



Serv. Télé-commercial

CONDUITE A TENIR EN CAS DE RAPPEL

Code :	F_I_S4_22
Version :	05
Date :	09.01.18

1/ Objet et définition

Brake doit être capable de gérer les rappels de denrées de façon efficace et maîtrisée afin d'assurer la sécurité des aliments. Ce document explique les opérations à mener à bien au niveau du commerce pour y parvenir.

Le Rappel est PRIORITAIRE, il met en jeu la Sécurité des Aliments.

Le rappel de denrées est une opération qui vise à **interrompre la consommation** de produits défectueux lorsqu'il existe un risque avéré ou même potentiel pour le consommateur.
Le rappel, c'est la reprise du produit auprès de nos clients.

2/ Personnes concernées par ce document

Les personnes suivantes doivent être capables de mener à bien cette instruction :

- les Responsables Télé-commerciales (RTC),
- les Responsables Télé-commerciales Grands Comptes (RTCGC),
- les Télé-commerciales (TC),
- les Télé-commerciales Grands Comptes (TCGC),
- les Responsables des Ventes (RV),
- les Responsables des Ventes Grands Comptes (RVGC),
- les suppléants des RTC et RTCGC.

Qui	Quoi	Commentaire
RTC, RTCGC, et suppléants	<p>Recevoir l'information du Rappel par un appel téléphonique du serv. Qualité</p> <pre> graph TD A[Recevoir l'information du Rappel par un appel téléphonique du serv. Qualité] --> B[Recevoir le message d'alerte de la Qualité par mail et par message SAP] B --> C[Trier les clients de son agence commerciale] C --> D[Répartir les clients par TC] D --> E{Le nbre de clients est supérieur à 30 ?} E -- NON --> F{Le contact des clients est-il pris en charge par le serv. Qualité ?} F -- OUI --> G((1)) F -- NON --> H[Appeler les clients concernés par téléphone] H --> I{Appel réussi ?} I -- OUI --> J((2)) I -- NON --> K{Le lendemain est -il un jour férié ou un samedi ?} K -- OUI --> L((3)) K -- NON --> M((4)) </pre>	Voir § 4 Pré-alerte téléphonique
RTC, RTCGC, et suppléants	Recevoir le message d'alerte de la Qualité par mail et par message SAP	Voir § 5.1 Mode d'envoi du message
RTC, RTCGC, suppléants	Trier les clients de son agence commerciale	Voir § 5.2 Tri de la liste clients Voir Annexe 1 : Mémo pour l'utilisation d'Open Office
RTC, RTCGC, suppléants	Répartir les clients par TC	Voir § 5.2 Tri de la liste clients
TCGC et TC	<p>Le nbre de clients est supérieur à 30 ?</p> <p>OUI</p> <p>Le contact des clients est-il pris en charge par le serv. Qualité ?</p> <p>NON</p> <p>Appeler les clients concernés par téléphone</p> <p>Appel réussi?</p> <p>Le lendemain est -il un jour férié ou un samedi?</p> <p>NON</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>Le service Qualité demande au RTC, RTCGC ou leur suppléant si ils veulent assurer le contact des clients</p> <p>Voir § 5.3 Appel des clients « Un appel réussi » est un appel avec contact direct avec le client « habileté pour vérifier les stocks »</p>

Qui	Quoi	Commentaire
TCGC et TC		Voir § 5.3 Appel des clients Donner en cas, de question particulière, les coordonnées du service Qualité.
TCGC et TC	<p>Inform the client about the recall and ask them to check their stock</p>	Voir § 5.4 Enregistrement du litige et du bon de reprise Il est impératif de fixer un jour de reprise.
TCGC et TC RTC et RTCGC	<p>Remplir le bon de reprise ainsi que le litige SAP avec le code affectation litige 13, si le client a des produits concernés par le rappel</p>	
TCGC et TC	Remplir le tableau	Voir § 5.5 Enregistrement des informations dans le tableau.
TCGC et TC	Envoyer mail ou fax au client couplé avec courrier	Compléter le nom et l'adresse du client sur le courrier type et l'édition en 2 exemplaires.
TCGC et TC		L'envoi du fax (courrier type complété) se fait dans la journée ouvrable qui suit le début de l'alerte.
TCGC et TC	Confier au RTV, RTVGC ou leur suppléant, l'accusé de réception du mail ou fax	Le RTC ou RTCGC doit conserver l'accusé de réception du fax En cas de coordonnées erronées (N°Fax, mail ou adresse postale), prévenir l'ADV pour mettre à jour le fichier correspondant.
TCGC et TC	Remettre au RTC ou RTCGC le double du courrier envoyé	Le RTC doit conserver le double du courrier et le tenir à disposition de la Qualité
TCGC et TC	Remplir le tableau	
TCGC et TC	Remettre le tableau final à la RTC ou RTCGC	
TCGC et TC		
RTCGC et RTC	<p>Recontacter les clients par téléphone, suite info pop up, dans la semaine suivant le rappel</p> <p>Envoyer le tableau au Service Qualité et aux agents de retour concernés sous 36h, puis sous 7jours en cas de contact client via fax, mail ou courrier</p>	
	FIN	

3/ Gestion des absences

Les RTC et RTCGC devront avoir désigné un suppléant au sein de leur équipe.

Les RTC, RTCGC et leur suppléant ne prendront pas de congés en même temps.

Les coordonnées du suppléant sont transmises au service Qualité qui les intégrera à la liste de rappel pour les messages SAP et mails.

Lors des congés des RTC et RTCGC, le suppléant assurera la coordination de l'alerte dans les délais impartis sous la responsabilité du RV ou du RVGC.

Le nom du suppléant figure **systématiquement** dans les messages d'absence des RTC ET RTCGC avec ses coordonnées.

4/ Pré-alerte par SMS

Avant d'envoyer le message d'alerte, le service Qualité envoie un SMS à tous les RTC et RTCGC concernés.

Les TC suppléantes ainsi que le RV, ou RVCG sont prévenus. Ces personnes prendront en charge le rappel, épaulées par le service Qualité en cas d'absence du RTC ou RTCGC.

Si le nombre de clients par agence commerciale est supérieur à 30, le service Qualité détermine le mode d'envoi de l'alerte. Le Service Qualité peut envoyer le message de rappel par fax ou mail, si les informations sont disponibles sur SAP, ou par courrier. Cette tâche peut être sous-traitée par un prestataire.

5/ Traitement du rappel

Ces alertes doivent être traitées en priorité.

5.1/ Mode d'envoi du message

Les messages de rappel sont envoyés aux agences commerciales par le service Qualité de Limonest, **par mail et par message SAP** uniquement aux régions concernées.

Ils sont identifiés par leur n° de chrono.

Ex : RAPPEL QUALITE*****2011 04 04 ECLAIR CHOCOLAT PASQUIER*****
2011.04.04 = 4^{ème} blocage du mois d'avril 2011.

Avec le message mail, sont joints les documents ci-dessous :

- la liste des clients concernés par le rappel
- le document type de rappel-retrait qui reprend l'identification du produit, du fournisseur et le motif du rappel
- le courrier type à adresser aux clients non joignables, **y compris en cas de fermeture de l'établissement.**

5.2/ Tri de la liste clients

Ag Com	Agence com	S Vte	Secteur vente	STC
A013	Gds Cpts-March Ouest	A01302	GDS CPTS - MAR OUEST	182
A010	Indpts Ouest	A01021	LORIENT QUIMPER	154

Sélectionner dans le fichier les clients de votre agence commerciale, puis trier les clients par STC (secteur Télécommerciale). Pour l'utilisation de ces fonctions sur Calc Open Office se reporté sur l'**Annexe 1**

Répartir ensuite les clients par TC.

5.3/ Appel des clients

« Un appel réussi » est un appel avec contact direct avec le client habilité pour vérifier les stocks (laisser un message sur répondeur ou à un standardiste n'est pas « un appel réussi »)

Informer le client en reprenant les termes exacts de l'alerte et lui demander de vérifier ses stocks.

Si le produit rappelé est en train d'être cuisiné, demander expressément au client de ne pas servir le produit et appeler le service Qualité afin qu'il statue sur le devenir du produit.

Lors de la prise de commande avec un client qui a été contacté par fax, mail ou courrier, lui reparler de l'alerte et lui demander s'il a le produit dans ses stocks.

Quand un client, contacté par fax, mail ou courrier, téléphone pour indiquer qu'il a le produit, noter la quantité et fixer le jour de reprise. Ce jour coïncide avec un jour de livraison.

Si le client n'a pas de livraison avant 2 semaines, informer le RTC ou RTCGC.

Il contactera le responsable Trafic et déterminera avec lui le jour de reprise.

5.4/ Enregistrement du litige et du bon de reprise

Pour chaque quantité bloquée par les clients, le TC doit :

- compléter un bon de reprise. Il indique en motif « Alerte sanitaire » et affecte le motif 13 « Rappel ». Ces bons de reprises peuvent éventuellement être imprimés sur papier couleur,
- enregistrer un litige sous le **code 13** qui permet de différencier les produits faisant l'objet d'un rappel des reprises programmées,
- voir avec le service Trafic pour joindre le nombre d'auto-collants « Produit rappel », au bon de reprise, selon le nombre de cartons à reprendre.

5.5/ Enregistrement des informations dans le tableau

5.5.1/ Contact du client par téléphone

Si l'appel téléphonique est réussi (contact direct avec le client) :

Chaque TC doit noter son nom, le nom du client, le mode de contact, la date, l'heure et la quantité restant chez le client.

Si le client n'a plus le produit en stock, indiquer « 0 ».

Déterminer avec le client la date de reprise, et indiquer le site de reprise.

5.5.2/ Contact du client par fax, mail ou courrier

Nom de la TC	Nom du client	Mode de contact	Date du contact (date AR pour fax ou mail)	Heure du contact (Heure AR pour fax et mail)	Quantité restante chez le client (théorique)	Date de reprise	Site de reprise	Quantités réellement reprises	Remarques
Christelle	Mr Yvon	fax + téléphone	08/04/2014 11/04/2014	12H43 15H50	1 carton	14/04/2014	AY10		

Si le mode de contact est le fax, mail ou le courrier, noter son nom, le nom du client à qui est adressé le document, le mode de contact, la date et l'heure de l'envoi du courrier ou la date et l'heure de l'accusé de réception du fax ou mail.

Lors de la prise de commande suivante ou quand le client appelle pour indiquer les quantités à reprendre, le tableau doit être re-complété avec les informations fournies par le client en rouge dans le tableau.

5.6/ Synthèse des quantités

Dans les 36 heures qui suivent l'envoi du message de rappel, le RTC, le RTCGC ou leur suppléant renvoie le tableau au Service Qualité ainsi qu'aux agents de retour des sites de reprise.

Il informe le service Qualité et l'agent de retour concerné de tout changement effectué dans ce tableau.

6/ Suivi du rappel par le service Qualité

Le service chargé de la sécurité des aliments fait le point au bout de 36 heures sur les réponses des RTC et TTCGC.

Il relance les RTC, RTCGC ou leur suppléant qui n'ont pas répondu et note les délais maximums d'information des clients dans le document de synthèse en fin de rappel, pour chaque agence.

Les délais d'information des clients lors des rappels font partie des indicateurs suivis dans le cadre de notre politique Qualité définie pour notre démarche ISO 22000.

Annexe 1

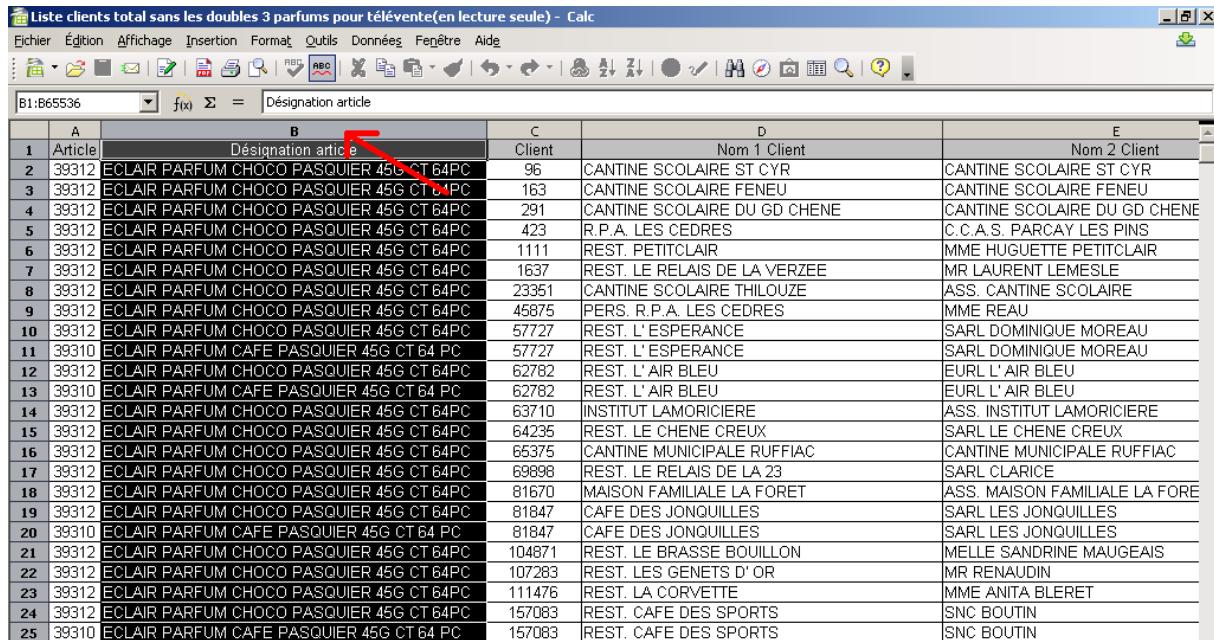
Mémo pour l'utilisation de certaines fonctions de Calc d'Open Office

Code : F_I_S4_22

Version : 4

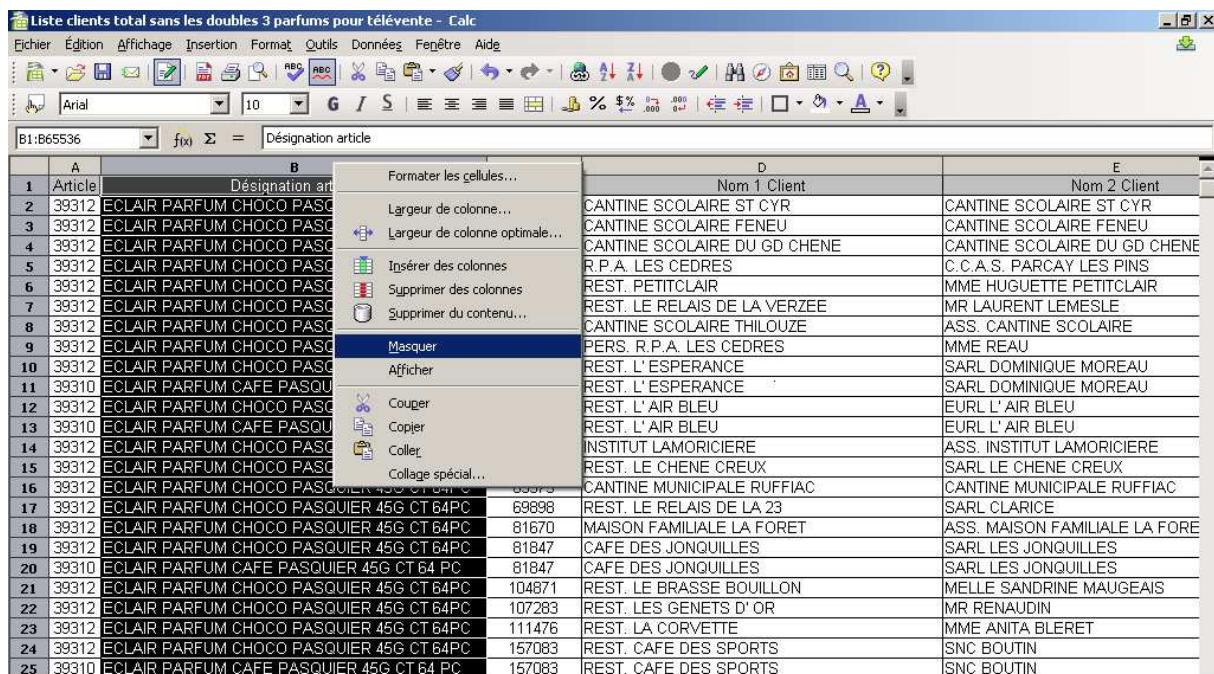
Date : 31/07/14

Masquer une ou des colonnes



A	B	C	D	E
1	Désignation article	Client	Nom 1 Client	Nom 2 Client
2	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	96	CANTINE SCOLAIRE ST CYR	CANTINE SCOLAIRE ST CYR
3	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	163	CANTINE SCOLAIRE FENEU	CANTINE SCOLAIRE FENEU
4	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	291	CANTINE SCOLAIRE DU GD CHENE	CANTINE SCOLAIRE DU GD CHENE
5	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	423	R.P.A. LES CEDRES	C.C.A.S. PARCAY LES PINS
6	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	1111	REST. PETITCLAIR	MME HUGUETTE PETITCLAIR
7	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	1637	REST. LE RELAIS DE LA VERZEE	MR LAURENT LEMESLE
8	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	23351	CANTINE SCOLAIRE THILOUZE	ASS. CANTINE SCOLAIRE
9	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	45875	PERS. R.P.A. LES CEDRES	MME REAU
10	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	57727	REST. L'ESPERANCE	SARL DOMINIQUE MOREAU
11	39310 ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64 PC	57727	REST. L'ESPERANCE	SARL DOMINIQUE MOREAU
12	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	62782	REST. L'AIR BLEU	EURL L'AIR BLEU
13	39310 ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64 PC	62782	REST. L'AIR BLEU	EURL L'AIR BLEU
14	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	63710	INSTITUT LAMORICIERE	ASS. INSTITUT LAMORICIERE
15	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	64235	REST. LE CHENE CREUX	SARL LE CHENE CREUX
16	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	65375	CANTINE MUNICIPALE RUFFIAC	CANTINE MUNICIPALE RUFFIAC
17	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	69898	REST. LE RELAIS DE LA 23	SARL CLARICE
18	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	81670	MAISON FAMILIALE LA FORET	ASS. MAISON FAMILIALE LA FORE
19	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	81847	CAFE DES JONQUILLES	SARL LES JONQUILLES
20	39310 ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64 PC	81847	CAFE DES JONQUILLES	SARL LES JONQUILLES
21	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	104871	REST. LE BRASSE BOUILLON	MELLE SANDRINE MAUGEAIS
22	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	107283	REST. LES GENETS D'OR	MR RENAUDIN
23	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	111476	REST. LA CORVETTE	MME ANITA BLERET
24	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	157083	REST. CAFE DES SPORTS	SNC BOUTIN
25	39310 ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64 PC	157083	REST. CAFE DES SPORTS	SNC BOUTIN

Commencer par sélectionner la ou les colonnes que vous voulez masquer. Pour sélectionner les colonnes cliquer gauche sur les lettres des colonnes (flèche rouge).



A	B	C	D	E
1	Désignation article	Client	Nom 1 Client	Nom 2 Client
2	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	CANTINE SCOLAIRE ST CYR	CANTINE SCOLAIRE ST CYR	
3	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	CANTINE SCOLAIRE FENEU	CANTINE SCOLAIRE FENEU	
4	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	CANTINE SCOLAIRE DU GD CHENE	CANTINE SCOLAIRE DU GD CHENE	
5	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	R.P.A. LES CEDRES	C.C.A.S. PARCAY LES PINS	
6	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	REST. PETITCLAIR	MME HUGUETTE PETITCLAIR	
7	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	REST. LE RELAIS DE LA VERZEE	MR LAURENT LEMESLE	
8	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	CANTINE SCOLAIRE THILOUZE	ASS. CANTINE SCOLAIRE	
9	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	PERS. R.P.A. LES CEDRES	MME REAU	
10	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	REST. L'ESPERANCE	SARL DOMINIQUE MOREAU	
11	39310 ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64 PC	REST. L'ESPERANCE	SARL DOMINIQUE MOREAU	
12	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	REST. L'AIR BLEU	EURL L'AIR BLEU	
13	39310 ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64 PC	REST. L'AIR BLEU	EURL L'AIR BLEU	
14	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	INSTITUT LAMORICIERE	ASS. INSTITUT LAMORICIERE	
15	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	REST. LE CHENE CREUX	SARL LE CHENE CREUX	
16	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	CANTINE MUNICIPALE RUFFIAC	CANTINE MUNICIPALE RUFFIAC	
17	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	REST. LE RELAIS DE LA 23	SARL CLARICE	
18	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	81670 MAISON FAMILIALE LA FORET	ASS. MAISON FAMILIALE LA FORE	
19	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	81847 CAFE DES JONQUILLES	SARL LES JONQUILLES	
20	39310 ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64 PC	81847 CAFE DES JONQUILLES	SARL LES JONQUILLES	
21	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	104871 REST. LE BRASSE BOUILLON	MELLE SANDRINE MAUGEAIS	
22	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	107283 REST. LES GENETS D'OR	MR RENAUDIN	
23	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	111476 REST. LA CORVETTE	MME ANITA BLERET	
24	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	157083 REST. CAFE DES SPORTS	SNC BOUTIN	
25	39310 ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64 PC	157083 REST. CAFE DES SPORTS	SNC BOUTIN	

Une fois la colonne sélectionnée, cliquer droit sur la lettre de la colonne puis cliquer sur "masquer".

Liste clients total sans les doubles 3 parfums pour télève - Calc

A	C	D	E	F
Article	Client	Nom 1 Client	Nom 2 Client	Nom Contact
2 39312	96	CANTINE SCOLAIRE ST CYR	CANTINE SCOLAIRE ST CYR	MME CLAVEREUIL
3 39312	163	CANTINE SCOLAIRE FENEU	CANTINE SCOLAIRE FENEU	MR BLOUDIER FRANCK
4 39312	291	CANTINE SCOLAIRE DU GD CHENE	CANTINE SCOLAIRE DU GD CHENE	Mme DAVID
5 39312	423	R.P.A. LES CEDRES	C.C.A.S. PARCAY LES PINS	MME REAU
6 39312	1111	REST. PETITCLAIR	MME HUGUETTE PETITCLAIR	MME PETITCLAIR
7 39312	1637	REST. LE RELAIS DE LA VERZEE	MR LAURENT LEMESLE	MR LEMESLE
8 39312	23351	CANTINE SCOLAIRE THILOUZE	ASS. CANTINE SCOLAIRE	MME AUPEUTIT COLETTE
9 39312	45875	PERS. R.P.A. LES CEDRES	MME REAU	
10 39312	57727	REST. L'ESPÉRANCE	SARL DOMINIQUE MOREAU	MR MOREAU
11 39310	57727	REST. L'ESPÉRANCE	SARL DOMINIQUE MOREAU	MR MOREAU
12 39312	62782	REST. L'AIR BLEU	EURL L'AIR BLEU	MR FRASIAK STEPHANE
13 39310	62782	REST. L'AIR BLEU	EURL L'AIR BLEU	MR FRASIAK STEPHANE
14 39312	63710	INSTITUT LAMORICIERE	ASS. INSTITUT LAMORICIERE	MME AVERTY
15 39312	64235	REST. LE CHENE CREUX	SARL LE CHENE CREUX	MR BOSSARD CLAUDY
16 39312	65375	CANTINE MUNICIPALE RUFFIAC	CANTINE MUNICIPALE RUFFIAC	MME ROLLAND
17 39312	69898	REST. LE RELAIS DE LA 23	SARL CLARICE	Fabrice MARTINI
18 39312	81670	MAISON FAMILIALE LA FORET	ASS. MAISON FAMILIALE LA FORET	MR BERNARD ALLAN
19 39312	81847	CAFE DES JONQUILLES	SARL LES JONQUILLES	MR.BOURLIER THIERRY
20 39310	81847	CAFE DES JONQUILLES	SARL LES JONQUILLES	MR.BOURLIER THIERRY
21 39312	104871	REST. LE BRASSE BOUILLON	MELLE SANDRINE MAUGEAIS	Mme GOUDEI Sandrine
22 39312	107283	REST. LES GENETS D'OR	MR RENAUDIN	THIERRY
23 39312	111476	REST. LA CORVETTE	MME ANITA BLERET	BLERE
24 39312	157083	REST. CAFE DES SPORTS	SNC BOUTIN	MR BOUTIN
25 39310	157083	REST. CAFE DES SPORTS	SNC BOUTIN	MR BOUTIN

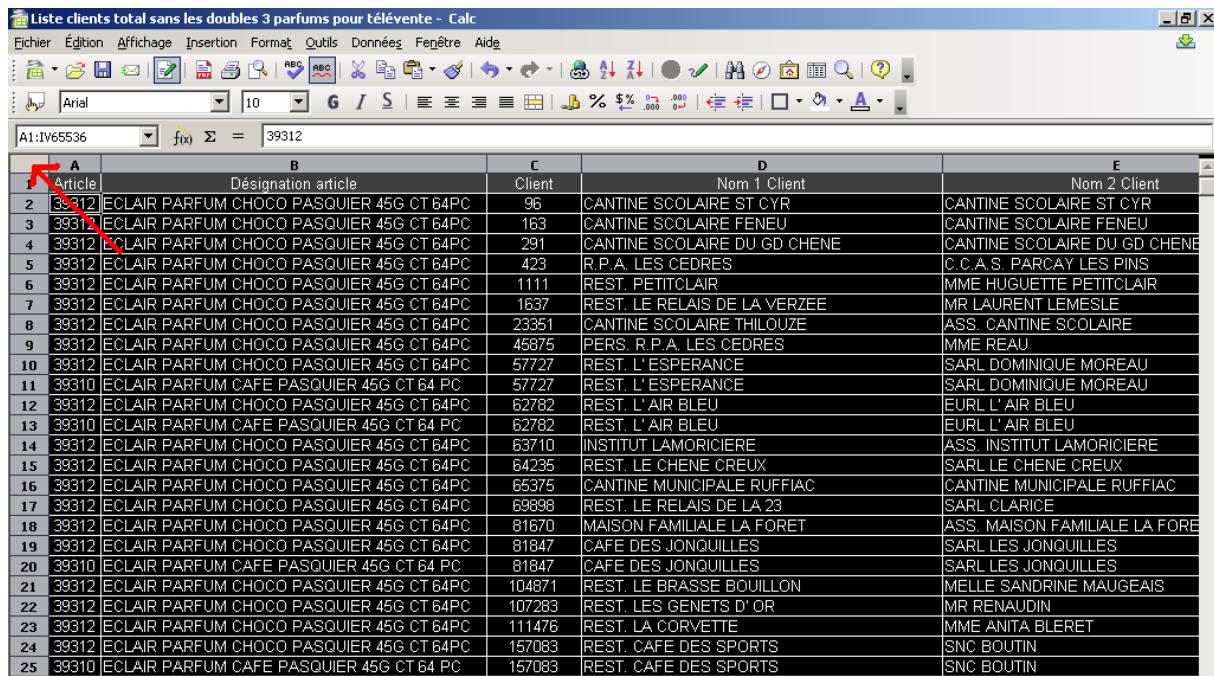
Pour réafficher les colonnes masquées, sélectionner les colonnes de part et d'autre de la colonne masquée, en cliquant de manière continue (glissement) sur les lettres des colonnes (ici A et C).

Liste clients total sans les doubles 3 parfums pour télève - Calc

A	C	D	E	F
Article	Client	Nom 1 Client	Nom 2 Client	Nom Contact
2 39312	96	CANTINE SCOLAIRE ST CYR	CANTINE SCOLAIRE ST CYR	MME CLAVEREUIL
3 39312	163	CANTINE SCOLAIRE FENEU	CANTINE SCOLAIRE FENEU	MR BLOUDIER FRANCK
4 39312	291	CANTINE SCOLAIRE DU GD CHENE	CANTINE SCOLAIRE DU GD CHENE	Mme DAVID
5 39312	423	R.P.A. LES CEDRES	C.C.A.S. PARCAY LES PINS	MME REAU
6 39312	1111	REST. PETITCLAIR	MME HUGUETTE PETITCLAIR	MME PETITCLAIR
7 39312	1637	REST. LE RELAIS DE LA VERZEE	MR LAURENT LEMESLE	MR LEMESLE
8 39312	23351	CANTINE SCOLAIRE THILOUZE	ASS. CANTINE SCOLAIRE	MME AUPEUTIT COLETTE
9 39312	45875	PERS. R.P.A. LES CEDRES	MME REAU	
10 39312	57727	REST. L'ESPÉRANCE	SARL DOMINIQUE MOREAU	MR MOREAU
11 39310	57727	REST. L'ESPÉRANCE	SARL DOMINIQUE MOREAU	MR MOREAU
12 39312	62782	REST. L'AIR BLEU	EURL L'AIR BLEU	MR FRASIAK STEPHANE
13 39310	62782	REST. L'AIR BLEU	EURL L'AIR BLEU	MR FRASIAK STEPHANE
14 39312	63710	INSTITUT LAMORICIERE	ASS. INSTITUT LAMORICIERE	MME AVERTY
15 39312	64235	REST. LE CHENE CREUX	SARL LE CHENE CREUX	MR BOSSARD CLAUDY
16 39312	65375	CANTINE MUNICIPALE RUFFIAC	CANTINE MUNICIPALE RUFFIAC	MME ROLLAND
17 39312	69898	REST. LE RELAIS DE LA 23	SARL CLARICE	Fabrice MARTINI
18 39312	81670	MAISON FAMILIALE LA FORET	ASS. MAISON FAMILIALE LA FORET	MR BERNARD ALLAN
19 39312	81847	CAFE DES JONQUILLES	SARL LES JONQUILLES	MR.BOURLIER THIERRY
20 39310	81847	CAFE DES JONQUILLES	SARL LES JONQUILLES	MR.BOURLIER THIERRY
21 39312	104871	REST. LE BRASSE BOUILLON	MELLE SANDRINE MAUGEAIS	Mme GOUDEI Sandrine
22 39312	107283	REST. LES GENETS D'OR	MR RENAUDIN	THIERRY
23 39312	111476	REST. LA CORVETTE	MME ANITA BLERET	BLERE
24 39312	157083	REST. CAFE DES SPORTS	SNC BOUTIN	MR BOUTIN
25 39310	157083	REST. CAFE DES SPORTS	SNC BOUTIN	MR BOUTIN

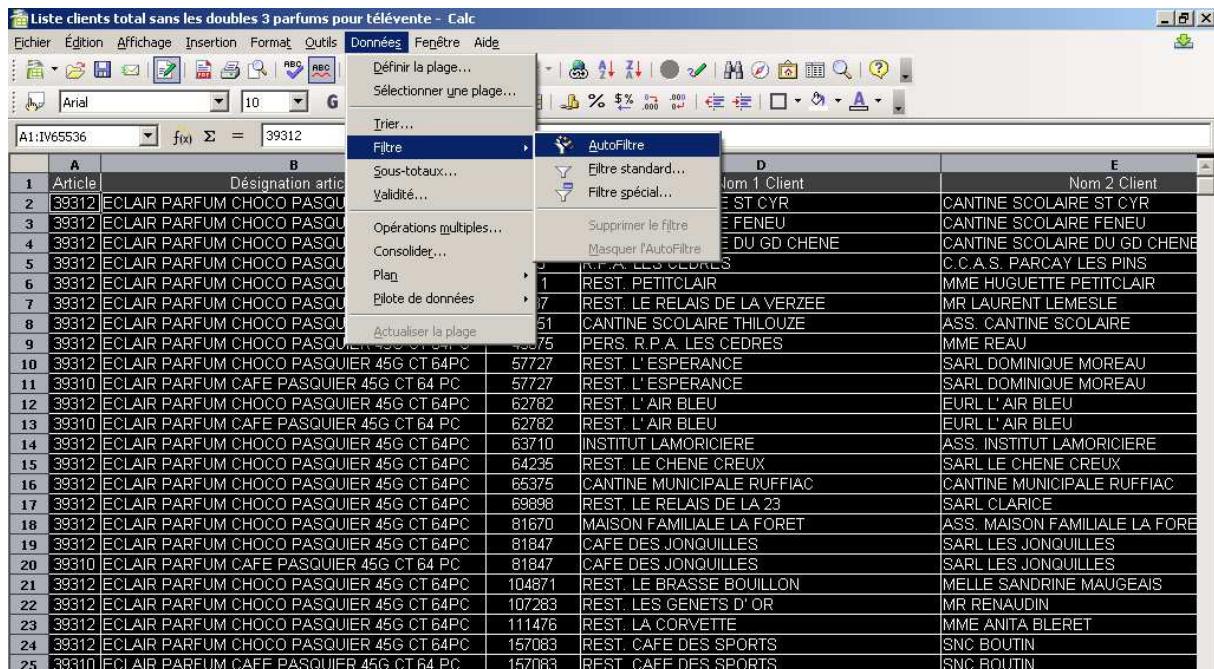
Puis sélectionner "afficher" pour faire réapparaître la ou les colonnes qui ont été masquées.

Mettre un filtre sur un tableau



A	B	C	D	E
Article	Désignation article	Client	Nom 1 Client	Nom 2 Client
2	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	96	CANTINE SCOLAIRE ST CYR	CANTINE SCOLAIRE ST CYR
3	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	163	CANTINE SCOLAIRE FENEU	CANTINE SCOLAIRE FENEU
4	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	291	CANTINE SCOLAIRE DU GD CHENE	CANTINE SCOLAIRE DU GD CHENE
5	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	423	R.P.A. LES CEDRES	C.C.A.S. PARCAY LES PINS
6	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	1111	REST. PETITCLAIR	MME HUGUETTE PETITCLAIR
7	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	1637	REST. LE RELAIS DE LA VERZEE	MR LAURENT LEMESLE
8	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	23351	CANTINE SCOLAIRE THILOUZE	ASS. CANTINE SCOLAIRE
9	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	45875	PERS. R.P.A. LES CEDRES	MME REAU
10	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	57727	REST. L'ESPÉRANCE	SARL DOMINIQUE MOREAU
11	39310 ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64 PC	57727	REST. L'ESPÉRANCE	SARL DOMINIQUE MOREAU
12	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	62782	REST. L'AIR BLEU	EURL L' AIR BLEU
13	39310 ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64 PC	62782	REST. L'AIR BLEU	EURL L' AIR BLEU
14	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	63710	INSTITUT LAMORICIÈRE	ASS. INSTITUT LAMORICIÈRE
15	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	64235	REST. LE CHENE CREUX	SARL LE CHENE CREUX
16	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	65375	CANTINE MUNICIPALE RUFFIAC	CANTINE MUNICIPALE RUFFIAC
17	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	69898	REST. LE RELAIS DE LA 23	SARL CLARICE
18	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	81670	MAISON FAMILIALE LA FORET	ASS. MAISON FAMILIALE LA FORET
19	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	81847	CAFE DES JONQUILLES	SARL LES JONQUILLES
20	39310 ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64 PC	81847	CAFE DES JONQUILLES	SARL LES JONQUILLES
21	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	104871	REST. LE BRASSE BOUILLON	MELLE SANDRINE MAUGEAIS
22	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	107283	REST. LES GENETS D' OR	MR RENAUDIN
23	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	111476	REST. LA CORVETTE	MME ANITA BLERET
24	39312 ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	157083	REST. CAFE DES SPORTS	SNC BOUTIN
25	39310 ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64 PC	157083	REST. CAFE DES SPORTS	SNC BOUTIN

Pour mettre un filtre sur un document Open office, commencer par sélectionner l'ensemble du tableau (clic gauche sur la cellule en haut à gauche du tableau = flèche rouge).



Définir la plage...
Sélectionner une plage...
Irier...
Filtre >
AutoFiltre
Filtre standard...
Filtre spécial...
Supprimer le filtre
Masquer l'AutoFiltre
R.P.A. LES CEDRES
1 REST. PETITCLAIR
2 REST. LE RELAIS DE LA VERZEE
3 CANTINE SCOLAIRE THILOUZE
4 PERS. R.P.A. LES CEDRES
5 REST. L'ESPÉRANCE
6 REST. L'ESPÉRANCE
7 REST. L'AIR BLEU
8 REST. L'AIR BLEU
9 INSTITUT LAMORICIÈRE
10 REST. LE CHENE CREUX
11 CANTINE MUNICIPALE RUFFIAC
12 REST. LE RELAIS DE LA 23
13 MAISON FAMILIALE LA FORET
14 CAFE DES JONQUILLES
15 SARL CLARICE
16 ASS. MAISON FAMILIALE LA FORET
17 SARL LES JONQUILLES
18 MELLE SANDRINE MAUGEAIS
19 MR RENAUDIN
20 MME ANITA BLERET
21 SNC BOUTIN
22 SNC BOUTIN

Puis aller dans Données > Filtre > AutoFiltre pour mettre en place le filtre.

Liste clients total sans les doubles 3 parfums pour télèvante - Calc

Fichier Édition Affichage Insertion Format Outils Données Fenêtre Aide

A1:IV1 f(x) Σ = Article

A	B	C	D	E	
1	Article	Désignation article	Client	Nom 1 Client	Nom 2 Client
2	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	96	CANTINE SCOLAIRE ST CYR	CANTINE SCOLAIRE ST CYR
3	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	163	CANTINE SCOLAIRE FENEU	CANTINE SCOLAIRE FENEU
4	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	291	CANTINE SCOLAIRE DU GD CHENE	CANTINE SCOLAIRE DU GD CHENE
5	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	423	R.P.A. LES CEDRES	C.C.A.S. PARCAY LES PINS
6	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	1111	REST. PETITCLAIR	MME HUGUETTE PETITCLAIR
7	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	1637	REST. LE RELAIS DE LA VERZEE	MR LAURENT LEMESLE
8	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	23351	CANTINE SCOLAIRE THILOUZE	ASS. CANTINE SCOLAIRE
9	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	45875	PERS. R.P.A. LES CEDRES	MME REAU
10	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	57727	REST. L'ESPÉRANCE	SARL DOMINIQUE MOREAU
11	39310	ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64PC			SARL DOMINIQUE MOREAU
12	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC			EURL L'AIR BLEU
13	39310	ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64PC			EURL L'AIR BLEU
14	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC			ASS. INSTITUT LAMORICIERE
15	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC			SARL LE CHENE CREUX
16	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC			CANTINE MUNICIPALE RUFFIAC
17	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	69898	REST. LE RELAIS DE LA 23	SARL CLARICE
18	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	81670	MAISON FAMILIALE LA FORET	ASS. MAISON FAMILIALE LA FORE
19	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	81847	CAFE DES JONQUILLES	SARL LES JONQUILLES
20	39310	ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64 PC	81847	CAFE DES JONQUILLES	SARL LES JONQUILLES
21	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	104871	REST. LE BRASSE BOUILLONN	MELLE SANDRINE MAUGEAIS
22	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	107283	REST. LES GENETS D'OR	MR RENAUDIN
23	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	111476	REST. LA CORVETTE	MME ANITA BLERET
24	39312	ECLAIR PARFUM CHOCO PASQUIER 45G CT 64PC	157083	REST. CAFE DES SPORTS	SNC BOUTIN
25	39310	ECLAIR PARFUM CAFE PASQUIER 45G CT 64 PC	157083	REST. CAFE DES SPORTS	SNC BOUTIN

Il peut arriver que cette question apparaisse, à ce moment là cliquer sur "oui".

Liste clients total sans les doubles 3 parfums pour télèvante - Calc

Fichier Édition Affichage Insertion Format Outils Données Fenêtre Aide

Y93 f(x) Σ = Ile De France 1

W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD		
1	Desc hier cli 5	AgCO	Libellé Agence	SV	Info Témoin Sup.	STV	Nom de la T	Nom du client	Date d
2	- tout -	NDPTS ANGERS	AD1003	CHOLET	103				
3	- Standard -	NDPTS ANGERS	AD1008	ANGERS	108				
4	- Top 10 -	NDPTS ANGERS	AD1008	ANGERS	108				
5	A010	NDPTS ANGERS	AD1012	LE MANS	153				
6	A011	NDPTS ANGERS	AD1008	ANGERS	108				
7	A013	NDPTS ANGERS	AD1008	ANGERS	108				
8	A020	NDPTS ANGERS	AD1008	ANGERS	108				
9	A023	NDPTS ANGERS	AD1006	TOURS	182				
10	A030	NDPTS ANGERS	AD1012	LE MANS	245				
11	A040	NDPTS ANGERS	AD1003	CHOLET	245				
12	A050	NDPTS ANGERS	AD1003	CHOLET	640				
13		A010	INDPTS ANGERS	AD1023	PRESQUEL GUERANDAIS	181			
14		A010	INDPTS ANGERS	AD1023	PRESQUEL GUERANDAIS	436			
15		A010	INDPTS ANGERS	AD1025	NANTES NORD	108			
16		A010	INDPTS ANGERS	AD1025	NANTES NORD	244			
17		A010	INDPTS ANGERS	AD1027	VANNES	245			
18		A010	INDPTS ANGERS	AD1008	ANGERS	182			
19		A010	INDPTS ANGERS	AD1027	VANNES	245			
20		A010	INDPTS ANGERS	AD1025	NANTES NORD	245			
21		A010	INDPTS ANGERS	AD1025	NANTES NORD	863			
22		A010	INDPTS ANGERS	AD1008	ANGERS	245			
23		A010	INDPTS ANGERS	AD1027	VANNES	108			
24		A010	INDPTS ANGERS	AD1009	NANTES SUD	245			
25		A010	INDPTS ANGERS	AD1009	NANTES SUD	26			

Enfin pour vous servir du filtre, cliquer sur le petit symbole afin de pouvoir sélectionner le filtre à appliquer.