



## Réceptionner et contrôler les livraisons

La procédure de réception des marchandises :

- ↳ Les marchandises sont réceptionnées dans l'aire de livraison.
- ↳ Les marchandises livrées sont accompagnées d'un bon de livraison.
- ↳ Le bon de commande établi est comparé au bon de livraison. Si les quantités ne sont pas respectées, il faut prévenir le responsable qui avisera.
- ↳ Les marchandises sont comptées ou pesées et les données du bon de livraison sont vérifiées. En cas de non-conformité, le bon de livraison est rectifié.
- ↳ Les marchandises périssables sont d'une qualité organoleptique : couleur / fraîcheur / odeur /...

Conforme aux critères requis, sinon elles sont retournées au fournisseur.

Les marchandises non périssables sont vérifiées : casse / conformité / emballage intact /...

Si nécessaire, émettre des réserves quant à la qualité des produits.

Le bon de livraison est signé par le contrôleur des marchandises et les marchandises sont immédiatement stockées en fonction de la famille à laquelle elles appartiennent.

### Exemple de bon de commande

Fournisseur : Les Boissons de l'Ardèche Tél. : 04.88.12.34.56		BON de COMMANDE
Code client - 481616		Date de commande : 09/02/XX
Code article	Désignation	Quantité demandée
00458	½ Badoit rouge	60 Bt
00459	Badoit rouge	96 Bt
00460	½ Badoit verte	60 Bt
00461	Badoit verte	96 Bt
00541	Jus d'ananas	36 Bt
00542	Jus d'orange	60 Bt
00553	Nectar d'abricot	60 Bt
00842	Martini rouge	6 Bt



### Exemple de bon de livraison et contrôle de la livraison

BON de LIVRAISON					
<b>Fournisseur :</b> Les Boissons de l'Ardèche Tél. : 04.88.88.07.07		<b>Client :</b> Le Bouillon Restaurant		<b>Adresse de livraison :</b> 7 Rue des Cerisiers 07110 Largentière	
BL n° 220502101604			Date de commande : 09/02/XX		
Code article	Désignation	Unité	Quantité	P.U HT	Total
00458	½ Badoit rouge	Bt	60 Bt	0,44 €	26,40 €
00459	Badoit rouge	Bt	96 Bt	0,62 €	59,52 €
00460	½ Badoit verte	Bt	72 Bt	0,42 €	30,24 €
00461	Badoit verte	Bt	96 Bt	0,60 €	57,60 €
00541	Jus d'ananas	Bt	36 Bt	0,87 €	31,32 €
00542	Jus d'orange	Bt	60 Bt	0,80 €	48,00 €
00553	Nectar d'abricot	Bt	48 Bt	1,02 €	<del>61,20 €</del> 48,96 €
00842	Martini rouge	Bt	6 Bt	6,99 €	41,94 €
Date de livraison : 13/02/XX			<b>TOTAL</b>		<del>356,22 €</del> 343,98 €
<b>Observations :</b> <i>Commandé 60 ½ Badoit verte, livrées 72 – OK accepté</i> <i>Commandé 60 nectar abricot, livré 48, chiffré 60.</i>			<b>Signature client :</b>  *****		

### Les risques liés à la réception des produits

Les denrées alimentaires peuvent être endommagées et contaminées au cours de leur acheminement, principalement par les germes provenant :

- ✚ D'autres denrées transportées.
- ✚ Des conditionnements.
- ✚ De l'engin de transport lui-même.
- ✚ Crochets / matériel d'arrimage /...
- ✚ Du personnel chargé du transport.

A la réception des produits, de nouvelles sources de contamination peuvent les altérer, la contamination peut provenir cette fois :

- ✚ Du personnel qui réceptionne.
- ✚ Du matériel de réception.
- ✚ Manutention / pesage /...
- ✚ Des locaux de réception.
- ✚ De l'environnement si les denrées doivent transiter par l'extérieur.

Les caractères de fraîcheur du produit peuvent être modifiés par :

- ✚ Le non-respect des températures de transport des denrées.
- ✚ L'altération des emballages ou des conditionnements inappropriés.
- ✚ Une DLC ou une DDM trop courte ou dépassée.



Les mesures préventives consistent à :

- ✚ Contrôler par sondage les conditions de transport.
- ✚ Propreté des camions / température de l'enceinte / ...
- ✚ Contrôler les produits livrés.
- ✚ Conformité de l'étiquetage / intégrité du conditionnement / ...
- ✚ Durée de vie restant au produit avant la DLC ou une DDM.
- ✚ Assurer une réception rapide des produits.
- ✚ Ceci implique une organisation des horaires de livraison.

**Exemple d'autres anomalies de livraison, analyse des causes et solutions adoptées**

Anomalies	Causes	Solutions
<b>Deux bouteilles de Martini rouge cassées</b>	Choc, cartons non maintenus dans le camion.	<i>Refuser les bouteilles cassées. Les noter sur le bon de livraison afin qu'elles soient remplacées.</i>
<b>Fromage à l'aspect non-conforme</b>	Emballage altéré / déchiré / écrasé	<i>Vérifier l'état du fromage. Si conforme accepter la livraison, avec une éventuelle réserve. Si abîmé, refuser le produit en le notant sur le bon de livraison.</i>
<b>Emballages mouillés</b>	Livraison déposée à l'extérieur de l'établissement par le livreur.	<i>Vérifier l'état des produits dans les cartons. Rappeler le fournisseur afin de signaler que le livreur a déposé la marchandise sans contrôle de notre part. Faire revenir le livreur afin qu'il la reprenne.</i>
<b>Produits avec une DLC trop courte</b>	Erreur du fournisseur. Nous avons commandé ces produits pour une utilisation ultérieure sans prévenir le fournisseur, qui a livré des produits à DLC courte.	<i>Rappeler le fournisseur pour faire un échange des produits si nous n'en avons pas l'utilité immédiate. Utiliser les produits rapidement, en prévenant le fournisseur que sur les prochaines livraisons, nous souhaitons une DLC plus longue.</i>



Exemple de carton abîmé lors d'une livraison

## Opérations de déconditionnement et de conditionnement et stockage

### Le déconditionnement

Les aires de stockage doivent être conçues et gérées de manière à être propres en permanence et exemptes d'animaux et de parasites. Toute marchandise réceptionnée en carton ou en caisse doit être déconditionnée. L'employé chargé du contrôle de la livraison procèdera au déballage des cartons pour la vérification des produits et les reconditionnera ensuite en fonction des lieux de stockage. Aucun carton ne pourra être stocké dans des chambres froides. Tous les déchets doivent être éliminés de façon hygiénique et dans le respect de l'environnement, conformément à la législation communautaire applicable, et ne doivent pas constituer une source de contamination directe ou indirecte.

### Le conditionnement

Selon le type de produit, le rangement pourra se faire :

- ✚ Soit directement dans des casiers ou sur des étagères prévues à cet effet, en chambre froide ou en réserve.
- ✚ Soit après reconditionnement en fonction de l'utilisation futur du produit.
- ✚ Emballé / pièce / portionné / ...



L'entreposage des denrées alimentaires en chambre froide peut être à l'origine de leur contamination.

On peut craindre en particulier :

- ✚ La coexistence de denrées nues, conditionnées ou simplement emballées.
- ✚ Transmission de germes type listeria à partir de cartons.
- ✚ Le stockage des produits directement sur le sol.
- ✚ Le mauvais rangement des produits entraînant leur tassement et la détérioration des conditionnements.
- ✚ La présence simultanée de denrées emballées, cartons, et conditionnées, film plastique d'une viande sous vide. Le conditionnement peut être contaminé et la contamination interviendra ultérieurement, lors du déconditionnement.
- ✚ La présence simultanée de denrées de niveau sanitaire non compatibles.
- ✚ Des fruits et légumes bruts avec du gibier non plumé ou dépouillé.

Le non-respect des DLC / DDM ou des durées de vie prévues pour les produits déconditionnés ou préparés sur place accroît le risque de multiplication des bactéries indésirables. Ces écarts peuvent provenir :

- ✚ D'un manque d'identification des produits
- ✚ Produits nus ou produits déconditionnés et refilmés sans conservation des étiquettes
- ✚ D'un rangement inadapté des produits compromettant d'une part le contrôle des dates, d'autre part la bonne rotation des produits
- ✚ D'un encombrement excessif des enceintes qui augmente les temps de manipulations et donc d'ouverture des portes, complique la gestion des stocks, la rotation des produits et le contrôle des dates
- ✚ D'une mauvaise rotation des stocks ne respectant pas les DLC ou DDM et la règle du « Premier entré – Premier sorti ».



### Le stockage

<b>Denrées périssables</b>		
<b>Produits</b>	<b>Lieux de stockage</b>	<b>Méthodes</b>
Fruits / Légumes Poissons / Viandes Œufs Produits laitiers	Chambres froides positives (entre 0 et + 8°) Réfrigérateurs du jour	Produits rangés sans emballage / séparément 1 <sup>er</sup> entré – 1 <sup>er</sup> sortie
Produits surgelés	Chambres froides négatives (entre – 18 et - 30°)	Vérification des DDM 1 <sup>er</sup> entré – 1 <sup>er</sup> sortie

<b>Denrées non périssables</b>		
<b>Produits</b>	<b>Lieux de stockage</b>	<b>Méthodes</b>
B.R.S.A Conserves / Epices Spiritueux / Vins ...	Economat Cave centrale (+ 10°) Réserves « sèches »  Economat du jour Bar Cave du jour	Vérification des DDM  <u>Bouteilles</u> ↳ Vins couchés. ↳ Boissons diverses debout. 1 <sup>er</sup> entré – 1 <sup>er</sup> sortie

<b>Autres produits</b>		
<b>Produits</b>	<b>Lieux de stockage</b>	<b>Méthodes</b>
Produits d'entretien Linge / Vaisselle	Economat Réserves du matériel Réserves des produits d'entretien... Lingerie – armoire / placard	1 <sup>er</sup> entré – 1 <sup>er</sup> sortie



Exemple : Le stockage des vins et des boissons

Fiche de procédure de stockage pour les vins, afin que la cave centrale soit toujours correctement rangée.

Fiche de procédure		
Boissons		
Produits	Lieux de stockage	Méthode
Apéritifs et Digestifs	Cave centrale	<i>Sortir les bouteilles des cartons. Les ranger debout dans les casiers appropriés.</i>
	Bar	<i>Selon le besoin, placer les bouteilles sur les étagères de présentation, dans le casier prévu ou dans le réfrigérateur</i>



Vins		
Produits	Lieux de stockage	Méthode
Blancs	Cave centrale	<i>Sortir les bouteilles des cartons ou des caisses. Les rangés couchées dans les casiers appropriés.</i>
Rosés		
Rouges		
Effervescents		



..

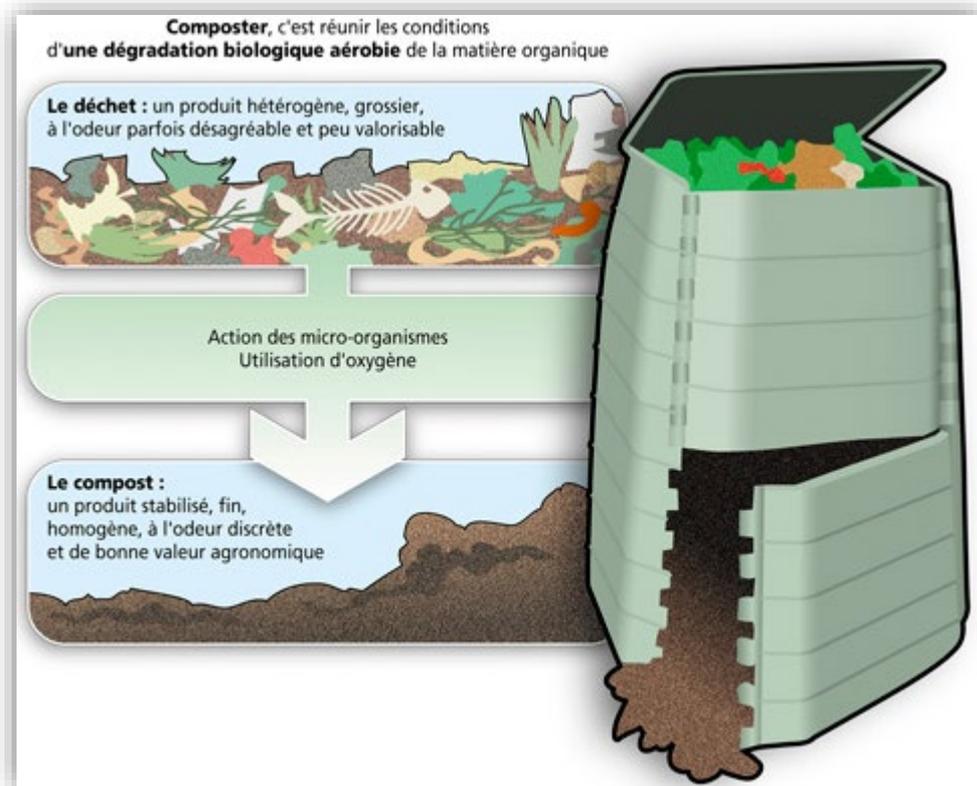
## Le tri sélectif des déchets

Le conditionnement produit une grande masse de déchets qui nous engage à les ventiler dans des containers adaptés.

Les différents containers nécessaires au tri des déchets doivent être dotés de couvercles, faciles à nettoyer et à désinfecter, et ranger dans un local spécifique, éventuellement réfrigéré.

				
				
Alimentaire Compost	Plastique	Papier	Verre	Graisse

## Les principes du compostages



..

## Repérer et traiter les anomalies dans la gestion des stocks

Termes professionnels	Définitions
<b>Quantité théorique</b>	C'est le nombre de pièces qui devaient être dans l'établissement. Ce chiffre est calculé à partir des bons de livraison, des bons de sortie de marchandises et des résultats d'inventaire précédents.
<b>Quantité en stock</b>	C'est le nombre de pièces comptées dans les réserves.
<b>Quantité de service</b>	C'est le nombre de pièces comptées dans les locaux de service.
<b>Quantité physique</b>	C'est la somme de la quantité en stock et la quantité en service. C'est le stock réel de l'établissement.
<b>Ecarts</b>	Ce sont les différences constatées entre la quantité que l'on devrait avoir et celle que l'on a réellement. S'il est égal à 0, c'est parfait. Si le résultat est négatif, c'est qu'il y a eu de la casse ou du vol.

### Exemple de fiche d'inventaire pour valoriser les stocks

Code	Désignation	Quantité théorique	Quantité en stock	Quantité en service	Total quantité physique	Ecarts
<b>Date : 16/01/XX</b>						
<b>Apéritifs</b>						
AP-001	Cinzano rouge	10	8	2	10	0
AP-002	Martini rouge	12	9	2	11	- 1
AP-003	Martini blanc	6	5	1	6	0
AP-004	Ricard	4	1	2	3	- 1
<b>Eaux-de-vie</b>						
DG-001	Armagnac	2	1	1	2	0
DG-002	Cognac	2	1	1	2	0
DG-003	Whisky	4	4	2	6	+ 2
<b>Vins</b>						
V-001	Alsace Riesling	60	48	11	59	- 1
V-002	Alsace Pinot gris	96	24	12	36	- 60
V-003	Morgon	24	18	6	24	0
V-004	Juliéнас	24	18	6	24	0



..

Ecarts relevés	Explications
- 1 bouteille de Martini rouge - 1 bouteille de Ricard	<i>La bouteille a été sortie du stock sans être notée. Elle a pu être prêtée à un confrère ou être volée.</i>
+ 2 bouteilles de whisky	<i>Cela peut être une livraison qui n'a pas été enregistrée.</i>
- 1 bouteille de Riesling	<i>Le vin était peut-être bouchonné ou la bouteille a été cassée. La bouteille a pu être offerte à une table.</i>
- 60 bouteilles de Pinot gris	<i>Il s'agit d'une livraison qui n'a pas été enregistrée.</i>



Types d'écart	Procédures à appliquer
<b>Casse</b>	Tenir un cahier pour les « pertes et casses » : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bouteilles - bouchonnées / cassées / ...</li> <li>➤ Plats tombés par terre / ...</li> </ul> Cela permet d'en tenir compte le jour de l'inventaire.
<b>Offert sans justification</b>	Tenir un cahier des « offerts », dans lequel tous les offerts à la clientèle seront notés.
<b>Vol</b>	Faire des inventaires fréquents : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Décadaires / mensuels</li> </ul> Cela permet de vite cerner qui a pu le commettre, planning de travail.
<b>Livraison non enregistrée</b>	Enregistrer au fur et à mesure toutes les livraisons effectuées. Avoir dans une bannette les bulletins de livraison à enregistrer. Tamponner ou signer puis classer les bulletins de livraison enregistrés.

Réaliser des inventaires, états des biens d'une entreprise, régulièrement est le meilleur moyen pour réparer rapidement les anomalies dans la gestion des stocks de matériels, mobiliers et de marchandises. Ils permettent d'éviter le gaspillage ou le vol de marchandises. Ils peuvent être :

- Quotidiens / hebdomadaire / mensuels / trimestriels / annuels.

Pour une meilleure gestion, il est conseillé de combiner différentes pratiques d'inventaires...

## Gérer les invendus

Effectuer une analyse des ventes journalières et une prévision de la fréquentation des prochains jours afin de permettre de prévoir au mieux les commandes de marchandises.

### Extraits des ventes

Mets Dates	Foie gras	Ravioles langouste	Salade gourmande	Dorade	Sole	Magret canard	Filet bœuf
Lundi 12 décembre	6	2	3	1	2	5	1
Mardi 13 décembre	3	4	4	0	4	3	2
Mercredi 14 décembre	8	3	2	0	3	5	3
Jeudi 15 décembre	4	1	6	1	0	3	3
Vendredi 16 décembre	2	0	4	0	0	2	4
Samedi 17 décembre	5	5	1	1	1	4	2
Dimanche 18 décembre	7	5	2	1	5	4	4
<b>Totaux</b>	<b>35</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>26</b>	<b>19</b>

### Prévisions des réservations

	Midi	Soir	Total journée
Lundi 19 décembre	19	26	45
Mardi 20 décembre	17	21	38
Mercredi 21 décembre	22	21	43
Jeudi 22 décembre	25	27	52
Vendredi 23 décembre	15	24	39
Samedi 24 décembre	12	28	40
Dimanche 25 décembre	18	8	26
<b>Totaux</b>	<b>128</b>	<b>155</b>	<b>283</b>

### Les constatations

On constate que, pendant la semaine du 12 au 18 décembre, la fréquentation était moindre que ce qui est prévu sur la semaine du 19 au 25 décembre.

Vente de la semaine du 12 au 18 décembre :

- 77 entrées
- 64 plats dont 19 poissons et 45 viandes

Pour la semaine du 19 au 25 décembre, les réservations prévoient 283 couverts. Il faudra donc augmenter les achats de marchandises :

- Les deux plats préférés de la clientèle sont le foie gras et le magret de canard.

On peut supposer que ce sont encore eux qui seront les plus demandés sur la semaine à venir puisque c'est la période de Noël et que le foie gras en est un produit phare.



..

### Les constatations (suite)

Il faut également regarder les réservations, certains clients ont peut-être déjà fait leur choix de menu :

- Grandes tables
- Clients venant fêter la fin d'année

Ainsi, on pourra commander au plus juste les produits.

Les bonnes pratiques pour éviter le gaspillage et gérer les invendus :

- Éviter la cuisine d'assemblage et les plats préparés.
- Privilégier les produits frais, brut et en vrac (baisse des coûts / réduction des suremballages / ...).

Transformer et préparer les produits sur place

- Composter les déchets alimentaires.
- Proposer aux clients d'emporter les restes non consommés.



Prendre en compte la taille des portions pour les adapter à tous les appétits (adultes / enfants / ... / ½ portions à la carte).

- Redistribuer les produits invendus à des associations.
- Réduire le gaspillage alimentaire.

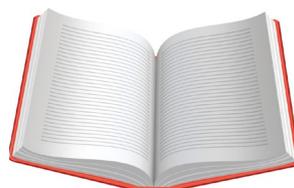


Possibilités pour un restaurateur de gérer les invendus :

- Privilégier la vente des produits frais, bruts et en vrac.
- Former le personnel sur l'argumentation commerciale auprès des clients.
- Bonne gestion des réservations et des stocks.

Les invendus sont soit des plats produits par la cuisine qui n'ont pas été vendus, soit des marchandises ne pouvant plus être mise en vente. Pour diminuer les invendus, il est nécessaire de mettre en place une gestion des stocks et des achats optimales.

Les établissements qui optent pour un approvisionnement journalier en produits frais ainsi que les restaurants à fréquentation importante évitent les invendus.



La prise de notes et les inventaires par poste sont indispensables au quotidien.



Sens de la Responsabilité Sociale de l'Entreprise

C'est la déclinaison des principes du développement durable à l'échelle de l'entreprise. La RSE signifie essentiellement que chaque entreprise, de sa propre initiative, contribue à améliorer la société et à protéger l'environnement, en liaison avec les parties prenantes.

Engagement d'un restaurateur dans une démarche de RSE :

Il peut s'engager dans cette démarche par une double approche

- ❖ Une approche « produits », par des achats (plus respectueux de l'environnement ; éthiques / équitables / solidaires / ...).
- ❖ Une approche « fournisseurs », (fournisseurs engagés dans la démarche du développement durable ; incitation des fournisseurs à le faire).

Actions que doit mener un restaurateur pour s'inscrire dans une démarche de développement durable vis-à-vis :

- ↳ Du personnel : par une formation du personnel adéquate.
- ↳ Des clients : par « l'éducation » des clients.
- ↳ Des fournisseurs : par l'incitation à s'inscrire dans une démarche de développement durable.

Avantages et inconvénients d'une démarche RSE :

Avantages	Inconvénients
<p>Eviter le gaspillage. Réduire la facture énergétique. Soutenir l'économie locale. Diminuer les coûts de transport. Limiter l'émission de gaz à effet de serre.</p>	<p>Surcoût des achats durables. Difficulté de trouver certains produits.</p>

Les 9 piliers de la restauration responsable

