

# GUIDE DES BONNES PRATIQUES EN LIVRAISON

Le réceptionnaire et le chauffeur-livreur  
travaillent dans un respect mutuel



# CADRE RÉGLEMENTAIRE DE LA LIVRAISON

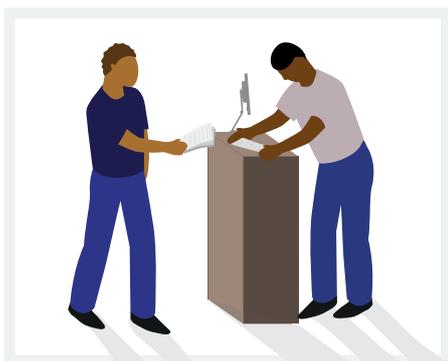
- **Contrat type de transport de marchandises** : définit l'organisation et les responsabilités de chaque intervenant dans toutes les phases de la chaîne logistique.
- **Protocole de sécurité chargement-déchargement** : rédigé par l'entreprise d'accueil et établi dans le cadre d'un échange avec le transporteur, il est co-signé par les 2 parties. Il précise les lieux et les moyens d'action. Le protocole de sécurité concerne la partie chargement et déchargement. Au-delà de cette opération, un plan de prévention doit gérer la co-activité.
- **Lettre de voiture** : seul document juridiquement reconnu qui reprend toutes les informations obligatoires (nombre de colis, poids, fournisseurs, immatriculation du camion, nom du destinataire, etc..)
- **Règlementation DSV - DGAL / CEMAFROID-ATP pour les produits alimentaires** : précise les règles d'hygiène, de sécurité et de transport des produits sous température dirigée.

## LES 7 ÉTAPES DE LA LIVRAISON

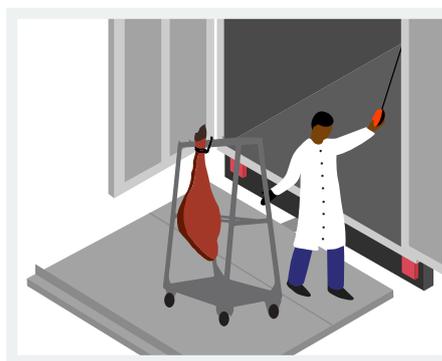
### 1/ ACCUEIL EN ZONE DE LIVRAISON



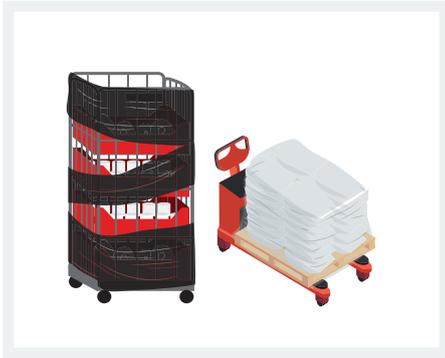
### 2/ DOCUMENTS DE LIVRAISON



### 3/ DÉCHARGEMENT DES MARCHANDISES



## 4/ CONTRÔLE DES PRODUITS



## 5 bis/ TRANSFERT DES PRODUITS EN CHAMBRE FROIDE OU SUR LE LIEU DE VENTE



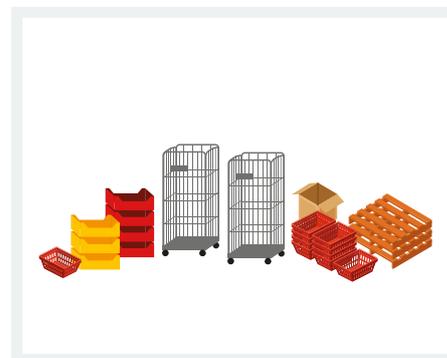
## 7/ DÉPART DE LA ZONE DE LIVRAISON



## 5/ VALIDATION DES LIVRAISONS



## 6/ RECUPÉRATION DES CONDITIONNEMENTS VIDES



## ÉTAPE 1

# ACCUEIL EN ZONE DE LIVRAISON

## BONNES PRATIQUES

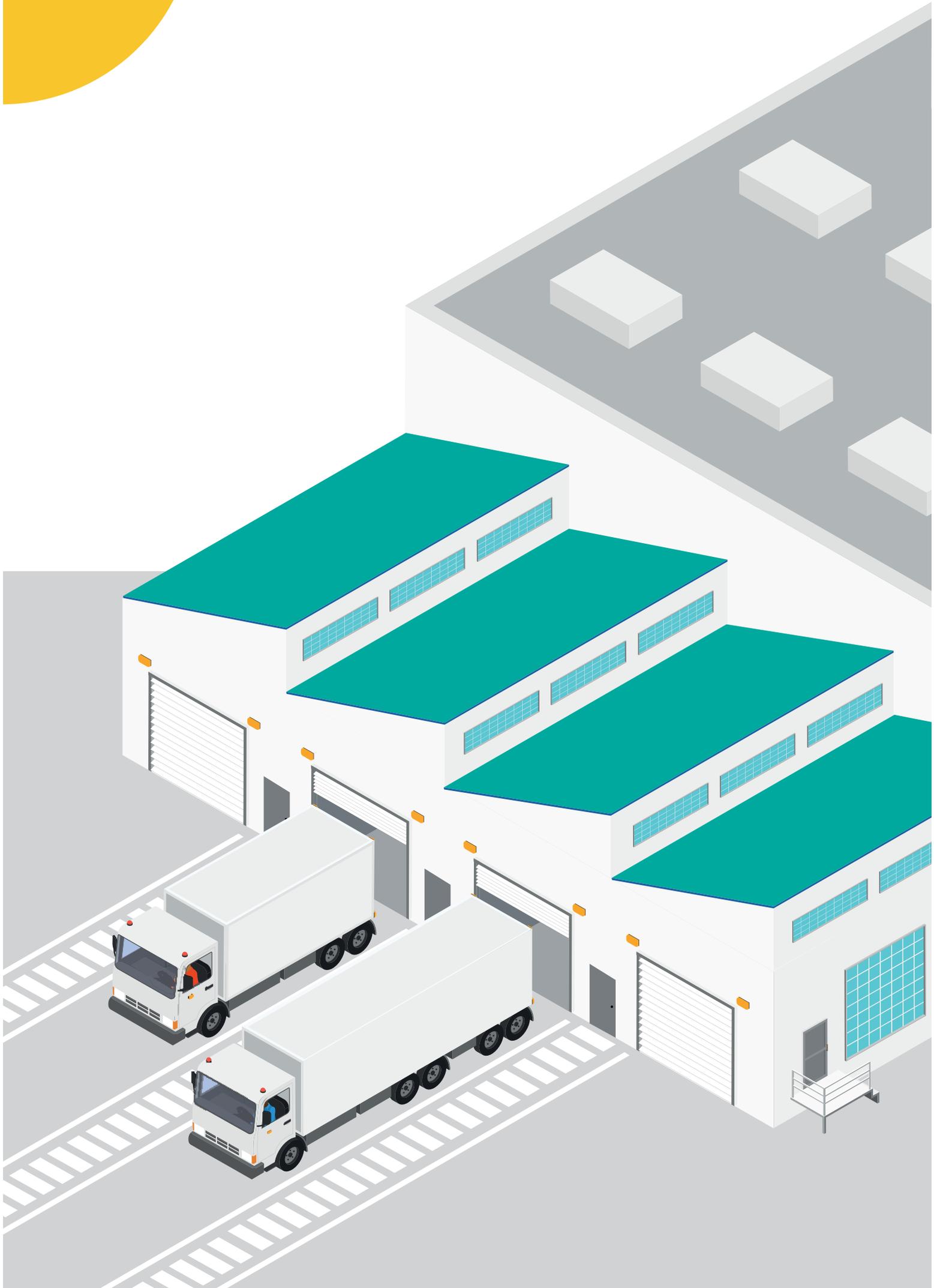
- L'ordre et la propreté sont assurés dans la zone de déchargement.
- Le réceptionnaire adapte le nombre de personnes en réception en fonction du flux prévu.
- Le réceptionnaire indique au chauffeur-livreur le lieu et les conditions de stationnement au plus près de la zone de déchargement.
- Le chauffeur-livreur respecte les plans de circulation sur site.
- Le réceptionnaire priorise la livraison des produits frais.

## INCIDENTS ET SOLUTIONS

- **Absence de quai / Sécurité des opérations de manutention** : usage d'équipement spécifique : hayon élévateur + transpalette.
- **Temps d'attente important** : simplifier les procédures de contrôle en réception.
- **Absence d'emplacement d'attente pour les camions** : fluidifier la réception pour faciliter la circulation des autres usagers.
- **Exiguïté du lieu de réception et de dépôt des marchandises** : faciliter les manœuvres des véhicules (aide du réceptionnaire).

## CADRE RÉGLEMENTAIRE

- Lettre de voiture
- Protocole de sécurité chargement-déchargement



## ÉTAPE 2

# DOCUMENTS DE LIVRAISON

## BONNES PRATIQUES



- Les documents de livraison qui donnent le détail de la livraison par client sont présentés au réceptionnaire par le transporteur, ils serviront au contrôle en réception.
- Le contrôle contradictoire est seulement nécessaire en cas de doute sur les produits : colis abimés, humides, absence de bandes de garantie ou de scellés.
- Les documents de livraison doivent être tamponnés, signés avec le nom du réceptionnaire, et annotés en cas d'incidents. La signature de ces documents par le destinataire valide le transfert de propriété des marchandises qui y sont associées.

L'existence et le développement d'un EDI commun Fournisseurs/Distributeurs/Transporteurs permettra de simplifier les étapes de traitement en livraison.

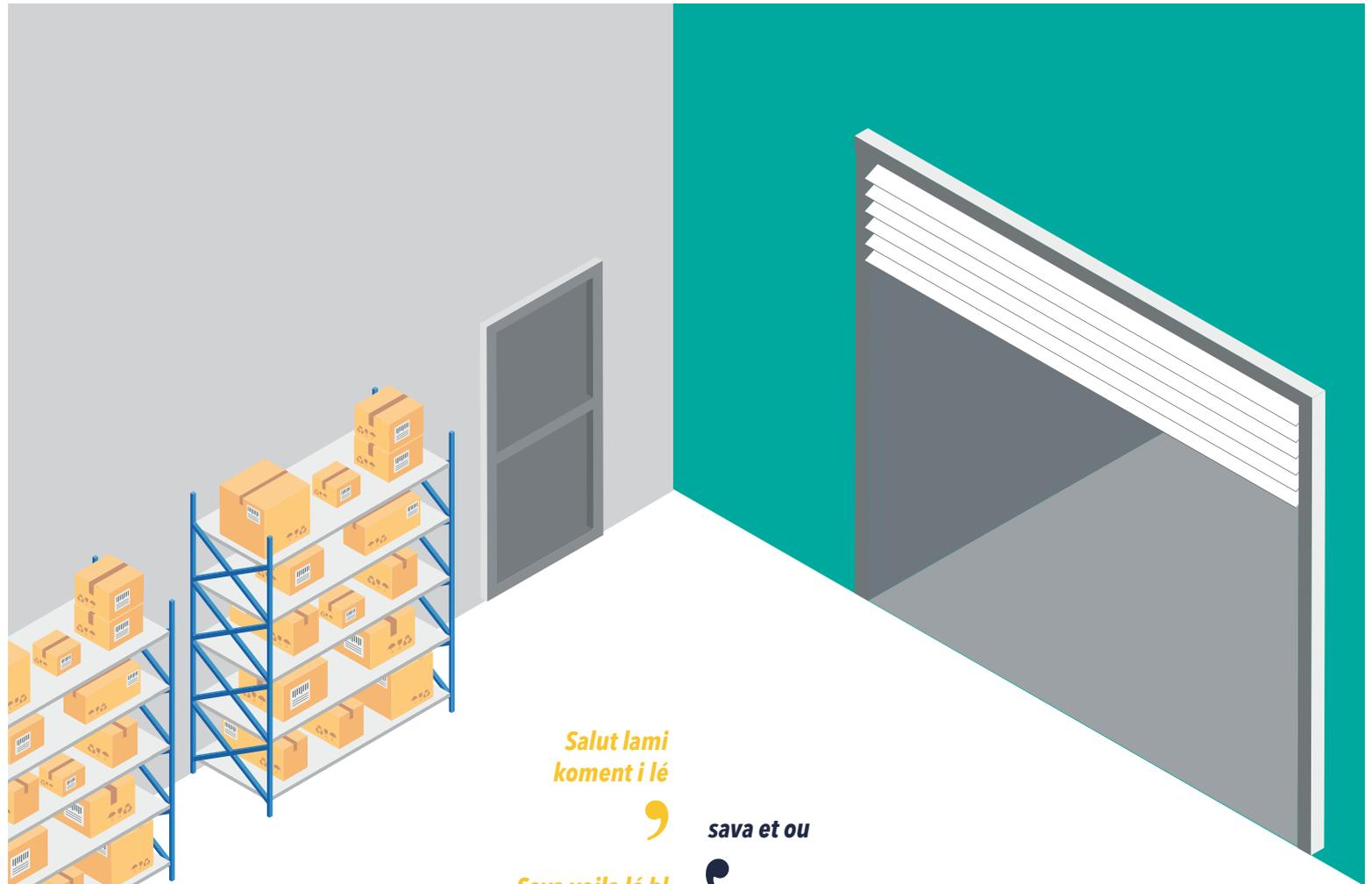
## INCIDENTS ET SOLUTIONS



- Pas de BL : possibilité de livrer les produits sous document manuel rédigé.
- Pas de bon de commande : communication et contrôle préalable entre chef de rayon et responsable de réception pour éviter cette situation.
- Complexité du pointage en réception lié au grand nombre de BL : tâche simplifiée si livraison effectuée avec la lettre de voiture. Le contrôle systématique de toutes les marchandises en présence du chauffeur-livreur n'est pas obligatoire.

## CADRE RÉGLEMENTAIRE

- Lettre de voiture



*Salut lami  
koment i lé*



*sava et ou*

*Sava voila lé bl*



*envoyé-déchargé*



*ok*



*Bon i  
change pa  
mi depose  
toute et  
mi repasse  
taleur*



*ok si toute  
lé la, a  
taleur*



*Ma poin bl  
pou band  
produi LS*



*ma fé inn  
manuel.  
lébon*



## ÉTAPE 3

# DÉCHARGEMENT DES MARCHANDISES

## BONNES PRATIQUES



- Les zones de circulation de marchandises et de personnes sont séparées, identifiées et sécurisées.
- Réceptionnaire et chauffeur-livreur s'assurent du port des équipements de protection individuelle adaptés à leurs activités.
- La manutention mécanique est privilégiée (ex. : transpalette, chariot à viande, etc...).
- Le chauffeur-livreur respecte les conditions d'utilisation du hayon (2 rolls ou 1 roll+1 palette) et le marquage prévu à cet effet.

## INCIDENTS ET SOLUTIONS



- Espace encombré : Préparer la zone de réception la veille et la maintenir en ordre tout au long des livraisons.
- Absence de moyens de manutention : afin de faciliter le travail de son personnel en réception et/ou de limiter les temps d'attente (matériel mis à disposition en réception déjà utilisé), le transporteur peut décider d'équiper ses véhicules de transpalettes embarqués.
- Nouveaux moyens de manutention : les différents utilisateurs devront être formés à l'utilisation des nouveaux matériels.
- Équipements de protection individuelle inadaptés : des équipements adaptés à son travail sont indispensables pour préserver la sécurité!

## CADRE RÉGLEMENTAIRE

- Contrat type
- Protocole de sécurité chargement-déchargement



“

*fé attention  
assur a ou ke le  
portique lé bien  
équilibré et colé*

”

## ÉTAPE 4

# CONTRÔLE DES PRODUITS

## BONNES PRATIQUES



La chaîne du froid et l'hygiène alimentaire des produits sous températures dirigées sont respectées

*Pour la sécurité des opérations de manutention et hygiène : toujours disposer d'un matériel adapté, tant pour le transporteur que pour le réceptionnaire, et procéder régulièrement à son nettoyage.*

- Le seul contrôle réglementaire à effectuer en plus du contrôle des températures est celui du nombre et de l'état des unités de manutention livrées. Tout contrôle complémentaire est de la responsabilité du réceptionnaire.
- Les anomalies constatées par le réceptionnaire doivent alors être signalées et précisées.
- L'étiquetage doit être clair et lisible pour faciliter un contrôle rapide avec éventuellement une indication de poids.
- L'enlèvement des scellés et des bandes de garantie se fait en présence du chauffeur-livreur et du réceptionnaire.
- Possibilité pour le transporteur en accord avec le réceptionnaire, de récupérer les documents de livraison et les conditionnements vides lors d'un second passage, afin de réduire le temps d'immobilisation et de passage en réception.

### CADRE RÉGLEMENTAIRE

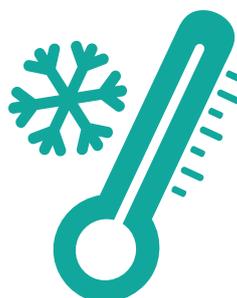
- Contrat type
- Protocole de sécurité chargement-déchargement
- Réglementation DAAF, CEMAFROID ATP, DGAL

Les anomalies constatées par le réceptionnaire doivent alors être signalées et précisées.

**ouvre pa lé portes  
tout suite mi pren  
température**

**pas de problème**

**Monte dan le camion  
et pren au coeur  
du produit dan la  
viande pendu**



## INCIDENTS ET SOLUTIONS



- **Température pas bonne** : S'assurer que le mode opératoire de contrôle est respecté. GTFOI a rédigé en octobre 2018 un « mode opératoire spécifique aux produits frais et surgelés – contrôle en réception : hygiène et qualité ».
- **Absence de sas réfrigéré** : favoriser la rapidité des contrôles.
- **Chute de produits dans le camion** : responsabilité du transporteur. Veiller au bon arrimage des colis dans le camion et étudier avec l'expéditeur le conditionnement adapté au transport.
- **Casse de produits après le déchargement des colis** : responsabilité du réceptionnaire. La responsabilité du transporteur cesse lorsque les produits sont déchargés au pied du camion sur la zone de réception. Toutes les opérations de manutention des produits ayant lieu après le déchargement sont de la responsabilité du réceptionnaire. Nécessité pour chaque partie de connaître les bases réglementaires pour s'accorder sur les champs d'action et les responsabilités de chacun.



“ **Toute le rolls le  
plombés et le palettes  
le filmé : sa le ok** ”

## ÉTAPE 5

# VALIDATION DES LIVRAISONS

## BONNES PRATIQUES

- Le réceptionnaire valide la réception des produits en signant les documents de livraison sur lequel il doit inscrire son nom, la date, et apposer le cachet de son entreprise.
- Les réserves sont signifiées sur ce même document.

## INCIDENTS ET SOLUTIONS

- En cas de désaccord sur les réserves émises par le réceptionnaire : le chauffeur-livreur précise ses contre-réserves sur le document de livraison.
- Les produits non-conformes font l'objet d'un retour au fournisseur par le transporteur : ce retour est notifié sur les documents de livraison en précisant le motif et la quantité. Les produits manquants sont également signalés sur le document de livraison



ÉTAPE 5 bis

# TRANSFERT DES PRODUITS EN CHAMBRE FROIDE OU SUR LE LIEU DE VENTE

## BONNES PRATIQUES

- Cette opération peut être réalisée par le chauffeur-livreur s'il existe un accord entre le destinataire et le transporteur.
- Dans ce cas le chauffeur-livreur est sous la responsabilité du réceptionnaire qui est garant de la sécurité des produits et du personnel circulant dans ses locaux.

## INCIDENTS ET SOLUTIONS

- Absences de moyens adaptés (portiques à viandes, transpalettes, monte-charge, etc...) pour réaliser les opérations de manutention en toute sécurité : le transporteur et l'entreprise d'accueil doivent s'équiper des moyens de manutention qui permettent aux salariés de travailler dans les meilleures conditions de sécurité.

## CADRE RÉGLEMENTAIRE

- Contrat type de transport
- Lettre de voiture
- Plan de prévention gérant la co-activité

*Sa mi retourne  
le sous vide le défectueux*



*Ok marque sur le bl la  
référence, la quantité,  
le poids et précise le  
motif stp*

## ÉTAPE 6

# RÉCUPÉRATION DES CONDITIONNEMENTS VIDES

Caisses, palettes en bois ou en plastiques, bacs, rolls, etc...

## BONNES PRATIQUES

- Les conditionnements vides sont mis à la disposition des transporteurs par les destinataires.
- Ils sont regroupés sur une zone prévue à cet effet, et sont facilement accessibles.
- Les conditionnements sont des supports qui sont utilisés pour le transport des produits. Leur utilisation est donc réservée à cette fonction, et ils ne peuvent en aucun cas servir à d'autres usages.
- Ils doivent être restitués au plus vite dans l'état initial.
- Les fournisseurs- expéditeurs sont tenus d'utiliser des conditionnements qui garantissent la sécurité des produits et du personnel (production, transport, réception).
- La gestion des flux des conditionnements est traitée séparément de celle des marchandises.

## INCIDENTS ET SOLUTIONS

- Utilisation de conditionnements (rolls ,caisses, etc...) par les destinataires pour leurs propres usages : stockage, réassort des rayons, poubelle, etc... : Les destinataires doivent s'équiper de leurs propres matériels pour réaliser ces opérations.

## CADRE RÉGLEMENTAIRE

- Contrat type : précise que la gestion des contenants par le transporteur est une prestation annexe ou complémentaire au transport stricto sensu.

**Tout lé noté sur le bon d'échange conditionnement**



**ok, chacun un exemplaire**

## ÉTAPE 7

# DÉPART DE LA ZONE DE LIVRAISON

## BONNES PRATIQUES

- Avant de partir le chauffeur-livreur s'assure d'avoir récupéré tous les documents de livraison.
- Il contrôle que ceux-ci soient bien visés par le réceptionnaire.
- Le chauffeur-livreur récupère les produits en retour ainsi que les conditionnements disponibles.



## INCIDENTS ET SOLUTIONS

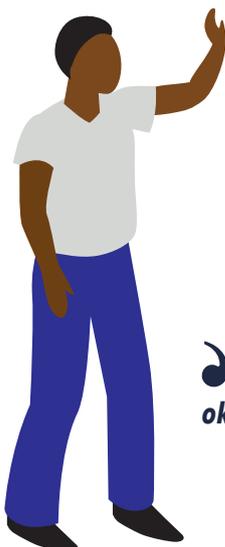
- Tout incident est rapporté par le chauffeur/livreur au transporteur : ce rapport est effectué par téléphone en cours ou à l'issue de la livraison afin d'améliorer le traitement des SAV par des actions correctives.

## CADRE RÉGLEMENTAIRE

- Lettre de voiture
- Contrat type



*Bon nou  
retouve, ma  
récupere le sac  
de boucané en  
retour et lé bl lé  
bien signé*



*ok nou retrouv.*





# LES BÉNÉFICES DES BONNES PRATIQUES EN LIVRAISON

Les temps passés pour réaliser ces différentes étapes de livraison peuvent être optimisés par des procédures et des pratiques partagées.

L'amélioration des temps de livraison-réception est une source de gain de productivité.

L'existence d'un cadre précis et connu de tous favorise les échanges et améliore la **Qualité de Vie au Travail** pour chaque professionnel de la chaîne logistique.



Ce projet est cofinancé par le Fond social européen dans le cadre du programme opérationnel national « Emploi et Inclusion » 2014-2020