

Pour toute création d'un **litige SAP sous le motif 15 (Qualité)** (ex-Brake) ou **remplissage d'une fiche réclamation** (ex-Davigel), il est primordial de :

- Récupérer les **éléments de traçabilité** : code **produit**, **quantités concernées**, lot fournisseur, DLC/DDM, Estampille sanitaire en cas de produit d'origine animale et idéalement une copie de l'étiquette et/ou de la facture.
- Détailler ensuite le **motif** de la remontée client (7 motifs possibles – Voir « Motifs Litiges... » ci-dessous).

Les pièces jointes (photos, mails clients...) doivent être enregistrées dans SAP ou envoyées à l'adresse mail qualite@sysco.com.

MOTIFS LITIGE SAP ET INFORMATIONS IMPORTANTES



- 1- Problème santé client
- 2- Corps étranger
- 3- Analyse Non Conforme



Déclenchement systématique d'une alerte qualité
(voir « Focus Alerte qualité » ci-après)

4- Étiquetage

- S'assurer que la non-conformité concerne l'étiquette fournisseur et non l'étiquette préparation
- Préciser la non-conformité d'étiquetage (ex : absence étiquette carton)

5- Calibre-Poids

- Vérifier si la non-conformité concerne un produit en poids variable ou poids fixe
- S'il s'agit d'un poids variable, s'assurer, avant de réaliser le litige, que la fourchette de poids n'est pas respectée

6- Conditionnement

- Détailler la non-conformité (sous-vide défectueux, nombre de pièces non conformes...)

7- Aspect, Goût, Odeur

- Détailler la non-conformité
- Vérifier que les conditions de stockage et de mise en œuvre chez le client sont conformes à celles préconisées sur la fiche technique

Si la **quantité** de produits concernée est **importante** ou que le **client** est « **menaçant** », une **alerte qualité** doit être déclenchée.
(voir « Focus Alerte qualité » ci-après)

FOCUS ALERTE QUALITÉ

	Cas 1	Cas 2
Litiges concernés ?	Le litige qualité peut avoir un impact sur la santé du consommateur : 1- Problème santé client 2- Corps étranger 3- Analyse non-conforme	1- Le litige porte sur une quantité importante de produit. 2- Le litige est intervenu chez un client « sensible » et/ou menace la relation commerciale ou l'image de l'entreprise
Quelles informations collecter ?	- Circonstances détaillées - Nombre de personnes malades ou blessées - Consultation médicale / Hospitalisation ? - Photo corps étranger - DDPP alertée	Circonstances de la découverte de l'anomalie.
	Demander au client les différentes preuves (bulletin analyse, courrier client, corps étranger à conserver...)	
Transmission litige au service qualité sous 24h MAX	La transmission du litige se fait : - en automatique via SAP (Équipe ex-Brake) - avec la fiche de réclamation via qualite@sysco.com (Équipe ex-Davigel) + alerte par téléphone (02.35.04.76.00)	