

REFERENTIEL DE CERTIFICATION DE SERVICES ITM-LI

Evolution 1

Référence : ECRPITMLI09280

Le Président du Comité de Certification de Services

Nom : Marie-José NICOLAÏDIS

Fonction : Présidente du Comité de Certification

Date : 02/11/2009

Visa :

Le Directeur de la Certification de Services

Nom : Richard DUCHAMPS

Fonction : Directeur de la Certification

Date : 02/11/2009

Visa :



Les Mousquetaires

ITM Logistique international

SOMMAIRE

1. PRESENTATION	4
A. OBJECTIF	4
B. PRESENTATION D'ITM-LI	4
C. DOMAINE D'APPLICATION	5
2. DETAIL DES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	6
A. APPROVISIONNEMENT	6
A1. Nous nous engageons sur notre taux de service hors AC3	6
A2. Nous nous engageons sur notre taux de non servis hors AC3.	7
A3. Le service approvisionnement assure la répartition des pénuries*	9
B. EXPLOITATION	12
B.1 Le taux de fiabilité des préparations est supérieur ou égal à 99,7%	12
B2. Sur nos produits frais, nous nous engageons sur un taux de conformité des contrats dates PDV* supérieur ou égal à 99,92%	17
B3. Nous nous engageons à clôturer les BNC dans les délais définis	20
B4. Nous nous engageons sur notre taux de BNC* :	22
inférieur ou égal à 0,4% en bases frais et frais/gel, inférieur ou égal à 0,2% en bases sec et sec/gel et inférieur ou égal à 0,5% en base MG	22
B.5. Nous nous engageons sur notre taux de supports en reste à quai :	28
Inférieur ou égal à 0,35% en bases frais et frais/gel, inférieur ou égal à 0,5% en bases sec et sec/gel et inférieur ou égal à 0,6% en bases MG	28
B6. Nous garantissons l'intégrité et la roulabilité des contenants	30
B.7 Nous mesurons chaque année votre niveau de satisfaction	31
C. TRANSPORT	31

C1. Nous nous engageons sur une ponctualité* des livraisons supérieure ou égale à 96%.....	31
C2. Nous nous engageons à reprendre :.....	31
- Chaque semaine, au minimum 95% des contenants livrés aux enseignes alimentaires	31
- Chaque mois, au minimum 95% des contenants livrés à l'enseigne Bricomarché	31
3. SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE ITM-LI	31
A. INTRANET QUALITE.....	31
B. TABLEAU DE BORD.....	31
C. AUDIT INTERNE	31
D. PLAN D'ACTIONN	31
E. ENQUETE DE SATISFACTION	31
F. REVUES DE DIRECTION	31
F.1. La Revue de Direction Etablissement	31
F.2. La Revue de Direction Régionale	31
F.3. La Revue de Direction Nationale	31
G. GESTION DOCUMENTAIRE	31
4. COMMUNICATION.....	31
A. COMMUNICATION INTERNE	31
A.1. Responsabilités	31
A.2. Stand Qualité.....	31
B. COMMUNICATION AUX POINTS DE VENTE	31
5. CERTIFICATION	31
A. CONDITIONS D'ATTRIBUTION ET DE SURVEILLANCE DU CERTIFICAT	31
6. LEXIQUE	31

1. PRESENTATION

A. OBJECTIF

GARANTIR CHAQUE JOUR LE MEILLEUR SERVICE AU COÛT LE PLUS BAS

Les enjeux :

- **Harmoniser les méthodes de suivi de performance et partager les meilleures pratiques**
- **Renforcer la mentalité « service »**
- **Mettre en place une démarche d'amélioration continue**
- **Valoriser le professionnalisme de la logistique du Groupement des Mousquetaires par une certification reconnue**

B. PRESENTATION D'ITM-LI

La logistique du Groupement des Mousquetaires (ITMLI) approvisionne en Europe plus de 4000 Points de Vente. ITM LI est le 3ème logisticien français avec 38 bases* et 10 établissements de transport.

Son rôle : mettre en place la meilleure chaîne globale en approvisionnement et logistique au service des Points de Vente.

Chiffres clé :

- 9 500 collaborateurs
- 1 milliard d'euros de chiffre d'affaires par an
- 38 bases logistiques
- 1,3 millions de m2 de surface de stockage
- 10 millions de tonnes de marchandises (850 millions de colis par an) stockées et transportées par an
- 2 300 camions

C. DOMAINE D'APPLICATION

Le présent référentiel s'applique à **toutes les enseignes du Groupement des Mousquetaires**.

Ce référentiel porte sur les prestations de services délivrées par les entrepôts et les établissements de transport ITM-LI.

Il s'applique aux activités frais*, sec*, gel* et MG*

Un entrepôt exerçant différentes activités peut ne se faire certifier que sur une des activités (excepté gel seul).

Les engagements de services concernent :

- L'approvisionnement (*Appro**)
- La réception des marchandises
- La gestion de stock
- La *préparation** des commandes
- Le chargement des *supports**
- La livraison des marchandises
- La reprise des *contenants* vides**
- Le *service point de vente (SPDV)**

Les engagements de service ne concernent pas l'*enlèvement** des marchandises.

La certification d'un site n'est pas conditionnée par la conformité aux engagements du ou des *entrepôts de débord** associés.

Le présent référentiel s'applique à tous les types de produits dès lors qu'ils sont placés sous la responsabilité d'ITM-LI. Par conséquent, pour les entités SAVIEL*, SCAMER* et SCAFRUIT*, le présent référentiel s'applique de la façon suivante :

	Approvisionnement	Réception	Stockage	Préparation	Chargement	Livraison	SPDV*
SAVIEL	NON	OUI	NON	NON	OUI	OUI	NON
SCAMER	NON	OUI	NON	NON	OUI	OUI	NON
SCAFRUIT	NON	NON	NON	OUI	OUI	OUI	NON

2. DETAIL DES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES

A. APPROVISIONNEMENT

Les méthodes de contrôle : **EP** = Entretien Personnel, **OA** = Observation de l'Activité, **VD** = Vérification Documentaire, **VV** = Vérification Visuelle

Item	Activité	Services Resp.	Détail de la caractéristique	Documents et enregistrements	Méth de ctrl
A1. Nous nous engageons sur notre taux de service hors AC3					
A1.1	Frais Sec Gel MG	Base : Appro*	Le taux de service hors AC3* est calculé chaque semaine. Le taux de service hors AC3 est calculé en multipliant : Un moins le taux de <i>non servis*</i> hors AC3 PAR Un moins le taux de <i>manquants de préparation*</i> PAR Le taux de fiabilité des préparations PAR Un moins le taux de <i>reste à quai*</i>	Tableau de bord : Intranet qualité	VD
A1.2	Frais Gel		Le taux de service hors AC3 des bases* frais ou frais/gel est supérieur ou égal à 97,9% sur une période minimum de 4 semaines sur 6 semaines glissantes.		
A1.3	Sec Gel		Le taux de service hors AC3 des bases sec ou sec/gel est supérieur ou égal à 97,9% sur une période minimum de 4 semaines sur 6 semaines glissantes.		
A1.4	MG		En 2009, le taux de service hors AC3 des bases MG est supérieur ou égal à 97,6% sur une période minimum de 4 semaines sur 6 semaines glissantes.		
A1.5	Frais Sec Gel		Chaque base communique chaque mois le taux de service hors AC3 aux Points de Vente qui lui sont affectés via l'intranet PDV.	Intranet PDV : - Se mettre sur le code publicateur - Aller dans "Mon bureau < Bibliothèque < My library	

Item	Activité	Services Resp.	Détail de la caractéristique	Documents et enregistrements	Méth. de contrôle
A2. Nous nous engageons sur notre taux de non servis hors AC3.					
A2.1	Frais Sec Gel MG	Base : Appro	<p>Le taux de non servis hors AC3 est calculé chaque semaine. Le taux de non servis hors AC3 est le rapport entre :</p> <p>Nombre de colis non servis sur la semaine : produits non disponibles en stock au moment de la commande du point de vente y compris les non servis <i>stock négatif</i>* ("manquants fournisseurs*"). ET Nombre de colis commandés par les Points de Vente sur la semaine (y compris stock négatif)</p> <p>La notion de "non servis hors AC3" prend en compte la ventilation ligne à ligne des non servis des rubriques : logistique, catégorie*, fournisseur et autres desquelles on retranche les non servis AC3.</p>	<p>Alimentaire : Requête <i>DISCO</i>* Base de donnée Nationale <i>BIM appro</i>* "INFO.BGE Synthèse des NS en colis"</p> <p>Non alimentaire : Requête <i>DISCO</i>, Base de données Nationale <i>BIM appro</i> "Non Servis en colis MG.DIS"</p>	VD
A2.2	Frais		Pour les références "frais" des enseignes* IM, EM, Relais, Restau, le taux de non servis hors AC3 est inférieur ou égal à 1,5% sur une période minimum de 4 semaines sur 6 semaines glissantes.	Tableau de bord : Intranet qualité	
A2.3	Sec		Pour les références "sec" des enseignes IM, EM, Relais, Restau, le taux de non servis hors AC3 est inférieur ou égal à 1,2% sur une période minimum de 4 semaines sur 6 semaines glissantes.		
A2.4	Gel		Pour les références "gel" des enseignes IM, EM, Relais, Restau, le taux de non servis hors AC3 est inférieur ou égal à 0,6% sur une période minimum de 4 semaines sur 6 semaines glissantes.		
A2.5	MG		Pour les références "MG" des enseignes IM, EM, Relais, Restau, le taux de non servis hors AC3 est inférieur ou égal à 0,5% sur une période minimum de 4 semaines sur 6 semaines glissantes.		
A2.6	Frais		Pour les références "frais" de l'enseigne Netto le taux de non servis hors AC3 est inférieur ou égal à 0,7% sur une période minimum de 4 semaines sur 6 semaines glissantes.		

Item	Activité	Services Resp.	Détail de la caractéristique	Documents et enregistrements	Méth. de contrôle
A2. Nous nous engageons sur notre taux de non servis hors AC3.					
A2.7	Sec	Base : Appro	Pour les références "sec" de l'enseigne Netto, le taux de non servis hors AC3 est inférieur ou égal 1,1% sur une période minimum de 4 semaines sur 6 semaines glissantes.	Tableau de bord : Intranet qualité	VD
A2.8	Gel		Pour les références "gel" de l'enseigne Netto, le taux de non servis hors AC3 est inférieur ou égal 0,9% sur une période minimum de 4 semaines sur 6 semaines glissantes.		
A2.9	MG		Pour les références "MG" de l'enseigne Netto, le taux de non servis hors AC3 est inférieur ou égal 1,3% sur une période minimum de 4 semaines sur 6 semaines glissantes.		
A2.10			Pour les références de l'enseigne Brico, le taux de non servis hors AC3 est inférieur ou égal 1,6% sur une période minimum de 4 semaines sur 6 semaines glissantes.		
A2.11			Pour les références de l'enseigne Roady, le taux de non servis hors AC3 est inférieur ou égal 0,5% sur une période minimum de 4 semaines sur 6 semaines glissantes.		
A2.12	Frais Sec Gel	Base : Appro / SPDV	<p>Le service approvisionnement communique chaque semaine aux Points de Vente les répartitions de l'origine des non servis « IM, EM, Relais, Restau » d'une part et « Netto » d'autre part.</p> <p>La communication porte sur la répartition des non servis exprimés en nombre de colis* selon les origines suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fournisseur - Catégorie - ITM LI - Autres 	<p>Intranet PDV :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se mettre sur le code publicateur - Aller dans "Mon bureau < Bibliothèque < My library 	

Item	Activité	Services Resp.	Détail de la caractéristique	Documents et enregistrements	Méth de ctrl
A3. Le service approvisionnement assure la répartition des pénuries*.					
Lorsqu'un produit n'est pas livré en quantité suffisante pour couvrir l'ensemble des besoins des PDV :					
A3.1	Frais Sec Gel MG	Base: Appro	<p>PRODUITS EN PROMO SUR STOCK FERME* (Sauf répartition spécifique demandée par le Métier)</p> <p>Méthode 1</p> <p>1. Les colis sont attribués en priorité aux PDV qui font le <i>prospectus</i>*.</p> <p>Cas où il y a au moins un colis par PDV qui fait le prospectus :</p> <p>1.1. Attribution d'un colis par PDV 1.2. Ajout "par <i>strates</i>*" d'un colis par PDV. 1.3. Les derniers colis sont attribués en priorité aux PDV qui ont commandé le plus 1.4. Si les PDV ont commandé les mêmes quantités, les derniers colis sont attribués aux PDV qui ont commandé l'article en premier (jour de commande sur l'<i>état des besoins</i>*) 1.5. Si les PDV ont commandé la même quantité le même jour, les derniers colis sont attribués aux PDV qui ont commandé leur version de prospectus en premier.</p> <p>Cas où il y a moins d'un colis par PDV qui fait le prospectus : On débute la répartition au point 1.3 (ci-dessus).</p> <p>2. Si les commandes des PDV qui font le prospectus sont honorées, les colis sont répartis sur les PDV qui ne font pas le prospectus de la façon suivante : l'approvisionneur attribue à chaque point de vente au minimum un colis puis il répartit le stock de colis restant au prorata des commandes.</p>	<p>Preuve de la répartition :</p> <p>Document Excel "Gestion de Pénurie"</p> <p>Requête DISCO: "SUIVI D'OPERATION.DIS"</p> <p>Requête DISCO: "CDES PROSPECTUS V3.DIS".</p>	VD EP

Item	Activité	Services Resp.	Détail de la caractéristique	Documents et enregistrements	Méth de ctrl
A3. Le service approvisionnement assure la répartition des pénuries*.					
A3.2	Frais Sec Gel MG	Base: Appro	<p>PRODUITS EN PROMO SUR STOCK FERME (Sauf répartition spécifique demandée par le Métier)</p> <p>Méthode 2</p> <p>L'approvisionneur attribue dans un premier temps aux Points de Vente qui font le prospectus au minimum un colis puis il répartit sur ces mêmes Points de Vente le stock de colis restants au prorata des commandes.</p> <p>Une fois que les Points de Vente qui font le prospectus sont servis, l'approvisionneur attribue aux Points de Vente qui ne font pas le prospectus au minimum un colis puis il répartit le stock de colis restants au prorata des commandes.</p>	<p>Preuve de la répartition:</p> <p>Etat des besoins initial (RE180D-2) Quantité à préparer (MFX011-1)</p>	VD EP
A3.3		Appro : Tréville	<p>PRODUITS EN SUIVI STOCK FERME</p> <p>Les quantités par PDV sont réparties de façon aléatoire par l'algorithme aléatoire "traitement de la répartition" lancé au moment du traitement des commandes géré par la <i>STIME</i>*.</p>	Paramétrage	

Item	Activité	Services Resp.	Détail de la caractéristique	Documents et enregistrements	Méth de ctrl
A3. Le service approvisionnement assure la répartition des pénuries*.					
A3.4	Frais Gel	Base: Appro Base : Préparation	<p>PRODUITS EN SUIVI OU PROMO SUR STOCK OUVERT* ET PREPARATION RADIO* OU VOCALE*</p> <p>La préparation est lancée à la fin de la réception de l'ITM8*. Infolog* répartit les volumes : minimum un colis par PDV puis au prorata des commandes.</p>	<p>Infolog :</p> <p>En C0 gestion de la configuration taper F10</p> <ul style="list-style-type: none"> - Appeler la table MDR - choisir le module : VT 01 table de méthodes de réception en tapant 1 - choisir la méthode de réception en tapant 5 d - aller à la page 2 (F8) pour vérifier le principe de la ventilation : le motif 3 doit être paramétré <p>Visualiser des preuves de répartitions des pénuries :</p> <p>En Z1 Suivi Clients</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recherche par produit / client - Répertoire des cdes / par client 	OA
A3.5			<p>PRODUITS EN SUIVI OU PROMO SUR STOCK OUVERT ET PREPARATION BORDEREAU* OU LABEL*</p> <p>Les premiers Points de Vente préparés sont les premiers servis.</p>		EP

B. EXPLOITATION

Item	Activité	Services Resp.	Détail de la caractéristique	Documents et enregistrements	Méth de ctrl
B.1 Le taux de fiabilité des préparations est supérieur ou égal à 99,7%					
B1.1	Frais Sec Gel MG	Base: Préparation	Le taux de fiabilité des préparations est calculé à partir de contrôles qui respectent les règles suivantes :		
B1.2			Les <i>supports*</i> sont contrôlés par un opérateur qui n'est pas celui qui les a préparés. Il doit avoir été formé à l'opération de contrôle.	Preuve de formation	EP VD
B1.3			Les contrôles portent au minimum sur 500 colis par jour et au minimum 5 jours par semaine. La préparation du samedi doit être contrôlé au minimum une fois par mois.	Enregistrement quotidien des contrôles	
			<u>Bases alimentaires</u> : uniquement le samedi, tolérance à faire porter les contrôles au minimum sur 315 colis par jour si les volumes préparés sont inférieurs à 35 000 colis. <u>Bases non alimentaires</u> : tolérance à faire porter les contrôles au minimum sur 315 colis par jour uniquement si les volumes préparés sont inférieurs à 35 000 colis		
B1.4			Frais Sec Gel	La proportion de colis contrôlés issus des préparations <i>picking*</i> , <i>ventilation*</i> , Gel et Scafruit est calculée au prorata des volumes préparés (Selon historique des volumes). Le gel peut n'être contrôlé qu'un jour sur deux. Les supports du circuit <i>ZUR*</i> sont exclus de la liste des supports contrôlés Les circuits Scamer et Saviel <i>HGE*</i> ne sont pas contrôlés.	Consolidation quotidienne des volumes contrôlés
B1.5	MG	La proportion des colis contrôlés issus des différents circuits de préparation est calculée au prorata des volumes préparés (selon historique des volumes)			

Item	Activité	Services Resp.	Détail de la caractéristique	Documents et enregistrements	Méth de ctrl
B.1 Le taux de fiabilité des préparations est supérieur ou égal à 99,7%					
B1.6	Frais Sec Gel MG	Base: Préparation	<p>Une anomalie de préparation peut être :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Un colis manquant, ◆ Un colis en surplus, ◆ Une <i>inversion*</i> (une inversion compte double car il s'agit de la combinaison de 2 anomalies : un manquant et un surplus) ◆ Un colis cassé, écrasé ◆ Un colis transféré sur un autre support mais non déclaré ou non enregistré en informatique 	L'enregistrement de consolidation quotidien des contrôles comporte au minimum les motifs "manquants", "surplus", "inversion", "casse*" (ou termes équivalents)	EP VD
B1.7			Les contrôles sont réalisés selon une ou plusieurs des 2 méthodes ci-dessous :		
B1.8		Base: Préparation	<p>Méthode 1 : Contrôle au support</p> <p>Chaque jour, les supports sont sélectionnés de façon aléatoire (informatiquement ou visuellement). Le support est démonté de façon à pointer chaque référence de la <i>liste de colisage*</i> ou du <i>bordereau de contrôle*</i>.</p>	Preuve de contrôle : liste de colisage pointée Ou <i>bordereau de contrôle*</i>	EP VD
B1.9	Frais	<p>Méthode 2 : Contrôle à la référence (uniquement pour la préparation en ventilation)</p> <p>Chaque jour, les références sont sélectionnées de façon aléatoire (informatiquement ou visuellement). Le chemin de préparation est parcouru de façon à pointer chaque point de vente du <i>bon de ventilation*</i>.</p>	Preuve de contrôle : liste de colisage pointée Ou bordereau de contrôle		

Item	Activité	Services Resp.	Détail de la caractéristique	Documents et enregistrements	Méth de ctrl
B.1 Le taux de fiabilité des préparations est supérieur ou égal à 99,7%					
B1.10	Frais Sec Gel MG	Base: Préparation	Quelle que soit la méthode utilisée, la notion d'aléatoire est limitée de la façon suivante : chaque préparateur doit être contrôlé au minimum une fois par mois calendaire. On considère au minimum les préparateurs qui ont préparé sur une période supérieure ou égale à 10 jours ouvrés dans le mois calendaire. Les contrôles des préparateurs en formation n'entrent pas dans le calcul	Preuve de contrôle de chaque préparateur au moins une fois par mois	EP VD
B1.11	Frais Sec Gel MG	Base: Préparation / Qualité	Les résultats des contrôles sont enregistrés chaque jour. Le taux de fiabilité des préparations est calculé chaque semaine . Le taux de fiabilité des préparations est le rapport entre : Nombre de colis contrôlés conformes sur la semaine = nombre de la liste de colisage moins le nombre de colis en anomalie (cf. définition en B1.6) ET Nombre total de colis contrôlés sur la semaine = nombre de colis de la liste de colisage ou du bordereau de contrôle après prise en compte des transferts et manquants de préparation.	Enregistrement quotidien des contrôles Consolidation quotidienne Consolidation hebdomadaire Tableau de bord : Intranet qualité	EP VD
B1.12			Le taux de fiabilité des préparations est supérieur ou égal à 99,7% sur une période minimum de 4 semaines sur 6 semaines glissantes		

Item	Activité	Services Resp.	Détail de la caractéristique	Documents et enregistrements	Méth de ctrl
B.1 Le taux de fiabilité des préparations est supérieur ou égal à 99,7%					
B1.13	Frais Sec Gel MG	Base : Stock	<p>MANQUANTS DE PREPARATION Le taux de manquants de préparation est calculé chaque semaine.</p> <p>Le taux de manquants de préparation est le rapport entre : Nombre de colis en manquant de préparation imputés à la base ET Nombre de colis à préparer</p>	Si gestion des avoirs automatique : Requête DISCO, Base de données Nationale Infolog, Répertoire "ADM.Gestion manquants_ruptures automatique.DIS", onglet "Manquants automatiques par PDV"	VD
B1.14	Frais Gel		Le taux de manquants de préparation des bases frais ou frais/gel est inférieur ou égal à 0,12% sur une période minimum de 4 semaines sur 6 semaines glissantes.	Si absence de gestion des avoirs automatique (Pezenas, Pagny, Rostrenen, Mellac, Garancières) : Requête DISCO, Base de données Nationale Infolog, Répertoire "ADM.Gestion manquants_ruptures.DIS", onglet "Manquants LS/Picking" ET onglet "Ruptures LS/Produit"	
B1.15	Sec Gel		Le taux le taux de manquants de préparation des bases sec ou sec/gel est inférieur ou égal à 0,1% sur une période minimum de 4 semaines sur 6 semaines glissantes.	Requête DISCO : CertiServ. Nb de colis à préparer.DIS	
B1.16	MG		Le taux de manquants de préparation des bases MG est inférieur ou égal à 0,1% sur une période minimum de 4 semaines sur 6 semaines glissantes.	Tableau de bord : Intranet qualité	

Item	Activité	Services Resp.	Détail de la caractéristique	Documents et enregistrements	Méth de ctrl
B.1 Le taux de fiabilité des préparations est supérieur ou égal à 99,7%					
B1.17	Frais Sec Gel MG	Base: R H	<p>FORMATION</p> <p>Tout le personnel d'exploitation est formé.</p> <p>La formation porte au minimum sur les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Qualité (engagements de service selon le métier), ◆ Hygiène, ◆ Sécurité, ◆ Conduite (donnant lieu à autorisation de conduite d'engins) ◆ Formation accompagnée au poste de travail selon le niveau d'expérience (à compter de septembre 2009) <p>Les programmes de formation sont formalisés. Les supports de formation sont disponibles (excepté formation au poste) Les preuves de formation sont conservées.</p>	<p>Liste du personnel embauché</p> <p>Programmes de formation</p> <p>Supports de formation</p> <p>Feuilles de présence en formation</p> <p>Autorisation de conduite interne</p>	VD
B1.18		Base : Exploitation	<p>Chaque préparateur est évalué au minimum tous les 3 mois.</p> <p>L'évaluation porte notamment sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ La fiabilité des préparations ◆ Le taux de <i>BNC</i>* ◆ La conformité visuelle des supports à quai 	<p>Liste des <i>préparateurs</i>*</p> <p>Preuve d'évaluation</p>	
B1.19			<p>Suite à cette évaluation, le déclenchement des actions est déterminé selon une méthodologie définie et formalisée par la base (seuil ou palmarès). Les actions correctives adaptées sont menées et enregistrées.</p>	<p>Méthodologie</p> <p>Enregistrement de l'évaluation</p> <p>Enregistrement de l'action corrective</p>	

Item	Activité	Services Resp.	Détail de la caractéristique	Documents et enregistrements	Méth de ctrl
B2. Sur nos produits frais, nous nous engageons sur un taux de conformité des <i>contrats dates PDV</i>* supérieur ou égal à 99,92%					
B2.1	Frais	Tréville : Appro.	Le taux de respect des contrats date point de vente est calculé toutes les semaines Le taux de respect des contrats date point de vente est le rapport entre : Nombre de colis, références Intermarché, livrés dans le contrat date point de vente ET Nombre de colis, références Intermarché, total préparés sur la même période.	Tableau de bord : Intranet qualité	VD
B2.2		Base: Appro	Le taux de respect des contrats date PDV des produits frais, références Intermarché, est supérieur ou égal à 99,92% sur une période minimum de 9 semaines sur 12 semaines glissantes.		VD
B2.3	Frais Sec Gel MG	Base: Réception	A RECEPTION, LES DATES DE CHAQUE REFERENCE RECEPTIONNEE SONT CONTROLEES. SI LE RECEPTIONNAIRE CONSTATE QUE LE <i>CONTRAT DATE BASE</i>* N'EST PAS RESPECTE : La marchandise est refusée et retournée au fournisseur (soit par le transporteur ayant livré, soit par un enlèvement ultérieur).	Requête DISCO, Base de données Nationale Infolog, Répertoire "ADM.Service Appros.DIS", onglet "Contrats dates non respectés en réception" Sauf exceptions ci-dessous, les produits réceptionnés au delà de - 1 jour après 6 heure du matin par rapport au contrat date base doivent avoir fait l'objet d'un refus à réception (donc <i>lettre de réserve</i> *).	EP VD OA

Item	Activité	Services Resp.	Détail de la caractéristique	Documents et enregistrements	Méth de ctrl
B2. Sur nos produits frais, nous nous engageons sur un taux de conformité des contrats dates PDV supérieur ou égal à 99,92%					
B2.4	Frais		<p><u>EXCEPTION</u> :</p> <p>Accepter les produits frais à <i>date courte</i>* (définition : "dont la DLC est strictement inférieure à 9 jours en DLC fichier") dans le cas où la réception a lieu le lendemain d'un week-end ou d'un jour férié et occasionne au maximum 1 jour de DLC en moins.(ex : volaille le lundi)</p>		EP OA
B2.5	Frais Sec Gel MG	Base: Réception	<p><u>EXCEPTIONS</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Accepter tout produit en <i>MEA</i>* publicisé à la condition que le contrat date soit respecté lors de la livraison du point de vente. ◆ Accepter dans les cas exceptionnels qui auront fait l'objet d'une information officielle de <i>ITM AF</i>* à l'approvisionneur. ◆ Accepter en cas de force majeure (base bloquée par des mouvements sociaux, tempête) ◆ Accepter les produits en provenance de la base <i>ORSEC</i>*, les produits en <i>Interbases</i>* et les produits en provenance des <i>entrepôts prestés</i>*. 	<p>Sur le pupitre du réceptionnaire, en tapant "shift F3" et en allant sur la deuxième page, la fiche produit est renseignée avec le contrat date base et le contrat date PDV : Pour un produit MEA, si le contrat date base n'est pas respecté, le contrat date PDV doit impérativement l'être. Pour les autres exceptions, conserver la preuve de dérogation.</p>	EP OA
B2.6		Base : Stock	<p>ABSENCE DE COLIS AVEC <i>DLC</i>*/<i>DLUO</i>* DEPASSEE PHYSIQUEMENT PRESENTS EN STOCK</p> <p>Les produits en dépassement de DLC sont détruits. Les produits en dépassement de DLUO sont soit détruits soit cédés à une association. Les preuves d'action sont conservées.</p>	<p>Requêtes DISCO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Palette < date de fin de vie - Futurs périmés Preuve d'action - Palette en <i>date courte</i>* - Palette en date courte (anticipation) Preuve d'action 	OA VD

Item	Activité	Services Resp.	Détail de la caractéristique	Documents et enregistrements	Méth de ctrl
B2. Sur nos produits frais, nous nous engageons sur un taux de conformité des contrats dates PDV supérieur ou égal à 99,92%					
B2.7	Frais	Base : Stock	<p>ABSENCE DE PRODUITS AVEC CONTRAT-DATE PDV* DEPASSE EXPEDIES EN PDV</p> <p>Les produits en dépassement de contrat-date point de vente ne sont en aucun cas envoyés aux Points de Vente. Le service stock informe le service approvisionnement des produits en dépassement de contrat date point de vente pour action. Les preuves d'action sont conservées.</p>	<p>Requêtes DISCO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Palette < date de fin de vie - Futurs périmés Preuve d'action - Palette en <i>date courte</i>* - Palette en date courte (anticipation) Preuve d'action 	OA VD

Item	Activité	Services Resp.	Détail de la caractéristique	Documents et enregistrements	Méth de ctrl
B3. Nous nous engageons à clôturer les BNC dans les délais définis					
B3.1	Frais Sec Gel	Base: SPDV	Le taux de BNC clôturés à 15 jours est calculé chaque semaine. Pour les enseignes Alimentaires le taux de BNC clôturés à 15 jours est le rapport entre : Nombre de lignes de BNC clôturées (acceptées ou refusées) entre J-21 et J-15 ET Nombre de lignes de BNC déclarées entre J-21 et J-15	Tableau de bord : Intranet Qualité Alimentaire : Requête DISCO, Base de données Nationale : "INFO BK CertiServ NB LBNC Acceptées"; "INFO BK CertiServ NB LBNC Refusées"; "INFO BK CertiServ NB LBNC Déclarées"; "INFO BK CertiServ NB LBNC autres que acceptées et refusées"; "INFO BK CertiServ NB LBNC en retard de traitement"	VD
B3.2	MG		Le taux de BNC clôturés à 29 jours est calculé chaque semaine. Pour les Points de Vente d'enseigne Bricomarché, le taux de BNC/BLQ clôturé à 29 jours est le rapport entre : Nombre de lignes de BNC/BLQ clôturées (acceptées ou refusées) entre J-35 et J-29 ET Nombre de lignes de BNC/BLQ déclarées entre J-35 et J-29	Non Alimentaire : Requête DISCO, Base de données Nationale : "INFO BK CertiServ NB LBNC Acceptées MG"; "INFO BK CertiServ NB LBNC Refusées MG"; "INFO BK CertiServ NB LBNC Déclarées MG"; "INFO BK CertiServ NB LBNC autres que acceptées et refusées MG"; "INFO BK CertiServ NB LBNC en retard de traitement MG"	
B3.3			Le taux de BNC clôturés à 43 jours est calculé chaque semaine. Pour les autres enseignes MG, le taux de BNC/BLQ clôturé à 43 jours est le rapport entre : Le nombre de lignes de BNC/BLQ clôturées (acceptées ou refusées) entre J-49 et J-43 ET Le nombre de lignes de BNC/BLQ déclarées entre J-49 et J-43		
B3.4			Frais Gel	En bases frais ou frais/gel , le taux de BNC clôturés à 15 jours est supérieur ou égal à 98% sur une période minimum de 9 semaines sur 12 semaines glissantes	

Item	Activité	Services Resp.	Détail de la caractéristique	Documents et enregistrements	Méth de ctrl
B3. Nous nous engageons à clôturer les BNC dans les délais définis					
B3.5	Sec Gel	Base: SPDV	En bases sec ou sec/gel, le taux de BNC clôturés à 15 jours est supérieur ou égal à 95% sur une période minimum de 9 semaines sur 12 semaines glissantes	Tableau de bord : Intranet Qualité	VD
B3.6	MG		En bases MG, enseigne BRICO, le taux de BNC/BLQ clôturés à 29 jours est supérieur ou égal à 95% sur une période minimum de 9 semaines sur 12 semaines glissantes		
B3.7			En bases MG, autres enseignes, le taux de BNC/BLQ clôturés à 43 jours est supérieur ou égal à 90% sur une période minimum de 9 semaines sur 12 semaines glissantes		
B3.8			L'accueil est personnalisé avec les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> ◆ formule de politesse, ◆ prénom et/ou nom de la personne prenant l'appel, 		OA
B3.9	Frais Sec Gel		Chaque PDV dispose d'un numéro de téléphone unique. La réception des appels au SPDV est assurée : <ul style="list-style-type: none"> ◆ du lundi au vendredi : au minimum de 6h à 19h le samedi : au minimum et 6h à 12h 	Horaires d'ouverture	EP VD
B3.10	MG		La réception des appels au SPDV est assurée : <ul style="list-style-type: none"> ◆ du lundi au vendredi : au minimum de 8h à 19h 	Horaires d'ouverture	EP VD

Item	Activité	Services Resp.	Détail de la caractéristique	Documents et enregistrements	Méth de ctrl
B4. Nous nous engageons sur notre taux de <i>BNC</i>* : inférieur ou égal à 0,4% en bases frais et frais/gel, inférieur ou égal à 0,2% en bases sec et sec/gel et inférieur ou égal à 0,5% en base MG					
B4.1	Frais Sec Gel MG	Base: SPDV	<p>Le taux de BNC, le taux d'acceptation des BNC et le taux de <i>BNC casse</i>* sont calculés uniquement sous les conditions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ En base frais ou frais/gel, lorsque le taux de <i>BNC clôturés</i>* (voir B.3) est supérieur ou égal à 98% ◆ En base sec ou sec/gel, lorsque le taux de BNC clôturés (voir B.3) est supérieur ou égal à 95%. ◆ En base MG, lorsque le taux de BNC clôturés (voir B.3) est supérieur ou égal à 95% pour l'enseigne Bricomarché et supérieur ou égal à 90% pour les autres enseignes. 	Enregistrement de la requête : INFO.BK Certiserv NB LBNC Déclarés	VD
B4.2		Base: Exploitation	<p>Le taux de BNC est calculé dès que le taux de BNC clôturés requis est atteint :</p> <p style="text-align: center;">Le taux de BNC est le rapport entre : Nombre de lignes de <i>BNC acceptées</i>* sur la semaine ET Nombre de <i>lignes de préparation</i>* de la semaine</p>	Tableau de bord : Intranet Qualité	
B4.3			<p>Le taux de BNC casse est calculé dès que le taux de BNC clôturés requis est atteint :</p> <p style="text-align: center;">Le taux de BNC casse est le rapport entre : Nombre de lignes de BNC dont le motif est "casse" acceptées sur la semaine ET Nombre de lignes de préparation de la semaine.</p>	Tableau de bord : Intranet Qualité	

Item	Activité	Services Resp.	Détail de la caractéristique	Documents et enregistrements	Méth de ctrl	
B4. Nous nous engageons sur notre taux de BNC : inférieur ou égal à 0,4% en bases frais et frais/gel, inférieur ou égal à 0,2% en bases sec et sec/gel et inférieur ou égal à 0,5% en base MG						
B4.4	Frais Gel	Base: Exploitation	Le taux de BNC des bases frais ou frais/gel est inférieur ou égal à 0,4% sur une période minimum de 4 semaines sur 6 semaines glissantes.	Tableau de bord : Intranet qualité	VD	
B4.5	Sec Gel		Le taux de BNC des bases sec ou sec/gel est inférieur ou égal à 0,2% sur une période minimum de 4 semaines sur 6 semaines glissantes.			
B4.6	MG		Le taux de BNC des bases MG est inférieur ou égal à 0,5% sur une période minimum de 4 semaines sur 6 semaines glissantes			
B4.7	Frais Sec Gel MG	Base: SPDV	Le taux d'acceptation des BNC est calculé dès que le taux de BNC clôturés requis est atteint : Le taux d'acceptation des BNC est le rapport entre : Nombre de lignes de BNC acceptées sur la semaine ET Nombre de lignes de <i>BNC déclarées*</i> sur la semaine.			
B4.8		Base: Préparation	BONNES PRATIQUES DE PREPARATION Il existe un Guide de Bonnes Pratiques de préparation. Il est tenu à disposition des <i>préparateurs*</i> en permanence.	Guide de Bonnes Pratiques de préparation		
B4.9			Les recommandations du Guide de Bonnes Pratiques de préparation sont connues des préparateurs. Les préparateurs connaissent les objectifs liés à leur métier : ♦ Taux de fiabilité des préparations ♦ Taux de BNC		EP	
B4.10				Pour éviter la casse, les supports sont constitués de la manière suivante :		
B4.11			Base: Préparation	Les colis les plus solides et plus lourds sont placés en bas du support ou sur la grille pour les <i>combis*</i> (notion de léger sur lourd).		VV

Item	Activité	Services Resp.	Détail de la caractéristique	Documents et enregistrements	Méth de ctrl
B4. Nous nous engageons sur notre taux de BNC : inférieur ou égal à 0,4% en bases frais et frais/gel, inférieur ou égal à 0,2% en bases sec et sec/gel et inférieur ou égal à 0,5% en base MG					
B4.12	Frais Sec Gel MG	Base: Préparation	Les colis ouverts et qui contiennent des produits fragiles ne sont pas placés sur la tranche. Lorsque les mentions haut-bas sont indiquées sur les colis, elles sont respectées.		VV
B4.13			Les colis ne dépassent pas du support, sauf produits hors gabarit. Tolérance de 1,5 cm de dépassement pour les produits en emballage carton rigide et protecteur.		
B4.14	Frais		Tous les combis sont équipés d'une grille intermédiaire afin d'éviter la casse. Cette grille est systématiquement utilisée.		
B4.15	Frais Sec MG		BONNES PRATIQUES DE FILMAGE Il existe un Guide de Bonnes Pratiques de filmage en adéquation avec les consignes d'utilisation du fournisseur de film. Il est tenu à disposition des opérateurs en permanence.	Guide de Bonnes Pratiques de filmage	VD
B4.16	Frais Sec Gel MG		Les recommandations du Guide de Bonnes Pratiques de filmage sont connues des opérateurs.		EP
B4.17	Frais Sec MG		Les supports sont filmés de la façon suivante : <ul style="list-style-type: none"> ◆ Le film est solidaire de la palette et tendu ◆ Le combi est filmé de façon à éviter les chutes de colis 		VV

Item	Activité	Services Resp.	Détail de la caractéristique	Documents et enregistrements	Méth de ctrl
B4. Nous nous engageons sur notre taux de BNC : inférieur ou égal à 0,4% en bases frais et frais/gel, inférieur ou égal à 0,2% en bases sec et sec/gel et inférieur ou égal à 0,5% en base MG					
B4.18	MG	Base: Préparation	<u>Protections spécifiques aux MG :</u> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Les grandes longueurs et tous les produits coupants (piquets métalliques, tuteurs à tomate etc.) sont protégés avant le filmage (avec du carton, du plastique ou équivalent). ◆ Après le filmage d'un support constitué de planches de bois, le support est cerclé en protégeant les coins (avec du carton, du plastique ou équivalent). 		VV
B4.19	Frais Sec Gel MG	Base : Exploitation	Des contrôles visuels à quai sont réalisés chaque semaine. Chaque semaine, au minimum 3% des supports préparés par la base (hors ZUR) sont contrôlés visuellement à quai. Les contrôles portent sur : <ul style="list-style-type: none"> ◆ Le montage, le filmage et l'état des colis ◆ L'intégrité des <i>contenants</i>* (roulabilité, intégrité des palettes) 	Enregistrements : "3% des supports préparés" = Nb de supports contrôlés sur la semaine (nb de supports présents à quai, validés à l'état 30*, au moment du contrôle) / Nb de supports préparés sur la semaine	EP VD
B4.20			Les numéros de supports détectés en anomalie sont enregistrés. Les actions immédiates adaptées sont menées en fonction des anomalies relevées et de la disponibilité du personnel. Des actions sont menées avec les préparateurs à l'origine des anomalies de façon récurrente (analyse au maximum tous les 3 mois)	Enregistrements : Date du contrôle et numéros des supports en anomalie Actions suite à analyse de récurrence	EP VD
B4.21		Base: Chargement	BONNES PRATIQUES DE CHARGEMENT Il existe un Guide de Bonnes Pratiques de chargement. Il est tenu à disposition des chargeurs en permanence.	Guide de Bonnes Pratiques de chargement	VD

Item	Activité	Services Resp.	Détail de la caractéristique	Documents et enregistrements	Méth de ctrl
B4. Nous nous engageons sur notre taux de BNC : inférieur ou égal à 0,4% en bases frais et frais/gel, inférieur ou égal à 0,2% en bases sec et sec/gel et inférieur ou égal à 0,5% en base MG					
B4.22	Frais Sec Gel MG	Base: Chargement	Les recommandations du Guide de Bonnes Pratiques de chargement sont connues des chargeurs. Les chargeurs connaissent les objectifs liés à leur métier : <ul style="list-style-type: none"> ◆ Taux de Reste à Quai ◆ Taux de BNC casse 		EP
B4.23			Le chargement est réalisé de manière à assurer la stabilité des supports pendant le transport et dans le respect du Guide de Bonnes Pratiques.		VV EP
B4.24			Le chargeur ne charge pas : <ul style="list-style-type: none"> ◆ Tout support qui n'est pas stable. ◆ Tout support avec des colis pouvant tomber (manque de film ou hauteur excessive par exemple) ◆ Tout support présentant des colis qui risquent d'être cassés par le chargement (colis dépassant de façon importante par exemple). ◆ Tout combi ou contenant isotherme qui ne roule pas. 		
B4.25		Base: Exploitation	S'il est présent, le service préparation organise le reconditionnement immédiat des supports. Les numéros de supports mal montés sont transmis aux chefs d'équipe et enregistrés.	Enregistrement des supports non chargés et réparés	EP VD

Item	Activité	Services Resp.	Détail de la caractéristique	Documents et enregistrements	Méth de ctrl
B4. Nous nous engageons sur notre taux de BNC : inférieur ou égal à 0,4% en bases frais et frais/gel, inférieur ou égal à 0,2% en bases sec et sec/gel et inférieur ou égal à 0,5% en base MG					
B4.26	Frais Sec Gel MG	Base: Chargement	<p>INTERBASES</p> <p>Les supports en provenance d'une autre base sont vérifiés sans être défauts.</p> <p>Le réceptionnaire vérifie :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ La présence des étiquettes directionnelles (tous les supports sont scannés à réception) ◆ Le nombre de supports ◆ La qualité du montage et du filmage (combis et palettes). ◆ Pour les palettes de <i>produits sensibles*</i> : filmage intégral (y compris le dessus de la palette) afin de limiter le risque de vol. 		VV EP
B4.27			<p>En cas d'anomalie, le réceptionnaire de l'Interbases émet "un <i>avis de litige Interbases*</i>". Les actions suivantes sont également menées selon les cas :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Support mal filmé : refilmage ◆ Support mal monté avec risque de chute : le support est remonté ◆ Supports de produits sensibles avec filmage détérioré et/ou ne couvrant pas tout le support : le support est refilmé par la base qui livre le PDV ◆ S'il manque des supports, ils sont déclarés en non reçus dans Infolog 	Avis de litige Interbases	VV EP VD

Item	Activité	Services Resp.	Détail de la caractéristique	Documents et enregistrements	Méth de ctrl
B.5. Nous nous engageons sur notre taux de supports en reste à quai : Inférieur ou égal à 0,35% en bases frais et frais/gel, inférieur ou égal à 0,5% en bases sec et sec/gel et inférieur ou égal à 0,6% en bases MG					
B5.1	Frais Gel		DEFINITION Reste à Quai : Support présent à quai à la fin des départs de nuit. Les supports en interbases réceptionnés sur la base de livraison mais non chargés à la fin des départs de nuit sont des restes à quai. Toute dérogation doit faire l'objet d'un accord formalisé avec le PDV et archivé sur base. Pour les PDV en livraison unique de jour, les supports présents à quai et préparés dans la nuit ne sont pas considérés en RAQ.		
B5.2	Sec Gel MG		DEFINITION Reste à quai : Base sec, sec/gel ou MG : support prévu mais resté à quai après la fin des départs. Les supports en Interbases prévus et réceptionnés avant le top départ mais non chargés à la fin des départs sont comptabilisés en restes à quai. Les supports de MEA (y compris MEA interbases) sont comptabilisés en reste à quai à partir du vendredi soir (inclus) qui précède la semaine d'opération.		
B5.3	Frais Sec Gel MG	Base: Chargement	Le taux de reste à quai est suivi chaque jour et consolidé pour enregistrement chaque semaine. Unité : <i>EQC*</i> , <i>EQP*</i> ou supports. <p style="text-align: center;">Le taux de reste à quai est le rapport entre : Nombre de supports en reste à quai ET Nombre total de supports expédiés + le nombre de supports en reste à quai</p>	Enregistrement quotidien des numéros de supports restés à quai	

Item	Activité	Services Resp.	Détail de la caractéristique	Documents et enregistrements	Méth de ctrl
B5. Nous nous engageons sur notre taux de supports en reste à quai : Inférieur ou égal à 0,35% en bases frais et frais/gel, inférieur ou égal à 0,5% en bases sec et sec/gel et inférieur ou égal à 0,6% en bases MG					
B5.4	Frais Gel	Base: Chargement	Le taux de reste à quai d'une base frais ou frais-gel est inférieur ou égal à 0,35% sur une période minimum de 4 semaines sur 6 semaines glissantes	Tableau de bord : Intranet qualité	VD
B5.5	Sec Gel		Le taux de reste à quai d'une base sec, sec-gel est inférieur ou égal à 0,5% sur une période minimum de 4 semaines sur 6 semaines glissantes.		
B5.6	MG		Le taux de reste à quai d'une base MG est inférieur ou égal à 0,6% sur une période minimum de 4 semaines sur 6 semaines glissantes.		
B5.7	Frais Sec Gel MG		Pour chaque support en reste à quai, le motif du reste à quai est enregistré. Si l'objectif seuil de reste à quai est dépassé, des actions sont menées sur les causes récurrentes.	Enregistrement quotidien des numéros de supports restés à quai et des motifs de reste à quai	
B5.8	Frais Sec Gel		Les Restes à Quai sont livrés au point de vente sur la tournée suivante.	Enregistrement des numéros de supports restés à quai par tournée Infolog fonction Z2, Z3 ou Z4	OA
B5.9	MG		Pour les Bricomarché, le Reste à Quai est livré au plus tard dans la journée qui suit la journée d'expédition initiale.		

Item	Activité	Services Resp.	Détail de la caractéristique	Documents et enregistrements	Méth de ctrl
B6. Nous garantissons l'intégrité et la roulabilité des contenants					
B6.1	Frais Sec Gel MG	Base: Contenants	Les contenants et palettes sont triés avant d'être utilisés en préparation. Les contenants et palettes nécessitant des réparations sont orientés vers le service technique ou un prestataire.		VV
B6.2	Frais Gel MG		Au niveau du quai de chargement : Les contenants équipés de roues roulent sans difficulté (pas de roue bloquée)		
B6.3	Sec MG		Au niveau du quai de chargement : Les palettes sont intègres (notamment pas de sabot manquant ou de latte cassée)		

Item	Activité	Services Resp.	Détail de la caractéristique	Documents et enregistrements	Méth de ctrl
B.7 Nous mesurons chaque année votre niveau de satisfaction					
B7.1	Frais Sec Gel MG	Tréville : Qualité	<p>Le niveau de satisfaction des clients est évalué par le biais d'un questionnaire adressé à :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ au moins 30% des PDV une fois par an, ◆ 100% des PDV sur une période de 3 ans. 	Enquête de satisfaction PDV	VD
B7.2			<p>Le contenu du questionnaire de satisfaction est conçu de la façon suivante. Il comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ des questions fermées qui portent au minimum sur chacun des engagements du référentiel ◆ une question ouverte sur les commentaires et suggestions du client (ex : «Pour améliorer encore la qualité de notre service, nous vous invitons à noter ici tout commentaire ou suggestion »). 		

C. TRANSPORT

Item	Activité	Services Resp.	Détail de la caractéristique	Documents et enregistrements	Méth de ctrl
C1. Nous nous engageons sur une <i>ponctualité*</i> des livraisons supérieure ou égale à 96%					
C1.1	Frais Sec Gel	ERT* / SPDV sur Base	<p>Un planning des livraisons est défini avec chaque PDV afin de déterminer les plages (créneaux horaires) et les jours de livraison.</p> <p>Il y a cohérence des créneaux horaires par PDV entre les documents suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Les plages horaires communiquées au PDV ◆ Les plages horaires communiquées au SPDV ◆ Le système informatique transport (créneaux identiques ou en avance) ◆ Les horaires enregistrés sur l'outil de contrôle des taux de ponctualité 	Cf Détail de la caractéristique	VD
C1.2	MG		<p>Un planning des livraisons est défini avec chaque PDV afin de déterminer les plages (créneaux horaires) et les jours de livraison.</p> <p>Il y a cohérence des créneaux horaires par PDV entre les documents suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Les plages horaires communiquées au PDV ◆ Les plages horaires communiquées au SPDV ◆ Les horaires enregistrés sur l'outil de contrôle des taux de ponctualité 		

Item	Activité	Services Resp.	Détail de la caractéristique	Documents et enregistrements	Méth de ctrl
C1. Nous nous engageons sur une ponctualité des livraisons supérieure ou égale à 96%					
C1.3	Frais Sec Gel MG	ERT	Afin d'assurer la fiabilité du calcul de la ponctualité, le taux de PDV renseignés est calculé chaque semaine. Le taux de PDV renseignés est le rapport entre : Nombre de PDV dont les horaires sont renseignés sur la <i>lettre de voiture</i>* (lettre de voiture retournée ET horaires par PDV renseignés) ET Nombre total de livraisons réalisées sur la même période	Tableau de bord : Intranet qualité	VD
C1.4			Le taux de PDV renseignés dans un délai de 5 semaines suivant la livraison est supérieur ou égal à 96% (sauf arrêt des relations contractuelles) sur une période minimum de 9 semaines sur 12 semaines glissantes	Lettres de voitures renseignées	VD
C1.5			DEFINITION : Lorsque le créneau horaire de livraison du PDV est inférieur à 2 heures, une livraison est dite ponctuelle dès lors que le camion arrive au PDV au plus tard 30 minutes après la fin du créneau horaire. Les livraisons en avance ne sont pas considérées comme des retards.		
C1.6			DEFINITION : Lorsque le créneau horaire de livraison du PDV est supérieur à 2 heures, une livraison est dite ponctuelle dès lors que le camion arrive au PDV dans le créneau horaire. Les livraisons en avance ne sont pas considérées comme des retards.		

Item	Activité	Services Resp.	Détail de la caractéristique	Documents et enregistrements	Méth de ctrl
C1. Nous nous engageons sur une ponctualité des livraisons supérieure ou égale à 96%					
C1.7	MG		<p>DEFINITION :</p> <p>Pour les Bricomarché, une livraison est considérée comme ponctuelle si elle est livrée dans la demi journée définie par le planning de livraison. Une livraison de Reste à Quai est considérée ponctuelle si elle est livrée dans la journée qui suit la journée initiale de livraison. Les livraisons en avance ne sont pas considérées comme des retards.</p>		
C1.8	Frais Sec Gel MG	ERT	<p>Le taux de ponctualité est calculé chaque semaine à S+1 et à S+5, S étant la semaine de livraison.</p> <p>Le taux de ponctualité est le rapport entre :</p> <p>Nombre total de livraisons ponctuelles sur une semaine, ET Nombre total de livraisons renseignées sur la même période.</p>	Lettres de voitures renseignées	VD

Item	Activité	Services Resp.	Détail de la caractéristique	Documents et enregistrements	Méth de ctrl
C1. Nous nous engageons sur une ponctualité des livraisons supérieure ou égale à 96%					
C1.9	Frais Sec Gel	ERT	Le taux de ponctualité à S+5 est supérieur ou égal à 96% sur une période minimum de 4 semaines sur 6 semaines glissantes	Tableau de bord : Intranet qualité	VD
C1.10			Le taux de ponctualité par PDV est calculé chaque mois Le taux de ponctualité par PDV est le rapport entre : Nombre total de livraisons ponctuelles pour le PDV sur le mois ET Nombre total de livraisons renseignées ou estimées pour le PDV sur le mois.		
C1.11			Le taux de ponctualité mensuel par PDV est supérieur ou égal à 80%. Pour les PDV dont le taux de ponctualité mensuel est inférieur à 80%, les actions correctives adaptées sont aussitôt mises en place. Ces actions correctives doivent être efficaces, c'est à dire que le taux de ponctualité mensuel pour le PDV concerné est redevenu supérieur à 80%, dans les 2 mois qui suivent le mois pour lequel le taux est non conforme.	Plan d'actions et preuve d'efficacité	
C1.12	MG	ENT*	Le nombre de retards par PDV est calculé tous les 3 mois.	Tableau de bord : Intranet qualité	
C1.13			Le taux de ponctualité trimestriel par PDV est supérieur ou égal à 80%. Pour les PDV dont le taux de ponctualité trimestriel est inférieur à 80%, les actions correctives adaptées sont aussitôt mises en place. Ces actions correctives doivent être efficace, c'est à dire que le taux de ponctualité trimestriel pour le PDV concerné est redevenu supérieur à 80%, dans le trimestre qui suit le trimestre pour lequel le taux est non conforme.	Plan d'actions et preuve d'efficacité	

Item	Activité	Services Resp.	Détail de la caractéristique	Documents et enregistrements	Méth de ctrl
C1. Nous nous engageons sur une ponctualité des livraisons de supérieure ou égale à 96%					
C1.14	Frais Sec Gel MG	Base: Transport	Un protocole de sécurité (dont plan d'accès) par point de vente est tenu à disposition des chauffeurs ou bien est présent dans les <i>sacoche</i> s*.	Protocole de sécurité	VD
C1.15			Il existe un Guide des Conducteurs (ou une procédure de livraison) sur la base. Le Guide des Conducteurs est tenu à disposition des chauffeurs.	Guide des Conducteurs	
C1.16			Ce guide est remis contre signature à tous les chauffeurs CDI, CDD, intérim. Il est remis contre signature aux patrons prestataires de transport.	Liste des chauffeurs (CDI, CDD, Intérim) et prestataires de transport. Preuve de remise avec signature	VD EP
C1.17			Tous les chauffeurs (CDI) sont évalués dans leur activité au moins une fois par an (une fois par année civile) et au minimum sur les aspects liés à la qualité : <ul style="list-style-type: none">◆ Ponctualité à la prise de poste◆ Reprise des contenants vides◆ Sécurité◆ Hygiène et suivi des températures	Liste des chauffeurs Enregistrement prouvant l'évaluation	
C1.18		Base: SPDV	Le service point de vente est informé des retards de livraison au départ de la base.		EP OA
C1.19			En cas de retard au départ de la base qui implique un retard à la livraison, le SPDV informe le PDV par téléphone, fax ou mail	Enregistrement du suivi des retards	VD
C1.20		ERT / Base : SPDV	Tous les dysfonctionnements des prestataires de transport et chauffeurs bases sont enregistrés : <ul style="list-style-type: none">◆ En cas de lettre de voiture insuffisamment renseignée.◆ En cas de remontées du SPDV L'ensemble des dysfonctionnements est consolidé pour actions vis-à-vis des chauffeurs et (ou) patrons prestataires.	Archivage (papier ou informatique) Preuve des actions	EP VD

Item	Activité	Services Resp.	Détail de la caractéristique	Documents et enregistrements	Méth de ctrl
C2. Nous nous engageons à reprendre : - Chaque semaine, au minimum 95% des contenants livrés aux enseignes alimentaires - Chaque mois, au minimum 95% des contenants livrés à l'enseigne Bricomarché					
C2.1	Frais Sec Gel	ERT	Le taux de reprise des <i>vides</i> * par PDV est calculé chaque mois. Le calcul prend en compte uniquement les livraisons PDV (hors Interbases et transferts / hors enseigne "relais des mousquetaires"). Le taux de reprise des vides par PDV est le rapport entre : Nombre d'EQC repris sur le PDV ET Nombre d'EQC livrés sur le PDV	Requête DISCO, Base de données Nationale ZEBRE : "INFO BK CeriServ Taux de reprise" Tableau de bord : Intranet qualité	EP VD
C2.2			Le taux de reprise des vides mensuel par PDV est supérieur ou égal à 80% . Pour les PDV dont le taux de reprise des vides mensuel est inférieur à 80%, les actions correctives adaptées sont aussitôt mises en place. Ces actions correctives doivent être efficace, c'est à dire que le taux de reprise des vides mensuel pour le PDV concerné est redevenu supérieur à 80%, dans les 2 mois qui suivent le mois pour lequel le taux est non conforme.	Plan d'actions et preuve d'efficacité	
C2.3			Le taux de reprise des vides global de l'ERT est suivi chaque semaine. Le calcul prend en compte uniquement les livraisons PDV (hors Interbases et transferts / hors enseigne "relais des mousquetaires"). Le taux de reprise des vides de l'ERT est le rapport entre : Nombre d'EQC repris par l'ERT ET Nombre d'EQC livrés par l'ERT	Requête DISCO, Base de données Nationale ZEBRE : "INFO BK CeriServ Taux de reprise" Tableau de bord : Intranet qualité	
C2.4			Le taux de reprise des vides hebdomadaire de l'ERT est supérieur ou égal à 95% sur une période minimum de 4 semaines sur 6 semaines glissantes		

Item	Activité	Services Resp.	Détail de la caractéristique	Documents et enregistrements	Méth de ctrl
C2. Nous nous engageons à reprendre : - Chaque semaine, au minimum 95% des vides livrés aux enseignes alimentaires - Chaque mois, au minimum 95% des vides livrés à l'enseigne Bricomarché					
C2.5	MG	ENT	Le taux de reprise des <i>vides</i> * par PDV est calculé chaque mois. Le calcul prend en compte uniquement les livraisons PDV (enseigne Bricomarché / hors Interbases et transferts). Le taux de reprise des vides par PDV est le rapport entre : Nombre d'EQC repris sur le PDV ET Nombre d'EQC livrés sur le PDV	Requête DISCO, Base de données Nationale ZEBRE : "INFO BK CeriServ Taux de reprise" Tableau de bord : Intranet qualité	EP VD
C2.6			Le taux de reprise des vides mensuel par PDV est supérieur ou égal à 80% . Pour les PDV dont le taux de reprise des vides mensuel est inférieur à 80%, les actions correctives adaptées sont aussitôt mises en place. Ces actions correctives doivent être efficace, c'est à dire que le taux de reprise des vides mensuel pour le PDV concerné est redevenu supérieur à 80%, dans les 2 mois qui suivent le mois pour lequel le taux est non conforme.	Plan d'actions et preuve d'efficacité	
C2.7			Le taux de reprise des vides global de l'ENT est également suivi chaque mois. Le calcul prend en compte uniquement les livraisons PDV (enseigne Bricomarché / hors Interbases et transferts). Le taux de reprise des vides de l'ENT est le rapport entre : Nombre d'EQC repris par l'ENT sur le mois ET Nombre d'EQC livrés par l'ENT sur le mois	Requête DISCO, Base de données Nationale ZEBRE : "INFO BK CertiServ Taux de reprise" Tableau de bord : Intranet qualité	
C2.8			Le taux de reprise des vides mensuel de l'ENT est supérieur ou égal à 95% sur une période minimum de 2 mois sur 3 mois glissants		

Item	Activité	Services Resp.	Détail de la caractéristique	Documents et enregistrements	Méth de ctrl
C2. Nous nous engageons à reprendre : - Chaque semaine, au minimum 95% des vides livrés aux enseignes alimentaires - Chaque mois, au minimum 95% des vides livrés à l'enseigne Bricomarché					
C2.9	Frais Sec Gel MG	Base Contenants	Le service contenants contrôle la cohérence entre les documents de reprise des vides et les contenants effectivement déchargés au retour sur base. Les quantités de vides en retour sont renseignées sur <i>Zèbre*</i> au plus tard le lendemain.		EP VD
C2.10		ERT / Base : Contenants	Tous les dysfonctionnements des prestataires de transport et chauffeurs bases émanant du service contenants sont enregistrés : <ul style="list-style-type: none"> ◆ En cas de non reprise des vides ◆ En cas de document de suivi (<i>bordereau de livraison, chargement, gestion des emballages*</i>) pas ou insuffisamment renseigné etc. L'ensemble des dysfonctionnements est consolidé pour actions vis-à-vis des chauffeurs et (ou) patrons prestataires.	Archivage à l'ERT (papier ou informatique)	

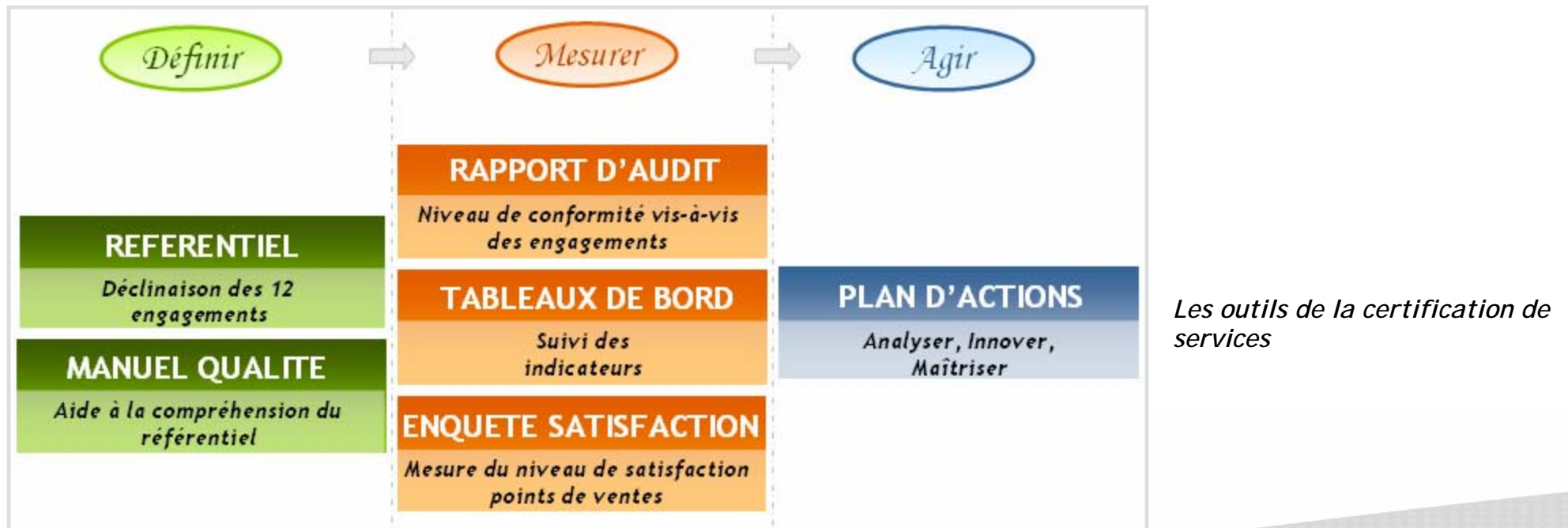
3. SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE ITM-LI

A. INTRANET QUALITE

Mis à jour régulièrement, l'onglet « certification de services » de l'intranet qualité d'ITM-LI fournit les outils indispensables pour permettre à chaque base la mise en place et le suivi de la démarche.

Il est notamment utilisé pour :

- ◆ **Communiquer**, échange d'informations et de bonnes pratiques → *Forum*
- ◆ **Renseigner** les indicateurs qualité → *Tableaux de bord*
- ◆ **Se comparer** aux autres sites → *Consolidation nationale des résultats*
- ◆ **Consulter** des documents → *Le référentiel de certification de service ITM-LI, le manuel qualité, les résultats des enquêtes de satisfaction Points de Vente, les guides de bonnes pratiques...*
- ◆ **Publier** des documents → *Rapports d'audit, plans d'actions*



B. TABLEAU DE BORD

Les indicateurs définis dans le cadre de la Certification de services sont mis à jour chaque semaine par les établissements et sont consultables dans les tableaux de bord de l'intranet qualité. C'est tableaux de bord permettent de visualiser rapidement les établissements qui atteignent les objectifs de la Certification de services.

Les indicateurs suivis sont :

- Le taux de service
- Le taux de non servis hors AC3
- Le taux de manquants de préparation
- Le taux de fiabilité des préparations
- Le taux de restes à quai
- Le taux de BNC
- Le taux de BNC clôturés
- Le taux de respect des contrats dates PDV
- La ponctualité
- Le taux de reprise des vides

La définition des indicateurs et les outils utilisés pour obtenir les données sont harmonisés au niveau national. Un des objectifs des audits internes et de certification est de vérifier la fiabilité des données renseignées dans ces tableaux de bord.

C. AUDIT INTERNE

Toutes les bases et les établissements de transport sont audités au moins une fois par an suivant une grille d'audit nationale par des auditeurs internes formés.

Les audits sont organisés sur environ 2 journées. Les auditeurs vont vérifier chaque caractéristique du référentiel en allant à la rencontre des services concernés dans le cadre d'un programme d'audit défini à l'avance avec le site.

Chaque audit fait l'objet d'un rapport d'audit communiqué au Directeur de l'Etablissement et au Relais Certification de services. Le rapport d'audit est examiné par le l'organisme certificateur lors de l'audit du site.

D. PLAN D'ACTIONS

Le but du plan d'actions :

- Corriger et éviter la répétition des non conformités liées à l'organisation
- Pour les objectifs non atteints, analyser les causes et définir les actions d'amélioration

Ces plans peuvent être alimentés par les audits internes, le suivi des indicateurs, les enquêtes de satisfaction clients aussi bien que par le management au quotidien.

Suite à audit, un plan d'actions est défini par le site et mis en ligne dans l'intranet qualité au plus tard 2 semaines après la réception du rapport d'audit. Chaque écart constaté lors des audits fait l'objet d'une action spécifique. La vérification de l'efficacité de l'action mise en place peut donner lieu à un audit complémentaire.

Le plan d'actions et son efficacité sont analysés par l'organisme certificateur lors de l'audit suivant.

E. ENQUETE DE SATISFACTION

Les enquêtes de satisfaction effectuées auprès des points de vente sont un outil d'évaluation de l'efficacité de notre démarche d'amélioration continue.

Chaque année, au minimum 30% des points de vente de chacune des enseignes sont interrogés sur leur niveau de satisfaction vis-à-vis de la prestation de service ITM-LI. 100% des points de vente sont interrogés sur 3 ans.

A partir de 2010, les résultats sont consolidés au niveau national et présentés en revue de direction nationale. Au cas où l'une des caractéristiques obtient un taux de non satisfaction supérieur à 30%, celle-ci fait l'objet d'un plan d'actions national.

F. REVUES DE DIRECTION

F.1. La Revue de Direction Etablissement

A partir de 2010, **Les Revues de Direction Etablissement** sont organisées sur chaque établissement logistique au minimum **6 fois dans l'année**. Elles sont animées par le D.E et le Relais Certification de Services en présence de l'ensemble de l'encadrement.

Les éléments d'entrée de la Revue de Direction Etablissement sont :

- Tableau de bord : analyse des écarts par rapports aux objectifs
- Le cas échéant, résultat d'audit interne et (ou) de certification
- Le cas échéant, résultat d'enquête de satisfaction
- Remontée de tous les dysfonctionnements pouvant avoir un impact sur la qualité de services

Les éléments de sortie de la Revue de Direction Etablissement sont :

- Plan d'actions formalisé (constitution de groupes de travail si besoin)
- Thèmes et supports de communication terrain (pour le stand qualité notamment)
- Compte rendu de Revue de Direction formalisé (ordre du jour, participants, analyses, décisions)

Les objectifs de la Revue de Direction Etablissement sont :

- Associer les équipes à l'analyse et à la construction des résultats
- Impliquer l'ensemble de la base dans les actions d'amélioration (groupes de travail)

F.2. La Revue de Direction Régionale

A partir de 2010, **Les Revues de Direction Régionales** sont organisées au niveau de chaque région au minimum **4 fois dans l'année**. Elles sont animées par le D.L.R en présence de l'ensemble des D.E.

Les éléments d'entrée de la Revue de Direction Régionale sont :

- Tableau de bord : analyse des résultats ; comparaison régionale et nationale
- Le cas échéant, synthèse des résultats d'audit de certification de la région
- Le cas échéant, synthèse des résultats d'enquête de satisfaction de la région
- Comptes Rendus des Revues de Direction Etablissements de la région

Les éléments de sortie de la Revue de Direction Régionale sont :

- Compte rendu de Revue de Direction Régionale formalisé (ordre du jour, participants, analyses, décisions)
- Le cas échéant, Plan d'actions régional formalisé

Les objectifs de la Revue de Direction Régionale sont :

- Analyser les difficultés communes aux établissements (*notamment interface Base/ERT*)
- De définir des synergies régionales sur les problèmes communs
Exemples : Améliorer la déclaration des volumes ; Mise en œuvre de bonnes pratiques efficaces

F.3. La Revue de Direction Nationale

A partir de 2010, **Les Revues de Direction Nationales** sont organisées à Tréville au minimum **2 fois dans l'année**. Elles sont animées par le D.G en présence de l'ensemble du CODIR.

Les éléments d'entrée de la Revue de Direction Nationale sont :

- Tableau de bord National
- Le cas échéant, synthèse des résultats d'audit de certification nationaux
- Le cas échéant, synthèse des résultats d'enquête de satisfaction nationale
- Comptes Rendus des Revues de Direction Régionales

Les éléments de sortie de la Revue de Direction Nationale sont :

- Compte rendu de Revue de Direction formalisé (ordre du jour, participants, analyses, décisions)
- Le cas échéant, plan d'actions national formalisé

Les objectifs de la Revue de Direction Nationale sont :

- Analyser les résultats nationaux
- Prendre des décisions d'amélioration nationales
- Ajustements du système qualité si nécessaire

G. GESTION DOCUMENTAIRE

L'organisation documentaire est destinée à témoigner de la réalité de l'application du référentiel par le site ayant obtenu la certification de services.

Le système documentaire que doit maintenir le détenteur du certificat est articulé de la façon suivante :

- Le présent référentiel
- Les documents garantissant le bon fonctionnement du site (procédures, modes opératoires, guides de bonnes pratiques ...)
- Les enregistrements apportant la preuve du respect des caractéristiques certifiées

Afin que l'organisme certificateur puisse contrôler l'application du référentiel, l'organisme détenteur de la certification doit conserver ces documents.

Les durées à respecter sont :

- 1 an pour les enregistrements papiers
- 1 an pour les enregistrements informatiques. Les archivages en format .pdf sont privilégiés.
- 45 jours pour les bases de données interrogées par les requêtes Disco

4. COMMUNICATION

A. COMMUNICATION INTERNE

A.1. Responsabilités

La Direction Logistique Nationale détermine les orientations du référentiel de Certification de services, garantit la prise en compte des attentes des points de vente, arbitre les décisions et contrôle la mise en œuvre au travers de la Revue de Direction Nationale.

L'encadrement de chaque établissement est moteur du respect des engagements de services :

- Communique aux équipes les résultats obtenus et le niveau de satisfaction des clients
- Crée et anime un état d'esprit qualité
- S'implique personnellement dans l'amélioration permanente

Chaque collaborateur est acteur de nos engagements de services dans le cadre de son travail quotidien.

Chacun a la responsabilité :

- d'appliquer les méthodes et bonnes pratiques de travail
- d'Identifier les dysfonctionnements
- de proposer des solutions pour traiter les défaillances et améliorer les coûts ou les performances obtenues

A.2. Stand Qualité

Les Revues de Direction Etablissement sont les moments communication de l'encadrement.

Sur l'établissement, un espace (stand qualité) est prévu permettant l'affichage de nos engagements de services et d'informations mises à jour chaque mois à destination de tout le personnel :

- L'affiche engageant la Direction
- Le tableau de bord de l'établissement (ou de la région)
- Le plan d'actions
- Un gros plan sur les problèmes récurrents observés dans le mois écoulé
- Le cas échéant le résultat des audits internes et externes
- Le cas échéant les résultats des enquêtes de satisfaction points de vente

Cet espace est animé au minimum une fois par mois.

B. COMMUNICATION AUX POINTS DE VENTE

La communication concernant la certification de service ne doit pas être ambiguë pour le client quant au nom et au service bénéficiaire de la certification de services.

Les règles de communication sur la certification sont définies dans le règlement de certification qui est disponible sur simple demande auprès d'euracrp ainsi que sur le site www.euracrp.eu à l'onglet « euraCRP services »

5. CERTIFICATION

A. CONDITIONS D'ATTRIBUTION ET DE SURVEILLANCE DU CERTIFICAT

Les conditions de traitement d'une demande de certification, d'attribution et de surveillance des certificats sont décrites dans le règlement de certification qui est disponible sur simple demande auprès d'euraCRP ainsi que sur le site www.euracrp.eu à l'onglet « euraCRP services »

6. LEXIQUE

TERMES	DEFINITIONS
AC3	Arrêt commande conjoncturel, c'est une rupture fournisseur de longue durée
Arrêt Commande	Blocage informatique des commandes pour un article. L'appro ne peut plus passer de commande informatique chez le fournisseur AC1: Arrêt commande définitif, produit en suppression AC2: Arrêt commande provisoire, gel des négociations AC3: Arrêt commande conjoncturel, rupture fournisseur de longue durée (appro peut passer commande)
Avis de litige Interbases	Feuille de liaison et de suivi des anomalies à la réception Interbases.
Base	Plateforme logistique. Les produits préparés et éventuellement stockés peuvent être des produits sec, frais, gel, marchandises générales. On distingue différents types de Base : Frais (ou Frais/Gel), Sec (ou Sec/Gel), et MG, Mixte (Frais, Sec, Gel, MG)
BIM	Base de Données qui permet par requêtes Oracle d'obtenir des informations ciblées. BIM Appros : périmètre approvisionnement et achat
BL	Bon de Livraison. Document émis par le fournisseur décrivant les produits livrés et les quantités unitaires. Il accompagne obligatoirement les Marchandises livrées
BLQ	Bordereau de Litige Qualité : Concerne les non conformités imputées au fournisseur
BNC	Bordereau de non-conformité : Concerne les non conformités imputées à la logistique
BNC/BLQ	Outil de gestion des litiges PDV

TERMES	DEFINITIONS
Bordereau de contrôle	Liste de colisage complétée, pour chaque colis, de l'adresse de préparation
Bordereau de livraison / chargement / gestion des emballages (Document de suivi)	Document utilisé par l'expédition et le transport pour accompagner la livraison d'un PDV et la reprise des vides
Cadencier	Document informatique regroupant toutes les références suivies disponibles sur bases, leurs caractéristiques commerciales (prix public et de cession) et leurs unités d'approvisionnement. Il est utilisé par les PDV pour passer leurs commandes. Il est réactualisé périodiquement.
Carbo	Neige carbonique (CO2) utilisé pour la régulation de la température dans les contenants isothermes.
Catégorie (de gestion ou d'achat)	Anciennement dénommée "filière" : Entité du groupement spécialisée dans la négociation et le référencement d'une ou plusieurs familles de produits. Elle est propriétaire de la marchandise.
Chevalet	Contenant MG de type chariot métallique utilisé pour la préparation de commande, et la livraison en PdV, du bois et des charges longues.
Circuit ou Chemin de préparation	Sur base, circuit que suit un préparateur de commande pour prélever les colis et constituer ses supports avec les colis commandés.
Circuit logistique	Codification informatique qui définit l'ensemble des bases de préparation et de livraison auxquelles un PDV est rattaché en fonction des activités logistiques et de la nature des flux. Les circuits logistiques sont utilisés dans le traitement de répartition pour l'aiguillage des commandes PDV sur les différentes bases.
Colis	Unité d'œuvre de préparation (fardeau, palette homogène, demi-palette homogène, box). Dans la plupart des cas, un colis regroupe plusieurs U.C.(Unités consommateur)
Combis	Contenant avec un socle plastique ou métallique sur roulettes, équipé de 2 ridelles, servant à préparer et transporter les marchandises. Les métalliques peuvent être démontables ou repliables. Les plastiques sont démontables.

TERMES	DEFINITIONS
Conditionnement	Unité de commande et de facturation PDV. Le cadencier précise le nombre d'UC par conditionnement. Ce peut être un colis, un box, une 1/2 palette ou une palette.
Contenant	Support de manutention utilisé pour la préparation et le transport équipé de roues ou non. Il existe 8 types principaux de contenants : <ul style="list-style-type: none"> - palette (toutes bases) - combis métalliques (toutes bases), - combis plastiques (toutes bases), - combis repliables (toutes les bases des régions Sud-ouest et Est), - maxigels (base frais et gel), - minigels (base frais et gel), - maximers (base frais), - chevalets à bois (base MG), - praticables (base MG).
Contrat date base	Durée de vie du produit garantie à la date de livraison sur la base par le fournisseur
Contrat date PdV	Durée de vie du produit garantie à la date d'expédition au départ de la base vers le PDV
Date courte (produits frais)	Référence IM (hors Netto) : Produit dont la DLC est strictement inférieure à 9 jours en DLC fichier Références Netto : Produit dont la DLC est strictement inférieure à 11 jours en DLC fichier
Data Cold	Matériel et progiciel de suivi de température des remorques frigorifiques
Discoverer	Discoverer, outil de requête Oracle sur base de données (Infolog, Grand Système etc.)
DLC	Date limite de consommation. Date à laquelle le produit n'est plus consommable, donc interdit de vente. Mention légale sur certaines UC.

TERMES	DEFINITIONS
DLR	Directeur Logistique Régional
DLUO	Date Limite d'Utilisation Optimale pour les produits dits "non périssables". Elle correspond à une date indiquant le début de la perte des caractères nutritionnels du produit
DLV	Date Limite de Vente. Terme obsolète indiquant la date de péremption du produit. Dans le fichier du Groupement, cette date correspond au contrat date PDV
EDI	Échange de Données Informatiques; Protocole de transfert de données d'un système informatique à un autre.
EIT	Etablissement International de Transport. Il se situe à Mauchamps et gère le transport amont (enlèvement chez les fournisseurs).
Enlèvement	Transport amont de marchandise du fournisseur vers la base organisé par l'EiT ou l'ERT
Enseignes	Au sein du Groupement des Mousquetaires, il s'agit de : IM : Intermarché EM : Ecomarché Relais : Relais des mousquetaires Restau : Restaumarché Netto Brico : Bricomarché Roady Vêti
ENT	Etablissement National de Transport, il gère l'activité transport aval pour les marchandises générales
Entrepôt de débord (ou extérieur)	Zone de stockage, voire de préparation, de la base qui est externalisé. Cet entrepôt n'a pas de code base et il n'est pas doté de nos outils informatiques.
Entrepôt presté	Entrepôt en sous traitance sous contrôle d'une équipe locale Cet entrepôt a un code base et il est doté de nos outils informatiques.

TERMES	DEFINITIONS
EQC	Equivalent Combi : Unité de surface au sol représentant 0,59 m2
EQP	Equivalent Palette : Unité de surface au sol représentant 0,96 m2
ERT	Etablissement Régional de Transport. Il y a 8 ERT, un par région. Ils gèrent essentiellement le transport aval.
Etablissement	Nom juridique des bases logistiques et ERT du Groupement des Mousquetaires rattachés à ITM-LI. Ils sont au nombre de 47.
Etat des besoins	Document issu de Grand Système qui donne par référence les quantités à honorer par PDV
Etat 30	Codification Infolog sur le niveau d'avancement d'un support validé
Etat 40	Codification Infolog sur le niveau d'avancement d'un support chargé
Etat 50	Codification Infolog sur le niveau d'avancement d'un support expédié
e-tech	Logiciel de GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur) interne utilisé par le service etchnique
Etiquette Support (ou directionnelle)	Collée sur le support, elle indique au chargeur à quel point de vente il doit être livré
Etiquette label	En préparation label, etiquette collée sur chaque colis, elle comporte au minimum les renseignements suivants : adresse dans l'entrepôt (picking), nom du produit, le nombre d'unité par colis, le numéro de PDV, la date de la préparation ainsi que le prix public préconisé
Feuille de tour	Document qui définit pour chaque tournée de livraison, l'heure de départ de la base et les numéros des PDV livrés lors de la tournée.
GC	Gestion Commerciale synonyme de Grand Système (GS) ; Système informatique central du Groupement qui alimente Infolog.
HGE	Hors Infolog : désigne des flux non traités dans Grand Système et donc non déversés automatiquement dans Infolog. Ces flux nécessitent une saisie manuelle pour être pris en compte dans Infolog.

TERMES	DEFINITIONS
Infolog GE	Progiciel de gestion de l'exploitation sur base (WMS), module GE (Gestion Entrepôt)
Interbases (ITB)	Interbases de livraison (flux aval) : la base de préparation ne livre pas directement le PDV mais fait transiter les supports par une base de livraison. Interbases d'approvisionnement (flux amont) : la base de préparation ne s'approvisionne pas directement au fournisseur mais auprès d'une autre base.
Inversion	Erreur de préparation : préparation d'un colis d'une référence autre que celle qui figure sur la mission de préparation. Facturation du colis initialement prévu.
ITM 8	Codification article à 8 chiffres, interne au Groupement des Mousquetaires. La codification d'origine était significative, les nouveaux codes ne le sont plus.
ITM-LI	ITM Logistique International : filiale logistique intégrée au Groupement des Mousquetaires
Lettre de réserve	Document utilisé pour détailler, motiver et quantifier les réclamations en réception (manquants, inversions et vices apparents) sur les produits livrés. Conformément à l'article 133 du Code de Commerce (en vigueur au 15-10-2009), la lettre de réserve doit être renvoyée en recommandé avec AR sous 72h à réception de la marchandise.
Lettre de voiture	Document de transport qui détaille : - Date de prise en charge - Date de livraison - Expéditeur - Destinataire - Quantités prises en charge
Liste de colisage	Document interne qui détaille la liste des colis préparés et validés par support. Une fois le support validé, cette liste est corrigée des manquants de préparation et des transferts.
Manquant de livraison	Colis facturé au point de vente mais non livré, signalé par le point de vente
Manquant de préparation	Colis non trouvé sur la base au moment de la préparation. Il est facturé au point de vente et fait l'objet d'un avoir.

TERMES	DEFINITIONS
Manquant fournisseur	Pour les produits gérés en stock ouvert, manquant de préparation imputé au fournisseur (la quantité livrée est inférieure à la quantité attendue).
Manquant base	Pour les produits gérés en stock ouvert, manquant de préparation imputé à la base.
Maxigel / Minigel	Contenant isotherme permettant le transport des marchandises en froid positif ou en froid négatif, grâce à l'injection de neige carbonique
MEA	Mise En Avant : Opération promotionnelle nécessitant des pré-commandes des produits par les points de vente
MERCALIS	Logiciel informatique utilisé par les points de vente alimentaires pour leur gestion commerciale.
MESECOBA	Devise ITM-LI : MEilleur SErvice au COût le plus BAs
MG	Marchandises Générales : tous les produits de bazar (DIM), d'équipements de la maison, de la personne ou de l'automobile
Non servi	En stock fermé, référence présente sur le cadencier mais dont la quantité en stock théorique ne permet pas de traiter l'ensemble des volumes commandés par les PDV.
OA	En audit Certification de services, Observation de l'Activité : disponibilité de l'historique de 45 jours
OPTIMA	Applicatif informatique d'aide à l'organisation des tournées par le service transport
ORSEC	Plan de secours visant à assurer une continuité de l'approvisionnement des Points de Vente
OTARI	Outil de Traitement des Anomalies Réception Infolog : gestion d'interface entre Infolog et Grand Système qui permet aux appros de traiter les anomalies de réception de marchandises.
Palette hétérogène	La charge sur la palette est constituée de références différentes

TERMES	DEFINITIONS
Palette homogène	La charge sur la palette est constituée d'une seule référence (ex : 204 unités de sucre kg N°4 Eurosucre)
PDV	Point De Vente
Pénurie (Répartition de)	Une pénurie est une rupture constatée au plus tard à la réception sur base : la quantité disponible est inférieure au besoin. En cas de pénurie, attribution par PDV des volumes disponibles selon des règles prédéfinies.
Picking	Emplacement d'un produit dans l'entrepôt où sont prélevés les colis pour la préparation de commande (correspond au premier niveau de stockage)
PNF	Produit de Nos Filiales, fabriqués dans une des Unités de Production du Groupement
PNM	Produit à Nos Marques, fabriqué par un industriel, selon le cahier des charges validé par le Groupement.
Ponctualité	Dans le cadre du transport de marchandises vers les P.D.V., une livraison est dite ponctuelle si elle est effectuée au plus tard à la fin du créneau horaire défini avec le P.D.V. Les livraisons en avance sont considérées ponctuelles. Pour un créneau inférieur ou égal à 2 heures, une tolérance d'une demi heure est ajoutée.
Post Fact (ou commande exceptionnelle)	Facturation Manuelle. Il s'agit de commandes exceptionnelles passées par les points de vente par téléphone auprès du SPDV, après la clôture informatique. La procédure administrative se fera manuellement
Poste	Bureau au service expédition servant au regroupement des documents destinés aux PDV. Ces documents sont fréquemment acheminés au moyen d'une sacoche.
PPV	Prix Poids Variable. Produits frais vendus au poids. Le poids des colis n'est pas standard.
PRD	Produit Réputé Dangereux, produit faisant l'objet d'une classification environnementale dans le cadre des Installations Classées (Réglementation)
Préparation BORDEREAU	Mode de préparation Le préparateur dispose d'une liste papier de produits à préparer, classée selon le chemin de préparation. Le préparateur valide les quantités préparées au crayon.

TERMES	DEFINITIONS
Préparation LABEL	<p>Mode de préparation.</p> <p>Le préparateur dispose d'une liste d'étiquettes label pour chacun des colis à préparer, classée selon le chemin de préparation. Le préparateur colle une étiquette sur chacun des colis. Les étiquettes correspondants aux éventuels colis manquants sont collées sur la feuille de préparation.</p>
Préparation RADIO	<p>Mode de préparation au moyen d'un terminal portable radiofréquence</p> <p>Pour la préparation picking: Le préparateur scanne le support qu'il doit préparer, scanne les adresses puis saisi les quantités (suivant paramétrage) qu'il doit préparer. A la fin de sa préparation, INFOLOG lui indique le numéro du quai sur lequel il doit déposer son support.</p> <p>Pour la ventilation: Le préparateur scanne la palette qui vient d'être réceptionnée puis infolog lui indique le numéro de support et les quantités qu'il doit y déposer.</p>
Préparation VOCALE	<p>Mode de préparation. Le préparateur prépare ses colis sans support papier au moyen d'un équipement individuel : une voix, dans un casque individuel lui indique la quantité à préparer par référence pour un PDV. Le préparateur valide l'avancement de ses opérations dans le micro.</p>
Produit frais à date courte	<p>Produit dont la DLC est strictement inférieure à 9 jours en DLC fichier</p>
Produit sensible	<p>Produit MG sensible au vol qui fait l'objet d'une procédure de suivi particulier. Voir procédure "NATIONAL-PCD-Gestion des produits sensibles sur interbase-09-01-09" dans l'intranet qualité</p>
Prospectus	<p>Document publicitaire qui sera distribué aux consommateurs pour leur indiquer les produits en promotion et le prix. Les MEA en prospectus génèrent habituellement un fort trafic.</p>
Qualité	<p>Définitions (extraits de la norme ISO 8402).Ensemble des propriétés et caractéristiques d'un produit ou d'un service qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites</p>
Répartition (Traitement de)	<p>Traitement informatique central des commandes PDV qui les affecte à la base de préparation selon les circuits logistiques. Stock fermé : elle défalque le stock GC et préfacture les PDV. Stock ouvert : par défaut, à ce stade, toutes les honorées. Ce traitement génère le transfert des commandes à préparer sur infolog sur chaque base (vague de préparation).</p>

TERMES	DEFINITIONS
Reste à quai	<p>Base frais ou frais/gel : Support présent à quai à la fin des départs de nuit. Les supports en interbases réceptionnés sur la base de livraison mais non chargés à la fin des départs de nuit sont des restes à quai. Toute dérogation doit faire l'objet d'un accord formalisé avec le PDV et archivé sur base.</p> <p>Pour les PDV en livraison unique de jour, les supports présents à quai et préparés dans la nuit ne sont pas considérés en RAQ.</p> <p>Base sec, sec/gel ou MG : support prévu mais resté à quai après la fin des départs. Les supports en Interbases prévus et réceptionnés avant le top départ mais non chargés à la fin des départs sont comptabilisés en restes à quai. Les supports de MEA (y compris MEA interbases) sont comptabilisés en reste à quai à partir du vendredi soir (inclus) qui précède la semaine d'opération.</p>
Sacoche	Porte documents regroupant l'ensemble des documents destinés au PDV, remise au chauffeur pour effectuer sa tournée
SAS	Local clos à l'intérieur du PDV et accessible au chauffeur qui permet de faire des livraisons en dehors des heures d'ouverture ou en l'absence du réceptionnaire..
SAVIEL	Unités de découpe et de conditionnement de viande situées à Janzé (35), Sainte Savine (10), Estillac (47) et Tain l'Hermitage (26)
SCAFRUIT	Société Centrale d'Approvisionnement de Fruits et Légumes
SCAMER	Société Centrale d'Approvisionnement de produits de la MER
Service PDV (SPDV)	Service Commercial et Après Vente sur la base qui est l'interlocuteur privilégié du PDV sur la base
STIME	Société des Traitements Informatique des Moyennes Entreprises. Filiale informatique du Groupement des Mousquetaires pour l'amont et l'aval.
Stock fermé (ou positif)	<p>La marchandise réceptionnée est disponible en préparation seulement à la répartition suivante.</p> <p>Si le stock n'est pas suffisant pour couvrir le besoin, les quantités non disponibles tombent en non servis. L'ULX est égal à 0.</p>
Stock ouvert (négatif ou positif)	<p>La marchandise est disponible à la préparation dès la réception.</p> <p>Si le besoin n'est pas couvert, les quantités non disponibles tombent en manquant de préparation fournisseur. L'ULX est différent de 0.</p>

TERMES	DEFINITIONS
Strate	Niveaux de tailles de magasins (TGS, Supermarché) qui influencent la largeur de gammes de produits traités.
Support	Ensemble composé d'un contenant et des produits que l'on y a déposé, doté d'un numéro attribué par Infolog
TMS	Transport Management System. Applicatif informatique de transport destiné à remplacer OPTIMA.
TOPASE	Applicatif informatique de gestion des approvisionnements Sec, Gel & MG
Tournée	Il s'agit du trajet effectué par un camion pour effectuer la livraison d'un ou plusieurs P.D.V.
Tractionnaire	Prestataire qui, sous contrat avec l'ERT, met à sa disposition un chauffeur et son tracteur
Transcombis	Appareil de manutention à conducteur porté pour la préparation de commandes (fourches longues)
Transfert (déclaré / non déclaré)	En préparation, transfert physique d'un ou plusieurs colis du support initialement prévu vers un support choisi par le préparateur. Ce transfert physique doit être accompagné d'un transfert informatique.
Transpalette	Appareil de manutention à conducteur accompagné (fourches courtes).
UC	Unité Consommateur ou UVC
ULX	<p>"Code Ultra frais". Sa valeur est comprise entre 0 et 9 en fonction des produits. Ce code précise :</p> <ul style="list-style-type: none"> - si le produit est géré en stock ouvert (1 à 9) ou fermé (0), - l'horaire de commande des PdV, - le jour et heure de traitement en répartition, - le cycle entre la commande PdV et la livraison
UPA	Unité palette : nombre de conditionnements par palette.
UVC	Unité de Vente Consommateur ou UC

TERMES	DEFINITIONS
Vague de préparation	Suite au traitement de répartitions des commandes, la génération des vagues de préparation permettra l'ordonnancement des préparations PDV, en respectant les priorités d'expédition et l'organisation des circuits.
Ventilation	Méthode de préparation selon laquelle les produits sont prélevés du support fournisseur et déposés sur les supports affectés aux PDV.
Vides	Tout contenant vide (utilisé pour le transport de marchandises) en retour de PdV
Visio Dis	Applicatif informatique de lecture et d'analyse des disques conducteur.
ZEBRE	Applicatif informatique de gestion des contenants
ZUR	Zone Ultra Rapide. Zone de préparation dans l'entrepôt où les produits sont travaillés par palette complète, 1/2 palette ou box