
**Services de livraison frigorifiques
indirects sous température dirigée —
Transport terrestre de colis
comprenant un transbordement**

*Indirect, temperature-controlled refrigerated delivery services —
Land transport of parcels with intermediate transfer*

iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 23412:2020

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/40a4a26a-1d40-425a-9e7a-695be465487d/iso-23412-2020>



iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 23412:2020

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/40a4a26a-1d40-425a-9e7a-695be465487d/iso-23412-2020>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2020

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en œuvre, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Genève
Tél.: +41 22 749 01 11
Fax: +41 22 749 09 47
E-mail: copyright@iso.org
Web: www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos	v
Introduction	vi
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	2
4 Définition du service de livraison sous température dirigée et communications	6
4.1 Attributs du service de livraison frigorifique	6
4.2 Nom du service de livraison frigorifique	6
4.3 Licence commerciale pour les prestataires de services	7
4.4 Coordonnées du prestataire de services et du service clientèle	7
4.5 Température du service de transport du service de livraison frigorifique	7
4.5.1 Généralités	7
4.5.2 Colis de produits frais	7
4.5.3 Colis de produits congelés	7
4.6 Modalités acceptées pour les colis réfrigérés	8
4.6.1 Généralités	8
4.6.2 Articles non acceptés pour le transport par le prestataire de services	8
4.6.3 Zones de réception des colis réfrigérés et zones de livraison à/retrait par un destinataire des colis réfrigérés	8
4.6.4 Jours et heures ouvrables du service de livraison frigorifique	8
4.6.5 Heures et jours d'ouverture pour les sites de réception et de livraison	8
4.6.6 Délais de livraison standards (heures/jours)	8
4.6.7 Non-livraison de colis réfrigérés, y compris les durées de mise en instance, la gestion des retours et rappels	9
5 Réseau de transport	9
5.1 Généralités	9
5.2 Plan d'acheminement	9
5.3 Demande et ressources disponibles	10
5.4 Sites d'exploitation	10
5.4.1 Généralités	10
5.4.2 Personne responsable	10
5.4.3 Transport	11
6 Informations échangées entre le prestataire de services et l'utilisateur	11
6.1 Informations documentées	11
6.2 Informations à demander à l'utilisateur	11
6.3 Confirmation de l'utilisateur	12
6.4 Informations à fournir par le prestataire de services	12
7 Colis réfrigérés	12
7.1 Réception de colis réfrigérés	12
7.2 Étiquetage, marquage et informations visibles	12
7.3 Transfert de colis réfrigérés dans un compartiment frigorifique ou une chambre froide	13
7.4 Transfert de colis réfrigérés entre des compartiments frigorifiques et/ou des chambres froides	13
7.5 Stockage temporaire de colis réfrigérés sur les sites d'exploitation	13
7.6 Tri géographique des colis réfrigérés	14
7.7 Livraison au destinataire	14
8 Informations échangées entre le prestataire de services et le destinataire	14
8.1 Informations à obtenir auprès du destinataire lors de la livraison du colis réfrigéré	14
8.2 Informations à obtenir auprès du destinataire lors du retrait par celui-ci du colis réfrigéré sur un site d'exploitation	15

8.3	Informations à fournir par le prestataire de services lors de la livraison du colis réfrigéré.....	15
8.4	Informations à fournir par le prestataire de services lors du retrait par un destinataire du colis réfrigéré sur un site d'exploitation.....	15
9	Conditions applicables aux sites d'exploitation, compartiments frigorifiques, chambres froides et matériaux réfrigérants.....	15
9.1	Site d'exploitation.....	15
9.1.1	Sécurité sur le site d'exploitation.....	15
9.1.2	Protection contre des conditions extérieures.....	16
9.2	Compartiments frigorifiques.....	16
9.2.1	Généralités.....	16
9.2.2	Surveillance de la température d'un compartiment frigorifique.....	16
9.3	Entrepôts frigorifiques.....	17
9.3.1	Généralités.....	17
9.3.2	Surveillance de la température des chambres froides sur les sites d'exploitation.....	17
9.4	Matériaux réfrigérants.....	18
9.5	Entrepôts frigorifiques pour matériaux réfrigérants.....	18
9.5.1	Généralités.....	18
9.5.2	Surveillance de la température des chambres froides pour matériaux réfrigérants.....	18
10	Instructions de travail et modes d'emploi.....	19
10.1	Généralités.....	19
10.2	Instructions de travail.....	19
10.2.1	Généralités.....	19
10.2.2	Manutention de colis réfrigérés.....	19
10.3	Instructions de travail concernant le transfert des colis réfrigérés.....	20
10.4	Mode d'emploi du compartiment frigorifique.....	20
10.5	Mode d'emploi pour le pré-refroidissement et la pré-congélation des compartiments frigorifiques.....	21
10.6	Mode d'emploi des chambres froides sur les sites d'exploitation.....	21
10.7	Mode d'emploi des matériaux réfrigérants.....	21
10.8	Mode d'emploi des chambres froides pour matériaux réfrigérants.....	22
11	Personnel.....	22
11.1	Programme de formation.....	22
11.2	Formation supplémentaire.....	23
11.3	Conducteurs.....	23
12	Surveillance et amélioration du service de livraison frigorifique.....	23
12.1	Réseau de transport.....	23
12.2	Retards et non-livraisons dans les délais standards.....	24
12.3	Surveillance et enregistrement de la température du réseau de transport.....	24
12.3.1	Surveillance de la température.....	24
12.3.2	Enregistrement de la température.....	25
12.4	Contrôle de la température dans le réseau de transport.....	25
12.5	Contrôles de la qualité des opérations de service de livraison frigorifique.....	26
	Annexe A (informative) Lignes directrices d'utilisation supplémentaires.....	27
	Annexe B (informative) Facteurs à considérer pour le transport de colis réfrigérés contenant des denrées alimentaires.....	33
	Bibliographie.....	35

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (IEC) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier, de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir www.iso.org/directives).

L'attention est attirée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir www.iso.org/brevets).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la nature volontaire des normes, la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir www.iso.org/avant-propos.

Le présent document a été élaboré par le comité de projet ISO/PC 315, *Services de livraison frigorifiques indirects, à régulation de la température — transport terrestre de colis comprenant un transbordement*.

Il convient que l'utilisateur adresse tout retour d'information ou toute question concernant le présent document à l'organisme national de normalisation de son pays. Une liste exhaustive desdits organismes se trouve à l'adresse www.iso.org/fr/members.html.

Introduction

0.1 Pourquoi élaborer le présent document?

Ces dernières années, le nombre de services de livraison frigorifiques sous température dirigée s'est accru en réponse au besoin croissant de livraison de marchandises sensibles à la température sous forme de colis de produits frais et de colis de produits congelés. Ces services de livraison frigorifiques sous température dirigée ont été modelés sur les services postaux et de distribution classiques afin de soutenir le développement du commerce électronique.

Ces types précis de services de livraison frigorifiques sous température dirigée peuvent contribuer à la capacité des producteurs de denrées alimentaires locaux de développer leur activité et de multiplier leurs canaux de vente.

Les services de livraison frigorifiques sous température dirigée peuvent représenter une option abordable pour l'envoi de colis de produits frais et de produits congelés ne nécessitant pas l'ajout de matériaux réfrigérants à l'intérieur des colis. En raison de la tendance globale à se tourner vers le commerce en ligne en ce qui concerne les industries alimentaires, plusieurs pays commencent à mettre en place des services de livraison frigorifiques sous température dirigée de cette nature.

Une nouvelle croissance des services de livraison frigorifiques est attendue dans d'autres pays. La nécessité d'élaborer des normes et de bonnes pratiques dans ce domaine est donc reconnue. Cependant, compte tenu de la sensibilité aux températures des marchandises transportées et des règles spécifiques en matière de sécurité alimentaire, il peut être nécessaire de reconnaître que les normes existantes en matière de sécurité alimentaire ou de transport frigorifique ne sont pas suffisantes pour couvrir les spécificités de cette nouvelle activité.

0.2 Quels sont les objectifs du présent document?

Le présent document définit les exigences applicables aux prestataires de services de livraison frigorifiques pour améliorer la qualité et la cohérence de leurs services, tant pour la réception de colis réfrigérés que pour leur envoi par le biais de ces services.

De plus, le présent document vise à servir de ligne directrice aux prestataires de services pour renforcer la sécurité des consommateurs grâce à un contrôle total de la chaîne du froid pendant la prise en charge du colis réfrigéré par le prestataire de services de livraison frigorifiques.

Les informations que le prestataire de services de livraison frigorifiques est tenu de fournir à l'utilisateur de ses services via le présent document (voir [Article 4](#)) pourraient aider cet utilisateur à faire un choix plus éclairé lors de la sélection d'un service de livraison frigorifique sous température dirigée, et pourraient globalement améliorer la confiance des consommateurs qui utilisent de tels services.

0.3 Quel service le présent document cible-t-il?

Les utilisateurs d'un service de livraison peuvent choisir des plages de températures du service parmi différentes offres de services frigorifiques qui correspondent à leur marchandise. Les exigences du présent document se concentrent sur le service fourni grâce au contrôle de température et sur les processus de contrôle de température dans le cadre du service de livraison frigorifique offert. Il incombe au prestataire de services de décider des plages de températures exactes du service de livraison frigorifique offert et des modalités applicables aux différentes plages de température des colis réfrigérés transportés. Les températures et modalités peuvent varier en fonction du pays dans lequel le service de livraison frigorifique fonctionne et ne sont donc pas traitées dans le présent document.

Le domaine d'application du présent document couvre le transport de colis individuels par des services de livraison frigorifiques où la température des marchandises peut être associée à la température de l'environnement du colis. Les exigences du présent document se concentrent davantage sur le contrôle de la température du service que sur la température de la marchandise elle-même. Par conséquent, il n'est pas nécessaire d'ouvrir chaque colis réfrigéré pour surveiller la température des marchandises.