

DERNIÈRE MODIFICATION	Le 11/05/2020 par A. Baudon, B. Galas
CONTEXTE D'UTILISATION	Réceptionner physiquement une livraison dans le magasin et tracer les écarts entre le commandé et le livré Faciliter l'étape suivante, l'intégration des données dans KASO
Nbre COOPÉRATEURS ET COMPÉTENCES	2 minimum, 3 idéalement Pas de compétence particulière, mais de la rigueur
PRINCIPALES ÉTAPES	Étape 1 - Réceptionner une livraison.....1 Étape 2 - Constituer le dossier Commande.....2 Étape 3 - Vérifier les quantités livrées.....2 Étape 4 - Comparer quantités livrées et quantités commandées.....2 Étape 5 - Installer les articles en rayon.....3 Étape 6 - Ranger & Nettoyer4 Règles d'usages et d'hygiène - Compléments d'infos.....4

Prendre connaissance des règles d'usages et d'hygiène en fin de Tuto

ÉTAPE 1 - RÉCEPTIONNER UNE LIVRAISON

Se munir de la commande imprimée (voir § Règles d'usages)

Vérifier le BT (Bon de Transport) **en présence du livreur**

- **Le livreur** n'est pas le producteur, **demandez le BT**, indiquant le nombre de palettes ou de colis de la livraison
- **Le livreur est le fournisseur**, le BT n'est pas nécessaire : Maraîchage (Dynamis, la Caverne ...), Nanina..., fournissent éventuellement une facture
- **Le livreur n'a pas de BT** : Noter sur la commande imprimée "**Refus de livraison pour cause d'absence de BT** + date + nom et prénom du coopérateur+Téléphone"
➤ **Envoyer un mail ou un SMS** au Référent Fournisseur (voir le tableau Fournisseurs & Référents affiché dans le bureau)

Contrôler en présence du livreur le nombre de palettes ou colis et leur état

- **Dans tous les cas :**
 - **Dater** (date et heure) + **nom** et prénom + **tamponner** les 2 exemplaires du **BT** (tampon sur le bureau)
 - Garder 1 exemplaire et remettre au livreur le 2e
- **Tout est OK :**
 - Noter "**RAS**" Dater (date et heure) sur les 2 exemplaires du **BT**
- **Des palettes ou des colis manquent :**
 - Noter "**Manque x palettes ou x colis**" sur les 2 exemplaires du **BT**
- **Des palettes ou colis sont dé-filmés et/ou endommagés :**
 - Noter "**sous réserve de contrôle**" sur les 2 exemplaires du **BT**
- **Important :** le **BT remis au livreur doit être identique au BT** conservé à la coopérative
- **Restituer au livreur les consignés** (caisses avec bouteilles de bière, pots vides Terre d'Apéro...) Remplir le "Bon de restitution"(voir § Règles d'usages) et le donner au livreur qui doit le signer et conserver 1 exemplaire
- **Rendre au livreur autant de palettes vide** que déposées.
 - Palette de type Europe identifiable par un marquage sur les côtés)
 - Palettes de couleur bleu

Fruits et légumes

- Vérifier la fraîcheur des articles (aromates, salades et fruits rouges)
- Si des **articles** ne vous semblent **pas frais**, les refuser et noter le détail sur le bon de livraison
 - Envoyer un SMS au référent fournisseur.

ÉTAPE 2 - CONSTITUER LE DOSSIER COMMANDE

- Se munir d'une chemise coin pour assembler les documents
- Ajouter tous les documents reçus au dossier commande

Le dossier commande est constitué de :

- La commande imprimée
- Le BT
- Le Bon de Livraison (BL voir § Règles d'usages)
- La facture (si présente).

ÉTAPE 3 - VÉRIFIER LES QUANTITÉS LIVRÉES

A la réception ne pas s'occuper des prix

Voir recommandations § Règles d'usages et d'hygiène en fin de tuto

- Vérifier la cohérence entre le nombre d'articles inscrit sur le BL et la quantité livrée (un carton peut contenir plusieurs références et une même référence peut être répartie dans plusieurs cartons)
- Identifier les articles par leur code-barre (les 4 derniers chiffres suffisent) et les pointer sur le BL
 - Les quantités sont identiques : cocher l'article sur le BL
 - Les quantités sont différentes : barrer la quantité mentionnée et indiquer la quantité reçue à côté
 - L'article est sur le BL mais ne fait pas partie de la livraison, noter manquant ou 0
 - L'article livré ne figurant pas sur le BL, noter sa référence, son code-barre et la quantité
 - Des articles sont endommagés par le transport cf Tuto 504 "Produits défectueux"
 - Écrire sur le BL "Comparaison livraison faite + Date + Nom et prénom + Téléphone"
 - En cas de litiges, envoyer un SMS au Référent Fournisseur en indiquant les raisons (article non livré, article en trop, article défectueux, faire une photo Smartphone si possible)

Le référent doit être averti immédiatement car il doit contacter le fournisseur dans la journée

Fruits & légumes

- Vérifier si chaque produit correspond à celui indiqué sur le BL
- Si un produit n'a pas la même référence (provenance, colisage, etc.), noter sur le BL les informations concernant le produit reçu
- Si un produit est manquant par rapport au BL, le noter sur le BL
- Si un produit est livré et non présent sur le BL, le reporter sur le BL (nom, provenance, poids)
- Pour chaque cagette ou caisse mise en réserve (frigo inclus), écrire avec un marqueur, en évidence, le code KASO de l'article (le trouver dans le fichier état des stocks)
- Écrire sur le BC "Comparaison livraison / BL faite + Date + Nom + Téléphone"
- Installer étiquettes et ardoises cf tuto 3 "Installer Fruits & Légumes".

ÉTAPE 4 - COMPARER QUANTITÉS LIVRÉES ET QUANTITÉS COMMANDÉES

- **Retranscrire sur la commande les indications et quantités réelles notées sur le BL:**
 - Les quantités sont identiques : cocher l'article sur la commande
 - Les quantités sont différentes : barrer et indiquer la quantité livrée mentionnée sur le BL
 - L'article n'a pas été livré, barrer et indiquer quantité 0
 - L'article livré ne figure pas sur le BL, noter sa référence, son code-barre et la quantité
- **Envoyer un SMS au Référent Fournisseur** (si pas déjà fait à l'étape 3)
- Écrire sur la commande **“Réception physique faite le : Date + Nom et prénom+Téléphone”**
- **Déposer le dossier dans la banette 2** (commandes livrées en attente de saisie dans KASO) ou dans la banette B (commandes livrées avec litiges) si anomalies après en avoir informé le référent

Fruits et légumes (idem à ci-dessus)

Le référent doit être averti immédiatement car il doit contacter le fournisseur dans la journée

ÉTAPE 5 - INSTALLER LES ARTICLES EN RAYON

Voir Les règles d'hygiène § Règles d'usages et d'hygiène en fin de tuto

Pour les articles sans code-barre : vin, bière, miel, épicerie hors vrac, maraîchage, pain, frais

- Rechercher les étiquettes autocollantes KASO dans le meuble sous l'imprimante dans le 1er dossier suspendu **“Étiquettes”**
 - Si étiquettes déjà imprimées en suffisance, les coller sur les articles avant mise en rayon
 - Sinon Imprimer le nombre correspondant à la quantité réceptionnée et coller les étiquettes autocollantes sur les articles non code-barrés **cf Tuto 221 “Editer des étiquettes”**

Pour les produits frais AUGMENTER la température du frigo utilisée (thermostat 3)

- Placer les articles sur les étagères **derrière les articles restants**, s'il y en a
- Placer le surplus en réserve
- S'assurer de la présence d'étiquettes gondole sur les étagères, les imprimer si manquantes **cf Tuto 221 “Editer des étiquettes”**
- **Placer** les articles sensibles (**souris**) dans les bacs spécifiques

Fruits & légumes

En rayon :

- **Disposer les articles** par groupe de familles (fruits/légumes)
Ne pas disposer les fruits et légumes sensibles à la chaleur du côté de la vitrine rue
- **Vider le contenu des cagettes** pour les fruits & légumes qui vont dans la vitrine réfrigérée (elles bloquent le système de ventilation en cas de forte chaleur)
- Disposer **une cagette de chaque article sur les étagères**. S'il reste des articles identiques d'une ancienne commande, mettre les anciens sur le dessus
- Lorsqu'il y a **plusieurs cagettes d'un même article et pas assez de place sur les étagères**
 - L'article se conserve au frais : mettre les cagettes supplémentaires dans les frigos de la réserve
 - L'article ne se conserve pas au frais : mettre les cagettes dans la réserve
 - Pour savoir si un article se conserve au frais, consulter la liste affichée sur les frigos

Ardoises :

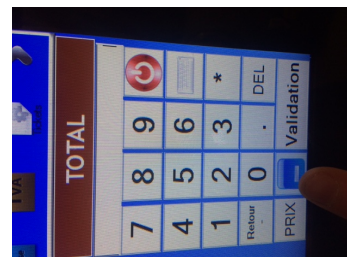
- **Modifier le prix** sur les ardoises vertes si nécessaire (voir les prix colonne de droite sur le bon de commande ou par article dans KASO)
Les ardoises sont rangées dans le meuble à roulette avec les craies

Ne jamais modifier les prix dans KASO

- Vendre un article identique au **dernier prix** même s'ils vient d'une commande plus ancienne
- Indiquer la **provenance géographique** des articles sur l'ardoise

Caisse :

- Vérifier que tous les articles sont enregistrés dans le bandeau fruits / légumes de la caisse
S'ils n'y figurent pas, mettre en arrière plan la caisse en cliquant sur la touche bleue ci-contre
- Lancer "Espace 3000" Menu Articles / Liste Articles
 - Modifier la fiche article dans KASO si l'article existe
Cf Tuto 711 "Créer un article dans KASO, étape 7"
 - Si l'article n'existe pas, le créer dans KASO
Cf Tuto 711 "Créer un article dans KASO".



ÉTAPE 6 - RANGER & NETTOYER

- Placer les palettes dans la réserve verticalement au fonds à gauche contre le mur
- **Démonter, mettre à plat les cartons** avant de les déposer dans les rolls
L'enlèvement des rolls est fait par la société Cèdre : **facturation au m3 !**
- **Mettre les films plastiques** dans la poubelle jaune (dans le local poubelle)
- Empiler les cagettes les unes dans les autres (elles seront posées et filmées avec les palettes)
- **Passer le balai** (le balai est rangé dans le local poubelle)
- S'assurer que l'accès aux frigos reste libre.

RÈGLES D'USAGES ET D'HYGIÈNE - COMPLÉMENTS D'INFOS

- S'assurer de faire la transition avec le créneau suivant ou **noter impérativement ce qu'il reste à faire** dans le **cahier de liaison** s'il n'y a pas de créneau suivant
- **Rechercher la commande imprimée soit :**
 - Collée sur le tableau blanc (derrière les caisses)
 - Collée sur les portes de la réserve
 - Placée dans la bannette 1 du bureau
- **Imprimer une commande dans KASO :**
 - Lancer "Espace 3000", identifiant et mot de passe : **UTILISATEUR**
 - Rubrique **Commandes / Commandes en cours**
 - Rechercher la commande, le N° est souvent sur le BL fournisseur à « vos références », à défaut chercher par le nom du fournisseur et la date de livraison estimée, double cliquer
 - Imprimer la commande
 - **S'il n'y a pas de commande dans KASO correspondant à la livraison**, écrire sur une feuille de papier libre : "Pas de commande de KASO correspondant à la livraison" + date + Prénom et Nom du coopérateur + Ajouter la feuille au dossier commandes

- **Le BL est soit :**
 - Remis par le livreur
 - Scotché sur le film recouvrant une des palettes
 - Scotché sur un des colis
 - Placé dans un colis, avec signalétique "documents à l'intérieur"
 - Placé dans un colis, sans signalétique
 - **Sans BL à la livraison**, utiliser la commande imprimée (ou le papier libre le cas échéant) et noter "Pas de BL fourni + Date et Heure + Prénom Nom du coopérateur"
- **Quand envoyer un SMS au référent fournisseur?**
 - Lorsque un litige est constaté :
 - un article est dans le BL mais n'est pas retrouvé dans les colis
 - les quantités sont différentes entre le BL et la livraison
 - **un ou des articles sont endommagés à l'ouverture de la palette + photo**
 - En cas de refus d'une livraison avec absence de BT (Cf § Etape 1)

Le tableau Fournisseurs et Référents se trouve affiché dans le bureau en entrant à gauche

- **Bon de restitution** : les formulaires sont rangés dans les tiroirs de caisse
- **Recommandations** :
 - Les étapes 3 et 4 peuvent-être faites en simultané
 - Organiser l'espace pour séparer les cartons contrôlés des non-contrôlés
 - Ouvrir les cartons à l'aide d'un cutter. Attention à ne pas endommager les articles à l'intérieur des cartons avec le cutter. Idéalement, ouvrir les côtés du carton d'abord
- **Règles d'Hygiène**
 - **Les règles d'hygiène interdisent de poser les articles directement sur le sol**
 - **Se laver impérativement les mains** avant de manipuler les fruits, les légumes et les articles allant dans les vitrines réfrigérées
 - Déplacer les articles en utilisant la desserte ou le chariot 2 ponts.