OFPPT

ROYAUME DU MAROC

<

Office de la Formation Professionnelle et de la Promotion du Travail
DIRECTION RECHERCHE ET INGENIERIE DE FORMATION

RESUME THEORIQUE
&
GUIDE DE TRAVAUX PRATIQUES

MODULE N°:23 ADMINISTRATION ET GESTION DU MAGASIN

SECTEUR :REM

SPECIALITE : TECHNICO-COMMERCIAL EN VENTE VEHICULES ET PIECES DE RECHANGE

NIVEAU : TECHNICIEN SPECIALISE

Document élaboré par :

Nom et prénom :	***EFP:***	***DRTA***
OULDBBA MOHAMMED	***ISTA cite de l'air Eljadida***	***MARRAKECH***

PRESENTATION DU MODULE

titre indicatif :

Cette présentation doit :

Situer le module par rapport au programme de formation;

Donner une description sommaire des grandes étapes de déroulement des ac

d'apprentissage concernant la compétence visée par le module;

Préciser la durée du module et les volumes horaires alloués aux parties théorique et pratique. ***Le contenu du résumé théorique doit couvrir l'ensemble des objectifs visés par la compétence relative au module en question en développant :***

MODULE : 23	Administration et gestion du magasin

Durée :60 H

40% : théorique

60% : pratique

OBJECTIF OPERATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, le stagiaire doit EFFECTUER LE TRAVAIL D'OUVERTURE ET DE FERMETURE DU MAGASIN ET VERIFIE LE BONNE EXECUTION DU TRAVAIL PAR UNE TIERCE PERSONNE , selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent

CONDITIONS D'EVALUATION

L'OUVETURE

- *VERIFIER SI L'ENVIRONNEMENT EST FAVORABLE*
- *OUVRE DES OUVERTURE TE FERME LES ALERMES*
- *ALLUMER LES LUMIERES*
- *SORTIR LES ELEMENTS A METTRE EN VALEUR*
- *OUVRIR LA CAISSE*

LA FERMETURE

- *VERIFIE L'ENVIRONNEMENT*
- *FERME LA CAISSE*
- *RENTRE LES ELEMENTS DU MAGASIN*
- *ETTEINT LE LUMIERE*
- *MET LES ALARMES*
- *FERMES LES OUVERTURES ET LES PORTES*

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- *ACQUERIR DES HABILITES PROFESSIONNELLES*
- *DEVELOPPER SES ATTITUDES ET HABILITES A ETRE EFFICACE DANS LA REALISATION DES TACHES*
- *DEVELLOPER CHEZ LE STAGIAIRE LA CAPACITE D'ANALYSE ET DE RESOLUTION DES PROBLEMES ERLATIFS A LA TACHE*
- *PRENDRE CONSCIENCE DE L'ETHIQUE PROFESSIONNEL*
- *DEVELLOPER SON INITIATIVE ,SA CREATIVITE ,SON AUTONOMIE*

OBJECTIF OPERATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT

PRECISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	***CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE***
A. .S'INFOMER SUR LES TYPES DE MAGASIN ET L4ETANDU DES RESPONSABILITES QUI LUI SERONT CONFIEES ET LES PROCEDURES EXISTANTES	• *QUI EFFECTUE LE NETTOYAGE DU SOL ,DES ETALAGES , DES RAYONS ,DU COMPTOIR ,DU TROTTOIR,DE LA VITRINE.* • *QUI PROCEDE AUX OUVERTURES TE FERMETURES DU MAGASIN* • *QUI PLACE LES PRODUITS A METTRE EN VALEUR ET LA PLV ,L'ETIQUETAGES ETC..* • *QUI GERE LA CAISSE* • *QUI SUPERVISE OU PARTICIPE AU CONTROLE*
B. EN DEDUIT L4ENSEMBLE DES PROCEDURES A METTRE EN PLACE OU A SUPERVISESR	*RECAPITULE CORRECTEMENT LES PROCEDURES GENERALES A FAIRE OU A SUPERVISER*
C. Effectuer le travail d'ouverture et de fermeture du magasin ou vérifier la bonne exécution du travail par une tierce personne	• *Ouverture :vérifié si l environnement et favorable ouvre les ouvertures et fermes les alarmes* • *Allumé les lumière ,sort les élément a mettre en valeur , ouvre la caisse* • *Fermeture : vérifier l environnement ,fermer la caisse ,rentrer les élément ,fermer la lumière ,met les alarme* • *Donne les consigne a respecté pour amélioré la situation (si nécessaire)respecte les jours légaux de fermeture*
D. Effectuer le travail relatif a l ouverture et a la fermeture de caisse ou vérifier la bonne exécution du travail par une tierce personne	• *Ouverture :vérifier la caisse ,indique sa conformité (ou non)sur le brouillard* • *Fermeture :fait le relevé ,classe les paiement ,place des liquidité, excessive en coffre fait le brouillard des caisse* • *Donne les consigne a respecter pour amélioré la situation si nécessaire*

E. Effectuer le travail relatif a l hygiène et a la sécurité ou vérifier la bonne exécution du travail par une tierce personne	• *Détruire les produits dont la date limite (DLC/DLV) est dépassée .brade ou donne les produit dont la date limite d utilisation optimal est dépassée -DLUO-(en donnant les raisons*

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE SECOND NIVEAU

LE STAGIAIRE DOIT MAITRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ETRE JUGES PREALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à ……, (A) le stagiaire doit :

1. .
2. .

Avant d'apprendre à …… (B), le stagiaire doit :

3. .
4. .
5. .

Avant d'apprendre à …… (C), le stagiaire doit :

6. .
7. .

Avant d'apprendre à …… (D), le stagiaire doit :

8. .

Module : Administration et gestion du magasin

Tenue des Stocks

INTRODUCTION

Nous avons vu que le Module I était essentiellement consacré à l'intégration des produits / articles dans la comptabilité d'engagements maintenue en **PIA5** au départ de la gestion des commandes.

L'ensemble des programmes présentés ici vient compléter le volet des achats par la tenue de stocks en quantité et en valeur.

La notion de magasin

En général, un magasin se concrétise par un lieu de stockage. Il représente une adresse de livraison qui doit pouvoir être reprise sur la commande passée au fournisseur.
Cependant, la nature des articles stockés peut découler vers la création de magasins dits « logiques », comme par exemples : un stock informatique, une infirmerie et, le tout, sous la même adresse.

Une notion de responsabilité (pharmacien, laborantin, etc.) peut également conduire à un autre type de découpe. Le choix de déclarer un seul ou plusieurs magasins est donc laissé, ici, au gestionnaire.

La tenue d'un seul magasin conduit vers l'édition d'un inventaire individuel et, donc, vers la tenue d'un coût également individualisé. Néanmoins, l'édition d'un inventaire cumulé (regroupant plusieurs magasins) est également prévue. On utilisera, à cet effet, la notion de magasins « fictifs ».

Dans le Module III - Gestion de Stocks - nous verrons que les propositions automatiques de réassortiment seront toujours établies par magasin.

Le choix est également offert de tenir, par magasin, une comptabilité analytique de gestion par destination (services, activités, produits, sites, etc.). Celle-ci relève des consommations enregistrées lors de l'exécution des sorties magasins. Procéder de la sorte confère à la comptabilité générale la possibilité de tenir un compte de stock par magasin.

La notion de centrale d'achat

La notion de centrale d'achat est réservée aux organismes de grande envergure qui souhaitent mettre en place un niveau hiérarchique supplémentaire avec la création d'une fonction d'acheteur.

Cette notion devient réellement importante lorsque les décisions d'achats ne peuvent pas être centralisées dans un même lieu géographique.

La centrale d'achat est donc, sur le plan organisationnel, un service fictif qui chapeaute un ensemble de magasins et qui se charge de rassembler par service les demandes individuelles d'articles en rupture de stock.

Conclusions et Principes d'organisation

Selon l'importance du service « approvisionnement », le gestionnaire va se retrouver dans l'expectative de devoir cumuler ou rassembler :

- La fonction d'acheteur
- La fonction de magasinier

La décision de créer plusieurs magasins doit faire l'objet préalable d'une analyse d'incidences car toute commande passée à un fournisseur devra être livrée au bon endroit.

Sur le plan pratique et dans le cadre d'une simple tenue de stocks,

- l'acheteur, attaché à une centrale d'achats, se charge de :

  - rassembler les données relatives au bon déroulement de la passation de commandes
  - veiller, en parallèle, à la tenue des informations fournisseurs des articles commandés
  - suivre la tenue des stocks des magasins liés à la centrale d'achats

- le magasinier, quant à lui, se charge de :

  - exécuter les entrées de stocks sur base des livraisons fournisseurs
  - procéder aux sorties de stocks sur base des demandes internes
  - acter les rectifications de stocks
  - suivre les mises en indisponibilité d'articles
  - et, selon le cas, effectuer les transferts entre magasins

Pour les organismes dont le volume des commandes ou le nombre de lieux de stockage est peu élevé, le paramétrage de notre solution permet d'en alléger son utilisation.
Dans ce cas, il est également souhaitable de cumuler les deux fonctions.

Sur un plan essentiellement logistique, un même profil utilisateur doit être en mesure de passer les commandes, de gérer les articles et de tenir le stock.

LES DEFFIRENTS TYPES DE MAGASIN

I Définition :

Le magasin général désigne un local ou sont conservés et exposées des marchandises diverses dans le seul but de la vente. On y trouve de tout, à partir des produits alimentaires jusqu'aux produits de consommation. Le magasin général est un phénomène essentiellement rural qui se trouve en majorité distribué dans les municipalités de 1000 habitants.
D'une région à l'autre, le nombre de magasins généraux peut varier en fonction du peuplement. Ce nombre peut aussi varier d'une municipalité à l'autre, compte tenu de la population résidente et de la superficie de l'arrière-pays à desservir.

L'architecture du magasin général se caractérise d'abord par la composition de sa façade. En milieu moins peuplé, son long pan s'aligne parallèlement à la rue, tandis qu'en milieu plus urbanisé, il est généralement constitué d'une façade à pignon. Habituellement haussé sur un soulage. Sa façade est percée d'une porte centrale qui est flanquée de deux larges fenêtres. Au rez-de- chaussée, une galerie permet le transbordement des marchandises. Celle-ci est habituellement surmontée d'un abri ou d'un balcon qui sert souvent de support à l'enseigne du magasin. Il compte habituellement de un à trois étages et se coiffe le plus souvent d'un toit lorsqu'il s'aligne parallèlement à la rue.

❖ Trois Formats distincts :

Le petit libre-service ou P L S :

Petit magasin de quartier ou épicerie d'implantation le plus souvent ancienne d'une surface inférieure à 120 m^2, géré par un commerçant indépendant ancien s'approvisionnant auprès de grossistes ou tenu par un gérant- mandataires

Le convenience -store :

Petit magasin avec un assortiment de produits de dépannage et de service de proximité (pain), les groupes pétroliers ont lancé le concept (boissons, surcerries, grignotage, petits jouets, de la presse, des accessoires et produits d'accessoires automobiles, non plus an tant que moyen d'accès, mais comme finalité é de passage le long de grands axes routiers.

La supérette :

Commerce de détail non spécialisé à dominante alimentaire en libre service, d'une surface 120à400m^2, exploitée en majorité par des indépendants ou des succursalistes.

II L'aménagement intérieur :

Le magasin est un « outil de vente »bien qu'il n'y ait pas de règle absolue, on estime que la répartition des surfaces doit se faire en moyenne de la façon suivante : ***60% pour l'accueil et la circulation et 40% pour la représentation des marchandises et la caisse,*** mais du marchand du couleur totalement encombré à un magasin de luxe très aisé, il y'a bien de variantes.

L'aménagement intérieur varie en effet selon le type de magasin.

- Le petit magasin non spécialisé type bazar.
- Le magasin spécialisé marchand de chaussures, de chemises.
- Le grand magasin avec rez-de-chaussée, les articles courantes et attrayantes, parfumerie…aux étages supérieurs, les produits spécialisé par étage, confection ameublement, et au sous-sol les articles à bas prix.
- Les grandes surfaces (type carrefour) qui utilisent une technique de vente des produits par eux même appelé « marchandising » parfois traduit par marchandisage car il n'y a pas de vendeurs, tout y est calculé en vue de rendement maximum.

Matériaux couleur du sol des murs, du plafond d'éclairage, chauffage climatisation, contribuent à l'ambiance du magasin et ont donc une incidence sur les ventes.

En ce qui concerne le mobilier de présentation, il doit être fonctionnel et permettre d'exposer le maximum d'article, en les valorisant, le choix doit être facile pour le client et la manipulation aisée pour le vendeur.

Tables, comptoirs, rayonnage, étalage, présentoirs, doivent avoir de caractéristiques pratiques (hauteur, langueur, profondeur) et un aspect personnalisé (couleur, matériaux, décoration)

Les articles doivent pouvoir être classés par familles ou par usages.

La sélection des articles proposés (assortiment) se fait en fonction des goûts de la clientèle visée, les quantités tiendront compte des valorisations saisonnières et des facteurs particuliers : fête de Noël, fête de mère, action promotionnelles.

III Processus de nettoyage du lieu de vente :

On distingue 3 types de nettoyage.

Le nettoyage journalier.
Le nettoyage hebdomadaire.
Le grand nettoyage ou le nettoyage annuel.

1) ***Le nettoyage journalier :***

- Le nettoyage des meubles :

Réalisez les enfin de chaque service, il concerne les vitres extérieures des meubles, les étagères situées au-dessus des meubles et des soles.
Ces opérations peuvent être répétées après la fermeture du magasin ou avant l'ouverture.
D'une façon générale, il est conseillé de la pratiquer à chaque fois que cela est nécessaire pour garder le bon aspect général de propreté du lieu de vente.

- Le nettoyage et la désinfection des ustensiles de travail**.**

Il concerne les tables à découper, les couteaux, les guillotines et les autres ustensiles les coupants on tranchants.
Ils seront nettoyés chaque fois que cela et nécessaire :

- ✓ En cours de service : utilisation d'essuie tout.
- ✓ En fin de service : nettoyage à l'eau chaude à l'aides d'un détergent et d'un désinfectant puis rinçage.

2/ *Le nettoyage hebdomadaire :*

Lors de ce nettoyage, l'ensemble des meubles de vente est vidé les rayonnages, les supports les vitres des meubles (extérieur et intérieur) les présentoirs, les portes, le sol, la vitrine du magasin(extérieur et intérieur)les chromes et les grilles de froid seront examinés.

Le grand nettoyage on le nettoyage annuel :

Il s'effectue une fois par an au minimum, il répond l'ensemble des opérations décrites ci-dessus ainsi que les murs et plafonds.

IV L'animation :

1) *L'étalage :*

C'est l'exposition en vitrine des produits vendus, il doit :

- Attirer l'attention c'est « le visage du magasin »
- Donner envie d'entrer.
- Susciter le désire d'achat, son effet doit être direct et immédiat, parfois jusqu'à 70% des ventes sont motivées par lui.

L'étalage est en fait un art au service de la vente et il y'a des étalagistes professionnelles, les fabricants aident souvent, les détaillants dans ce domaine, étalage de marque dans les vitrines par ex : pour les spécialistes pharmaceutiques.

Il exit 3 possibilités :

- L'échantillonnage le plus complet possible des produits vendus, ce que l'on voit souvent pour les livres, les haussiers.
- L'accroche concentrée sur quelques articles mise en valeurs, dans ce cas la elle doit être souvent renouvelée.
- La suppression de la vitrine et donc de l'étalage, on voit de l'extérieures les articles présentés à l'intérieure du magasin par ex : pour les produits de grande consommation.

Sans être un spécialiste, un vendeur peut réaliser des étalages attractifs en faisant varier.

2) *La promotion des ventes :*

C'est un ensemble de moyens destinés à accélérer ou à développer la vente d'un produit ou d'un services en le poussant vers le public, la promotion des ventes agit sur l'offre à court terme, elle pousse le produit vers les consommateurs, ceci la distingue de la publicité qui agit sur la demande à plus long terme en attirant le consommateur vers le produit.

Toutes les deux se complètent, la promotion des ventes occupe le terrain psychologique gagné par la publicité, ou le coût est plus faible, son utilisation plus simple et ses résultats plus rapides.

Ses obligations peuvent être diverses : faire connaître un nouveau magasin, lancer un nouveau produit, alléger des stocks trop lourds, barrer la route à un concurrents, attirer une clientèle nouvelle.

Tout comme l'étalage c'est à limité, une spécialité qui utilise des thèmes divers: fêtes, événements des méthodes variés.

- Exposition à la présentation de masse.
- Vente réclame : prix choc, soldes annules, offres avantages exceptionnels.
- Coin promotion dans ce cas, le fabricant apporté souvent son aide affichettes, présentoirs ou panneaux (ce que l'on appelle PLV=publicité sur le lieu de vente), selon la taille du magasin dans les grands magasins, des animateurs spécialisés opèrent parfois pour certain marque.
- Concours pour les clients et parfois aussi les vendeurs.

V Gestion de la caisse :

Il s'agit de tenir compte caisse dont les deux optiques comptable et physique, de point de vue comptable le compte de caisse reçoit au début l'ensemble des fonds qui sont déposés au titre d'un avoir de départ (solde de départ) au quel on ajoute tous les dépôts prévenant de produit de la vente, les retraits de fonds (dépense) sont enregistré au crédit de ce compte.

L'optique physique qui consiste à effectuer le comptage des fonds (en billet et en monnaie métallique).

Il est d'habitude que le solde de la veille correspond au solde d'ouverture de la journée suivante.

LA TENUE DES STOCKS

Les modalités en matière de mouvements de stock respectent les règles stipulées dans la gestion centralisée des produits.
Ainsi, les articles maintenus en prix de revient moyen pondéré seront gérés de manière différente des articles déclarés en LIFO, FIFO ou n°de série.

L'entrée en stock

L'entrée en stock d'un produit tenu en prix de revient moyen nécessite, au minimum, l'introduction de la quantité reçue et du prix d'achat. Ceci conduit automatiquement au calcul du nouveau prix de revient moyen pondéré et à la mise à jour en temps réel de l'inventaire.

Si l'article est tenu en lot, l'information de base reprise ci-dessus sera complétée par le n°de lot. Les dates de fabrication et de péremp tion de ces lots restent cependant facultatives.

Si l'article est déclaré comme tenu en n°de série, il devra être introduit pièce par pièce en stipulant au minimum un identifiant (numéro de série) pour chaque pièce et ce en complément des données déclarées ci-dessus. La date de garantie associée à chaque pièce est, quant à elle, facultative.

De plus, si l'article est déclaré patrimonial et tenu en n°de série, l'entrée pourra être complétée d'un numéro d'inventaire au choix. Ce numéro, indépendant du numéro de série, peut être ensuite édité sur une étiquette que l'on va pouvoir apposer sur le bien reçu. Le n°d'inventaire peut être transformé en code à barres pour les relevés et les contrôles ultérieurs d'inventaire patrimonial. Le choix d'introduire un n° d'inventaire permet également de réaliser la connexion avec la gestion comptable des immobilisés maintenus dans notre module.

L'entrée en stock est accompagnée de l'édition d'une pièce justificative comportant une double numérotation. L'une est réservée au classement interne dans le magasin, l'autre est globale à tous les magasins.

La sortie de stock

La sortie de stock est, sur le plan logistique, moins contraignante que l'entrée car seule la quantité en sortie est demandée. Le système gère la gestion des lots selon le mode de gestion. Le magasin est, bien entendu, le premier élément requis avant d'exécuter une sortie.

Si, par contre, on désire alimenter une comptabilité de gestion offrant des résultats de consommation par destination analytique, plus d'informations sont nécessaires pour enregistrer la sortie. Les informations comptables élémentaires sont : l'établissement et le centre de frais analytique. Les autres données seront dépendantes du paramétrage déclaré dans la comptabilité en rapport direct avec les zones utilisateurs liées à des types de mouvement.

Lorsque l'article est déclaré patrimonial et tenu en n°de série, le système offre la possibilité de compléter l'information avec une zone 'localisation', permettant d'informer ainsi l'inventaire patrimonial, maintenu dans notre module , de l'endroit physique où l'article se trouve.

Tout comme l'entrée, la sortie est accompagnée d'une pièce justificative avec la double numérotation.

Les rectifications

Toute tenue de stock informatique est confrontée à une mise en concordance du stock ordinateur par rapport au stock physique. Le programme de rectification trace ainsi toutes les modifications apportées à l'inventaire. Ces modifications sont classifiées par nature (bris, vol, destruction, etc.) et peuvent être accompagnées d'une raison de rectification. La rectification est également accompagnée d'une pièce justificative.

L'indisponible

La tenue d'un stock indisponible permet deux actions possibles :

- La mise en indisponible des articles tenus en stock
- Le retour d'indisponible.

La mise en indisponible consiste a sortir temporairement un article maintenu en stock. Cette sortie est réalisée par nature (présentation, prêt, réparation, etc.). La sortie est dirigée vers un tiers repris dans la base de données centrale des contacts maintenus en **PIA5**. La date estimée de retour est fixée lors de la sortie.

Le retour d'indisponible est réalisé sur base d'une sortie préalablement encodée. Le système contrôle alors l'état du retour (réparation bien effectuée, retour tardif, rentré en mauvais état, etc.).

La gestion de l'indisponible est accompagnée de documents justificatifs, tant lors de la sortie que lors du retour. Ces pièces justificatives peuvent ensuite être utilisées pour répondre à des besoins divers (facturation pour prêt de matériel, contrôle du contenu d'une valise de délégué, suivi de l'entretien de matériel, suivi de réparation par un tiers externe ou interne, etc.).

LES INVENTAIRES, LE SUIVI DES MOUVEMENTS DE STOCKS ET LES STATISTIQUES

Les inventaires de stocks

L'édition d'inventaire est liée à la création de magasins. La création de magasins fictifs permet cependant de regrouper l'inventaire de plusieurs magasins sur un même document.

L'ordre d'impression est prévu selon deux axes :

- La nomenclature générale du fichier central des produits/articles
- La localisation interne du stock.

Chaque magasin peut avoir sa propre définition de localisation interne.
Toute impression d'inventaire fait appel à un mode de valorisation. Lorsque le mode est déclaré « au coût de stockage », le système respecte par produit le mode de tenue de stock (PRMP, LIFO, FIFO). La possibilité de remplacer, lors de l'impression, le coût de stockage par le coût standard ou le dernier prix d'achat est également prévu.

Dans la gestion des produits, nous avons vu l'existence du code 'ABC'. Ce code permet de déterminer la périodicité souhaitée pour les contrôles quantitatifs et/ou qualitatifs liés à la tenue d'un stock. L'édition de l'inventaire peut être organisée sur cette base.

Les mouvements de stocks

Tous les mouvements de stocks, sans exception, donnent lieu à la mise à jour d'un fichier centralisateur. Ce fichier sert de base à toute recherche sur les différentes

opérations effectuées par les acteurs de la tenue des stocks. Il est utilisé pour l'édition de relevés divers.

Les mouvements de stocks sont bien entendus organisés par magasin. L'origine (fournisseur) ou la destination (services, sites, etc.) du mouvement est retenue. Les n° de pièces internes et externes (bon de livraison , bon de commande, etc.) sont également disponibles. L'acteur avec les dates des différentes actions sur les stocks est enregistré par mouvement.

Lorsque les sorties de stocks font appel à la gestion analytique comptable, les mouvements de stocks permettent la mise à jour de la comptabilité analytique. Les rapports de consommation sont alors édités au départ des mouvements.

Les statistiques

Nous avons vu, ci-dessus, que le fichier central des mouvements de stocks est la base essentielle permettant de procéder à des relevés de type statistique.

Pour donner la liberté à l'utilisateur de réaliser ses propres rapports, nous avons actuellement trois axes possibles :

- L'utilisation de notre programme d'extraction de données détaillées avec l'intégration de celles-ci dans le tableur Excel.
- L'utilisation du langage d'extraction SQL, disponible en standard avec nos produits.

EVALUATION DES SORTIES DU MAGASIN

I - STOCKS "Inventaires " :

Le plan comptable classe les stocks en deux catégories :

1/ Les stocks en amont de l'exploitation :

- Les M/ses à revendre en l'état

-Les approvisionnements à transformer et à utiliser au cours du processus d'exploitation (matière 1ère, Fournitures, Emballages).

2/ Les stocks en aval de l'exploitation :

- Les produits en cours de fabrication
- Les produits intermédiaires
- Les produits finis
- Les produits résiduels (déchets, rebuts)

A l'exception des produits en cours (dont le MT résulte directement des comptes de coût) tous les autres éléments de stock peuvent faire l'objet de compte d'inventaire permanent appelé également "compte de stock"

II- VALORISATION DES MOUVEMENTS :

Si la comptabilité de matières tenue par les magasins permet de connaître en permanence les mouvements du stock et l'existant en qualité, elle ne permet pas d'obtenir leur valorisation nécessaire au calcul du coût.
C'est généralement sous la responsabilité de service comptabilité contient l'inventaire permanent qui permet à la fois :

- De connaître en permanence les mouvements et l'existant à la fois en quantité et en valeur.
- De connaître le coût des quantités consommées.

Mais la tenue de l'inventaire permanent implique un choix des valeurs à retenir à l'entrée et à la sortie des stocks.

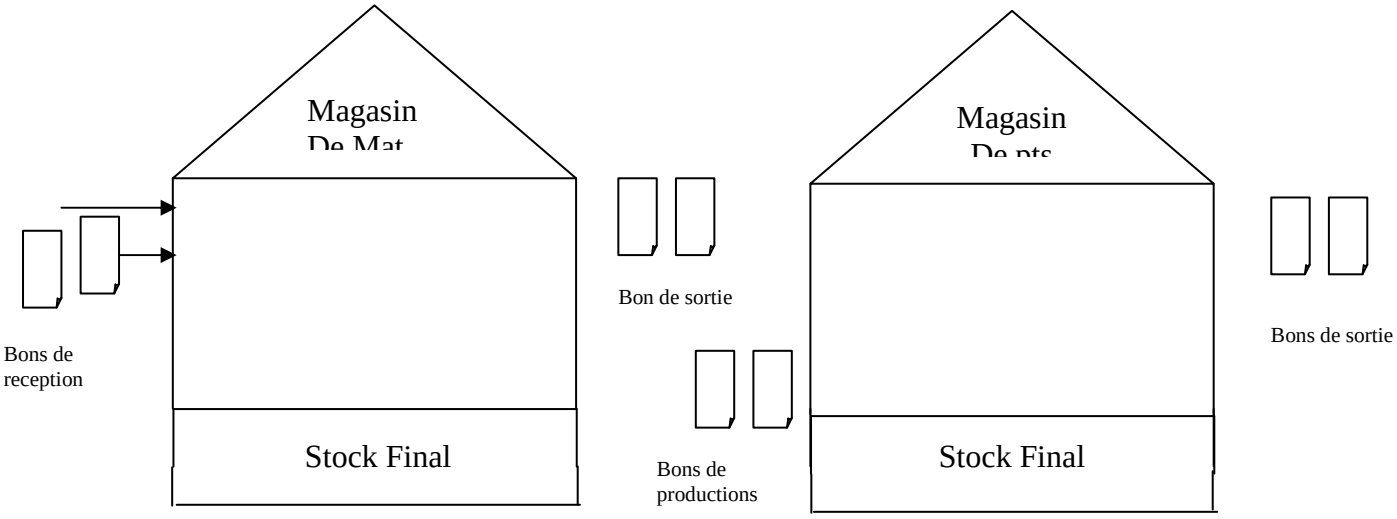
1/ Principe de valorisation :

Ce principe est simple :

- Les mouvements d'entrée et de sortie des stocks amont valorisés au coût d'achat
- Les mouvements d'entrée et de sortie des stocks avals sont valorisés au coût de production.

N.B :

Il faut respecter la condition d'avoir établi un coût d'achat pour chaque type de M/ses et de matières et un coût de production pour chaque type de produit fabriqué.



En effet les éléments constitutifs des coûts d'entrée peuvent enregistrer au cours d'un même période des variations.
Il en résulte que les entrées successives de matières ou de produit finis en magasin au cours d'une période donnée ne sont pas nécessairement chiffrées à la même valeur unitaire. Comment, dans ces conditions, la valeur unitaire à appliquer aux sorties sera calculée ?

Il est en effet pratiquement impossible d'isoler matériellement dans le magasin les quantités correspondant aux différentes entrées d'une même matière ou d'un lot de produits finis à fin de déterminer à quelles entrées correspondront les sorties du magasin.

2/ Méthode traditionnelle de valorisation des sorties *:*

les E/ses utilisent diverses méthodes pour calculer la valeur des sorties de stock parmi les méthodes traditionnelles on distingue :

a/ Méthode d'épuisement des Pots :

La méthode "FIFO" : Cette méthode considère que des matières ou les produits entrées les premiers doivent sortir les premiers. On évalue donc les sorties du magasin au coût des entrées les plus anciennes. Par voie de conséquence, en fin de période le solde de conséquence en magasin(stock existant) est chiffré au coût des entrées les plus récentes.

La méthode "LIFO" : *Cette méthode est très exactement l'inverse de la précédente. Elle considère que ce sont les produits entrés les derniers qui doivent être sortis les premiers. On évalue donc les sorties du magasin au coût des entrées les plus récentes. Par voie de conséquence le solde au magasin est chiffré au coût des entrées les plus anciennes.*

b/ Méthode du C.M.P

Au niveau de cette méthode les sorties sont calculées en déterminant le coût moyen pondéré des entrées.

Date limite de consommation et date limite d'utilisation optimale le 09/01/2004

Pour s'y retrouve et savoir une bonne fois pour toute s'il faut jeter à la poubelle. Ou si on peut encore consommer ?

La date limite de consommation (DLC) : le produit ou la mention « à consommer jusqu'au.. » ne peut être consommé ou vendu au-delà de cette date, sous peine d'effets délétères sur la santé.

Concrètement pas de risque d'empoisonnement en consommant un yaourt quelque jour après la DLC, mais mieux vaut éviter avec les enfants ou les personnes fragiles. Sujet aux infections ou autres troubles digestifs.

La date limite d'utilisation optimale (DLUO) : le produit ou la mention « à consommer de préférence avant …. » perd certaines de ses propriétés au-delà de la date indiquée, mais ne nuit pas à la santé . C'est le cas par exemple pour les conserves ou les produits UHT stérilisés.

Notions de coûts

Le coût de lancement

Chaque commande d'achat ou ordre de fabrication coûte à l'entreprise. Le coût de lancement ou coût de passation des commandes représente tous les frais liés au fait de passer une commande et est supposé être proportionnel au nombre de commandes passées dans l'année. Ces coûts sont déterminés à l'aide de la comptabilité analytique.

APPROVISIONNEMENTS

Le coût d'une commande est obtenu en divisant le coût total de fonctionnement du service achat par une grandeur significative et pertinente, par exemple le nombre de commandes passées annuellement.

Il est possible d'affiner le calcul en divisant par le nombre de lignes de commandes, correspondant dans une commande à un article.

LANCEMENTS EN FABRICATION

Le coût d'un lancement en fabrication est obtenu en divisant le Coût total de fonctionnement du service ordonnancement, auquel il faut, ajouter les coûts de réglage des machines et des préséries (voir aussi SMED), par le nombre de lancements en fabrication.

ORDRE DE GRANDEUR

La valeur dépend essentiellement de l'entreprise, de ses choix en matière de comptabilité analytique (clés de répartition, unités d'oeuvre…). Il est difficile de définir une fourchette de valeur standard. Bon nombre d'entreprises ne savent pas à combien leur revient une commande ou un lancement en fabrication.

Le coût de possession

Le coût de possession du stock est constitué des charges liées au stockage physique mais également de la non rémunération des capitaux immobilisés dans le stock (voire du coût des capitaux empruntés pour financer le stock). Pour cette dernière raison, ce coût est considéré comme étant proportionnel à la valeur du stock moyen et à la durée de détention de ce stock.

Le taux de possession annuel t% est le coût de possession ramené à une unité monétaire de matériel stocké. Il est obtenu en divisant le coût total des frais de possession par le stock moyen.
Ces frais couvrent:

- l'intérêt du capital immobilisé,
- les coûts de magasinage (loyer et entretien des locaux, assurances, frais de personnel et de manutention, gardiennage..), les détériorations du matériel, les risques d'obsolescence.

Nous situerons entre 15 et 35% le taux utilisé dans les entreprises, suivant le type des articles et la qualité de leur gestion des stocks.

Modèle de Wilson

Wilson a établi une formule basée sur un modèle mathématique simplificateur dans lequel on considère que **la demande est stable** sans tenir compte des évolutions de prix, des risques de rupture et des variations dans le temps des coûts de commande et de lancement (on dit aussi "**en avenir certain**").

Les hypothèses du modèle :

- La demande annuelle est **connue** et **certaine**.
- La consommation est régulière (linéaire).
- Les quantités commandées sont constantes.
- La pénurie, les ruptures de stock, sont exclues.

Remarque : nous supposerons que la gestion du stock s'effectue sur une période annuelle.

Calcul de la quantité économique

Posons :

N	le nombre de pièces consommées (fabriquées ou achetées)
Q	le nombre de pièces approvisionnées ou lancées en fabrication en une seule fois
Pu	le prix unitaire de la pièce
Ss	le stock de sécurité envisagé pour cette pièce
T	le taux de possession de l'entreprise exprimée en %
CL	le coût d'approvisionnement ou de lancement en fabrication

Calcul des coûts

Le nombre annuel de lancements	$\frac{N}{Q}$
Le coût annuel de lancement	$\frac{N}{Q} \bullet CL$
Stock moyen dans l'entreprise (dans l'hypothèse d'une consommation régulière)	$\frac{Q}{2} + Ss$

Coût annuel de possession	$(\frac{Q}{2} + Ss) \bullet t \bullet Pu$
Coût total	$Ct = \left(\frac{N}{Q} \bullet CL\right) + \left(\frac{Q}{2} + Ss\right) \bullet t \bullet Pu$

Trouver la quantité économique Qe, c'est trouver la valeur de Q pour laquelle le coût total est minimal, c'est à dire la valeur Qe pour laquelle la dérivée du coût total par rapport à la quantité est nulle.

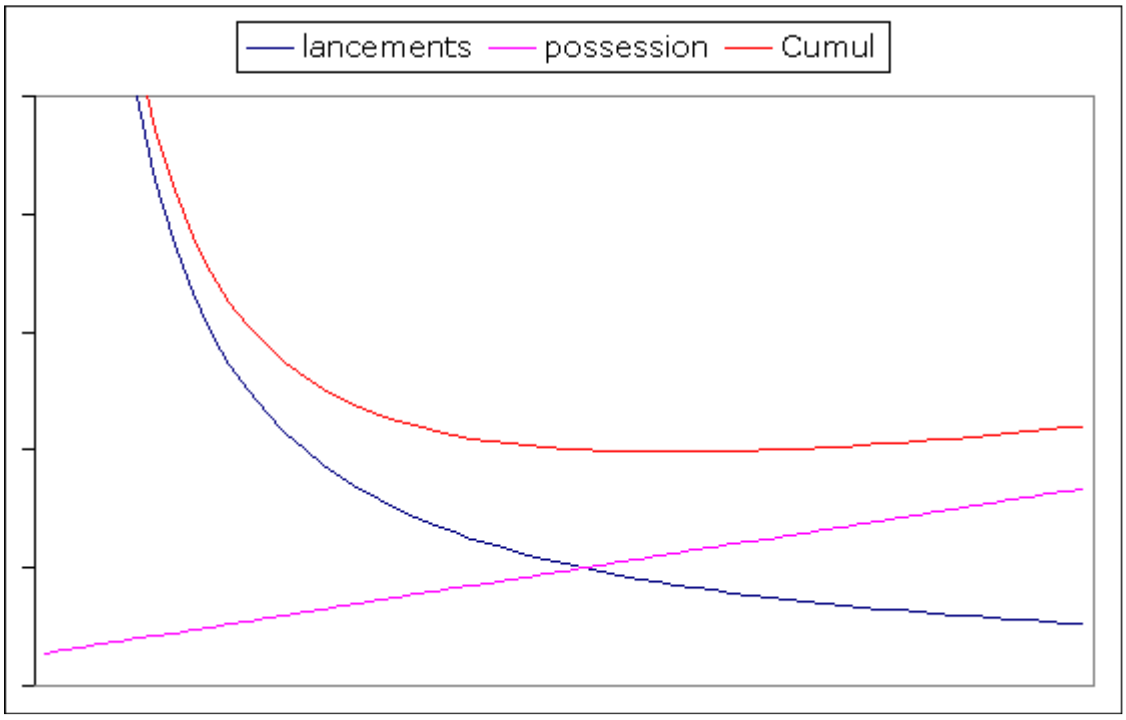
$$\frac{\Delta Ct}{\Delta Q} = \left(\frac{N}{Qe^2} \text{ x } CL\right) + \left(\frac{Qe}{2} \text{ x t x Pu}\right) + \left(Ss \text{ x t x Pu}\right) = 0$$

D'où la formule de Wilson :

$$Qe = \sqrt{\frac{2 \bullet N \bullet CL}{t \bullet Pu}}$$

Sur le graphique suivant sont portées les courbes :

- Coût de lancement ; dégressif en fonction des quantités
- Coût de possession ; théoriquement proportionnel aux quantités
- La courbe des coûts cumulés



En abscisse les quantités, en ordonnée les coûts.

La quantité économique se trouve à l'intersection des deux courbes, lancement et possession, ou au point d'inflexion de la courbe cumulée. Dans la pratique toutefois, il sera impossible de commander exactement la quantité économique, on choisira une taille de lot répondant aux diverses contraintes et comprise dans la "zone économique".

Existence de tarifs dégressifs, remises

> Les mesures incitatives d'achats de la part des fournisseurs consistent en général à consentir de meilleurs prix pour des quantités commandées plus importantes.

Commander en quantités plus importantes augmente les coûts de possession et réduit théoriquement le nombre de commandes annuelles.

Tarifs dégressifs

Calculer la quantité économique pour chaque couple (quantité, prix unitaire) puis choisir le couple induisant le coût total minimal.

Remises

Vérifier que la remise consentie n'entraîne pas de coûts induits supérieurs à la remise (ce serait un comble !).
Pour ce faire, ramener tous les coûts à une pièce ; Prix unitaire d'achat + coût de lancement ramené à l'unité + coût de possession ramené à l'unité.

$$Cu = \left(\frac{CL}{Q}\right) + \frac{\left(\frac{Q}{2} + Ss\right) \bullet t \bullet Pu}{N} + Pu$$

Le prix proposé pour remise sur quantité doit donc être inférieur à Cu.

Calcul du seuil de remise

Pour connaître le seuil de remise R pour une quantité donnée, on remplace dans la formule précédente, Q par la quantité visée et Pu par Pu(1-R), R étant la remise.

On résout alors l'équation ;
(remplacer les différents éléments par leurs valeurs numériques)

$$Cu \geq \left(\frac{CL}{Q}\right) + \frac{\left(\frac{Q}{2} + Ss\right) \bullet t \bullet Pu(1-R)}{N} + Pu(1-R)$$

On déterminera la valeur limite de R sous laquelle la remise ne compense pas les coûts internes.

Limites du modèle de Wilson

- Dans la pratique on ne peut commander exactement la quantité optimale Qe, notamment du fait des unités d'achats imposées par les fournisseurs (quantités minimales, conditionnements, etc.). Il est donc plus judicieux de s'intéresser à la "zone économique", constituée par la partie inférieure - le ventre- de la courbe des coûts totaux.

  Du fait des hypothèses simplificatrices, le modèle de Wilson ne peut fournir au mieux qu'un ordre de grandeur si consommation et/ou prix sont sujets à variations.

- Le recours aux lancements de fabrication économiques est anti-flexible par essence. Ce genre de politique amène fréquemment des encours importants, risque de gonfler le stock de produits finis, (voir Muri) reportant les coûts et pertes en aval du process. Le lecteur se reportera aux pages SMED et Théorie des contraintes
- Par ailleurs, la généralisation des échanges de données électroniques, de l'intégration des fournisseurs dans la chaine logistique (informatique) des entreprises et le développement du commerce électronique réduit, voire annule, les coûts de passation de commande

Date limite de consommation et date limite d'utilisation optimale

Pour s'y retrouve et savoir une bonne fois pour toute s'il faut jeter à la poubelle. Ou si on peut encore consommer ?

La date limite de consommation (DLC) : le produit ou la mention « à consommer jusqu'au.. » ne peut être consommé ou vendu au-delà de cette date, sous peine d'effets délétères sur la santé.

Concrètement pas de risque d'empoisonnement en consommant un yaourt quelque jour après la DLC, mais mieux vaut éviter avec les enfants ou les personnes fragiles. Sujet aux infections ou autres troubles digestifs.

La date limite d'utilisation optimale (DLUO) : le produit ou la mention « à consommer de préférence avant …. » perd certaines de ses propriétés au-delà de la date indiquée, mais ne nuit pas à la santé . C'est le cas par exemple pour les conserves ou les produits UHT stérilisés.

- Date limité - températures de conservation
  - Les date Limites

L'apposition de ces dates sur les denrées a pour objectifs de faire connaître au consommateurs la limité au-delà de laquelle un aliment est susceptible d'avoir perdu soit ses qualités microbiologique, soit ses qualités organoleptiques, physique, nutritives, gustatives, etc.…

- La date limite de consommation

Dans le premier cas, on parlera de date limitée de consommation (DLC). Cette limite est impérative. Elle s'applique à des denrées microbiologiquement très périssables, qui, de ce fait, sont susceptible, après une courte période, de présenter un danger immédiat pour la santé humaine.
Dans certains cas, c'est la réglementation en matière de contrôle sanitaire qui fixe une durée de conservation : yaourt, charcuteries, fraîches, plat cuisinés frais, etc.…
Elle s'exprime sur les conditions par la mention « A consommer jusqu'au… », suivie de l'indication du jour et du mois.
Respectez toujours cette date et évitez de consommer un produit périmé, surtout si la température d'entreposage ou de conservation, qui est mentionnée sur l'emballage, n'a pas été respectée (rupture de la chaîne du froid). En effet, la durabilité du produit et sa date limite de consommation, fixée par réglementation ou par le fabricant, dépendent de la température à laquelle la denrée a été conservée. Ne congelez jamais un produit dont la date limite de consommation est proche, atteinte ou dépassée.

- La date limite d'utilisation optimale

Dans le second cas, on parlera de date limite d'utilisation optimale (DLUO). Elle n'a pas le caractère impératif de la DLC. Une fois la date passée, la denrée peut avoir perdu tout ou partie de ses qualités spécifiques, sans pour autant constituer un danger pour celui qui l'absorberait.
Tel est le cas, par exemple :

- Du café qui, passé un certain délai, perd de son arôme ;
- Des aliments de diététique infantile, qui perdent de leur teneur en vitamines avec le temps ;
- Des pâtisseries sèches qui, en vieillissant, perdent de leurs qualités gustatives.

La DLUO s'exprimer sur les conditionnements par la mention : « A consommer de préférence avant le, suivi de l'indication suivante :

- « jour et mois » pour les produits d'une durabilité inférieure à 3 mois ;
- « mois et année » pour les produits d'une durabilité comprise entre 3 et 18 mois ;
- « année » pour les produits d'une durabilité supérieure à 18 mois ;

Seul les produits munis d'une date limite de consommation doivent impérativement être retirés de la vente et de la consommation dés lors que cette date atteinte.

Températures maximales de conservation, de mise en vente et d'entreposage.

Sur glace fondante (0° C à + 2° C)	Poissons, crustacés, mollusques autres que vivants
+ 3° C	Préparations de viande contenant des abats
+ 2° C	Viandes hachées et préparations de viandes hachées
+ 4° C	Saucisses crues et chairs à saucisse
+ 4° C Maximum	Toute aliment très périssable et dont l'absence de maître de température pendant une courte période peut présenter un risque microbien pour le consommateur, tel que : ❖ Denrée animales ou végétales cuites ou précuites, prêtes à l'emploi, non stables à température ambiante. ❖ Préparations froides non stables à base de denrée animales. Les salades composées et les fonds de sauce ; ❖ Produits transformés non stables à base de viande ; ❖ Abats, volailles, lapins, ❖ Découpes de viandes ; ❖ Produits de la pêche fumés ou saumurés non stables ; ❖ Lait cru, produits frais au lais cru, crème chantilly non stables ; ❖ Fromages découpés ou râpés préparations ; ❖ Jus de fruits ou de légumes cru de PH supérieur à 4.5 ; ❖ Produits décongelés ; ❖ Produits non stables en distributeur automatique ;
+ 8 ° C Maximum	❖ Tout aliment très périssable et dont l'absence de maîtrise de température pendant une courte période peut présenter un risque microbien pour le consommateur, tel que : ➢ Produits laitiers frais autre que les laits pasteurisés, desserts, lactée ; ➢ Beurres et matières grasses ; ➢ Desserts non stables à base de substituts de lais ; ➢ Produits stables à base de viande tranchée.
- 18° C	Glaces, crèmes glacées, sorbets et tout aliment surgelé conformément aux dispositions du décret du 9 septembre

	1964.
- 15 ° C	Tout aliment congelé.
> + 63 ° C	Plat cuisinés livrés chaud au consommateur.

Qu'est- ce que la qualité alimentaire ?

La qualité est une notion complexe : un produit de qualité est un produit bon et sain. Il est bon s'il correspond aux goûts (= qualité organoleptique) et aux besoin (= qualité nutritionnelle) du consommateur. Il est sain s'il n'engendre aucune toxi-infection alimentaire c'est-à-dire un aucun empoisonnement consécutif à l'ingestion d'aliments contaminés (= qualité sanitaire).

La qualité sanitaire des aliments constitue la préoccupation du moment : d'après un sondage, la sécurité alimentaire serait considérée comme un problème de premier plan, juste devant la pollution. Pour 83% des personnes interrogées, la sécurité alimentaire c'est la responsabilité de tous : producteur, fabricants, chercheurs, distributeurs… et consommateurs.

C'est pourquoi, le centre Européen de prévention des risques a initié une opération de sécurité alimentaire à l'attention des métiers de bouche (restaurateurs, boulangers, pâtissiers, charcutiers, bouchers…)

Respecter la chaîne du froid car le développement bactérien est limité par l'action des basses températures :

- ne pas laisser les courses dans la voiture et ne pas tarder à mettre au réfrigérateur les denrées périssables :

Produits à base de viande, produits laitiers ; crèmes pâtissières, pâtisserie à la crème, sandwichs, salades composées, œufs, fonds de sauce, poisson, crustacés, plats cuisinés, produits laitiers ; produits laitiers frais…).il est important de ne jamais conserver un aliment périssable plus de deux heures à la température idéale de croissance des bactéries.

- Ne pas laisser les portes du réfrigérateur trop longtemps ouvertes et ne pas placer d'aliments chauds dans le réfrigérateur pour ne pas faire chuter la température.

- Contrôler la température du réfrigérateur pour que celle-ci soit de :

  - 0° à 4° C dans la partie la plus réfrigérée réservée aux denrées les plus fragiles (viande, poissons….)
  - 4° à 8° C dans la partie la moins réfrigérée réservée aux denrées les moins fragiles (légumes, produits laitiers…).

- Eviter de surcharger le réfrigérateur : la circulation d'air froid peut être bloquer et provoquer une élévation des températures.

Respecter les règles de stockage des produits :

- protéger les produits entamée ou extraits de leur emballage d'origine en les mettant dans des récipients fermé ou en les emballant à l'aide d'un film et consommer les rapidement.
- Séparer les produits par catégorie (produit crus et produits cuits) car les contamination entre les aliments crus et les aliments cuits ou prêt-à-manger peuvent se déclarer dans le réfrigérateur.
- Mettre les produits ayant les DLC (Date limite de consommateurs) les plus anciennes sur le devant du réfrigérateur et utiliser les en premier.
- Laver le réfrigérateur et le désinfecter à l'eau de Javel régulièrement (1 fois/mois).

Respecter les règles de conservation des produits :

- Contrôler la température du réfrigérateur à + 4° C/ +8° C.
- Ne pas consommer les aliments à DLC dépassée (date limite de consommation).
- jeter les aliments périssables qui présentent des signes de détérioration tel que des moisissures ou des mauvais odeurs.
- jeter les aliments non emballés qui sont entrée en contact avec de l'eau.

Respecter les règles de cuisson des produits car la cuisson détruit la plupart des micro-organismes :

- cuire les viandes rouges jusqu'à ce qu'il y'ait plus de sang qui coule, que la chair soit uniformément et complètement blanche pour la volaille, que les fruits de mer soient opaque et légèrement durcie.

Respecter les régles de préparation des produits :

- changer ou nettoyer et désinfecter la vaisselle, les ustensiles de cuisine et les surfaces de travail entre la préparation d'aliments crus et cuits ou prêt-à-manger ; par exemple ; ne pas se servir de l'assiette ayant servi à trancher da la viande crus ou des légumes crus pour effectuer la même opération de tranchage sur la viande cuits ou des légumes cuits.
- Se laver les mains avant de commencer à travailler et chaque fois que cela est nécessaire c'est-à-dire lorsqu'il y a possibilité de contamination, particulièrement après avoir manipulé des viandes crues des œufs être aller au toilettes avoir toussé ou éternué, avoir touché des déchets ou des animaux.

Le lavage des mains est une bonne habitude à prendre et à garder, les mains étant un des principaux véhicules porteurs de bactéries : utiliser du savon et de l'eau chaudes et sécher vos mains avec une serviette propre.

- recouvrir toute blessure non infectée d'un pansement imperméable, et on cas de contact direct avec la liement, porter un gant propre qui doit être jeté dés qui les enlevé.
- Ne pas utiliser d'œufs fêlés pour une consommation sans cuisson : ils constituent un risque de contamination par les salmonelles ; si par inadvertance, vous avez des œufs fêlés à la maison : les utilisé dans une préparation nécessitant une cuisson car la chaleur détruit les salmonelles.
- Eviter de travailler au dessus de la poubelle
- Ne pas fumer lors de la préparation car les bactéries voyagent de la bouche aux doigts grasse aux cigarettes.

❖ Vrai _ faux

La contamination externe des œufs est toujours importante.

❖ Vrai :

La coquille de l'œuf, étant donné son origine : le tube digestif, est fortement contaminé en Salmonelles alors que les milieux internes sont stériles.
Le lavage de la coquille n'est pas une bonne chose en soi dans la mesure ou il fragilise la coquille et peut entraîner la contamination des milieux internes. En conséquence, une compartimentation des œufs dans leur place réservée à cet effet dans le réfrigérateur est à respecter afin de ne pas contaminer d'autres denrées alimentaires.

Remarque :

- Les œufs fris sont des aliments périssables : conservés à 4°c, ils doivent être consommés dans un délai de 3 semaines après la ponte. Si vous n'avais pas conservé l'emballage sur lequel il est fait mention de la DLC , vous pouvez évaluer la fraîcheur d'un œuf en vérifiant la profondeur de sa (chambre d'air). A la ponte, la chambre d'air est presque inexistante ; à mesure que l'œuf vieillit, les membranes se séparent entraînant la formation de la chambre d'air dans le bout arrondi de l'œuf.
- Au cours du vieillissement, il y a margination du vitellus ou jaune qui, de densité plus faible que le blanc, prend une position supérieure. Pour lui éviter tout contact avec la coquille et d'éventuels germes, il convient conserver les œufs, gros bout en haut. Dans cette position, le jaune vient en contact avec la chambre d'air et non avec la coquille.

La réfrigération des denrées est un obstacle à la prolifération bactérienne.

❖ Faux

Bien que le stockage en réfrigération permette en général de limiter la croissance bactérienne, certaines bactéries comme les Listéria peuvent se multiplier à 4°c.

Remarque :

- En aucun cas, la réfrigération ne détruit les germes. C'est pourquoi, le réfrigérateur doit être nettoyé régulièrement.

Les DLC (date limite de consommation)et DLUO (date limite d'utilisation Optimale) sont deux notions différentes.

❖ vrai

les produits à DLC affichent la notion « A consommer jusqu'au… », Tandis que les produits à DLUO affichent la notion « A consommer de préférence avant le… ».

pour les produits soumis à DLUO, la date limite signifie qu'au –delà, les qualités nutritionnelles est organoleptiques vont consommer à diminuer sans risque toutefois pour la santé.

Pour les produits à DLC, la date limite signifie qu'au-delà, l'aliment peut mettre la santé en péril.
La DLC doit être donc rigoureusement appliquée.

L'IMAGE DE CHAQUE TYPE DE MAGAZIN PAR ORDRE D'IMPORTANCE DECROISSANT D'ITEMS

Hypermarchés	Super- marchés	MAG.De proximité	Magasins populaires	GRANDS Magasins
1. l'essence moins chère. 2. les prix les moins chers. 3. stationnement facile. 4. le plus grand choix. 5. tous sous un même toit. 6. tous les achats n une fois 7. on trouve facilement un chariot 8. tout le monde y va 9. on circule facilement 10. horaires pratiques 11. il y a trop de monde 12. aide le plus aux économies 13. promotions intéressantes 14. rayons bien remplis 15. gigantesque, inhumain 16. on trouve ce que l'on veut 17. on peut faire confiance aux tickets de caisse. 18. alimentaire bien achalandé 19. accès au magasin facile 20. trop bruyant 21. toujours des sacs pour emballer. 22. étiquettes lisibles. 23. on ne perd pas de temps. 24. on repère 25. facilement les rayons.	1. les produits sont frais. 2. rayons frais attrayants. 3. alimentaire bien achalandé. 4. on n'attend pas achalandé. 5. dates limites de vente respecter. 6. accès au magasin facile. 7. toujours des sacs à emballer. 8. on repère facilement les rayons. 9. étiquettes lisibles. 10. on n'y perd pas de temps. 11. information suffisance sur les produits. 12. on trouve facilement un chariot 13. il y a trop de monde. 14. rayon bien remplis. 15. stationnement facile. 16. bonne disposition des rayons. 17. propre et bien tenu. 18. promotions intéressantes 19. les prix les moins chers. 20. personnel agréable. 21. on circule facilement. 22. on peut faire confiance aux tickets de caisse. 23. personnel compétent. 24. aide le plus aux économies. 25. produits de qualité.	1. personnel agréable. 2. pas d'attente aux caisses. 3. rayons frais attrayants. 4. les produits sont frais. 5. propre et bien tenu. 6. on n'y perd pas de temps. 7. personnel disponible. 8. ambiance agréable. 9. date limite de vente respecter. 10. on n y perd pas du temps. 11. étiquettes lisibles. 12. repérage rayons faciles. 13. produits de qualité 14. suffisamment de personnel. 15. on peut faire confiance aux tickets de caisse. 16. bonne disposition des rayons. 17. accès facile aux magasins. 18. alimentaire bien achalandé. 19. toujours des sacs à emballer. 20. horaires pratiques. 21. on s y sent libre, pas d'obligation d'achat. 22. information suffisante sur les produits.	1. accès au magasin facile. 2. personnel disponible. 3. on n y perd pas de temps. 4. promotions intéressantes 5. repérage rayons faciles. 6. souvent des animations 7. personnel agréable. 8. suffisamment de personnel. 9. les produits sont frais. 10. bonne disposition des rayons. 11. on n'attend pas aux caisses. 12. étiquettes lisibles. 13. rayons frais attrayants. 14. les prix moins chers. 15. toujours des sacs à emballer. 16. horaires pratiques. 17. personnel compétent. 18. ambiance agréable. 19. on circule facilement. 20. on peut faire confiance aux tickets de caisses. 21. on s y sent libre, pas d'obligation d'achat. 22. rayons bien remplis. 23. les services qu'il faut. 24. propre et bien tenu. 25. alimentaire bien achalandé.	1. paiement avec carte magasin. 2. décor soigné. 3. produits de qualité. 4. ambiance agréable. 5. personnel disponible. 6. personnel agréable. 7. toutes les grandes marques. 8. crédit sur gros achats. 9. propre bien tenu. 10. personnel compétent. 11. c'est moderne 12. non alimentaire bien achalandé. 13. le plus grand choix. 14. c'est une sortie agréable. 15. suffisamment de personnel. 16. les services qu'il faut. 17. rayons bien remplir.

Quelque caractéristiques dominantes des differents types pour tous les circuits

Magasin populaire
(femmes à 63%).25/49ans, cadre moyens employés.peu d'enfants au foyer.villes de +100 000 habitants.

Détaillantes
(femmes à 71%=, + de 50ans, agriculteurs et inactifs, revenus faibles, petites villes.

Petits libres-services
(femmes à 66%) + âgés, inactifs, sans enfants au noyens faible, agglomération parisienne.

Supermarchés
(femme à 70%).25/49ans, présence d'enfants au foyer.0

hypermarchés
(femmes à 66%), CSP, revenus et habitat, dans la moyenne nationale.

Les recommandations qui suivent sont proposées selon les 3 grandes phases de vie du produit :

PHASE 1
Enlèvement du produit.
Transport vers le lieu de réception.
Réception des produits.

PHASE 2
Traitement des produits.
Préparation des produits pour la vente.
Transfert du produit pour la vente.

PHASE 3
Présentation des produits sur le lieu de vente.
Service client.
Remballage des produits.

A. - ENLÈVEMENT DES PRODUITS

La prise en charge s'effectue soit chez :
- le fabricant ;
- le grossiste (collecteur ou affineur) ;
- le transporteur ;

- ou sur le lieu de vente.

B. - TRANSPORT DES PRODUITS

Cette partie concerne les transports amont et aval, les ventes sédentaires et non sédentaires.

Ce que prévoit la réglementation :
Les équipements de transport pour la livraison doivent être correctement entretenus et constamment maintenus en état de propreté.
Leur utilisation ne doit pas constituer un risque de contamination des aliments.
Ces équipements doivent permettre si nécessaire, le maintien des températures de conservation.

C. - RÉCEPTION DES PRODUITS

Notre conseil utilisez des locaux adaptés

On peut utiliser :
- un sas climatisé ;
- un meuble réfrigéré ;
- un local non climatisé, dans lequel on peut, par exemple, utiliser des housses thermiques...

Notre conseil respectez les principes de base de la conception de locaux

INTRODUCTION

L'hygiène dans votre entreprise, c'est un état d'esprit. Il faut être conscient que des gestes que l'on fait dans la vie courante et dans une zone où on manipule des produits laitiers ne sont pas les mêmes.
L'hygiène du personnel, c'est-à-dire la propreté, se vit au quotidien et à chaque poste de travail.
Elle concerne tous les types de personnel. Les règles devront être respectées par tous.

L'origine des contaminations de l'homme
- les cheveux ;
- la respiration ;
- la toux, les éternuements ;
- les mains ;
- les vêtements ;
- les bottes, les chaussures.

Les bonnes pratiques
Il ne faut pas tomber dans l'excès, mais quelques actions préventives éviteront des accidents sur vos produits, telles que :

Visite médicale
Le personnel doit être contrôlé :
- à l'embauche ;
- une fois par an ;
- au retour, après une interruption de travail supérieure à 6 mois.

Port d'une tenue adaptée et propre dans l'ensemble des locaux
Cette tenue empêchera les contaminants fixés sur vos vêtements d'entrer en contact avec vos produits et donnera confiance au client.

Hygiène personnelle correcte

Ceci passe par un lavage des mains avant chaque reprise du travail, après chaque pause, après le repas.
Le lavage des mains est également obligatoire après chaque passage aux toilettes ou après une manipulation salissante ou contaminante.
Le nettoyage des mains se fait grâce à un savon détergent et bactéricide (savonnage 20 secondes minimum) avec un brossage des ongles, un rinçage à l'eau tiède et l'essuyage avec une serviette à usage unique.
C'est aussi avoir des ongles courts, des cheveux propres et attachés s'ils sont longs ou mi longs.
En cas de blessures aux mains ou d'infections cutanées, le port d'un pansement étanche ou le port de gants est obligatoire.

Hygiène du comportement

Il est interdit de fumer, de cracher ou de s'alimenter dans les locaux de travail où sont entreposées des denrées alimentaires.

La circulation des hommes

On surveillera surtout l'entrée de personnes qui n'ont pas l'autorisation d'accès dans les locaux de travail et de manipulation des produits par ces personnes .

La gestion des déchets

Il faut être vigilants ! Les déchets sont une source majeure de contamination.

Ce que prévoit la réglementation

- Les déchets ne doivent pas être stockés dans une zone où sont entreposées des denrées alimentaires ;
- Des dispositions appropriées doivent être prises pour l'élimination et le stockage de ces déchets et autres matières ;
- Les déchets doivent être déposés dans des conteneurs étanches, dotés d'une fermeture, ou tout autre moyen satisfaisant au regard de l'hygiène. Ceux-ci doivent être conçus de manière adéquate, régulièrement entretenus et faciles à nettoyer et à désinfecter ;
- En aucun cas, les déchets produits au cours des opérations sur les aliments ne doivent être jetés à même le sol.

Mise en place de procédures d'évacuation et de stockage des déchets

- Prévoyez un nombre suffisant de poubelles dans l'ensemble des locaux (y compris dans le local de vente où une poubelle décorative peut être utilisée) et adaptez-les au volume de déchets à évacuer ;
- Videz les poubelles quand elles sont pleines et profitez de la fin du service (matin, soir) pour le réaliser ;
- Dans votre zone de stockage, pour éviter une multiplication de la contamination et un entretien plus délicat, séparez les déchets humides (paillons, fromages, sérum...) et les déchets secs (carton, caisses...) ;
- Lorsque le manque d'espace ne permet pas de disposer d'un local poubelle séparé, déposez les sacs et poubelles fermés dans des zones autres que le stockage des denrées alimentaires et pour une durée inférieure à 24 heures.

Utilisation de poubelles recommandées

- Sacs poubelles à usage unique et un support de sac dont l'ouverture se commande au pied dans les zones de préparation et de stockage ;
- Poubelles décoratives munies de sac à usage unique dans les zones de vente.

Utilisation de sacs adaptés
Choisissez de préférence des sacs poubelles portant la marque NF.
Deux types sont recommandés :
- NFH 34004 ;
- NFH 34005.
Mise en place de procédures d'hygiène
La zone de stockage des déchets est une zone à risque (forte multiplication des contaminations :
- Prévoyez des procédures de nettoyage et de désinfection des poubelles et des zones de stockage en définissant la fréquence, le type de matériel et les produits ;
- Evitez les entrées - sorties répétées dans ces zones en tenue de vente ou de préparation des produits.
Notre conseil : Attention au sérum, source de contamination importante
Les pâtes persillées produisent des quantités importantes de sérum qui constitue une source de contamination.
Il est nécessaire de porter une attention particulière au sérum et de respecter quelques actions préventives :
- Au moment de la préparation pour la mise en vente, bien égoutter et essuyer le fromage. Evacuez rapidement le sérum vers la zone de déchets à l'aide d'un papier absorbant à usage unique afin d'éviter toute contamination ;
- Pour la présentation à la vente, prévoyez un socle qui permette de récupérer le sérum et facilite son évacuation (par exemple une plaque de brunite avec rainure d'évacuation).

Les mots de la qualité et de l'hygiène

ANTISEPTIQUE
Substance active contre la prolifération des germes. Les produits antiseptiques sont très utiles pour la désinfection des locaux, des matériels, etc.
L'eau de javel est l'antiseptique le plus courant.
L'action antiseptique du sel est exploitée aussi dans la fabrication des fromages (passage dans la saumure, frottage des croûtes avec du sel ...).
Ensemble des actions préétablies et systématiques nécessaires pour donner la confiance aux consommateurs en ce qui concerne les exigences de qualité que le produit doit satisfaire.

ASSURANCE QUALITÉ
Aide également à définir les responsabilité de chaque étape de la chaîne du produit (producteur, transformateur, transporteur, crémier).

ASSISTANCE TECHNIQUE
Se dit des groupes réfrigérants permettant grâce à leur assistance en froid, de maintenir un local à la température désirée.

AUTO CONTRÔLE
Mode de contrôle selon lequel une personne physique exerce volontairement son propre contrôle sur le résultat de son travail et dont les règles sont clairement définies dans les recommandations du guide.

ANTIBACTÉRICIDE
Caractérise une substance qui tue les bactéries.

BACTÉRIE
Organisme vivant unicellulaire jouant un rôle dans la transformation des matières

organiques (fermentation, décomposition, putréfaction ...).
Synonymes : microbes, germes.

CERTIFICATION
Attestation de conformité d'une entité (produit, laboratoire, unité de production...) à un référentiel qui peut être une norme (au sens AFNOR) ou un cahier des charges ou un document technique.

CONTAMINATION
La contamination des produits peut avoir pour origine :
- l'environnement : l'air, les matériaux en contact ;
- l'homme par les mains, les cheveux ;
- les produits entre eux : un "bleu" et un "camembert" par exemple.

CONTRÔLE
Action de mesurer, examiner, passer, au calibre une ou plusieurs caractéristiques d'un produit ou service et de les comparer en vue d'établir leur conformité.

DANGERS
On entend par "DANGERS", les risques microbiotiques ou chimiques que peuvent présenter une opération ou une matière première. Ils sont, en général, présentés en trois catégories :
- Dangers de contamination :
. soit par le produit lui-même et on parle dans ce cas de contamination initiale ;
. soit par l'apport de micro-organisme lors de l'affinage ou dans un point de vente.
- Dangers de multiplication :
. le nombre de micro-organismes présent dans le produit augmente par l'effet de la température ou de l'humidité...
- Dangers de survie :
. par désinfection ou nettoyage à l'aide de produits dangereux, par des produits hors normes dans leurs caractéristiques chimiques ou bactériologiques (par exemple : dépassement d'une DLC).

DÉSINFECTION
Opération ayant pour le but de détruire les micro-organismes présents sur des matériels et ustensiles en contact avec les produits.

ÉLÉMENTS DE SURVEILLANCE
Eléments simples permettant au professionnel d'assurer la maîtrise des moyens mis en œuvre dans son entreprise.

FERMIER
En l'absence de réglementation spécifique (règlement CEE relatif à la commercialisation des volailles, par exemple), le terme "FERMIER" doit être réservé pour qualifier :
- des produits fabriqués par un producteur agricole sur le lieu de son exploitation ;
- avec des ingrédients qui proviennent de la ferme ;
- et selon des modes de fabrication non industriels.
Chacune de ces trois conditions est nécessaire mais non suffisante à elle seule.

FLORE
Population de micro-organismes dans un milieu donné.
On parle de flore banale, c'est-à-dire normalement présente, utile ou pathogène.
Cette dernière doit être éliminée préventivement ou détruite. La flore utile est celle qui intervient dans les processus de transformation du lait.
Par exemple, la flore d'un local d'affinage de fromages ou hâloir, est caractéristique du type de fromage et du lieu de fabrication.
La composition et l'équilibre d'une flore sont intimement liés à l'environnement (aération,

température, hygrométrie, etc). On parle d'écosystème. La flore spécifique d'un terroir intervient dans les caractéristiques d'un produit laitier donné.

GRAM + et GRAM
Méthode de classement des bactéries par coloration par le violet de gentiane. Après lavage, les Gram + restent colorés, les Gram - sont décolorés.

HACCP
Hazard Analysis Critical Control Point.
Système de gestion des points critiques par l'analyse des dangers.
Système de prévention des dangers (facteurs dangereux pour la santé) mis en place tout au long de la vie du produit.

HYGROMÉTRIE DIRIGÉE
Permet de maintenir, grâce à des moyens techniques appropriés, une hygrométrie constante.

LESSIVE ALIMENTAIRE
Seul type de détergent autorisé pour le nettoyage des surfaces pouvant entrer en contact avec des aliments. Emploi obligatoire par exemple pour le nettoyage des couteaux, des plans de travail...

LEVURES
Micro-organismes unicellulaires appartenant au groupe des champignons.

LISTÉRIA
Famille de bactéries dont une espèce "listéria monocytogène" est à l'origine d'une grave maladie humaine appelée listériose.
La contamination peut être initiale (par le lait), ou apportée par les soins ou manipulations du produit.

MICRO-ORGANISME
Microbe, levure, champignon, virus et en général organisme de très petite taille.

MOISISSURE
Champignon de petite taille provoquant une modification du milieu où il prolifère.
On trouve des moisissures utiles (pénicillium, flore des fromages à croûte fleurie) et des moisissures néfastes.

MORGE
Mélange d'eau et de sel avec lequel on frotte les fromages (pâtes pressées cuites en particulier).

PAILLONS
Elément constitué de paille de seigle et de ficelle sur lequel on pose les fromages. Les paillons autorisés pour notre métier doivent être naturels, aseptisés et ne jamais être lavés pour resservir.

PASTEURISATION
Procédé thermique consistant à chauffer le lait jusqu'à une température de 72° C pendant 15 à 20 secondes. Il détruit presque tous les germes pathogènes.

PLAQUE EUTECTIQUE
Plaque de dimensions variables permettant de conserver les aliments au froid par restitution du froid emmagasiné. Rechargeable indéfiniment.

PATHOGÈNE

On dit que les microbes, virus, moisissures sont pathogènes lorsqu'ils sont capables de déclencher une affection.

QUALITÉ
Ensemble des propriétés et caractéristiques d'un produit ou d'un service qui lui confère l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites.

ROLLS
Panier assez haut, fermé des deux côtés par des grilles métalliques, servant à transporter des produits généralement alimentaires.

SPORE
Forme de résistance propre à certaines bactéries qui leur permet de résister aux agression extérieures. Les spores peuvent résister à des températures de plus de 100° C.

STÉRILISATION
Procédé thermique qui détruit tous les micro-organismes y compris les spores.
On distingue la stérilisation simple (le produit et conditionné puis chauffé à 115° C pendant 15 à 20 minutes) et la stérilisation UHT (le produit est chauffé à 150° C pendant 2 ou 3 secondes puis refroidi brutalement et conditionné).

TRAÇABILITÉ
Méthode de travail permettant de suivre un produit ou un groupe de produits, de sa fabrication à sa vente. Ainsi, cette méthode permettra de suivre la fabrication de la journée d'un producteur, son affinage, et savante chez le fromager ou dans un autre lieu.

VIRUS
Agent pathogène ne pouvant vivre et se reproduire qu'à l'intérieur d'une cellule vivante.

PRESENTATION DES PRODUITS SUR LE LIEU DE VENTE, SERVICE CLIENT, REMBALLAGE

PRESENTATION DES PRODUITS SUR LE LIEU DE VENTE

Conception du lieu de vente
Les matériaux des surfaces de présentation

Les végétaux de décoration et de présentation
- Les paillons
2 possibilités :
. utilisation de paillons synthétiques. Prévoyez dans ce cas une procédure de nettoyage (une fois par semaine avec utilisation de détergent et rinçage abondant à l'eau propre) ;
. utilisation des paillons naturels avec obligatoirement un support alimentaire (exemple : papier cristal) entre le paillon naturel et le produit. La paille doit être de la paille de seigle naturelle non traitée phytosanitaire.
- Les paniers d'osier
2 possibilités :
. intercaler un paillon entre le produit et le panier. Se reporter alors au paragraphe précédent, pour l'utilisation des paillons ;
. intercaler un support alimentaire type papier cristal alimentaire entre le produit et le panier.
- Le feuillage naturel
Il est nécessaire d'isoler le feuillage végétal du fromage. Il faut éviter que le feuillage décoratif soit en contact direct avec le produit.
- La décoration florale
Selon l'agencement du magasin, il faut éviter la proximité des fromages avec les fleurs et

plantes vertes.

- Les sols et les murs

Reprendre pour leur conception les conseils de la fiche technique n° 1.

- Le service arrière

En dehors de l'aspect attractif de la vitrine, les meubles réfrigérés doivent être conçus :

• pour faciliter le chargement, le nettoyage et la désinfection ;

• pour permettre d'obtenir une température la plus constante et la plus uniforme possible dans l'ensemble du meuble et il faut donc posséder un thermomètre de contrôle.

Pour faciliter la circulation d'air, ne surchargez pas les vitrines et n'en faites pas un lieu de stockage permanent.

Vérifiez régulièrement la fiabilité des thermomètres de contrôle.

Réalisez des dégivrages fréquents pour en réduire la durée et respectez une fréquence minimale de deux dégivrages en 24 heures.

Effectuez prioritairement le dégivrage des vitrines en dehors des heures d'ouverture.

- Le service avant

Il n'y a pas de préconisations spéciales pour le service avant. Elle est la même que pour le service arrière. On peut quand même conseiller l'installation d'un retour de vitre de 10 cm minimum sur le plan d'exposition inférieur du meuble.

Prévoyez une information de consommateur du type : "Pour préserver la qualité des fromages, il est interdit de toucher les produits".

- Les meubles de présentation extérieure (sur le trottoir)

Ils doivent appliquer les mêmes normes sanitaires que les vitrines réfrigérées en boutique, notamment pour atteindre les objectifs de températures de conservation.

Dans le cas où des produits laitiers sont proposés à la vente, les meubles doivent être équipés d'un dispositif de réfrigération et protégés de l'ensoleillement par des stores bannes, par exemple.

- Les marchés

Les conditions d'exploitation des camions magasins, des marchés couverts, des marchés plein vent doivent être identiques aux boutiques, pour respecter les conditions d'hygiène et de température.

La climatisation dans le magasin

Elle peut constituer un plus pour le bien-être du client et contribuer à créer une ambiance plus favorable à la bonne tenue des produits. Attention, elle peut devenir néfaste si elle est mal adaptée. Utilisez des installateurs agréés.

L'éclairage des produits

L'éclairage est essentiel pour la mise en valeur des produits. Par contre, son positionnement et sa puissance agissent sur le dessèchement des produits.

On préférera la lampe fluorescente faible consommation énergétique et un bon "rendu" lumineux ou bien des lampes tungstènes à très basse tension.

La localisation des sanitaires

Ce sont des cabinets d'aisance avec cuvettes, équipées de chasse d'eau, indépendants des locaux de vente, de préparation et d'affinage. Prévoyez une aération de manière à éviter le dégagement d'odeur. Procédez régulièrement à leur nettoyage et toutes les semaines à leur désinfection.

Prévoyez, si possible à la sortie des cabinets d'aisance, et en tout état de cause à un endroit facilement accessible, un lave-mains à commande non manuelle, distribuant de l'eau chaude et froide et équipé d'un distributeur de savon détergent et désinfectant, d'une brosse à ongles, de papier essuie-mains à usage unique ou d'un sèche-mains par ventilation chaude et d'une poubelle.

Posez une affichette dans les sanitaires, pour rappeler la nécessité absolue de procéder au lavage des mains à la sortie des toilettes.

Processus de nettoyage du lieu de vente

On distingue 3 types de nettoyage :
- le nettoyage journalier ;
- le nettoyage hebdomadaire ;
- le grand nettoyage ou le nettoyage annuel.

Les différentes opération

- le nettoyage journalier

• le nettoyage des meubles.

Réalisez-les en fin de chaque service.

Il concerne les vitres extérieures des meubles, les étagères situées au-dessus des meubles et les sols.

Ces opérations peuvent être répétées après la fermeture du magasin ou avant l'ouverture.

D'une façon générale, il est conseillé de le pratiquer à chaque fois que cela est nécessaire pour garder le bon aspect général de propreté du lieu de vente.

• Le nettoyage et la désinfection des ustensiles de travail.

Il concerne les tables à découper, les couteaux, les guillotines et les autres ustensiles coupants ou tranchants.

Ils seront nettoyés chaque fois que cela est nécessaire :
- en cours de service : utilisation d'essuie tout ;
- en fin de service : nettoyage à l'eau chaude à l'aide d'un détergent et d'un désinfectant puis rinçage.

- Le nettoyage hebdomadaire
Lors de ce nettoyage, l'ensemble des meubles de vente est vidé. Les rayonnages, les supports, les vitres des meubles (extérieur et intérieur), les présentoirs, les portes, le sol, la vitrine du magasin (extérieur et intérieur), les chromes et les grilles de froid seront examinés.

- Le grand nettoyage ou le nettoyage annuel
Il s'effectue une fois par an au minimum.
Il reprend l'ensemble des opérations décrites ci-dessus ainsi que les murs et plafonds.

Les grands principes à respecter
- Le nettoyage des meubles de vente
Procédure de nettoyage : avant la mise en place des produits :
- enlevez les restes de fromages avec un grattoir ou une brosse ;
- nettoyage à l'eau chaude + "lessive alimentaire" ;
- rinçage à l'eau potable ;
- essuyage avec un linge propre ;
- nettoyage des vitres avec un produit spécifique.
Il est important de prévoir un entretien régulier des matériels de nettoyage.
Après la mise en place des produits et avant le service client, s'assurer simplement de la propreté des vitres, des miroirs, des tablettes, etc., ne reprendre le nettoyage qu'avec un chiffon propre.

- Le nettoyage des sols
Il est conseillé de nettoyer le sol avant la mise en place des produits dans les meubles de vente et avant le service.
Procédure de nettoyage :
- nettoyer, par exemple, à l'aide d'un balai éponge avec essoreur, de l'eau et un détergent ;
- rincer à l'eau claire si le détergent le préconise.
Lorsque les conditions climatiques sont difficiles, étalez sur le sol un antidérapant (sciure synthétique bioabsorbante par exemple).
N'utilisez pas de serpillières, sauf si elle sont nettoyées, désinfectées, rincées et séchées après chaque utilisation.
Il est interdit de réaliser un balayage à sec et d'utiliser de la sciure de bois.

Nettoyage des lieux de vente des détaillants non sédentaires.
Sont concernés :
- les marchés couverts ;
- les camions magasins ;
- les marchés de plein vent.

- Les marchés couverts
Effectuez le nettoyage à la fin de chaque service (généralement en fin de matinée) après le remballage.
Il concerne l'emplacement alloué au détaillant, c'est-à-dire la zone de préparation (meubles et étagères), les meubles de vente face au client, les vitres, les miroirs, les ustensiles, les bacs, les tables de coupe, le sol du lieu de vente. En fin de marché, l'emplacement doit être laissé propre, les déchets et emballages débarrassés.

Les 3 étapes de nettoyage :
- Les meubles :
. nettoyage eau chaude avec "lessive alimentaire" ;
. rinçage eau potable ;
. essuyage linge propre.
- Les vitres :
. nettoyage avec détergents spécifiques.

- Le sol
. nettoyage à l'aide d'un balai éponge et d'un détergent ;
. rinçage eau potable.
En fin de nettoyage, il est conseillé de recouvrir le meuble d'une protection.

- Les marché de plein vent
Quelle que soit l'installation, la maintenir la plus propre possible. Reprendre les préconisations faites pour les boutiques en les adaptant aux possibilités du lieu.
Remarque : dans tous les cas, les déchets doivent être emmenés hors de la zone de vente, en début et fin de marché.

Principes du nettoyage
La maîtrise du nettoyage et primordiale pour réduire les sources de contamination des produits alimentaires.
Mais, attention, il doit être effectué avec professionnalisme et selon des procédures bien déterminées.
Son but est de supprimer toutes les souillures en appliquant un détergent par actions mécaniques (brossage, jet d'eau, immersion).
Prévoir, si les locaux le permettent, un double bac, celui-ci pour faire tremper certains matériels.

4 paramètres à maîtriser
Le temps d'action qui correspond à la durée de contact entre le détergent et la salissure pour que le nettoyage soit efficace.
L'action mécanique par brossage et frottement pour décoller la salissure.
La température qui accélère les réactions chimiques.
La concentration pour laquelle le produit a une efficacité maximale.

Les techniques de base

La préparation
Cette étape est primordiale pour gagner du temps lors du nettoyage.
Elle consiste à :
- une mise en ordre des locaux (rangement, vidage des poubelles...) ;
- un démontage de certains matériels ;
- le groupement des matériels sales dans l'espace de lavage ;
- l'élimination des souillures par raclage, grattage, balayage.

Le nettoyage
Il s'effectue selon une procédure précise :
- dosage du produit adapté :
- dilution ;
- mise en contact avec la surface à traiter ou immersion dans un bain de détergent ;
- brossage avec des brosses à poils en matière plastique plein ou par jet d'eau ou par vapeur sous pression.

Le rinçage
Il s'effectue à l'eau tiède ou chaude, par jet ou dans un bain d'eau propre pour le nettoyage par immersion.

Le séchage
Il permet d'éliminer l'eau rapidement, de façon à éviter toute humidité qui favorise le développement de germes.
Il est obligatoire de le réaliser dans un endroit sec, aéré et sans poussière.

Le choix du détergent
Sa composition permet le décrochage des souillures et la mise en suspension de celles-ci,

pour permettre leur élimination.
Les matières organiques (principaux déchets) sont éliminées par des détergents alcalins ou neutres.

Détergents : types et actions (source : J. MEGE)

TYPE PRINCIPES ACTIFS ACTIONS
Alcalin Soude Dégraissant.
Potasse
Acide Acide phosphorique Détartrant.
Acide nitrique Désinfectant par chute rapide
du pH.
Tous détergents Tensioactif Augmentation de la surface
de contact.

FORMATION DU PERSONNEL À L'HYGIÈNE

Ce que prévoit la réglementation
Les responsables des établissements doivent s'assurer que toutes les personnes qui manipulent ou manutentionnent les aliments suivent des instructions précises, leur permettant d'appliquer les dispositions du présent guide et disposent selon leur activité, d'une formation en matière d'hygiène des aliments.

Notre conseil La formation, ça ne s'improvise pas.

La volonté de faire progresser l'entreprise dans la voie de l'hygiène est de la responsabilité du chef d'entreprise. Elle doit se concrétiser par la mise en place de mesures efficaces telles que :
- Réunion de formations régulières et adaptées aux connaissances de chacun ;
- intégration de la formation à l'hygiène dans le temps de travail ;
- mise ne place de formation rapide ou de consignes pour le personnel temporaire ;
- rappel des procédures prioritaires par affichage.

Objectif de formation :
- sensibiliser le personnel aux problèmes de biocontamination (contamination croisée, multiplication, marche en avant dans le temps ou dans l'espace) sans donner à l'hygiène un ton mystérieux ;
- susciter un changement de comportement à partir de cette sensibilisation ;
- provoquer l'apparition de suggestion d'amélioration par le personnel.

Thèmes abordés :
- les micro-organismes en général ;
- les origines de la biocontamination ;
- la lutte contre la contamination et contre la multiplication des micro-organismes ;
- le principe de la marche en avant dans le temps ou dans l'espace ;
- l'application dans le magasin et les locaux d'entreposage et d'affinage ;
- les principales mesures pour conserver une bonne hygiène personnelle ;
- les moyens de contrôle ;
- le contenu et l'articulation des guides de bonnes pratiques.

1er moyen : organisation de réunions avec le personnel
Ces réunions seront organisées sur un rythme régulier :
- Prévoir une formation générale à l'hygiène de tout le personnel, au moins tous les quatre ans (réalisable en interne ou en externe par un organisme de formation, dans ce cas, prise en charge possible par OPGAD/Distrifaf).

- Dans le cas d'une formation en interne, utiliser le guide comme document, noter les noms des participants et la durée de la formation sur un document spécial.
- Prévoir pour le personnel particulièrement concerné (vendeurs, personne _affectée à la réception ou aux soins des fromages...) des réunions de rappel en interne des principales mesures en faveur de l'hygiène ; insister tout particulièrement sur les points critiques tels que les lieux affectés aux déchets, la réception ; renouveler les consignes de surveillance répétitive tels que le contrôle des thermomètres, le lavage des mains, la destination des déchets...
- Ne pas oublier de sensibiliser les nouveaux employés ; soit par des réunions en interne, soit par des indications en cours de travail.

Il est important que la formation soit sanctionnée par une attestation de l'organisme de formation.

2e moyen : affichage

- Il est recommandé de placer des affiches de procédure : WC, vestiaires, près des lavabos, dans les lieux de stockage des produits d'entretien, dans les locaux d'affichage...
- Indiquer les moyens de contrôle tels que thermomètres, vérification des surfaces.

POUR ÉVITER D'ÊTRE CAMBRIOLÉ OU AGRESSÉ

- A l'ouverture et à la fermeture de votre établissement (commerce, cabinet,…), observez une vigilance accrue (le plus souvent, les vols avec violences sont commis à ce moment). – Pendant la journée, verrouillez les issues non indispensables à l'exercice de votre activité (réserve, sortie secondaire, livraison…) sauf, naturellement, l'issue de secours qu'il convient d'équiper d'un signal sonore raccordé à une vidéosurveillance (ce système vous préviendra de toute ouverture intempestive).

- Pensez à installer des devantures, des vitrines et des portes anti-effraction, dotées de serrures de haute sûreté et, si possible, une vidéosurveillance et/ou un système de sécurité électronique agréé

- Veillez à assurer un bon éclairage intérieur et extérieur.

- Informez également vos voisins de vos absences temporaires et des jours de fermeture exceptionnels de votre établissement, pour qu'ils puissent être attentifs au moindre incident.

- Méfiez-vous de faux employés EDF-GDF, de la Poste, de faux policiers et autres usurpateurs de qualité. Chaque agent public doit être titulaire d'une carte professionnelle dont vous devez exiger la présentation. Utilisez systématiquement judas, parois transparentes voire systèmes de vidéosurveillance avant d'ouvrir votre porte.

Pour les commerces :

➔Faites en sorte que votre surface de vente soit aménagée de façon à :
- Ne pas masquer la visibilité depuis la rue : les policiers doivent être à même de repérer tout événement anormal à l'intérieur de votre magasin.
- Vous permettre de surveiller l'intégralité de la marchandise exposée.

➔Pour montrer les pièces de valeur à votre clientèle, sortez-les des vitrines une à une. Présentez ces objets dans une partie du magasin éloignée de la sortie et sans accès direct.

➔Conseils pratiques pour votre recette :
- Conservez un minimum d'argent liquide dans votre caisse par des dépôts fréquents à la banque.
- Répartissez l'encaisse en plusieurs points du magasin.
- Verrouillez votre tiroir-caisse et gardez la clef sur vous.
- N'effectuez jamais vos comptes de caisse durant les heures d'ouverture, même si vous pensez être à l'abri des regards indiscrets.
- Entreposez le coffre dans une pièce non visible du public
- Variez les jours, les heures et les itinéraires de dépôt à la banque, en portant la recette le plus près possible du corps (poches intérieures, sac-banane), en tenant un leurre à la main (sacoche, enveloppe, mallette...) et en marchant sur le trottoir du côté du stationnement des voitures ou le long du mur (pour prévenir les vols à l'arraché).

➔Pensez à la police de proximité

Un policier de proximité passe régulièrement dans votre rue. Il constitue un interlocuteur privilégié pour répondre à vos questions et prendre en compte vos besoins. N'hésitez pas à lui signaler tout fait suspect aux abords du magasin (vous pouvez également le faire en contactant votre commissariat).

SI VOTRE ENTREPRISE FERME PENDANT LES VACANCES

➔Informez vos voisins de vos absences temporaires et fermetures prolongées de votre établissement, pour qu'ils puissent être attentifs au moindre incident.

➔Confiez éventuellement les clés à une personne digne de confiance afin qu'elle se rende sur les lieux pour vérifications régulières.

➔Lorsque l'entreprise est fermée plus de trois semaines, il peut être utile de laisser un double de ses clefs à une personne digne de confiance qui pourra, occasionnellement, visiter les lieux par mesure de sécurité et prendre toute disposition pour ne pas donner l'impression d'un site inoccupé (ramassage du courrier, programmateur pour la lumière, transfert de votre ligne, etc.).

➔Si malgré ces différentes précautions un cambriolage est commis, il est indispensable de ne toucher à rien et de prévenir aussitôt le commissariat afin qu'il puisse prendre les dispositions d'usage.

SI VOTRE ÉTABLISSEMENT EST CAMBRIOLÉ OU VANDALISÉ

• **Formalités à accomplir :**

- Déposez plainte auprès de la police et maintenez les lieux en l'état jusqu'à l'arrivée des fonctionnaires de police.
- Recueillez les témoignages éventuels.
- Envoyez une déclaration à votre assureur, par lettre recommandée, dans les deux jours ouvrés qui suivent la découverte du cambriolage
- Envoyez ensuite à votre assureur un état estimatif des objets volés, auquel vous joindrez l'avis de déclaration à la police ou le récépissé de dépôt de plainte. - Prenez les mesures pour éviter d'être cambriolé une seconde fois (pose d'un verrou, d'un système de sécurité électronique….)

• **Vous devrez :**
- Prouver qu'il y a eu vol. En l'absence de traces, il vous faut apporter des indices ou des témoignages.
- Déclarer tous les effets dérobés ou vandalisés : conservez tous les éléments susceptibles d'établir que le voleur s'est introduit clandestinement ou avec de fausses clés (gardez notamment la serrure forcée qui pourra être expertisée).
- Apporter la preuve (photos, factures,…) que vous possédiez des objets volés. Le regroupement préalable des factures, des bons de garantie se révèleront très utiles.

• **L'expertise :**
Votre assureur peut demander à un expert de déterminer le montant de votre préjudice. Pour défendre vos intérêts, vous avez la possibilité de faire appel à un autre expert. Vérifiez si votre contrat d 'assurance prévoit le remboursement d'une partie de ses honoraires.

- En cas de dommages causés lors de manifestations, l'indemnisation est prise en charge par l'Etat, directement ou par l'intermédiaire de votre assureur.

• **Pour toute information supplémentaire, adressez-vous :**
- autorités municipale
- autorités locales
- votre assureur

LORSQUE VOUS ARRIVEZ OU QUITTEZ VOTRE ÉTABLISSEMENT

➔Observez une vigilance accrue (le plus souvent, les vols avec violences sont commis à ce moment)

➔Évitez les coins sombres (parkings,…) ou lieux mal éclairés. Si nécessaire, faites installer un éclairage extérieur à l'entrée de votre établissement .

➔Garez votre véhicule à proximité de la sortie de l'établissement (dans un lieu éclairé). Vérifiez la fermeture de vos portes et vitres, ne laissez aucun objet apparent (vêtement, téléphone portable, carte bancaire, clés,…), emportez avec vous tous les objets de valeurs et papiers du véhicule

➔En quittant votre établissement, marchez d'un pas énergique et assuré

➔Munissez vous d'un système anti-agression (relié à un poste de contrôle) et d'un clavier d'ouverture avec code sous contrainte (code spécifique en cas d'agression pour alerter le PC à l'insu de l'individu menaçant)

SI VOUS TRAVAILLEZ TARD LE SOIR

➔Fermez tous les accès et issues de votre établissement

➔Avertissez l'un de vos proches que vous travaillez tard. Donnez lui un horaire approximatif du moment où vous quitterez votre établissement.

➔Demandez éventuellement au commissariat le plus proche que des rondes régulières soient effectuées dans votre secteur, surtout si vous êtes un travailleur isolé.

➔En quittant votre établissement, marchez toujours d'un pas énergique et assuré.

➔Munissez vous d'un système anti-agression (raccordé à un poste de contrôle) afin de ne pas rester seul face au risque.

➔En cas d'agression :
- Prévenez immédiatement les services de police ou de gendarmerie
- Consultez un médecin afin d'obtenir un certificat médical constatant vos blessures.

POUR VOUS PRÉSERVER DES FAUX MONNAYEURS

Pour distinguer les vrais billets des faux, voici les signes de sécurité de l'euro

➔Les billets

Un certain nombre de signes de sécurité ont été incorporés dans les billets euros. Ils permettent de reconnaître immédiatement un billet authentique.

Les billets sont imprimés sur du papier fiduciaire fabriqué à partir de fibre de coton, ce qui leur donne une texture particulière. Certaines zones au recto sont imprimées en relief, ce qui permet de reconnaître le billet au toucher.

- ***le filigrane :*** une image et le chiffre indiquant la valeur du billet sont visibles par transparence.
- ***le fil de sécurité :*** en examinant le billet par transparence, on remarque une ligne sombre sur toute la largeur du billet .
- ***la bande métallisée holographique :*** en inclinant le billet, on distingue sur une bande métallisée le symbole de l'Euro et le chiffre indiquant la valeur du billet.
- ***la bande iridescente :*** elle brille et prend une couleur légèrement différente lorsqu'on l'examine en inclinant le billet sous une lumière vive.

➔Les billets de 50, 100, 200

Vous pouvez distinguer d'autres signes de sécurité en examinant le billet par transparence ou en l'inclinant. Deux signes de sécurité incorporés dans les billets de 50, 100, 200 dhs sont différents de ceux qui ont été intégrés dans les coupures de moindre valeur, et ce afin de renforcer leur protection contre la contrefaçon.

- ***le filigrane et le fil de sécurité*** sont identiques aux billets de 20 , 50, 100et 200 dhs
- ***la pastille métallisée holographique :*** en inclinant le billet, on distingue sur une pastille métallisée une image ainsi que le chiffre indiquant la valeur du billet.
- ***l'encre à couleur changeante :*** lorsqu'on incline le billet, le chiffre indiquant la valeur change de couleur, passant du violet au vert olive ou au marron.

CONCERNANT LES CARTES BANCAIRES

➔**Depuis novembre 2005 (loi sur la sécurité bancaire quotidienne), les utilisateurs de carte de paiement bénéficient de nouvelles garanties.**
Désormais, le numéro de votre carte bancaire n'apparaît plus sur les facturettes émises et, lorsque vous la faites renouveler, des chiffres supplémentaires utilisables pour des paiements à distance sont inscrits au verso pour plus de sécurité.
De votre côté, veillez à composer votre code confidentiel à l'abri des regards, et vérifiez soigneusement vos relevés bancaires. Contestez rapidement (par téléphone, confirmation par écrit) un débit éventuel injustifié auprès de votre banque et faites opposition sur votre carte. Dans ce cas, votre responsabilité ne sera pas engagée.

➔**On vous a volé votre carte et votre code confidentiel**
Le remboursement des sommes dépensées avant mises en opposition est soumis à une franchise (renseignez-vous auprès de votre établissement bancaire), à condition d'avoir fait opposition dans les plus brefs délais. Si vous avez fait preuve d'une grande négligence, votre responsabilité peut être engagée.

➔**Votre carte n'a pas été volée, mais des débits injustifiés apparaissent sur votre relevé bancaire (achats à distance, Internet...)**
Prévenez votre agence bancaire et faites opposition sur le motif ajouté par la loi : utilisation frauduleuse de la carte. Vous serez remboursé de vos frais à condition que vous puissiez prouver que vous étiez en possession de votre carte au moment de l'opération contestée. La banque vous remboursera les frais (agios, débours...) un mois maximum après la réception de votre réclamation.

➔**Le numéro de mise en opposition pour l'ensemble des cartes bancaires est affiché dans tous les distributeurs automatiques de billets . La mise en opposition de votre carte est acceptée dès le premier appel.**

LES NUMÉROS ESSENTIELS

150

Les sapeur pompiers

- détresses
- grandes urgences médicales à domicile

- blessés par accident
- malaises dans un lieu public
- accidents du travail

190 / 177

La Police Nationale ou la Gendarmerie royale

- accidents de la route
- troubles à l'ordre public
- infractions pénales

150

Les Sapeurs Pompiers

- incendies
- accidents de la route et accidents domestiques
- explosions, dégagement de gaz
  ou de vapeurs toxiques
- personnes en péril, noyades, inondations