

Ce document est destiné aux agents de retour ou à toute personne du service logistique qui assure cette fonction.

Dans le cadre de la procédure SF_P_QP_05 « Blocage, retrait, rappel », le rôle de l'Agent de retour est d'isoler les quantités reprises chez les clients par le chauffeur-livreur en :

- identifiant parmi les produits repris chez les clients ou refusés par les clients, les produits qui font l'objet d'un retrait ou d'un rappel
- s'assurant que ces produits sont effectivement identifiés, bloqués de telle sorte qu'ils ne puissent pas être remis à la vente.

Le fichier de suivi des blocages qualité est à disposition dans le SharePoint « SYSFR Hygiène HACCP » (<https://sysco.sharepoint.com/sites/HygieneHACCP/>) (mise à jour mensuelle)

→ L'agent de retour contrôle la présence du produit faisant l'objet d'un retrait ou d'un rappel parmi les produits retournés. S'il en trouve, il les met sur une palette isolée. Il s'assure d'obtenir le BRM (Bon Retour Marchandise) correspondant.

L'agent de retour identifie les quantités réellement reprises chez les clients à l'aide du motif indiqué sur le BRM, des indications reçues du Responsable Transport et de l'étiquette collée sur les cartons.



Il vérifie l'application par le chauffeur des étiquettes « **Produits faisant l'objet d'un retrait/rappel** » SF_I_QP_03 sur chaque produit repris.

Il vérifie la traçabilité du produit repris : le N° de lot, la DLC ou DDM ainsi que toutes les informations transmises dans le « Document de blocage retrait rappel ».

Si le produit **n'appartient pas au lot concerné** et que le carton est en bon état et fermé, il le remet en stock suivant les instructions du document « Devenir des refus et des reprises » (SF_I_LO_05).

ATTENTION :

Un produit concerné par un retrait ou un rappel n'est jamais remis en stock

IMPORTANT : Les produits faisant l'objet d'un retrait ou d'un rappel doivent impérativement être enregistrés lors de leurs retours dans le magasin 800 (F24) ou SRR/FRR (D24), en association avec le n° SAP du litige client.