



Se référer au verso pour les règles de chaîne du froid

AVANT LE DÉPART EN TOURNÉE

➤ **Documents** nécessaires quotidiennement :

- Concernant le véhicule : Carnet de bord à jour (visites réglementaires), carte grise, carte verte assurance, agrément sanitaire et technique, Vignette Crit'air sur Pare brise pour les ZCR (Zone à Circulation Restreinte), pour la Belgique => Boitier OBU Satellic Ecotaxe
- Concernant le chauffeur : Permis de conduire à jour, FCO/FIMO et carte conducteur à jour et/ou disque du jour et disques des 28 jours calendaires précédents et attestations d'activités CE N°561/2006
- Concernant la livraison : Factures, feuille de route *Smartour*, rapport d'activité / bordereau livraison, éventuels ordres de reprise, BRM (Bordereau Retour Marchandises), avis de passage

➤ Contrôler la **correspondance de la tournée chargée avec les factures**

PENDANT LA TOURNÉE

- A chaque livraison, vérifier la parfaite **concordance entre la marchandise livrée et la facture**
- En cas d'**anomalie ou de litige**, établir les documents correspondants (BRM, exemplaire Sysco de la facture). Contacter le responsable livraison.

REPRISE PROGRAMMEE : enlèvement de marchandise chez un client => Remplir le BRM.

Reprise de marchandise interdite si :

- Absence du document « ordre de reprise »
- Date d'expiration DLC / DLUO / DDM dépassée
- Marchandise décongelée ou altérée, ou qui n'est pas dans son emballage d'origine en bon état

REFUS EN LIVRAISON : le client refuse la marchandise lors de la livraison (ex : produit non commandé, commande en double...). Le produit est resté sous contrôle pour la chaîne du froid => Remplir le BRM

- Récupérer les supports de livraison (palettes, rolls, ...)
- Contrôle de la température produit (avec votre thermomètre à sonde, dans un endroit où la température est proche de celle du produit) :
 - Au cours du transport, si vous avez un doute sur le bon fonctionnement des groupes frigorifiques
 - Chez le client, lors de litige
 - Au dépôt, contrôle des reprises

Enregistrement sur le document « Relevé de T° produit en cas d'incident en livraison » (SF_E_S2_13)

AU RETOUR DE LA TOURNÉE

- Remettre la **feuille de route** / l'exemplaire Sysco de la facture avec émargement clients, le **Rapport d'Activité Livraison** complété au manager en vue du debriefing
- Remettre les documents éventuels du jour (**Ordre de reprise, BRM**) et les marchandises associées à la personne en charge des retours
- Remettre les **fonds** collectés à l'agent de caisse
- Effectuer le **plein** gasoil, contrôler l'état du véhicule et les niveaux (huile, eau)
- **Signaler tout incident sinistre sur le véhicule (endroit, cause..) à son responsable** et lui remettre la **demande de travaux**, si nécessaire
- Effectuer le **nettoyage du véhicule** conformément au plan de nettoyage
- Stationner le camion à l'emplacement prévu



Contrôle Température livraison

- Contrôle de la température d'air de la caisse (afficheur en cabine ou icône GPS) avant le départ et à chaque montée et descente chez le client en situation de livraison

Compartiment négatif : $\leq -18^{\circ}\text{C}$

Compartiment positif (frais) : entre -1°C et $+3^{\circ}\text{C}$

Si Masternaut : entre -3°C et $+5^{\circ}\text{C}$

Document à compléter : « Rapport d'activité livraison » au 1^{er} client et avant la coupure du groupe en fin de tournée

Si les T° sont non conformes : appeler votre responsable



Maitrise de l'intégrité de l'emballage

- Vérifier l'état du conditionnement (propreté, choc...) l'intégrité des emballages (carton) et des unités de vente (sachets, barquettes...)

Absence de contact du produit avec l'air ambiant
Ensemble produit/emballage commercialisable
Etiquetage lisible



Mise à l'écart de tout produit non conforme

- Limiter la durée d'ouverture des portes lors des opérations de déchargement
- Si « **dépose** » autorisée par le client : le noter sur la feuille de route chauffeur
- Rappel : Déposer dans un meuble congélateur ou une chambre froide à $T^{\circ}\text{C}$ adaptée dans le respect de la chaîne du froid**
- Décharger les **reprises et refus** de marchandises pour contrôle au retour dépôt
- Si Thermo bouton, repositionner la sonde après la lecture
- Comment prendre la température d'un produit :



T° en surface du produit correcte

→ Non →

Contrôler la T° à cœur du produit (contrôle destructif)

→

T° à cœur du produit correcte

→ Non →

Marchandise non correcte
Ne pas livrer

↓
Oui : Marchandise OK



↓
Oui : Marchandise OK