






## Approvisionnement et Logistique

RE/DAL/09

Elaboré à la demande de  
**AUCHAN**

Le Demandeur	Le Président du Comité Plurisectoriel de la Certification de Services QUALICERT	Le Directeur de la Certification de Services QUALICERT
<p>Nom : <b>CARLIER</b></p> <p>Fonction <i>Directeur</i> <i>Appro et log.</i></p> <p>Date : <i>10/10/2013</i></p> <p>Visa : </p>	<p>Nom : <b>PROIX</b></p> <p>Date : 08/10/2013</p> <p>Visa : </p>	<p>Nom : <b>LANGLOIS</b></p> <p>Date : <i>15/10/2013</i></p> <p>Visa : </p>

# SOMMAIRE

<b>CHAPITRE I : OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION</b> .....	<b>3</b>
I.1 OBJET .....	3
I.2 LES DOMAINES D'APPLICATION .....	3
I.3 LES CLIENTS : .....	4
I.4 LES CERTIFICATS .....	4
I.5 CAS DE « FORCES MAJEURES » ET IMPACTS SUR LES INDICATEURS .....	5
<b>CHAPITRE II : CONTEXTE</b> .....	<b>6</b>
II.1 PRESENTATION D'AUCHAN .....	6
II.1.1 <i>Auchan</i> .....	6
II.1.2 <i>Mission de l'Approvisionnement et Logistique</i> .....	6
II.1.3 <i>Les métiers principaux de l'Approvisionnement et Logistique</i> .....	6
II.1.4 <i>Historique de notre démarche qualité</i> .....	7
II.1.5 <i>Pourquoi un référentiel de certification de services ?</i> .....	7
<b>CHAPITRE III : CARACTERISTIQUES</b> .....	<b>8</b>
III.1 CARACTERISTIQUES COMMUNIQUEES .....	8
III.2 ENGAGEMENTS DE L'APPROVISIONNEMENT .....	9
III.3 ENGAGEMENTS DE LA LOGISTIQUE .....	11
III.4 ENGAGEMENTS DU TRANSPORT.....	15
III.5 ENGAGEMENTS DE LA RELATION CLIENTS : .....	17
<b>CHAPITRE IV : ORGANISATION DOCUMENTAIRE</b> .....	<b>22</b>
<b>CHAPITRE V : PLAN DE CONTROLE</b> .....	<b>23</b>
<b>CHAPITRE VI : INFORMATIONS DES CLIENTS</b> .....	<b>24</b>
VI.1 SUPPORTS DE COMMUNICATION OBLIGATOIRES .....	24
VI.2 SUPPORTS DE COMMUNICATION FACULTATIFS .....	25
<b>CHAPITRE VII : CONDITION D'ATTRIBUTION ET DE SURVEILLANCE DU CERTIFICAT</b> .....	<b>26</b>
VII.1 CONDITIONS D'ATTRIBUTION DU CERTIFICAT .....	26
VII.1.1 <i>Instruction du dossier de demande</i> .....	26
VII.1.2 <i>Réalisation de l'audit de certification</i> .....	27
VII.1.3 <i>Décision de SGS ICS relative à l'attribution du certificat</i> .....	27
VII.2 SURVEILLANCE DU CERTIFICAT .....	28
VII.2.1 <i>Réalisation des contrôles de surveillance</i> .....	28
VII.2.2 <i>Décision de SGS ICS relative à la surveillance du certificat</i> .....	29
<b>CHAPITRE VIII : GLOSSAIRE</b> .....	<b>30</b>

## Chapitre I : Objet et domaine d'application

### I.1 Objet

Ce référentiel s'inscrit dans le cadre de la Certification de Services prévue par les articles L115-27 à L115-33 et R115-1 à R115-3 du code de la consommation.

Il présente les caractéristiques certifiées, les moyens mis en œuvre pour répondre à chaque caractéristique, ainsi que l'organisation documentaire et les contrôles internes mis en place pour garantir le respect des caractéristiques certifiées par l'organisme certificateur.

Il a également pour objectif de définir le plan de contrôle externe :

- Les méthodes de contrôle utilisées par l'organisme certificateur pour l'audit de certification et des contrôles de suivi des organismes candidats à la Certification de Services.
- Les méthodes d'attribution et de surveillance du certificat

### I.2 Les Domaines d'application

Le domaine d'application du référentiel est le suivant :

#### Pour l'approvisionnement :

- Les prestations d'approvisionnements en prise de propriété de la Direction « approvisionnements et logistique » et des Directions régionales ainsi que le rayon surgelés,
- Sont hors périmètre les rayons : fruits et légumes, librairie support d'enregistrement, les jeux vidéo et console, la boucherie, la marée, le BAS (Bureau d'Achat Stands = fromage, charcuterie).

#### Pour la logistique et transport :

- Les prestations logistiques fournies par un entrepôt ou une plate-forme, pour les produits distribués en flux stocké, en flux transit (tous types), et maillage (hors Plate-forme de Distribution)
- Le stockage des produits dangereux n'est pas concerné par le présent référentiel.
- Les prestations logistiques liées au rayon fruits et légumes sont exclues.
- Les transports pris en charge (affrètement ou flotte) par les structures Auchan des sites logistiques vers les clients (hors messagerie)

### **I.3 Les Clients :**

Tous nos Clients habituels, dont l'organisation et les process ont été pérennisés :

- Les Hypers
- Les magasins « les Halles d'Auchan »
- Les Drive Auchan
- Les magasins Franchisés Auchan (ATAC, Schiever, croix St Ouen,.....)
- Les nouveaux formats Auchan (Auchan City, Prix Bas,...)

Les formats e-commerce (Auchan.fr, Auchan direct, Gros Bill) non pérennes à la date de ce référentiel sont exclus, de même que les clients occasionnels dont le service est trop aléatoire et irrégulier pour être formalisé.

### **I.4 Les Certificats**

Il est prévu l'existence de 4 types de certificats différents relatifs au présent référentiel, afin de mieux répartir les contrôles de résultats sur chaque processus engagé :

- Un certificat Approvisionnement est demandé pour chacun des 7 groupes d'approvisionnement  
Dans chaque région en PGC (Ile de France, Sud, Est, Ouest, Nord)  
et au national en Produits Frais et M&L
- Un certificat Logistique est demandé par site, (entrepôt ou par plate-forme), dans chaque région.
- Un certificat Transport est demandé pour les processus transverses transport dans chaque région
- Un certificat Relation Clients est demandé pour les processus transverses dans chaque région.

Chaque caractéristique est auditée dans le certificat qui intègre son engagement.

## I.5 Cas de « forces majeures » et impacts sur les indicateurs

Pour tenir compte des aléas internes (organisation, personnel, informatique, ventes supérieures aux prévisions...) et externes (grosses opérations commerciales imprévues, retard transporteur, ruptures industrielles...), un niveau de tolérance est admis et intégré aux indicateurs.

Certains cas de « force majeure », éléments imprévisibles qui viennent fortement perturber nos prestations vers nos clients (intempéries exceptionnelles, grève massive, défaillance ou conflits majeur avec de gros fournisseurs...) doivent être pris en considération, soit pour une région, localement ou au niveau national.

Liste (non exhaustive) des cas de forces majeures pouvant être validés par le directeur Qualité :

- neige abondante ou intempérie exceptionnelle empêchant la circulation de poids lourds après arrêté préfectoral
- destruction usine de production (incendie, tornade...)
- mouvements sociaux bloquant le flux marchandises en entrepôt
- mouvements sociaux chez nos industriels
- commandes aberrantes magasins

La direction Qualité mentionnera à l'organisme certificateur les sites impactés par le cas de « force majeure », les semaines concernées, les rayons concernés, ainsi que les indicateurs concernés.

Pour chaque cas de « force majeure » validé par le directeur Qualité et par l'organisme certificateur, les semaines concernées, seront occultées (manuellement) du calcul informatique centralisé automatique et uniforme du taux. Tous les taux sont calculés en fonction d'un nombre de semaines calendaires.

Une procédure interne AUCHAN est établie et décrit comment doit se dérouler une demande de cas de force majeure au près du responsable projet de SGS ICS.

Le responsable projet de SGS ICS se réserve le droit d'invalider une demande de Cas de Force Majeure, même dans le cas où la direction Qualité Auchan aurait validé celui-ci.

## Chapitre II : Contexte

### II.1 Présentation d'AUCHAN

#### II.1.1 Auchan

Le groupe Auchan est une enseigne Internationale de Grande Distribution de produits Alimentaires et Non Alimentaire. Créé en 1961, le groupe AUCHAN est aujourd'hui présent dans 12 pays.

Le projet Auchan France :

- Avec des collaborateurs responsables et passionnés, vendre de plus en plus d'articles, à de plus en plus de clients, au prix les plus bas.

#### II.1.2 Mission de l'Approvisionnement et Logistique

Les Approvisionnements et Logistique ont pour mission de mettre en œuvre, avec des équipes professionnelles au service du commerce, une organisation innovante et flexible qui garantit aux magasins la disponibilité des produits à l'endroit prévu, au moment convenu, dans les qualités et quantités adéquates et au coût rendu linéaire le plus bas.

Ils contribuent ainsi au développement du chiffre d'affaires et de la rentabilité.

Le système qualité est un outil essentiel à la réalisation de cette mission.

#### II.1.3 Les métiers principaux de l'Approvisionnement et Logistique

- Les Approvisionnements : organisent les flux ; gèrent et optimisent les stocks entrepôts ; suivent la qualité des fournisseurs.
- La Logistique : organise et pilote toutes les opérations physiques des entrepôts (réception, stockages, préparations); optimise les coûts d'exploitation. Les opérations d'entreposage peuvent être confiées à des partenaires prestataires.
- Le Transport : organise et gère l'acheminement des produits vers les entrepôts et les magasins, fiabilise et sécurise au meilleur coût. Toute l'activité du camionnage est confiée à des partenaires transporteurs.
- La Relation clients, pour l'accompagnement des magasins dans la mise en œuvre des projets, l'information des magasins sur ses interlocuteurs, suit la satisfaction des magasins, et sur le Management du suivi Qualité.

## **II.1.4 Historique de notre démarche qualité**

*1998 : Recensement des attentes clients*

*1999 : Rédaction du Référentiel V 1(JO 27/01/2000)*

*2000 : Certification des sites intégrés*

*2001 : Référentiel V 2, certification des sites prestés*

*2002 : Réalisation du kit d'auditeur interne et de la méthode d'enquête de satisfaction client*

*2003 : Rédaction du référentiel V 3*

*2004 : Rédaction du référentiel V 4 et certification d'une plate-forme PF et d'un entrepôt surgelés*

*2005 : Certification des plates-formes PF et des entrepôts surgelés*

*2006 : Rédaction du Référentiel V 5*

*2008 : Rédaction du Référentiel V 6*

*2010 : Rédaction du Référentiel V 7*

*2012 : Rédaction du référentiel V 8*

*2013 : Rédaction du référentiel V 9*

## **II.1.5 Pourquoi un référentiel de certification de services ?**

Ce document a été élaboré afin de garantir aux magasins une prestation de qualité pérenne.

Les caractéristiques ont pour objectif de répondre aux attentes exprimées et implicites des magasins vis-à-vis des équipes Approvisionnements & Logistique d' Auchan et de ses prestataires, incluant la prestation de Transport et la Relation Clients tout en impliquant l'ensemble des collaborateurs dans la recherche du progrès continu.

## Chapitre III : Caractéristiques

Ce chapitre présente les caractéristiques certifiées, les moyens qui doivent être mis en œuvre par l'établissement certifié pour y répondre, ainsi que les méthodes de contrôle. Dans le cadre de ces moyens, il a été jugé utile de rappeler certaines dispositions réglementaires. Dans tous les cas, le respect de la réglementation en vigueur est une condition nécessaire -mais non suffisante- de la Certification de Services.

### III.1 Caractéristiques communiquées

#### Approvisionnements :

- **Nous assurons la disponibilité des produits commandés.**

#### Logistique :

- **Nous assurons la fiabilité de la préparation des commandes.**
- **Nous assurons une bonne qualité de la palettisation et du chargement qui garantit des livraisons conformes aux attentes magasin.**

#### Transport :

- **Nous assurons la ponctualité des livraisons et l'information en cas de retard.**
- **Nous nous engageons à livrer toutes les palettes préparées, et à informer nos clients en cas de reste à quai.**

#### Relation Clients :

- **Nous tenons informés nos clients des résultats obtenus en matière de qualité de service**



## III.2 Engagements de l'Approvisionnement

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	Outil de contrôle	Méthode de contrôle																
1. Nous assurons la disponibilité des produits commandés	<p>Notre ambition est de fournir à nos clients un service de qualité totale. Pour tenir compte des aléas internes et externes, nous acceptons une marge de tolérance maximale de :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Cible</th> <th>Tolérance</th> <th>Seuil Mini</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>PGC</b></td> <td><b>100%</b></td> <td><b>1,5%</b></td> <td><b>98,5%</b></td> </tr> <tr> <td><b>PF &amp; Surgelés</b></td> <td><b>100%</b></td> <td><b>3%</b></td> <td><b>97%</b></td> </tr> <tr> <td><b>M&amp;L</b></td> <td><b>100%</b></td> <td><b>8%</b></td> <td><b>92%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><u>Le taux de Service (suivi chaque semaine) est cumulé sur 52 semaines glissantes</u></p>		Cible	Tolérance	Seuil Mini	<b>PGC</b>	<b>100%</b>	<b>1,5%</b>	<b>98,5%</b>	<b>PF &amp; Surgelés</b>	<b>100%</b>	<b>3%</b>	<b>97%</b>	<b>M&amp;L</b>	<b>100%</b>	<b>8%</b>	<b>92%</b>	Niveau des taux	Entretien avec le personnel Vérification documentaire
		Cible	Tolérance	Seuil Mini															
<b>PGC</b>	<b>100%</b>	<b>1,5%</b>	<b>98,5%</b>																
<b>PF &amp; Surgelés</b>	<b>100%</b>	<b>3%</b>	<b>97%</b>																
<b>M&amp;L</b>	<b>100%</b>	<b>8%</b>	<b>92%</b>																
<p>Pour ce faire :</p> <p>Chaque taux est le rapport entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Le nombre d'UVC livrées</u> sur les 52 semaines</li> <li>et</li> <li>• <u>Le nombre total d'UVC commandées</u> sur la même période.</li> </ul>	Calcul des taux	Entretien avec le personnel Vérification documentaire																	
2. Nous assurons la disponibilité des nouveaux produits dans les meilleurs délais	<p><b>En PGC et M&amp;L</b>, afin d'assurer la disponibilité des nouveaux produits dans les meilleurs délais, nous nous engageons à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Référencer chaque nouveau produit dans la semaine qui suit la réception de l'info transmise par la DP.</li> <li>- Passer commande au fournisseur dès la première cadence possible après la disponibilité du nouveau produit.</li> </ul>	<p>Fiche produit avec date de dernière mise à jour</p> <p>Fichier hebdo de la centrale</p> <p>Mail vie des produits</p>	Entretien avec le personnel Vérification documentaire																

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	Outil de contrôle	Méthode de contrôle
	<p><b>En SURG</b> : en respectant les principes de détention définis dans « Assortiments » : un produit est référencé en plate-forme si 3 magasins appartenant à cette plate-forme veulent le produit.</p> <p><b>En M&amp;L</b>, l'approvisionneur informe les magasins des nouveautés via le document « la vie des produits ».</p> <p><b>En PF</b>, l'approvisionneur informe les magasins des nouveaux produits en créant les produits dans le cadencier.</p>	<p>Assortiment : logigramme de décision : règle de détention</p>	
<p><b>3. Nous informons des indisponibilités des produits des tracts nationaux</b></p>	<p><b>En PGC et M&amp;L</b>, nous informons les magasins, 3 jours avant la date de début du tract, des ruptures ou risques de non livraison ou décalage de livraison fournisseur sur les produits engagés. Sur toutes les ruptures communiquées, nous informons les magasins de toute évolution à la veille du tract.</p> <p><b>En PGC M&amp;L PF</b>, pour les flux pilotés en stock ou transit, et selon l'organisation validée, nous nous engageons à livrer l'implantation entre J-7 et J-1 (J étant la date de début de tract).</p> <p><b>En M&amp;L</b>, les opérations commerciales nécessitant un lissage supérieur à 7 jours sont identifiées par l'approvisionneur via le tableau « infos exploit ».</p>	<p>Tableau de suivi des opérations Historique des mouvements de stock</p> <p>Tableau de suivi des opérations Ecran « visualisation des commandes magasins » (historique de 2 mois)</p> <p>Information des magasins Tableau info appro exploit</p>	<p>Entretien avec le personnel</p> <p>Vérification documentaire</p>

### III.3 Engagements de la Logistique

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	Outil de contrôle	Méthode de contrôle								
<p>4. Nous assurons la fiabilité de la préparation des commandes</p>	<p>Notre ambition est de fournir à nos Clients un service de Qualité Totale. Pour tenir compte des aléas internes et externes, nous acceptons une marge de tolérance maximale de :</p> <table border="1" data-bbox="443 523 1447 600"> <thead> <tr> <th></th> <th>Cible</th> <th>Tolérance</th> <th>Seuil Mini</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tous</td> <td>100%</td> <td>0.2%</td> <td>99.8 %</td> </tr> </tbody> </table> <p><u>Le taux de Fiabilité (suivi chaque semaine) est cumulé sur 52 semaines glissantes.</u></p> <p>Le taux de fiabilité des préparations correspond au rapport entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le nombre total de prises contrôlées conformes sur la période, et</li> <li>• Le nombre total de prises contrôlées sur le même période.</li> </ul> <p>Pour ce faire :</p> <p>Une prise en erreur peut correspondre à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Une prise manquante,</li> <li>○ Une prise excédentaire,</li> <li>○ Une prise dont le produit est cassé (produit non commercialisable)</li> </ul> <p>Note : une inversion de prise correspond à 2 erreurs (une prise manquante et une prise excédentaire)</p> <p>Toute erreur détectée lors du contrôle est corrigée avant expédition de l'UE au magasin.</p> <p>L'échantillon des palettes à contrôler respecte chaque jour la norme NF06-022 niveau III et est défini informatiquement lorsque cela est possible. A défaut il porte au minimum (sur la période glissante des 52 semaines) sur des magasins, des rayons et des préparateurs différents.</p>		Cible	Tolérance	Seuil Mini	Tous	100%	0.2%	99.8 %	<p>Reporting du taux Relevé de contrôle aléatoire du contrôleur</p>	<p>Entretien avec le personnel Vérification documentaire</p>
	Cible	Tolérance	Seuil Mini								
Tous	100%	0.2%	99.8 %								



Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	Outil de contrôle	Méthode de contrôle
	<p>Pour ce faire 2 modes de contrôle sont identifiés :</p> <p><u>Le contrôle détail</u> : Le critère sera mesuré sur chacune des palettes. Pour un critère détaillé, il faut préciser le nombre de palettes contrôlées et le nombre de palettes en défaut. Le nombre de contrôles pourra être égal ou inférieur au nombre de palettes à charger.</p> <p><u>Le contrôle global</u> : Le critère sera mesuré sur la totalité du chargement. Pour un critère global, il faut préciser si le chargement est correct (« 0 » dans la case nb défauts) ou pas (« 1 » dans la case nb défauts) sur la base d'1 contrôle global.</p> <p>Une grille de contrôle de palettisation existe et est appliquée. Le personnel de logistique effectue une vérification de la qualité des palettes en fonction des critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toutes les palettes se trouvent sur le bon quai ? Global</li> <li>• La disposition des colis respecte les pictogrammes ? Détaillé</li> <li>• Toutes les palettes gerbées le sont sur une palette accueillante ? Détaillé</li> <li>• Hauteur palette maxi magasin respectée (&lt;1m80) ? Détaillé</li> <li>• Les palettes sont-elles correctement filmées, stables et non débordantes ? Détaillé</li> <li>• Balises d'une même palette toutes apparentes du même côté ? (hors GEM et box) Global</li> <li>• Les colis isolés ont été consolidés ou stabilisés ? Global</li> <li>• Pas de colis lourd sur léger, pas de colis abîmé ou affaissé. Global</li> <li>• RF le chargeur a flashé ces palettes individuellement lors de l'entrée dans la remorque ? Global</li> <li>• Toutes les palettes bois chargées sont en bon état ? Global</li> <li>• Palettes hautes au fond à droite ? Global</li> </ul>		

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	Outil de contrôle	Méthode de contrôle
	<p>Echantillonnage :</p> <p>La proportion des palettes à auditer est à définir, en fonction du nombre de mises à quai, du personnel dédié</p> <p>Au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrepôt avec moins de 20 mises à quai/jour : 4 chargements par semaine</li> <li>- Entre 20 et 50 mises à quai/jour : 6 chargements par semaine</li> <li>- Au-delà de 50 mises à quai/jour : 8 chargements par semaine</li> </ul> <p>La totalité des clients doit être ainsi contrôlée 1 fois par mois. En cas de passage à quai, c'est le dernier entrepôt avant livraison au magasin qui prend en charge le contrôle qualité des palettes.</p> <p><i>Nota :</i> <i>Sur les 11 critères à vérifier, il est possible de ne pas contrôler un critère ou plusieurs critères s'ils sont présentés comme non pertinents, par exemple s'il n'y a aucun gerbage à effectuer, le critère sera considéré comme non pertinent. Il faudra alors le mentionner sur la feuille d'audit en cochant la case « non pertinent ». Cela permettra, lors de la saisie, d'écarter cet item du calcul du Taux de Qualité.</i></p>		
<p><b>6. Nous garantissons une constitution de palette par allée conforme aux standards régionaux</b></p>	<p>En PGC, les magasins souhaitent des préparations facilitant le remplissage. Pour ce faire nous constituons un standard commun à tous les magasins d'une région. Nous implantons les entrepôts pour permettre ces constitutions de palette, en procédant par circuits de préparation (avec d'éventuels regroupements)</p> <p>En Non AI, il n'y a pas de mélange de secteur sur une même palette sans qu'ils ne soient séparés par une palette dans le respect de la stabilité du chargement.</p>	Standards régionaux	<p>Vérification documentaire</p> <p>Observation de la pratique</p>

### III.4 Engagements du Transport

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	Outil de contrôle	Méthode de contrôle								
<p>7. Nous assurons la ponctualité des livraisons et l'information en cas de retard</p>	<p>Notre ambition est de fournir à nos clients un service de qualité totale. Pour tenir compte des aléas internes et externes, nous acceptons une marge de tolérance maximale de :</p> <table border="1" data-bbox="443 491 1447 568"> <thead> <tr> <th></th> <th>Cible</th> <th>Tolérance</th> <th>Seuil Mini</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tous</td> <td>100%</td> <td>5 %</td> <td>95 %</td> </tr> </tbody> </table> <p><u>Avec aucun magasin ayant un taux &lt; 85 % sur 52 semaines glissantes</u></p> <p><u>Le taux de Ponctualité (suivi chaque semaine) est cumulé sur 52 semaines glissantes.</u></p>		Cible	Tolérance	Seuil Mini	Tous	100%	5 %	95 %	<p>Planning de livraison Suivi du taux de ponctualité</p>	<p>Entretien avec le personnel Vérification documentaire</p>
		Cible	Tolérance	Seuil Mini							
	Tous	100%	5 %	95 %							
<p>Pour ce faire :</p> <p>Un minimum de 90 % de taux de retour d'information hebdomadaire par région est nécessaire pour pouvoir calculer un taux de ponctualité.</p> <p>Le taux de retour d'information est le rapport entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le nombre de livraisons pour lesquelles la cellule transport a récupéré l'heure de livraison effective.</li> </ul> <p>et</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le nombre total de livraisons effectuées sur la même période</li> </ul>	<p>Calcul et niveau du taux</p>	<p>Entretien avec le personnel Vérification documentaire</p>									
<p>Le taux annuel glissant de ponctualité est le rapport entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le nombre de livraisons ponctuelles sur les 52 semaines</li> <li>Le nombre total de livraisons effectuées sur la même période.</li> </ul> <p>Une livraison est considérée comme ponctuelle dans le cas où :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la livraison est effectuée <u>au plus tard 30 minutes</u> suivant l'heure de livraison théorique,</li> </ul>	<p>Suivi du taux de ponctualité par magasin Preuve de l'information du magasin Relevé des heures effectives de départ reprenant le destinataire et l'heure</p>	<p>Entretien avec le personnel Vérification documentaire</p>									

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	Outil de contrôle	Méthode de contrôle								
	<ul style="list-style-type: none"> <li>l'heure de livraison n'a pas été renseignée par le magasin dans l'outil de suivi.</li> </ul> <p>Le planning de livraison mentionne les heures limites de départ des camions de l'entrepôt ou de la plate-forme afin qu'ils ne soient pas en retard en magasin.</p> <p><u>Pendant les heures d'ouverture</u> du service expédition et pour les retards prévisibles, les équipes Approvisionnement &amp; Logistique préviennent le magasin.</p> <p><u>Pour les autres retards</u> (non prévisibles), une organisation définie localement est mise en place afin de prévenir les magasins.</p>	effective de départ ou saisie dans l'outil transport.									
<p>8. Nous nous engageons à livrer toutes les palettes préparées, et à informer les magasins en cas de reste à quai.</p>	<p>Notre ambition est de fournir à nos clients un service de qualité totale. Pour tenir compte des aléas internes et externes, nous acceptons une marge de tolérance maximale de :</p> <table border="1" data-bbox="510 874 1256 1029"> <thead> <tr> <th></th> <th>Tolérance</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>PGC</b></td> <td><b>0.2%</b></td> </tr> <tr> <td><b>PF &amp; Surgelés</b></td> <td><b>0%</b></td> </tr> <tr> <td><b>Non AI</b></td> <td><b>0.3%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><u>Le taux de Reste à Quai (suivi chaque semaine) est cumulé sur 52 semaines glissantes.</u></p> <p><u>Il correspond au rapport entre le nombre d'UE non livrées et le nombre d'UE expédiées.</u></p>		Tolérance	<b>PGC</b>	<b>0.2%</b>	<b>PF &amp; Surgelés</b>	<b>0%</b>	<b>Non AI</b>	<b>0.3%</b>	<p>Document de RAQ</p> <p>Reporting dans l'outil</p>	<p>Entretien avec le personnel</p> <p>Vérification documentaire</p>
	Tolérance										
<b>PGC</b>	<b>0.2%</b>										
<b>PF &amp; Surgelés</b>	<b>0%</b>										
<b>Non AI</b>	<b>0.3%</b>										



### III.5 Engagements de la Relation Clients :

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	Outil de contrôle	Méthode de contrôle
<p><b>9. Nous tenons informé nos clients des résultats obtenus en matière de qualité de service</b></p>	<p>➤ Au minimum, présentation 2 fois par an :</p> <p>En synergie RLM :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des indicateurs Ponctualité et RAQ magasin par magasin avec commentaires et plans d'actions associés pour les magasins en écarts</li> </ul> <p>En synergie CS :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des indicateurs Taux de service avec commentaires et plans d'actions associés pour les magasins en écarts</li> </ul> <p>➤ Communication par mail en direction Appro Maisons &amp; Loisirs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aux GA des taux de disponibilité des saisonniers (Jouets, RDC, Blanc, Déco de Noël, Jardin)</li> </ul> <p>➤ Communication par les DRAL</p> <p>1 fois par an aux DO et synergies DM des résultats de l'enquête satisfaction magasin nommée « Mercure »</p>	<p>Trace de la communication respectant la fréquence</p>	<p>Entretien avec le personnel</p> <p>Vérification documentaire</p>

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	Outil de contrôle	Méthode de contrôle
<p><b>10. Nous nous engageons à suivre la qualité rendue magasin (DIAG)</b></p>	<p>Des diagnostics sont effectués en Réception chez les clients.</p> <p>Le Diagnostic a pour objectif de vérifier le respect de certains engagements de service contrôlables chez le client.</p> <p>Toute non-conformité constatée est argumentée par des commentaires précis et factuels.</p> <p>33% des Clients sont diagnostiqué au minimum tous les ans dans chaque secteur concerné. Le panel annuel doit panacher les différents types de clients. L'ensemble des clients est contrôlé tous les 3 ans.</p> <p>Chaque diagnostic est communiqué au magasin et accompagné si besoin d'un plan d'action en cas de constat d'anomalie dans les 20 jours calendaires suivant.</p> <p>L'efficacité du plan d'action est contrôlée par le responsable du service ou de l'activité concernée. Si l'efficacité du plan d'action n'est pas établie, un audit interne complémentaire est déclenché.</p>	<p>Planning des visites DIAG</p> <p>Compte rendu des diagnostics</p> <p>Plans d'actions</p>	<p>Vérification documentaire</p>
<p><b>11. Nous nous engageons à réaliser des revues de qualité internes au niveau local, régional et national (REVUES)</b></p>	<p><b>Des revues qualité locales</b> sont organisées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sur chaque site logistique</li> <li>par chaque équipe appro rayon (possibilité de regrouper plusieurs rayons), en région et au national</li> <li>par chaque équipe transport</li> </ul> <p>Et au minimum 8 fois par année civile, au plus près des employés.</p> <p>* Dans les sites en propre, les revues qualité locales sont menées par un comité qualité local associant l'encadrement du site et des employés. Elles sont animées par le responsable d'activité</p> <p>* Dans les sites en sous-traitance, elles sont co-animées par le responsable d'activité Auchan et le responsable du site du prestataire. La composition de ce comité est déterminée par le prestataire.</p>	<p>Ordre du jour et compte rendus des revues qualité locales</p>	<p>Vérification documentaire</p>

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	Outil de contrôle	Méthode de contrôle
	<p><b>Des revues de qualité de Direction</b> ont lieu à différents niveaux 4 fois par année civile en intégrant des auditeurs internes et avec la volonté d'associer en permanence des représentants magasins.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facultatif pour les auditeurs participant aux revues locales.</li> </ul> <p>• En Région : la revue de direction régionale est menée 4 fois par année civile par le comité qualité régional présidé par le DRAL , dont au moins 2 revues réalisées avec la présence de plusieurs représentants magasins issus d'un ou plusieurs magasins, ou réalisées dans 1 magasin avec tout ou partie du codir magasin.</p> <p><u>Les 9 caractéristiques (ci-dessous) issues du référentiel et intégrées dans le contrôle interne sont contrôlées au moins 1 fois/an</u></p> <p><i>Approvisionnement :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Le chainage respecte des règles définies</i></li> <li>• <i>Nous assurons l'information sur la vie des produits</i></li> </ul> <p><i>Logistique :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Nous traitons rapidement les demandes de retour de marchandises</i></li> <li>• <i>Nous assurons une réponse rapide à toute demande de règlement de litige</i></li> <li>• <i>Nous garantissons l'identification des produits des opérations commerciales spécifiques</i></li> <li>• <i>Nous assurons la livraison des produits frais et surgelés respectant les normes de température définies par la direction Qualité</i></li> <li>• <i>Nous vous garantissons un délai de vente minimum garanti / DLC, DLUO</i></li> <li>• <i>Nous vérifions la conformité des EAN inconnus des produits réceptionnés</i></li> </ul> <p><i>Transport :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Nous garantissons la présence des documents permettant la réception dans les meilleures conditions.</i></li> </ul> <p>• En <b>Appro National</b> : la revue de Direction approvisionnement est</p>	<p>Ordre du jour et compte rendu des revues de qualité de direction</p>	<p>Vérification documentaire</p>

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	Outil de contrôle	Méthode de contrôle
	<p>menée 4 fois par année civile en Alimentaire (PF) et non Alimentaire (M&amp;L), par le Directeur Approvisionnement, dont au moins 2 revues réalisées avec la présence de plusieurs représentants magasins.</p> <p>En Région et en Appro :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse des indicateurs Qualité, détermination des priorités.</li> <li>- Suivi et validation des plans d'actions magasins.</li> </ul> <p>Ces revues permettent de s'assurer du respect de la démarche qualité et de la cohérence des résultats obtenus avec les engagements de services de la direction des approvisionnements et logistiques.</p> <p><b>En Relation Client : Une revue de qualité nationale</b> est menée 2 fois par année civile par le Directeur Approvisionnements et logistique lors d'un comité de direction. (dont 1 dans le cadre du CAPLOG) en associant les magasins.</p>		
<p><b>12. Nous contrôlons en interne le respect des caractéristiques certifiées (AUDITS INTERNES)</b></p>	<p>Ce contrôle est effectué inter métiers intra région par des auditeurs internes formés.</p> <p>Ils s'appuient sur un plan d'audit interne.</p> <p>Chaque caractéristique est auditée au moins une fois par an. En approvisionnement, chaque caractéristique est auditée dans tous les rayons au moins une fois par an. Une caractéristique peut concerner un ou plusieurs services. Les services communs sont audités au moins une fois pour l'ensemble des sites qui lui sont rattachés.</p> <p>Chaque écart fait l'objet d'un rapport d'audit.</p>	<p>Ordre du jour et compte rendu des revues de qualité Nationales</p> <p>Rapports de contrôles internes Liste des auditeurs internes Formation des auditeurs internes</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification documentaire</p>

<b>Caractéristique certifiée</b>	<b>Détail de la caractéristique</b>	<b>Outil de contrôle</b>	<b>Méthode de contrôle</b>
	<p>Ce rapport d'audit est communiqué au responsable du site et du service contrôlé au plus tard 10 jours calendaires suivant la date de l'audit interne.</p> <p>Des actions correctives et préventives sont recensées dans des plans d'actions formalisés et mises en œuvre dans un délai de 10 jours calendaires suivant la date de réception.</p> <p>Les résultats du plan d'audit interne sont examinés et pris en compte lors des contrôles externes effectués par l'organisme certificateur.</p>		

## Chapitre IV : Organisation documentaire

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

Le système documentaire que doit détenir l'entreprise est articulé et est localisé de la façon suivante :

Sur l'Intranet, dans le portail Appro-Log :

- ↪ Le présent référentiel,
- ↪ Les textes réglementaires en vigueur

Dans les différents services audités :

- ↪ Les enregistrements apportant la preuve du respect des caractéristiques certifiées,
- ↪ Les documents servant de référence à la mise en œuvre des caractéristiques certifiées.

Afin que l'organisme certificateur puisse contrôler l'historique de l'application du référentiel, le bénéficiaire de la Certification de Services procède à l'archivage des documents et enregistrements assurant la traçabilité des actions entreprises et apportant la preuve du respect des caractéristiques certifiées.

Cet archivage comprend :

- ↪ Le référentiel et les anciennes versions, le cas échéant,
- ↪ Les enregistrements prouvant le respect dans le temps, des caractéristiques certifiées et des actions entreprises.

La durée d'archivage à respecter est au minimum de :

- ↪ 3 ans pour le référentiel
- ↪ 1 an pour les autres enregistrements.
- ↪ Durée légale pour les documents contractuels.

## Chapitre V : Plan de contrôle

Le plan de contrôle se traduit par un passage en revue annuel de chaque caractéristique certifiée, après la date d'obtention de la certification et de chaque contrôle de surveillance.

Une caractéristique peut concerner un ou plusieurs services. Les services communs sont audités au moins une fois pour l'ensemble des sites qui lui sont rattachés.

Le contrôle interne est mené sur la base d'un support d'enregistrement et d'un plan d'audit interne par des auditeurs internes formés.

Il s'appuie sur la vérification des supports d'enregistrement relatifs aux actions d'auto – contrôle menées quotidiennement.

Il répertorie, pour chaque caractéristique vérifiée :

- la conformité de l'engagement,
- les éventuels écarts constatés
- les actions correctives correspondantes (plan d'amélioration)
- les délais de mise en place
- les responsables concernés
- la validation de l'efficacité des actions correctives

Chaque écart fait l'objet d'un rapport d'audit. Ce rapport d'audit est communiqué au responsable du site et du service contrôlé au plus tard 10 jours calendaires suivant la date de l'audit interne. Des actions correctives et préventives sont recensées dans des plans d'actions formalisés et mises en œuvre dans un délai de 10 jours calendaires suivant la date de réception.

## Chapitre VI : Informations des clients

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

Les règles ci-après découlent de l'article 7 du décret n°2008-1401 du 19 décembre 2008 (articles R 115-2 du code de la consommation) et de l'avis du Conseil National de la Consommation relatif à la Certification de Services du 17 décembre 2007.

### VI.1 Supports de communication obligatoires

SUPPORTS DE COMMUNICATION OBLIGATOIRES	MENTIONS MINIMUM DEVANT FIGURER SUR CES SUPPORTS
<p>1. Le certificat Qualicert : il doit être affiché sur le lieu d'accueil de l'entreprise bénéficiaire de la certification de services de façon à être visible des clients.</p> <p>2. Un document d'information sur la certification de services : il doit être à disposition des clients</p>	<p>1. Les coordonnées du bénéficiaire de la certification de services (dans le cadre d'une certification multi-sites, la liste des sites, dont les engagements de services sont certifiés, doit être disponible auprès du bénéficiaire).</p> <p>2. La marque collective de certification, à savoir : QUALICERT et son logotype (couleur ou à défaut gris).</p> <p>3. Le titre complet du référentiel de certification de services.</p> <p>4. La liste de toutes les caractéristiques certifiées communiquées.</p> <p>5. L'adresse complète de SGS ICS : 29 avenue Aristide Briand 94111 Arcueil cedex www.qualicert.fr</p> <p>6. Si vous exercez plusieurs activités, les mentions obligatoires spécifiques au référentiel (par exemple : activité concernée ou activité exclue)</p> <p>7. Si vous êtes bénéficiaires d'une certification multi-sites et qu'une partie du réseau n'est pas couverte par la certification, la mention suivante : « liste des sites disponible auprès de la société (coordonnées du bénéficiaire de la certification de services) ou de SGS ICS »</p> <p>8. il est précisé uniquement sur le document d'information : « le référentiel de certification de services peut-être obtenu ou consulté auprès de SGS-ICS »</p>



## VI.2 Supports de communication facultatifs

SUPPORTS DE COMMUNICATION FACULTATIFS	MENTIONS MINIMUM DEVANT FIGURER SUR CES SUPPORTS
1. Supports laissant peu de place à l'information : bons de commandes, cartes de visite, papier à en-tête, factures, courriers, invitations, télécopies, publicités dans les pages jaunes, autocollants, tracts, catalogues.	1. La marque collective de certification, à savoir : QUALICERT et son logotype (couleur ou à défaut gris). 2. L'adresse internet : <a href="http://www.qualicert.fr">www.qualicert.fr</a> 3. Mention(s) obligatoire(s) spécifique(s) au référentiel
2. Supports sur lesquels l'information peut être développée : site Internet, page de publicité, affiche publicitaire, brochure constituée de plusieurs pages.	MENTIONS PRECEDENTES (1 + 2). + 3. Possibilité d'ajouter un extrait ou l'ensemble des caractéristiques communiquées. 4. Sur le site Internet, possibilité de faire un lien vers notre site Internet : <a href="http://www.qualicert.fr">www.qualicert.fr</a>

## Chapitre VII : Condition d'attribution et de surveillance du certificat

### VII.1 Conditions d'attribution du certificat

Le présent référentiel est applicable dans le cadre de la certification mono-site ou multi-sites.

Les dispositions décrites ci-après sont celles utilisées dans le cadre d'une certification mono-site.

Pour une certification multi-sites il convient d'appliquer de manière supplémentaire le règlement de certification multi-sites de SGS-ICS (RCQUS02).

Le certificat est attribué par l'organisme certificateur à l'issue d'une procédure de certification documentée qui comporte les étapes suivantes :

- L'instruction du dossier de demande.
- La réalisation d'un audit de certification ayant pour objet de vérifier la conformité des services à la totalité du référentiel (réf. RE/DAL) et donnant lieu à un rapport d'audit
- La décision de l'organisme certificateur, au vu du dossier de demande, du rapport d'audit, des avis de l'auditeur et des rapporteurs.

#### VII.1.1 Instruction du dossier de demande

Tout candidat à la certification de services doit déposer, auprès de l'organisme certificateur, un dossier de demande composé notamment :

- d'une fiche de renseignements donnant des informations d'ordre administratif permettant d'organiser l'audit
- d'une lettre d'engagement à respecter les règles de la Certification de Services et les caractéristiques définies dans le référentiel (réf. RE/DAL).

Suite à la validation des éléments contenus dans le dossier de demande, l'organisme certificateur propose une date d'audit au candidat.

A la date de l'audit, l'entrepôt candidat doit être en mesure d'apporter la preuve qu'il respecte depuis au moins 3 mois les dispositions définies dans le référentiel, notamment au travers des enregistrements demandés par le référentiel qui doivent pouvoir être consultés sur cette durée.

### **VII.1.2 Réalisation de l'audit de certification**

L'audit de certification est réalisé par un ou plusieurs auditeur(s) habilité(s) pour le référentiel et selon un questionnaire spécifique qui reprend les éléments du présent plan de contrôle externe.

L'audit permet à l'auditeur de statuer sur la conformité aux exigences du référentiel.

Il consiste en :

- Des entretiens avec des membres du personnel, contribuant au respect des exigences du référentiel.
- Des vérifications visuelles d'éléments matériels
- L'observation de l'activité le jour de l'audit
- La consultation des documents et enregistrements.

### **VII.1.3 Décision de SGS ICS relative à l'attribution du certificat**

Les décisions pouvant être prises par SGC ICS sont les suivantes :

- Attribution immédiate du certificat.
- Audit complémentaire documentaire permettant une vérification de la mise en place des actions correctives.
- Audit complémentaire sur site.
- Refus d'attribution du certificat.

Une synthèse annuelle des résultats des contrôles pour le référentiel RE/DAL est présentée au Comité de la Certification des Services QUALICERT.

## VII.2 Surveillance du certificat

La surveillance est réalisée par l'organisme certificateur et consiste en 2 contrôles :

- sur rendez-vous pour les caractéristiques auditées sur les entrepôts,
- sur rendez-vous pour les caractéristiques auditées sur les sites d'approvisionnement,
- sur rendez-vous pour les caractéristiques auditées sur les sites de transport et de la Relation clients.

Les 2 contrôles de surveillance sont réalisés sur la période de validité du certificat (3 ans) afin de s'assurer que le service est toujours en conformité avec le référentiel.

### VII.2.1 Réalisation des contrôles de surveillance

La méthodologie mise en œuvre pour les contrôles de surveillance reprend les mêmes principes que celle de l'audit initial.

Chaque contrôle est réalisé par un ou plusieurs auditeur(s) habilité(s) pour le référentiel (réf. RE/DAL) et selon un questionnaire spécifique qui reprend les éléments du présent plan de contrôle externe.

Ce contrôle comporte :

- Des entretiens avec des membres du personnel, contribuant au respect des exigences du référentiel
- Des vérifications visuelles d'éléments matériels
- L'observation de l'activité le jour de l'audit
- La consultation des documents et enregistrements (documents papiers ou informatiques)
- L'examen des éventuelles réclamations portant sur les Caractéristiques Certifiées du référentiel

Une vérification de la réalisation et de l'efficacité du contrôle interne mis en œuvre par l'entreprise les modalités prévues dans le référentiel (notamment : contrôle interne du respect des caractéristiques certifiées, suivi de la satisfaction)

La vérification de la réalisation des enquêtes de satisfaction auprès des clients et selon les modalités définies dans le référentiel

Le cas échéant, une vérification de la mise en œuvre effective des actions correctives proposées suite aux non-conformités :

- détectées par l'organisme certificateur lors de l'audit de certification ou des contrôles précédents,
- détectées par l'organisme de crédit lors des contrôles internes ou suite aux résultats des enquêtes de satisfaction.

Le respect des règles de communication relatives à la Certification de Services définies dans le référentiel.

## VII.2.2 Décision de SGS ICS relative à la surveillance du certificat

Les décisions pouvant être prises par SGC ICS sont les suivantes :

- Poursuite du plan de contrôle
- Poursuite du plan de contrôle avec demande de preuves complémentaires
- Contrôle rapproché
- Contrôle complémentaire pour vérifier l'efficacité des actions correctives
- Suspension temporaire du certificat
- Retrait du certificat

En dehors des 2 contrôles prévus sur la période de validité du certificat (3 ans), l'organisme certificateur peut décider la réalisation d'un contrôle supplémentaire suite à des réclamations reçues par l'organisme certificateur.

## Chapitre VIII : Glossaire

Terme	Définition
ACF (avis de centre financier)	Avis de centre financier
Anomalie de préparation	Une anomalie est un manquant, un surplus ou une inversion (une inversion compte double : un manquant et un surplus). Un produit contrôlé comme cassé sur la palette (produit non commercialisable) est considéré comme une anomalie de préparation.
Balise	Document apposé sur chaque unité d'expédition qui permet au réceptionnaire de contrôler les unités d'expédition. En PGC et en Non Alimentaire, la balise comporte au minimum le nom et le numéro du magasin. En Produits Frais, la balise comporte au minimum le nom du magasin. (La balise peut correspondre à la fiche technique pour les produits de Boucherie).
Besoin	Quantité de marchandise nécessaire au magasin pour re-compléter son stock
B.O.	Business Object (outil informatique assurant l'extraction et la présentation de données opérationnelles en Produits frais)
Bon de ventilation	Document utilisé par la plate-forme pour éclater les commandes fournisseurs à recevoir sur les commandes magasins afin de les préparer.
Cadence Produits Frais	Délai entre deux jours de commande
Cadencement de commande (PGC, Maison & Loisirs) :	Paramétrage dans l'outil d'approvisionnement décrivant un cycle de commande fournisseur. Il est défini par un jour de commande et une fréquence de commande (hebdomadaire, mensuelle, journalière...)

Terme	Définition
Cadencier	<p>Liste des produits commandables par un magasin pour un groupe de produits, pour une journée. Le cadencier est composé des produits de la gamme du magasin et des produits en promotion du magasin.</p> <p>Le cadencier regroupe des produits livrés par l'appro PF, provenant d'un ou plusieurs fournisseurs ayant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la même cadence,</li> <li>- la même fréquence,</li> <li>- le même jour et la même heure de commande,</li> <li>- le même rayon.</li> </ul>
Centrale d'Achats	Service commun à l'ensemble des magasins. Référence les fournisseurs et les produits, négocie les conditions d'achats et établit les gammes en liaison avec les magasins.
CDG	Contrôleur de gestion
Chaînage	Lien crée sur un catalogue (par les approvisionneurs ) qui Remplace un produit A commandé par le magasin par un produit B ( PCB ,variante promo, produit de substitution ).
Client	Le client de l'entrepôt est le magasin ou la plaque de maillage ( cf . point I.3)
Codes actifs (PGC/Maison & Loisirs)	Ensemble des produits, hors transit, ayant eu une livraison fournisseur (entrée en stock supérieure à zéro) OU ayant été commandé par les clients au moins une fois depuis les 4 dernières semaines.
Colis	Elément manipulé qui regroupe un ensemble d'UVC.
Colis mixte	Unité physique qui contient différentes unités consommateurs de différentes références suivant une répartition préalablement déterminée avec le fournisseur. Le colis mixte se présente sous forme de box ou de présentoir.
Collection	Ensemble de produits répondant à un besoin commercial sur une période définie.

Terme	Définition
CR	Chef de Rayon
CS	Chef de Secteur
C.U.G.	Code Unitaire de Gestion interne
Date d'acceptation	Elle est calculée en fonction du contrat date. Le contrat date exprime la durée de vie résiduelle du produit au jour de livraison en plate-forme. Les contrôles réalisés en plate-forme se font selon les règles suivantes : nous ajoutons le contrat date (en nombre de jours) à la date du jour de réception pour calculer la date minimum d'acceptation plate-forme qui doit correspondre au minimum à la DLC du produit.
D.L.C.	Date Limite de Consommation.
D.L.U.O.	Date Limite d'Utilisation Optimale.
DM	Directeur Magasin
DO	Directeur Opérationnel
D.P.	Direction Produit
D.R.A.L.	Directeur Régional Approvisionnements et Logistique



Terme	Définition
D.R.L.	Demande de Règlement de Litige formalisée des magasins envoyée aux entrepôts en cas d'écart entre les quantités réceptionnées et les quantités facturées et en cas de produits non intègres à l'arrivée en magasin.
Délai de vente minimal	Délai entre la date de livraison du produit au client et la D.L.C produit.
E.A.N.	European Article Numbering. Codification sous forme de code à barres permettant d'identifier un produit tel qu'il est présenté au consommateur final dans les magasins de vente au détail. Cette codification permet de reconnaître le produit par le biais d'un système optique aux caisses du magasin.
EAN inconnu	EAN qui n'est pas reconnu par l'outil
Emballage	Palette Europe, roll, expotainer, dolly
Emballage de vente	Emballage de vente au consommateur.
Equivalent palette en approvisionnement	Rapport entre le nombre d'UVC ou colis livré et le nombre d'UVC ou colis composant théoriquement une palette
Fiche produit	Fiche élaborée par la Direction produits pour informer les entrepôts et magasins de la création du produit dans les fichiers informatiques des différents intervenants de la chaîne approvisionnement et logistique. Elle reprend les principaux éléments tels que ses caractéristiques logistiques, code de gestion, rattachement fournisseur, etc...
File	Réunion des acteurs d'un même Métier ( approvisionneurs, transport..) peut se faire à plusieurs niveaux ( secteur, rayon , ou transverse )
Fiche technique	Document d'accompagnement des produits de matières premières du rayon Boucherie. La fiche technique comprend au minimum : - le fournisseur, - le numéro du roll, - le poids total du roll.

Terme	Définition
Flux tiré	Type de flux de marchandise pour lequel la livraison est à l'initiative du magasin
Flux poussé	Type de flux de marchandise pour lequel la livraison est à l'initiative de l'approvisionneur ou de la centrale
Flux P.F.D.	Type de flux de marchandise passant sur Plate Forme de Distribution sans prise de propriété sur la marchandise. Les unités d'expédition sont préparées en amont chez le fournisseur ou constitué par éclatement sur la plate forme.
Format de produit	Volume ou grammage
Fréquence	Nombre et jour de commande de la semaine.
GA	Gestionnaire Approvisionnement
Gamme	Ensemble de produits similaires, regroupés par besoins clients (exemple : gamme couteaux). Cette gamme est mise à jour par la centrale d'achats.
GEF	Outil informatique d'organisation et de communication de l'approvisionnement dans le cadre des jours fériés et pics d'activité.
GEM	Gros électro ménager
Gerbage	Action de superposer une palette sur une autre.
Gestion Partagée des Approvisionnements (GPA)	La GPA est une méthode d'approvisionnement des entrepôts. Les propositions de commandes sont élaborées par les fournisseurs et réalisées sur la base des sorties entrepôts.

Terme	Définition
Guide des bonnes pratiques	Recueil évolutif de savoirs faire reconnus pour l'exécution d'une tâche ou d'un métier.
Jour férié	Jours fériés nationaux du calendrier et pics d'activité nécessitant une organisation spécifique (ex : dimanche de Noël).
Jour ouvré	Les jours de travail effectifs sont comptabilisés du lundi au vendredi.
Lettre de voiture	La lettre de voiture correspond au document de transport légal en vigueur.
Liste de courses	C'est une liste de produits identifiés qui ne doivent pas être plus chers que chez les concurrents, cette liste est déterminée par la centrale d'achats. (20/80)
Lot panaché	Lot constitué de produits différents.
LSE	Lives supports enregistrés
Maillage	Méthode logistique selon laquelle un entrepôt expédie vers un autre entrepôt, appelé plate-forme de maillage, des unités d'expédition destinées à des clients situés dans la zone de livraison de cette plate-forme. Ces unités d'expédition ne sont pas modifiées par la plate-forme de maillage.
Marée	Produits de la mer, coquillages, crustacés, huîtres
Messagerie	Moyens de communication informatique au travers de l'Internet ou de l'Intranet par e-mail.
Mercuriale	Document ou fichier reprenant les informations relatives à un fournisseur (IFLS, adresse, contact, date d'application du tarif, remises accordées,...) et à sa gamme de produits référencés (CUG, Désignation, PCB, Prix d'achat, Prix de cession)

Terme	Définition
M&L	Maison et Loisirs - (secteur du Non Alimentaire )
Nouveauté	Produit faisant l'objet d'une fiche "nouveau produit" et qui ne se substitue pas à une autre référence et entrée en stock depuis moins de 3 mois
Nouveau Produit frais	Produit faisant l'objet d'une fiche produit dans l'outil informatique.
Opération Spéciale (OS)	C'est une offre promotionnelle sur une période définie pour un ou plusieurs magasins, soumise à des réservations.
Outil de reporting approvisionnement et logistique	Base de données regroupant les indicateurs des approvisionnements et de la logistique. L'outil reporting est un système dédié permettant de consulter en temps réel des informations décisionnelles pour le pilotage des activités en approvisionnement et logistique. L'alimentation de cette base de données est assurée par des extractions issues des outils informatiques approvisionnement et logistique.
P.C.B.	(abréviation de : Par Combien) - Unités de conditionnement du fournisseur.
P.C.E.	Plan de Contrôle Externe.
P.G.C.	Produits de Grande Consommation. ( épicerie, animalerie, entretien , parfumerie, cave, BSA. ....)
Plaque de maillage	Plate-forme sur laquelle transite le maillage
Plan promo	Chaque plan porte sur une période, pour les magasins concernés par l'opération et il contient les produits (CUG, fournisseur) avec leur tarif net. Le plan promo est géré par rayon. Il est basé sur un rétro planning donnant une période d'action à chacun des acteurs : achat/marché, magasin, approvisionneur, fournisseur de l'approvisionneur Produits frais.

Terme	Définition
Plan thématique	Opération commerciale proposée par la centrale d'achats à disposition du magasin. Le magasin choisit la date de l'opération.
PVM	Prix de Vente Minimum : Prix en dessous duquel on se trouve en vente à perte.
Prix non alignables	Produit pour lequel le prix de vente minimum de l'entrepôt est supérieur au prix de vente du concurrent.
Produits encombrants	Produit difficilement palettisable dont au minimum une des deux dimensions dépasse la palette 80 x120 et meule de fromage
Produits frais	Produits à durée de vie limitée devant être conservés sous température dirigée (inclut du libre service Alimentaire et des Métiers de bouche : MBA (boucherie, boulangerie, pâtisserie, marée))
Produits de négoce	Produits vendus en l'état sans subir de modification.
Produits permanents	Produits commandés par les clients en réapprovisionnement automatique. Produit dont le référencement n'est pas saisonnier ou ponctuel.
Produits tracts	Produit en promotion avec une communication extérieure.
Produits en rupture	Code actif dont le stock entrepôt est à zéro.
Produit Saisonnier	Produit non permanent vendu sur une période définie, exemple : les foires aux vins, les jouets de fin d'année, jouets d'été, décorations de Noël, le jardin, la rentrée des classes.
Produit sensible	Certains produits de classification ICPE qui ne sont pas compatibles entre eux nécessitent des préparations séparées.

Terme	Définition
Rayon	Unité commerciale intermédiaire (sous le secteur) .Regroupement de sous-rayon qui constitue un rayon
Réservation	<p>Quantité de produits réservés par les clients et stockés en entrepôt. Cette réservation est faite sur une période convenue et définie. Les clients s'obligent à réceptionner les quantités réservées. La réservation fait l'objet d'un plan de réservation : période durant laquelle l'entrepôt réserve pour le compte d'un client une quantité, multiple d'un PCB, d'un ou de plusieurs produits donnés.</p> <p>A la fin de la période de réservation, les quantités réservées restant sur entrepôt sont envoyées aux magasins (solde de plan).</p>
RF	Radio Fréquence
RLM	Responsable Logistique Magasin
Prise de propriété	Entrée de marchandises dans la logistique Auchan identifiée dans nos outils et déclenchant un paiement fournisseur par la logistique
Produit 20/80	20 premiers produits réalisant 80 % du chiffre d'affaire
Promotion locale	Répond à un besoin ponctuel d'un magasin. Exemple : opération anniversaire magasin.
Proposition de commande	<p>Quantité de produits proposée par un système informatique sur la base des sorties entrepôts en fonction des paramètres saisis :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prise en considération de l'historique des sorties dont le poids de chaque semaine peut être paramétré,</li> <li>- le délai de livraison,</li> <li>- la cadence de commande,</li> <li>- le nombre de jours de sécurité</li> </ul>

Terme	Définition
R.E.A.M.	Responsable de l'Efficacité de l'Approvisionnement des Magasins (structure régionale )
Réapprovisionnement automatique des clients	Système informatique de proposition de commandes sur des produits permanents.
REDAL	<b>RE</b> férentiel <b>D</b> irection <b>A</b> pprovisionnement <b>L</b> ogistique
RDC	Rentrée des classes
Reconduction de commande	Un fournisseur peut rencontrer un problème pour livrer la plate-forme logistique. Ex : retard sur sa chaîne de production, problème lors du transport. Ce fournisseur peut demander à l'approvisionneur de reconduire sa commande du jour J au jour J+1.
Respect des horaires de livraison	Un horaire est respecté lorsque l'heure d'arrivée du camion n'excède pas de 30 minutes l'heure d'arrivée prévue. Dans le cas de plage horaire de rendez-vous, l'horaire est respecté lorsque l'heure d'arrivée du camion n'excède pas la limite supérieure de la plage horaire.
Retard prévisible	On considère qu'un retard est prévisible lorsque le départ du camion a lieu plus de 30 minutes après l'heure limite de départ définie par l'entrepôt. Un retard est également considéré comme prévisible si le centre d'affrètement est informé d'un événement pouvant engendrer un retard chez le client, avant l'heure de livraison théorique.
Reste à quai	UE non chargée pour un magasin par rapport aux UE préparées et devant être chargées dans la journée selon la date de livraison. Cette UE ne doit pas apparaître sur le "PDC". Le document de RAQ est envoyé par mail et contient : un numéro de RAQ, l'émetteur, le destinataire, l'entrepôt d'origine, le numéro d'UE, le secteur, le rayon, le numéro de commande. Le RAQ doit être livré prioritairement le lendemain, accompagné du document de relivraison.  <i>PDC : plan de chargement</i>
Rupture	Non livraison sur un Produit dont le stock égal à 0, ne permettant pas de couvrir les commandes magasins (totale ou partielle )

Terme	Définition
Rupture longue durée	Non disponibilité d'un produit chez le fournisseur entraînant une rupture entrepôt supérieure à 2 semaines sans possibilité de chaînage (ruptures de campagne, de matières premières, de quotas, prévisions insuffisantes, etc...).
Saisonnalité	Période impactant fortement le commerce (natures des produits ou variations de volumes) Peut être climatique (été, hiver. ;), calendaire (Noël, Pâques. ;) ou commerciale (Foire aux vins, Blanc,...)
Secteur	Unité commerciale, Regroupement de rayons qui constituent un secteur.
Secteur non alimentaire	Secteurs textile, Maison & Loisirs et Ventes d'équipements.
Secteur Maison & Loisirs	Secteur regroupant le jardin, auto-brico, écolier papeterie bagage, jouet et sport, décoration et aménagement de la maison et cuisine
Seuil quantitatif minimum de commande	Niveau de commande en dessous duquel un fournisseur ne livre pas. (différent du barème quantitatif qui ne concerne que la définition du prix)
Site expéditeur final	Dans le cas de co-chargement régional, il s'agit de l'entrepôt qui expédie la marchandise au magasin. Dans le cas de maillage, il s'agit de la plaque de maillage.
SIPP	Système informatique de positionnement prix
Sous-rayon	Unité commerciale, Regroupement de familles de produits qui constitue un sous-ensemble de rayon.
Sous – traitant (hors transport)	Toutes activités logistiques sous-traitées ponctuellement ayant un impact sur la prestation de service (ex : contrôle réception, préparation, étiquetage EAN, activité déportée sur un entrepôt différent de l'entrepôt principal certifié...)
Substitution	Un produit X est arrêté et remplacé après écoulement du stock par un produit Y sur demande de la centrale d'achats par mail ou fiche nouveau produit.



Terme	Définition
Synergie	Réunion entre des responsable d'un niveau d'activité (file Métier, transverse..)
Taux de rupture hebdomadaire	Le taux de rupture est le rapport entre la moyenne des produits en rupture du lundi au vendredi (hors fériés) (hors transit), et le nombre de codes actifs extraits le lundi (sert de référence pour la semaine).
Taux de D.R.L.	Rapport entre le nombre de lignes correctives DRL quantité déclarées par les magasins et acceptées par la logistique /2 et le nombre de lignes de factures. On considère qu'une DRL fait l'objet de 2 lignes : une ligne d'avoir (annule la facture initiale) et une ligne de facture. Ces données sont extraites des systèmes d'informations.
Taux de fiabilité des préparations	Le taux de fiabilité correspond au rapport entre le nombre de colis (ou UVC dans le cas des box multi références) conformes et le nombre de colis (ou UVC dans le cas des box multi références) contrôlés Taux de fiabilité hebdomadaire : Rapport entre (la somme des colis contrôlés- la somme des colis en anomalie) du lundi au samedi et la somme des colis contrôlés de la même période. Taux de fiabilité sur une période de 15 semaines glissantes : Rapport entre (la somme des colis contrôlés - la somme des colis en anomalie) sur 15 semaines glissantes et la somme des colis contrôlés de la même période.
Taux de ponctualité:	Le taux de ponctualité est le rapport entre le nombre de livraisons à l'heure et les non renseignés tout magasin livré et le nombre de livraisons avec retour de l'information de l'heure d'arrivée du camion renseignée ou pas par les magasins ou les transporteurs.
Taux de ponctualité par client	Le taux de ponctualité est le rapport entre le nombre de livraisons à l'heure du client et les non renseignés et le nombre de livraisons avec retour de l'information de l'heure d'arrivée du camion renseignée ou pas par le client ou le transporteur
Taux de reste à quai	Rapport entre le nombre d'UE restés à quai et le nombre d'UE à expédier selon les règles définies par Région et par activité.
Taux de service	Le taux de service correspond au rapport entre le nombre d'UVC facturées (donc livrées) aux magasins et le nombre d'UVC correspondant aux nouveaux besoins du jour des magasins dans leurs commandes. Ces données sont extraites des systèmes d'informations du dimanche au samedi.

Terme	Définition
Taux de service en ligne	Le taux de service correspond au rapport entre le nombre de lignes ( codes ) facturées (donc livrées) aux magasins et le nombre de lignes correspondant aux nouveaux besoins du jour des magasins dans leurs commandes.
Transit	Mode d'approvisionnement sans stockage dont les besoins magasins ont été consolidés pour une commande passée au fournisseur.
Transit alloti (TTA)	Flux en transit pour lequel le fournisseur a en charge la préparation individuelle des commandes magasins. La plate forme doit uniquement dégroupier les unités d 'expédition envoyées par le fournisseur pour les réexpédier vers chaque destination.
Transit éclatement	Flux en transit pour lequel l'entrepôt prend en charge la préparation et la constitution des commandes magasin et des unités d'expédition. La plate forme reçoit des palettes fournisseurs regroupées par codes, assure l'éclatement en préparant la commande de chaque magasin, puis constitue une unité d'expédition. Celle-ci pourra, vu du magasin, contenir plusieurs commandes, de fournisseurs différents, physiquement consolidées afin d'optimiser le transport.
UE : Unité d'expédition	Ensemble indissociable physiquement et informatiquement, de colis rattachés à un même numéro (numéro d'UE)
Unité d'expédition maillée conforme	UE pour laquelle aucune anomalie n'a été détectée lors du contrôle réception sur la plate-forme de maillage.
U.V.C.	Unité de Vente Consommateur (hors vrac, hors unité de mesure : litre, kilo)
UT (Unité transport)	C'est un nombre d'équivalent palette 80x120 théorique au sol (soit 33 maximum par remorque)