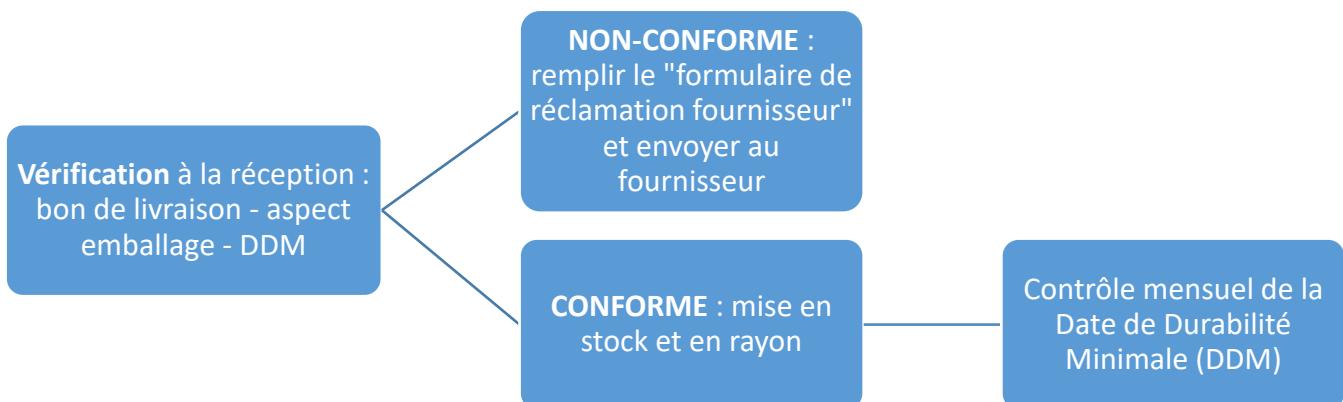
La détection des produits non conformes peut s'effectuer à plusieurs moments clés :

- A la réception des produits
- A la mise en rayon
- Lors d'un contrôle que le personnel effectue en magasin
- À la suite de la plainte d'un client
- À la suite du relais d'information d'un fournisseur



3. RÉCEPTION DES PRODUITS

3.1. Arbre décisionnel lors de la réception des produits



3.2. Consignes à la réception des produits

1. Vérifier qu'il n'y a pas eu d'erreur dans la livraison : le **bon de commande** correspond-il aux **quantités des produits** livrés ?
2. Vérifier **l'intégrité des emballages** et **l'aspect des produits**. Mettre à l'écart les produits dont l'emballage ne serait pas conforme (ouverts / endommagés) ou les produits qui semblent en inconformité (odeur ou couleur anormale, etc.).



Note : Si, lors des étapes 1 et 2, les produits ne sont pas conformes, remplir un document semblable au « **Formulaire de réclamation fournisseur** » (voir Annexe 2) en double (pour le magasin et pour le fournisseur). Renvoyez les produits au fournisseur.

3. Vérifier les **DDM** des produits (et les encoder dans un fichier qui reprend la liste de tous les produits en stock au produit ou dans la fiche produit papier).
4. Mise en rayon en **respectant le suivi des lots** (First in First Out).

4. MISE EN RAYON

4.1. Etiquetage des produits en magasin

Chaque produit en magasin doit être présenté avec une étiquette portant les mentions suivantes :

- Dénomination
- Prix/kg ou litre
- Origine



- Nom et l'adresse du fournisseur
- Numéro de lot (il peut s'agir de la DDM)
- La liste des ingrédients
- Label bio (le cas échéant)
- A consommer de préférence avant le (DDM)
- Indication des allergènes pour les produits qui en contiennent
- Autres informations : conditions particulières de conservation et/ou d'utilisation, mode d'emploi lorsque son absence rendrait difficile un usage approprié de la denrée alimentaire, déclaration nutritionnelle

Exemple :

Dénomination / Benaming	Riz blanc / Witte rijst Carolina	VOTRE LOGO
Prix / Prijs	4,2€ / Kg	
Origine / Afkomst	Grèce / Griekenland	
Label Bio	Si applicable	
Allergènes	Gluten, Oeufs, Lactose, fruits à coques, crustacés,...	
Fournisseur / Leverancier	Bionaturels	
Numéro de lot	154-5879	
A consommer avant le / Ten minste houdbaar tot	12/2020	
Autres informations / Andere informatie	Temps de cuisson / kooktijd : 10 min. 1 tasse de riz pour 2 tasses d'eau / 1 kop rijst voor 2 kopjes water	

A chaque contrôle hebdomadaire : vérifier toutes les étiquettes et en réimprimer de nouvelles si nécessaire.

4.2. Vérifier la DDM (Date de Durabilité Minimale) des lots en vente

Lors du contrôle mensuel des produits :

1. Si la DDM dans plus de 1 contrôle mensuel : laisser le produit en vente.
2. Si DDM lors du prochain contrôle mensuel : mettre le produit en avant pour le vendre
3. Si DDM dépassée lors du contrôle mensuel : retirer le produit de la vente, noter son retrait, encoder la perte. Ils peuvent être vendus avec une ristourne, donnés à des clients, vos employés ou des restaurants sociaux pour éviter le gaspillage alimentaire (exemple : [Bourse Aux Dons](#) ou [les services d'aide alimentaire](#)) pour assurer une consommation rapide et éviter le gaspillage alimentaire. Jeter le produit s'il ne peut pas être écoulé.

4.3. Remplissage des silos et des fûts

- Si nécessaire, remplissez les silos/fûts de marchandises présentes dans le stock. Il est nécessaire de veiller à l'ouverture **d'un sac de produit à la fois** (pas d'ouverture de produit alimentaire en même temps qu'un produit non-alimentaire).



- S'il reste dans le stock **le même lot de produit**, remplissez les silos/fûts avec le reste du lot.
- Si un nouveau lot doit être entamé, emportez le silo/fût/bac/bocal pour procéder à son nettoyage et à son remplissage avec le nouveau lot.

Chaque jour, vérifier l'état des rayons, silos, bacs, bocaux et des fûts. S'assurer qu'ils sont bien remplis, propres et toujours bons pour la vente (vérifier date de péremption en cas de doutes après check visuel).

Pour éviter le gaspillage alimentaire, les fonds de fûts peuvent être proposés aux clients dans un contenant (bocal réutilisable en verre, idéalement) prêt à la vente ou pour faire goûter le produit gratuitement.

4.4. Nettoyage des silos et des fûts

Un rayon attractif doit être propre. Les silos et les fûts doivent être dépoussiérés et nettoyés à chaque changement de lot de produit. Il faut également prévoir un tableau de suivi (au format papier ou numérique) pour tracer la date de nettoyage du silo ou du fût, avec les informations suivantes :

- Nom de la personne en charge du nettoyage
- Date du nettoyage
- Type de contenant nettoyé
- Produit placé dans le contenant à nettoyer
- Changement de lot

Étapes du nettoyage :

1. Nettoyer à l'eau chaude avec un détergent vaisselle (biodégradable idéalement) ;
2. Rincer entièrement ;
3. Sécher soigneusement ;
4. Indiquer les informations sur le nettoyage dans le tableau de suivi (voir Annexe 3).

4.5. Pelles et pinces à vrac

Chaque jour, vérifier que chaque fût/bac contient la pelle ou la pince **propre** et correspondant à son contenant.

- Il est impératif de nettoyer les pelles et pinces à vrac au moins **une fois par jour au minimum en temps normal et au moins 3 fois par jours en période de crise sanitaire**.
- Afin de limiter les risques de contamination d'allergènes entre les silos, il est recommandé de regrouper spatialement les silos par types d'allergènes qu'ils contiennent. Pour éviter que les clients fassent passer par mégarde les pelles de silos contenant des allergènes vers des silo qui n'en contiennent pas, les pelles peuvent être attachées par une ficelle à leur silo.

5. PRÉCAUTIONS PARTICULIÈRES

5.1. Nuisibles

La vente en vrac induit un risque supplémentaire d'attirer des nuisibles dans l'espace de vente et le stock. Il est donc important d'avoir une approche préventive pour éviter toute mauvaise surprise, ainsi que de **noter dans un tableau toutes les constatations et actions entreprises**.

Des pièges à rongeurs sont disposés dans le magasin et la zone de stockage. Il existe pour cela des systèmes qui n'utilisent pas de poison et qui sont respectueux de l'environnement et minimisent la souffrance animale (par exemple, [Rentokil](#) utilise un système au CO₂ pour asphyxier le rongeur, qui permet aussi de réduire la souffrance de l'animal² et de prévenir l'entreprise que le piège a été activé et déclenche automatiquement une intervention surplace.

Des pièges à mites alimentaires sont disposés à différents endroits du magasin et particulièrement autour des silos de vrac.

Trois actions sont à mettre en place :

- **Chaque jour** : vérifier visuellement les fûts pour détecter la présence de mites. Si c'est le cas, éliminer le produit, nettoyer le contenant et remplacer le contenu.
- **Chaque semaine** : vérifier si les pièges ont attrapé des mites. Si besoin, en ajouter.
- **Une fois par mois** : vérifier systématiquement à l'intérieur des silos et fûts s'il y a une présence de mites.

A titre préventif, le commerçant doit veiller à fermer hermétiquement les contenants.

Si l'invasion est conséquente, ou si vous n'êtes pas présent en permanence pour éliminer les papillons, posez des pièges à phéromones. Enduits de glue, ils émettent une odeur attirant les mâles. Ainsi piégés, ces derniers ne pourront féconder les femelles.

Une autre solution consiste à utiliser des lampes UV (similaires à celles destinées aux moustiques) ou à congeler les produits les plus sensibles (farines) pour prévenir la présence d'insectes potentiels.

5.2. En cas de plainte de clients

En cas de retour de clients sur un produit défectueux :

1. Noter le retour dans un tableau « **plaintes clients** » correspondant. Ce tableau pourrait contenir les informations suivantes (pour utilisation interne dans le cadre de la gestion de la plainte uniquement) :
 - o Nom de la personne
 - o Date
 - o Produits concernés (et lot)
 - o Description du problème
 - o Action entreprises
2. Vérifier les autres produits du même lot.
3. Si autres produits défectueux : les renvoyer au fournisseur et compléter le « **Formulaire de réclamation fournisseur** ».

² [H Hackbarth et al, 2000](#)

6. PENSE-BÊTE POUR LE RESPONSABLE VRAC

6.1. Une fois par jour

- Vérifier que chaque fût/bac contient la pelle ou la pince **propre** et correspondant à son contenant.
- Vérifier visuellement les silos/fûts pour détecter la présence de mites. Si c'est le cas, éliminer le produit, nettoyer le contenant et remplacer le contenu.

6.2. Une fois par semaine au moins

- Vérifier TOUS les contenants du vrac. Si contenant vide ou presque :
 - Remplir avec le stock s'il s'agit du même lot ;
 - Vider le silo/fût et nettoyer le contenant si remplissage avec un nouveau lot. Remplir le tableau de nettoyage.
- Corriger les étiquettes (attention particulière la mention des allergènes et si nécessaire, numéros de lots, notamment), réimprimer les étiquettes modifiées.
- Noter sur un tableur informatique (exemple : Excel, Google Sheets...) l'état des stocks de chaque produit.
- Nettoyer les pelles et pinces à vrac au moins une fois par jour.
- Vérifier si les pièges ont attrapé des mites. Si besoin, en ajouter.

6.3. Une fois par mois

Contrôler chaque produit :

1. Si la DDM dans plus de 1 contrôle mensuel : laisser le produit en vente.
2. Si DDM lors du prochain contrôle mensuel : mettre le produit en avant pour le vendre
3. Si DDM lors du contrôle mensuel : retirer le produit de la vente, noter son retrait, encoder la perte. Ils peuvent être vendus avec une ristourne, donnés à des clients, vos employés ou des restaurants sociaux pour éviter le gaspillage alimentaire (exemple : [Bourse Aux Dons](#) ou [les services d'aide alimentaire](#)) pour assurer une consommation rapide et éviter le gaspillage alimentaire. Jeter le produit s'il ne peut pas être écoulé.

Nettoyer en profondeur l'espace vrac (armoires, sous-armoires, étagères, sol).

6.4. Une fois par an

Contrôler que tout le matériel est correctement entretenu (mécanismes des silos et fûts, état des contenants, pelles/pinces...).



Annexe 1 : Fiche produit – traçabilité des lots

FICHE TRAÇABILITÉ LOTS

Produit:

EAN/PLU:

Fournisseur :

Annexe 2 : Formulaire de réclamation fournisseurs

Formulaire de retours de produits et de demandes de crédit

Nom du fournisseur:

Date : .. / .. /

N° facture	Date facture	Produit commandé	Qté commandée	Produit reçu	Quantité reçue	Produits à reprendre par le fournisseur	Produits à créditer	Note de crédit reçue
123456	01-01-2001	25kg riz	1	5kg riz	1	5kg riz	5kg riz	Cocher quand reçue

Annexe 3 : Tableau de nettoyage