

**Documents associés :** *Fiche de Poste :*

« Réception des marchandises »

**Documents d'enregistrement :**

« Fiche mensuelle de contrôle réception des marchandises »

« Constat d'une non-conformité »

### Objectif

Ce document décrit les opérations de contrôle des produits alimentaires à réception des livraisons.

Ce document s'applique à toutes les livraisons de produits alimentaires par les fournisseurs référencés.

### Définition

Le contrôle des livraisons est une fonction importante de la qualité :

C'est au moment de la réception que les produits alimentaires « **changent de mains** » physiquement et que le restaurant « **prend la responsabilité des marchandises** ».

La personne qui reçoit la livraison doit s'assurer, avant de l'accepter, qu'elle est conforme à la réglementation et au bon de commande (DLC, DLUO, température, étiquetage, quantité, qualité...).

### Procédures

**Les procédures liées à la réception des produits alimentaires :**

- Généralités
- Vérification de la livraison des marchandises
- Température de contrôle et de tolérance
- Prise de température d'un produit
- Traitement des anomalies détectées à réception
- Traitement des anomalies détectées en cours d'utilisation

### Généralités

Les contrôles livraisons doivent être réalisés à réception de marchandises et pour les fournisseurs de produits alimentaires selon les critères suivants :

- Respect des jours de livraison
- Le chauffeur assure la livraison dans les locaux
- Chargement des palettes bien arrimées, filmées et Rolls serrés
- Intérieur du camion propre
- Tenue du chauffeur livreur
- Contrôle des températures
- Bon de livraison ou facture chiffrée, remis en main propre
- Vérifier la livraison par rapport au bon de commande
- Pas de substitution de produits de la part du fournisseur sans autorisation
- Vérifier le poids/calibre, qualité, durée de vie
- Apposer le tampon « Livraison conforme à la commande », avec signature et visa, sur le bon de livraison pour valider la livraison à la fois en termes de qualité que de quantité.

|                                         |            |
|-----------------------------------------|------------|
| <b>LIVRAISON CONFORME A LA COMMANDE</b> |            |
| Nom de la personne qui réceptionne      |            |
| Quantitatif                             | Qualitatif |
| <b>BON A PAYER</b>                      |            |
| Nom du responsable                      |            |
| Visa                                    | Date       |

# FICHE DE PROCEDURE

## Réception des marchandises

Version 1

12/12/2012

### Vérifications à la livraison des marchandises

| CONTROLES PRODUITS | A LA LIVRAISON                        |                                 |                                       |                                                 | DES PRODUITS                                                                    |                                                                                                                           |                                                                                               |                                            |
|--------------------|---------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
|                    | Propreté du véhicule                  | Respect jour/heure de livraison | Bon de livraison quantifié ou facture | Conformité à la commande                        | Emballage et conditionnement                                                    | Température de la marchandise                                                                                             | Date limite de consommation                                                                   | Qualité/Aspect                             |
|                    | Fréquence de contrôle<br>1 FOIS SUR 2 |                                 |                                       |                                                 | Fréquence de contrôle<br>A CHAQUE FOIS                                          |                                                                                                                           |                                                                                               |                                            |
| CHARCUTERIE        | X                                     | X                               | X                                     | Respect de la quantité et du poids (+ ou – 5 %) | Cartons en bon état / présence des étiquettes/ cartons fermés                   | Charcuterie Fraîche ou sous vide 0°C à +4° C<br><br>Charcuterie Sèche < +15 °C                                            | Charcuterie Fraiche ou sous vide = 10 jours<br><br>Minimum Charcuterie Sèche = 1 mois minimum | Absence de moisissures et d'aspect huileux |
|                    | Fréquence de contrôle<br>1 FOIS SUR 4 |                                 |                                       |                                                 | Fréquence de contrôle<br>A CHAQUE FOIS                                          |                                                                                                                           |                                                                                               |                                            |
| BOF                | X                                     | X                               | X                                     | Respect de la quantité et du poids (+ ou – 5 %) | Emballage<br><br>En bon état                                                    | Beurre<br>Yaourts crème 0°C à +8° C<br><br>Fromages préemballés 0°C à +4°C<br><br>Œufs frais <+15 °C<br><br>Lait < +25 °C | 10 jours Minimum<br><br><br><br><br>1 mois minimum                                            | < 4% œufs fêlés<br><br>< 1% œufs tâchés    |
|                    | Fréquence de contrôle<br>1 FOIS SUR 3 |                                 |                                       |                                                 | Fréquence de contrôle<br>A CHAQUE FOIS                                          |                                                                                                                           |                                                                                               |                                            |
| POISSONS FRAIS     | X                                     | X                               | X                                     | Respect de la quantité et du poids (+ ou – 5%)  | Poissons frais couverts de glaces dans un bac clos<br><br>Emballage en bon état | 0 à +2°C                                                                                                                  | Quelques jours suivant l'état de fraîcheur                                                    | Etat de fraîcheur des poissons             |

# FICHE DE PROCEDURE

## Réception des marchandises

Version 1

12/12/2012

### Vérifications à la livraison des marchandises

| CONTROLES<br>PRODUITS | A LA LIVRAISON                        |                                 |                                       |                                                                             | DES PRODUITS                                                                             |                                                                                                                            |                                                                                              |                                                                                      |
|-----------------------|---------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | Propreté du véhicule                  | Respect jour/heure de livraison | Bon de livraison quantifié ou facture | Conformité à la commande                                                    | Emballage et conditionnement                                                             | Température de la marchandise                                                                                              | Date limite de consommation                                                                  | Qualité/Aspect                                                                       |
|                       | Fréquence de contrôle<br>1 FOIS SUR 3 |                                 |                                       | Fréquence de contrôle<br>A CHAQUE FOIS                                      |                                                                                          |                                                                                                                            |                                                                                              |                                                                                      |
| SURGELES              | X                                     | X                               | X                                     | Respect de la quantité et du poids (+ ou – 5 %)                             | Sous vide non altéré et étiquetage des produits selon l’unité de vente (cartons, pièces) | T° < à -18°C                                                                                                               | Règle du Tiers Produit réceptionné durant le 1 <sup>er</sup> tiers de sa durée de vie        | DLC et Agrément CEE sur emballage Absence de présence de givre ou de cartons humides |
|                       | Fréquence de contrôle<br>1 FOIS SUR 4 |                                 |                                       | Fréquence de contrôle<br>A CHAQUE FOIS                                      |                                                                                          |                                                                                                                            |                                                                                              |                                                                                      |
| CAFE / THE            | X                                     | X                               | X                                     | Quantité                                                                    | Emballage Alimentaire                                                                    | < -18° C pour café congelé                                                                                                 | 1 mois minimum pour le café surgelé et lyophilisé.                                           | 10 jours minimum pour le café en grains ou moulu                                     |
|                       |                                       |                                 |                                       | Marque                                                                      | En bon état                                                                              |                                                                                                                            |                                                                                              |                                                                                      |
|                       | Fréquence de contrôle<br>1 FOIS SUR 4 |                                 |                                       | Fréquence de contrôle<br>A CHAQUE FOIS                                      |                                                                                          |                                                                                                                            |                                                                                              |                                                                                      |
| BOISSONS              | X                                     | X                               | X                                     | Quantité                                                                    | Bouteilles propres non ébréchées et étiquetage                                           | Absence de capsule ou de bande de garantie. Les consignes vides sont triées et rangées en casiers par marque, par l’hôtel. |                                                                                              |                                                                                      |
| FRUITS                | X                                     | X                               | X                                     | Respect de la quantité, du calibre, de la catégorie et du poids (+ ou – 5%) | Emballage en bon état                                                                    | Fruits frais > à +8°C<br><br>4 <sup>ème</sup> gamme 0°C à +4°C                                                             | 3% maxi de Fruits trop murs ou pas assez<br><br>Pour 4 <sup>ème</sup> gamme : règle du tiers | Fruits non tâchés, non moisis et non abîmés                                          |

# FICHE DE PROCEDURE

## Réception des marchandises

Version 1

12/12/2012

### Vérifications à la livraison des marchandises

| CONTROLES PRODUITS                  | A LA LIVRAISON                        |                                 |                                       |                                                | DES PRODUITS                                                                                                 |                               |                             |                                                        |
|-------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------|
|                                     | Propreté du véhicule                  | Respect jour/heure de livraison | Bon de livraison quantifié ou facture | Conformité à la commande                       | Emballage et conditionnement                                                                                 | Température de la marchandise | Date limite de consommation | Qualité/Aspect                                         |
|                                     | Fréquence de contrôle<br>1 FOIS SUR 4 |                                 |                                       |                                                | Fréquence de contrôle<br>A CHAQUE FOIS                                                                       |                               |                             |                                                        |
| BOULANGERIE ET VIENNOISERIE FRAÎCHE | X                                     | X                               | X                                     | Respect de la quantité et du poids (+ ou – 5%) | Emballage alimentaire<br>Sacs kraft pour le pain,<br>Cagettes plastiques alimentaires pour les viennoiseries | Température ambiante          | Produits cuits du jour      | Défaut ou excès de cuisson<br><br>Forme non acceptable |

### Température de contrôle et de tolérance

| Produits                     | T°C maximal à cœur | T°C de refus | Agrément sanitaire | DLC/DLUO date | Type de conditionnement                      |
|------------------------------|--------------------|--------------|--------------------|---------------|----------------------------------------------|
| Charcuterie cuite<br>Terrine | +4°C               | >+7°C        | OUI                | DLC           | Sous vide                                    |
| Charcuterie sèche            | +8°C               | >+15°C       | OUI                | DLUO          | Sous vide ou correctement protégé            |
| Viandes conditionnées        | +4°C               | >+7°C        | OUI                | DLC           | Sous vide ou correctement protégé            |
| Poissons frais               | +2°C               | >+5°C        | OUI                | NON           | Bac polystyrène (poissons couverts de glace) |
| Fruits et légumes            | -                  | >0 et <+8°C  | NON                | NON           | Caisse ou sac                                |
| Salades 4ème gamme           | +4°C               | >+7°C        | NON                | DLC           | Sachet sous atmosphère modifié               |
| Fromages frais               | +4°C               | +7°C         | OUI                | DLUO          | Boîte                                        |
| Produits laitiers Frais      | +7°C               | +10°C        | OUI                | DLC           | Pot, seau, sous film...                      |
| Denrées surgelées            | -18°C              | -15°C        | OUI                | DLC ou DLUO   | Sac, carton, sous vide                       |
| Glaces                       | -18°C              | -            | OUI                | DLC ou DLUO   | Carton                                       |
| Bières, eaux minérales, vins | -                  | -            | NON                | DLUO          | Bouteille, boîtes cubitainer                 |



**En cas de doute, se conformer à la température indiquée sur l'étiquette : dans ce cas, la tolérance d'acceptabilité du produit est la température sur l'étiquette +3°C.**

### Prise de température d'un produit

#### **Thermomètre à sonde : Mesure entre 2 produits**

L'utilisation d'un thermomètre à sonde facilite la prise de température et permet une prise de température sans contact avec l'aliment, donc élimine la contamination ou le risque de détérioration du conditionnement :

- Placer la sonde entre 2 produits
- Relever la température après les contrôles des produits frais
- Vérifier la conformité avec le tableau des températures
- Si dépassement, faire 2 mesures de températures supplémentaires et la moyenne des 3 sera la température de référence
- Identifier le produit percé et l'utiliser en priorité



**Exemple fournisseur:**  
**Réf. TH31**  
**SANIPOUSSE**



**Si la moyenne des 3 températures n'est pas conforme, prendre la température à cœur du produit.**

### Prise de température d'un produit

#### **Thermomètre infrarouge :**

Le thermomètre infrarouge prend la température en surface et les résultats peuvent être faussés s'il existe un film plastique qui n'est pas en contact avec l'aliment (exemple : salade 4<sup>ème</sup> gamme) ou s'il y a des surfaces réfléchissantes (inox, miroirs...) :

- Ouvrir le carton et faire la prise de température par sondage en balayant la surface à 5 centimètres du produit.



**Exemple fournisseur :**  
*Thermomètre Flashfood Solo*



- Ne jamais pointer le faisceau vers les yeux.
- En cas de litige, utiliser le thermomètre à sonde et prendre la température à cœur du produit qui sera la seule valable.
- La prise de température des produits chauds donnera une température erronée car l'appareil mesurera la vapeur ou la surface et non l'intérieur.

# FICHE DE PROCEDURE

## Réception des marchandises

Version 1

12/12/2012

### Traitement des anomalies détectées à réception

Quelle que soit l'anomalie observée, elle doit faire l'objet d'une non-conformité sur Accorshop ou sur le site intranet des achats.

|                                             | Critères                                                                                                                                                                           | Critères de refus                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tenue du chauffeur                          | * Propreté vestimentaire et corporelle                                                                                                                                             | Si non conforme, faire une non-conformité sur Accorshop<br><br>Ne pas refuser systématiquement<br><br><b>VOIR AVEC L'ENCADREMENT</b>                            |
| Etat du chargement                          | * Rangement satisfaisant des produits dans le camion (absence de casse, de produits lourds sur produits fragiles..)                                                                |                                                                                                                                                                 |
| Propreté et état du camion                  | * Vérifier l'absence d'odeur à l'ouverture du camion, la propreté intérieure et l'état de la caisse                                                                                |                                                                                                                                                                 |
| Température                                 | * Mesurer la température entre 2 paquets de cartons fermés, sauf pour les surgelés (entre 2 sachets)                                                                               | Si la Température à cœur des produits est supérieure à +3°C à la valeur réglementaire<br><br><b>REFUS SYSTEMATIQUE</b>                                          |
| Etiquetage réglementaire                    | * Intitulé du produit<br>* Sa composition, marque de salubrité, le lot, la DLC et date de fabrication                                                                              | DLC ou DLUO dépassées<br><br>Etiquetage et durée de vie non conforme<br><br><b>REFUS SYSTEMATIQUE</b>                                                           |
|                                             | * Pour les viandes: origine de naissance, d'élevage, abattoir et découpe                                                                                                           |                                                                                                                                                                 |
| Intégrité des emballages et conditionnement | * Vérifier si présence des défauts suivants:<br>- Conditionnement percé<br>- Traces de chaussures sur les cartons<br><br>- Emballages écrasés, abîmés, boîtes de conserves bombées | Conditionnement sous vide fuité<br><br>Conditionnement déchiré<br><br>Conserves déformées<br><br><b>REFUS SYSTEMATIQUE</b>                                      |
| Aspect fraîcheur                            | * Vérifier la couleur, l'odeur, la texture<br>* Vérifier l'absence de givrage excessif sur produits surgelés                                                                       | Produits altérés ou en début d'altération<br><br>Produits surgelés en grande quantité pris en glace et ne pouvant être séparés<br><br><b>REFUS SYSTEMATIQUE</b> |

### Traitement des anomalies détectées en cours d'utilisation

Il s'agit dans ce cas d'une anomalie qui n'a pas été détectée lors de la livraison mais lors de l'utilisation du produit :

- Définir une zone de stockage spécifique

Cette zone de stockage peut être une étagère, ou partie d'une étagère en chambre froide positive qui sera momentanément réservée à ce stockage de denrées non conformes.

Cette zone sera physiquement séparée du reste des produits stockés (aucun produit conforme ne devra être stocké à proximité).

- Identifier le produit avec un écriteau ou une étiquette

**PRODUIT NON CONFORME  
NE PAS TOUCHER**

- Cette non-conformité doit être remontée à la direction des achats via une fiche de non-conformité présente sur Accorshop ou sur le site intranet des achats.



- Pas d'évacuation des déchets pendant la livraison
- Séparation des produits frais, surgelés, d'épicerie, d'entretien