

|              |                  |                   |
|--------------|------------------|-------------------|
| <b>Sysco</b> | <b>PROCEDURE</b> | Code : SF_P_SA_05 |
|              |                  | Version : 1       |
|              |                  | Date : 05/02/2021 |

**TITRE**

**TRAITEMENT DES NON-CONFORMITES,  
GESTION DES ACTIONS CORRECTIVES ET  
PREVENTIVES**

|                 | <b>Emetteur :</b>   | <b>Approbateur :</b>  |
|-----------------|---|---|
| <b>Fonction</b> | Responsable Qualité<br>Hygiène HACCP  | Directeur Méthodes et Support<br>Opérations   |
| <b>Nom</b>      | I. THIZY<br> | G. OLIVIER<br> |
| <b>Visa</b>     |   |   |

L'exemplaire comportant les « visas » est détenu par le service Qualité hygiène HACCP.

**NATURE DES MODIFICATIONS**

| <b>Version</b> | <b>Date</b> | <b>Motifs de la mise à jour</b> |
|----------------|-------------|---------------------------------|
| 01             | 05/02/2021  | Harmonisation Sysco             |

**DIFFUSION**

Le document en version papier ne fait pas l'objet d'une mise à jour. La version en vigueur est accessible dans la base documentaire

## **1. OBJET ET DOMAINES D'APPLICATION**

Cette procédure a pour objet de préciser les dispositions prises par l'entreprise pour assurer la maîtrise des non-conformités « constatées et potentielles » et la mise en œuvre d'actions correctives et préventives.

L'objectif de la procédure est de mettre en évidence toute non-conformité ayant une incidence sur la sécurité des denrées alimentaires et d'en déduire d'éventuels besoins ou opportunités d'amélioration.

## **2. DEFINITIONS**

### **▪ Non Conformité (NC)**

Une Non-Conformité est un risque potentiel ou constaté sur la qualité des produits vendus par l'entreprise (rupture de la chaîne du froid, contamination, ...) au cours des différents process ou écart important constaté entre la théorie (processus ou exigences d'hygiène et de sécurité des aliments interne à Sysco France) et la réalité.

Le but est de mettre en évidence tout dysfonctionnement interne à SYSCO avec une conséquence sur la sécurité des produits et nécessitant une amélioration des process concernés. Afin de suivre les améliorations apportées sur le process en cause, une fiche d'amélioration est ouverte.

Les Non-Conformités constatées sont le résultat d'un problème ayant eu ou qui pourrait avoir une incidence directe sur la sécurité des denrées alimentaires au niveau :

- ✓ des dépôts, camions de livraison et navettes

ex : site non hermétique à la pénétration de rongeur, panne froid ayant une incidence sur la température des produits, panne des évaporateurs ou groupes et réparations réalisées trop tardivement, température de produits constatée comme non conforme au cours des opérations logistiques, développement de microorganismes au cours des opérations internes rendant insalubre le produit, absence de maîtrise des dates de vérification des thermomètres, camions constatés régulièrement sales...

- ✓ du siège, des fournisseurs ou des clients

ex : non application des processus définis en interne, problèmes récurrents rencontrés sur certains produits, livraison de produits périmés malgré les instructions de vigilance, emballage non hermétique, étiquette produit non conforme et non constatée à la réception, dysfonctionnement lors d'un retrait/rappel...

- ✓ du personnel

ex : mauvaises connaissances des bonnes pratiques, protocoles prévus non adaptés, non connaissance des indicateurs de qualité, formation du personnel pas à jour, mauvaise utilisation des documents...

- ✓ Bris de verre

Lors de bris de néons ou verrine, une fiche d'amélioration doit être ouverte, dans le but de tracer l'anomalie.

Les écarts résultant de Non-Conformités sont palliés via des **actions correctives (AC)**.

Les Non-Conformités potentielles sont évitées via des **actions préventives (AP)**.

De même, lors d'un audit interne, un point jugé non satisfaisant ayant une conséquence sur la sécurité des produits fera l'objet d'une ouverture de fiche d'amélioration.

(ex : absence d'enregistrements des températures, absence de certificat ou de rapport prestataire, non respect des contrats par les prestataires de nettoyage ou dératisation...)

### **▪ Responsable Qualité Hygiène HACCP (RQHACCP)**

L'équipe Qualité Hygiène HACCP enregistre les fiches d'amélioration et transfère les informations vers le service en charge du traitement de la NC.

### **▪ Suivi des écarts SF\_E\_SA\_03**

Le tableau de suivi des écarts est un document informatique Excel qui rassemble les différentes NC rencontrées lors des divers audits et les fiches d'amélioration, avec leurs actions correctives et les suivis correspondants. Ce document servira de base pour les réunions d'amélioration afin d'analyser les NC et faire le nécessaire pour éviter leur renouvellement.

Il existe un tableau de suivi des écarts pour chaque région, ainsi qu'un tableau spécifique pour les services centraux (siège).

Afin d'assurer un suivi régulier des fiches d'amélioration, des réunions intermédiaires peuvent être organisées entre le service qualité et autres services. Cela contribue au système d'amélioration continue en apportant des actions correctives et préventives aux NC les plus rencontrées.

### **3. DESCRIPTION**

#### **▪ Logigramme**

