

10. REFERENTIEL METIER

« Agréeur »

Branche professionnelle des commerces de gros

Secteur alimentaire

1. Réceptionner les marchandises
2. Contrôler les marchandises
3. Effectuer le suivi des marchandises

Version du 5/7/04

CARACTERISTIQUES DES ENTREPRISES DONT SONT ISSUS LES TITULAIRES DU GROUPE DE TRAVAIL

« Agréeur »
Secteur alimentaire

Missions principales du métier	Réceptionner, agréer les marchandises rentrant dans l'entrepôt ou le magasin, veiller à la qualité des produits				
Autre dénomination du métier	Réceptionnaire				
Lieu d'exercice du métier	<i>Point de vente</i>	<i>Entrepôt</i>	<i>Plate-forme</i>	<i>Itinérant</i>	<i>Autre atelier</i>
	50 %	50 %	-	-	-
Matériel utilisé (véhicule notamment)	Thermomètre, transpalettes, chariot élévateur, réfractomètre, pénétromètre				

REFERENTIEL METIER

« Agréeur » Secteur alimentaire

SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE COMMUNS A L'ENSEMBLE DU METIER	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - La feuille d'arrivage - Les caractéristiques des produits à contrôler : calibre, état sanitaire, variété, catégorie, aspect, forme, coloration, taux de sucre, maturité, emballage, marque, tolérance, évolution - Les zones de stockage - Les procédures de qualité (FEL engagement, Qualipomfel par ex.) - Les procédures d'hygiène et de sécurité en vigueur - Les mentions de l'étiquetage des produits : origine, catégorie, calibre, variété, traitement - Les seuils de tolérance des produits sensibles (température) - Les fournisseurs : caractéristiques, coordonnées, ... - Les températures de stockage selon les produits - Les limites d'acceptation des produits (durée de vie) - Les caractéristiques des matériels d'agrèage : calibreuse réfractomètre, pénétromètre, thermomètre, bascule, couteau - Les normes liées aux produits (grammage minimum, quotas de contrôle - taux de sucre, maturité -) - Les DLC (date limite de consommation) - Les techniques pour tester les produits (odeur, toucher, résonance, prélèvement, ...) - Savoir compter, lire - Le permis de conduire des chariots élévateurs et autres licences cariste 	<ul style="list-style-type: none"> - Analyser et lire correctement les informations mentionnées sur les feuilles d'arrivage - Consulter et analyser les informations du tableau d'acceptation des produits, les dates acceptées et températures - Contrôler la température de la "caisse" du camion - Contrôler la température des produits dans le camion : entre 2 colis, sur la palette, au milieu de la palette - Vérifier si l'étiquetage des produits fait état des mentions obligatoires - Identifier l'état des colis : propreté, hygiène, état général - Vérifier par sondage que l'étiquetage correspond au contenu des colis - Veiller au maintien de la température appropriée pour chaque produit - Vérifier l'adéquation entre le véhicule et les marchandises transportées - Respecter les procédures qualité en vigueur (FEL engagement, Qualipomfel par exemple) - Respecter les normes d'hygiène et de sécurité - S'assurer de la validité des appareils et matériels de contrôle et de mesure - Nettoyer les appareils de contrôle

REFERENTIEL METIER

« Agréeur » Secteur alimentaire

DOMAINE D'ACTIVITE : RECEPTIONNER LES MARCHANDISES	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none">- Les notions de base en anglais- La lettre de voiture- La réglementation liée aux douanes (produits importés).- Les produits pouvant voyager ensemble- Les températures de stockage- Les caractéristiques des palettes- Les accords passés entre l'acheteur et le fournisseur- Les caractéristiques des matériels de déchargement: tire palette électrique, manuel, chariot élévateur- Les modalités de rédaction d'une fiche de non-conformité- Les modalités de rédaction d'une "feuille de palette"- Les modalités à suivre lors d'un refus de marchandise- Le protocole de sécurité entre le client et le fournisseur	<ul style="list-style-type: none">- Consulter les feuilles d'arrivage (liste ou cahier)- Accueillir le livreur- Confirmer l'adéquation de la marchandise en présence du livreur- Adopter une attitude conviviale avec le livreur- Comparer le bon de livraison avec la feuille d'arrivage- Vérifier que les marchandises ont été dédouanées (tampon sur la feuille de voiture)- Vérifier l'état des marchandises dans le camion- Identifier un état non conforme de l'intérieur d'un camion et prendre une photo en cas de problème- Assurer le contrôle qualitatif des marchandises par un contrôle tactile, visuel et olfactif- Vérifier la disposition des produits pour s'assurer qu'aucun produit n'a été disposé avec un produit incompatible- Vérifier sur la feuille d'arrivage la présence de produits sensibles pour prévoir un contrôle spécial- Vérifier la stabilité du pont disposé entre le camion et le quai- Décharger les marchandises- Suivre les indications du livreur pour décharger les marchandises- S'informer auprès de l'acheteur des modalités de l'accord passé avec le fournisseur- Utiliser les matériels de déchargement- Contrôler quantitativement les marchandises, y compris par pesage

	<ul style="list-style-type: none"> - Noter les commentaires, réserves sur la lettre de voiture : état des marchandises, palette, nature des marchandises, nombre de colis, heure d'arrivage - Alerter le service compétent si la marchandise n'est pas conforme ou en mauvais état - Contacter le service des douanes en cas de problème avec la marchandise - Signer le bon de livraison - Faire signer le bon de livraison au chauffeur en cas de litige - Noter les caractéristiques des marchandises reçues sur le bon de réception (nombre, poids) - Envoyer une fiche de non conformité à l'expéditeur si la marchandise est non conforme - Rassembler la feuille d'arrivage et la fiche de suivi pour assurer la traçabilité - Tamponner la feuille d'arrivage avec la mention conforme ou non conforme et le motif - Transmettre les feuilles d'arrivage aux services compétents - Renseigner une feuille de palette - Accrocher une feuille de palette à chaque palette
<p>Résultats : Des marchandises réceptionnées en conformité avec les accords passés entre l'expéditeur et l'entreprise Des documents correctement renseignés</p>	

REFERENTIEL METIER

« Agréeur » Secteur alimentaire

DOMAINE D'ACTIVITE : CONTROLER LES MARCHANDISES	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none">- La famille des produits élaborés- Les accords passés entre le fournisseur et l'acheteur- La feuille de palette- Les fiches produits- Les interlocuteurs des services des fraudes et vétérinaire- Les interlocuteurs internes en matière de qualité et d'achat	<ul style="list-style-type: none">- Consulter les sites Internet pour la mise à jour de la réglementation et des fiches produit- Contrôler l'état des marchandises et des palettes dans le camion- Vérifier que l'odeur des produits correspond à leur état- Compter le nombre de colis pour vérifier l'adéquation avec le bon de livraison- Alerter le service compétent en cas d'absence d'étiquetage de la marchandise- Utiliser les matériels pour contrôler les produits- Contrôler l'état sanitaire du produit (forme, couleur et aspect)- Vérifier que la forme, couleur et aspect du produit correspondent à la catégorie de l'étiquetage- Vérifier que l'étiquetage précise ou non le traitement du produit- Contrôler le calibrage du produit, la maturité, le taux de sucre- Goûter les produits en vue d'identifier la conformité de leurs propriétés et caractéristiques- Couper les produits pour vérifier l'état à l'intérieur (produits sensibles au froid)- Tester les produits (dureté) de façon tactile- Ecouter le bruit, la résonance des produits pour valider leur état- Défaire les emballages des produits pour regarder leur état- Identifier si les produits ont leur emballage d'origine

	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier le taux d'humidité des produits verts (à préciser par l'UNCGFL) - Vérifier que la coupe d'un produit est fraîche - Vérifier la fermeté des produits (produits "capotés" notamment) (à préciser par l'UNCGFL) - Vérifier que les produits ne marquent pas (aspect non flétri) - Vérifier la DLC et la température en fonction de la durée de vie du produit - Vérifier la DLC en fonction de la catégorie des produits - Identifier si le mode de conservation des produits est respecté - Réaliser un contrôle renforcé (contrôle sur un nombre plus important de colis) si nécessaire - Noter sur la feuille palette les contrôles renforcés réalisés - Utiliser les fiches produit comme référence lors des contrôles - Vérifier qu'il n'y ait pas de corps étrangers dans les produits (insectes, animaux, autres...) - Isoler les produits non conformes en attente de reprise, de destruction ou de déclassement
<p>Résultats : Des produits conformes aux normes et à la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité et aux engagements spécifiques en matière de qualité Des contrôles rigoureux, poussés, si nécessaire, sur tous les produits réceptionnés</p>	

REFERENTIEL METIER

« Agréeur » Secteur alimentaire

DOMAINE D'ACTIVITE : EFFECTUER LE SUIVI DES MARCHANDISES	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - La fiche de retour, fiche de non-conformité - Les avoirs - Les clients : demandes, préférences, caractéristiques - Le certificat de destruction - Le bon de reprise - Les horaires des arrivées - Les modalités de stockage des produits - Les caractéristiques du matériel de stockage - L'organisation de l'entrepôt - Les modalités de travail des préparateurs - Les procédures pour réaliser un inventaire 	<ul style="list-style-type: none"> - Alerter le service compétent en cas de maturation avancée des marchandises - Rédiger la fiche de retour ou de non-conformité - Transmettre une fiche de retour à l'expéditeur des marchandises - Réaliser un nouvel agréage sur la marchandise abîmée, ou rendue par un client - Contacter un commissaire de saisie pour valider les produits abîmés ou destinés à la destruction - Envoyer le certificat de destruction à l'expéditeur pour l'informer de la destruction des marchandises - Proposer de réexpédier au fournisseur, de détruire ou de conserver une marchandise non conforme - Rédiger ou demander un avoir à transmettre au client - Noter les commentaires sur la fiche de non-conformité - Rédiger un bon de reprise pour le fournisseur - Noter le motif de destruction - Assurer la rotation des produits lors de la vente - Identifier en fonction de la fraîcheur, de la maturité, de la coloration, les produits qui doivent être vendus en priorité - Respecter les horaires et échéances - Stocker les produits en fonction de la famille, compatibilité, température, circuit de préparation - Disposer les produits dans l'entrepôt en fonction de leur nature

	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier que les étiquettes des produits soient visibles - Vérifier que les produits les plus vendus soient facilement accessibles - Décider de l'emplacement des produits dans l'entrepôt - Contrôler la propreté du magasin en collaboration avec les responsables d'entrepôt - Vérifier régulièrement la température des chambres froides - Participer à l'inventaire physique
<p>Résultats : Un suivi précis des produits de leur entrée jusqu'à leur vente Une bonne rotation des produits dans l'entrepôt Des clients satisfaits des marchandises proposées, fidélisés</p>	