

Sysco	PROCEDURE	Code : SF_P_LO_01
		Version : 1
		Date : 01/07/2020

TITRE**Contrôles à réception**

	Emetteur :	Approbateur :
Fonction	Responsable Qualité Hygiène HACCP	Directeur Méthodes et Supports Opérations
Nom	I. THIZY 	G. OLIVIER 
Visa		

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

NATURE DE LA DERNIERE MODIFICATION

Version	Date	Objet de la modification
01	01/07/2020	Harmonisation de la procédure de contrôles à réception chez Sysco France

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

Elle permet de définir les 6 contrôles minimum à réaliser à chaque réception et comment réagir en cas d'anomalie.

Les 6 contrôles :

- ❶ Les documents
- ❷ La température
- ❸ Les emballages, conditionnements et produits
- ❹ L'étiquetage des produits
- ❺ Les quantités
- ❻ Contrôles physiques

2 LES OUTILS et DOCUMENTS

- Thermomètres. Il doit y avoir au moins 2 thermomètres à sonde par dépôt (date d'étalonnage valide) pour vérification des températures des produits entre unités de vente ou à cœur si besoin (contrôle approfondi).
- Lingette désinfectante à usage unique, adaptée au milieu alimentaire, utilisée pour le nettoyage des sondes des thermomètres.
- Affichages sur les quais de réception : instructions, affiches (Cf. la fiche de maîtrise documentaire Sysco)
- Relevé de température des produits réceptionnés (SF_E_R1_01) : document pour l'enregistrement des températures à réception
- Contrôle approfondi des températures (T° à cœur) en réception (SF_E_R1_03) : document pour l'enregistrement des températures prises à cœur lors d'une détection d'anomalie de température à réception d'un camion

3 DEFINITIONS

DLC : Date Limite de Consommation

La DLC indique une limite impérative. Elle s'applique à des denrées microbiologiquement très périssables, et, qui, de ce fait, sont susceptibles, après une courte période, de présenter un danger immédiat pour la santé humaine. Les produits dont la DLC est dépassée doivent impérativement être retirés de la vente.

La DLC s'exprime sur les conditionnements par la mention « **À consommer jusqu'au...** » suivie de l'indication du jour et du mois ou d'une référence à l'endroit où cette date figure sur l'étiquetage.

DDM : Date de Durabilité Minimale / DLUO : Date Limite d'Utilisation Optimale

La DDM, terme qui a remplacé la DLUO, n'a pas de caractère impératif. Une fois la date passée, la denrée peut avoir perdu une partie de ses qualités spécifiques, sans pour autant présenter un risque pour celui qui la consommerait.

La DDM est exprimée sur les conditionnements par la mention « **À consommer de préférence avant le...** » complétée par l'une des indications suivantes ou par une référence à l'endroit où cette indication figure sur l'étiquetage :

- Jour et mois pour les produits d'une durabilité inférieure à 3 mois ;
- Mois et année pour les produits d'une durabilité comprise entre 3 et 18 mois ;
- Année pour les produits d'une durabilité supérieure à 18 mois.

4 CONTROLES A RECEPTION

4.1 Schéma général

Qui	Quoi	Commentaires
Resp. Réception	Contrôle des documents	Contrôles à réaliser en présence du chauffeur
Réceptionnaire	Donner l'ordre au chauffeur de se mettre à quai	
Réceptionnaire	Dès l'ouverture des portes, réaliser les contrôles à réception	Cf. : instructions et affiches sur les contrôles à réception
	<pre> graph TD A[Contrôle des documents] --> B[Donner l'ordre au chauffeur de se mettre à quai] B --> C[Dès l'ouverture des portes, réaliser les contrôles à réception] C --> D{Tous les contrôles sont conformes ?} D -- oui --> E[La marchandise peut entrer en stock] D -- non --> F{Anomalies mineures ?} F -- oui --> G[Le réceptionnaire ou son responsable appelle l'approvisionneur pour décider si la marchandise doit être acceptée] F -- non --> H{Anomalies majeures ?} H -- oui --> I[Le réceptionnaire ou son responsable refuse la marchandise et prévient l'approvisionneur] I --> J[Le réceptionnaire saisit le litige sur SAP et prévient le Responsable Sécurité des Aliments et les Chargés qualité produits] </pre>	<p>Anomalie mineure : refus non systématique de la marchandise car le produit reste commercialisable.</p> <p>Cas particulier de détection de produit à nu : informer la Direction Qualité et DD (Responsable Sécurité des Aliments et Chargés qualité produits) du problème pour évaluation de l'anomalie et action auprès du fournisseur</p> <p>Anomalie majeure : marchandise à refuser systématiquement car le produit est non commercialisable.</p> <p>Toute anomalie est signalée sur la lettre de voiture, le bon de livraison en spécifiant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ le nom du réceptionnaire ✓ la signature du réceptionnaire ✓ la date ✓ le cachet de l'entreprise ✓ le produit concerné (code + nom du produit) ✓ la quantité concernée (supports, colis, UVC) ✓ le motif du litige (casse, manquant, excédent, inversion, problème ...) <p>Ces documents doivent être contresignés par le chauffeur (inclus nom et prénom).</p> <p>En cas de refus du chauffeur de signer la réserve, le notifier sur la lettre de voiture.</p>

4.2 Les 6 contrôles à réaliser

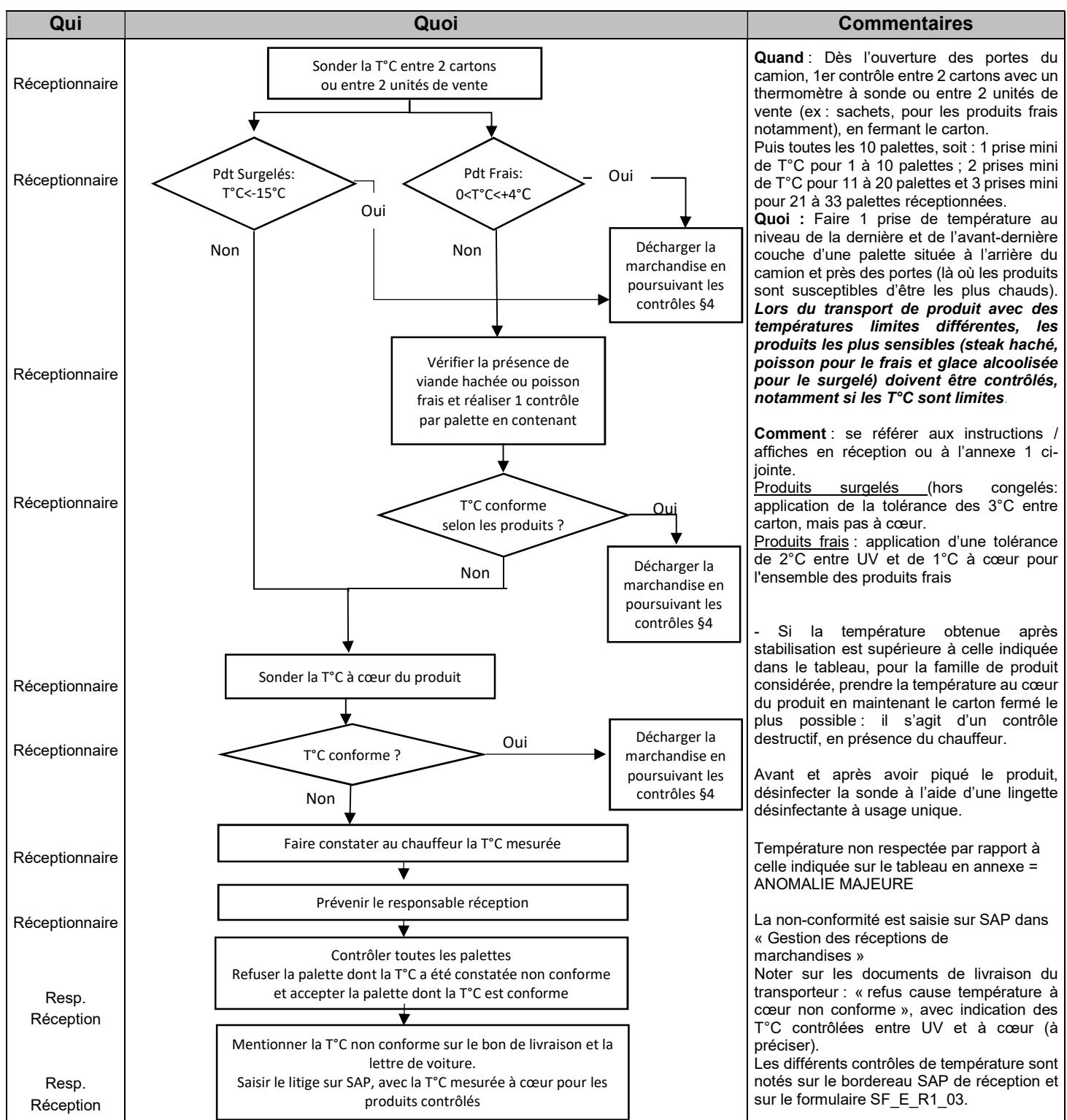
4.2.1 Contrôle des documents

Une réception d'un produit ne peut être réalisée sans le bon de livraison du fournisseur. Au cas où le transporteur se présenterait sans le bon de livraison, le document peut éventuellement être faxé par le fournisseur le jour même, afin de procéder à la réception aux horaires d'ouverture de la réception.

Les bons de livraison du fournisseur et les bordereaux de transport (lettre de voiture / CMR) doivent correspondre aux bordereaux de réception (ex-Brake) ou à la liste prévisionnelle des entrées de marchandise (ex-Davigel). Lorsqu'un écart est constaté, les données sont vérifiées avec l'approvisionneur. Tout écart entre les quantités réellement reçues et les quantités annoncées par le fournisseur et/ou transporteur doit être mentionné pour déceler les anomalies (manquants, excédents, erreur de destinataire, erreur de date de livraison, problème de poids annoncé, ...) et effectuer les régularisations de stock et comptables correspondantes.

4.2.2 Contrôle de la température (hors épicerie)

Dans tous les cas, le réceptionnaire est **responsable** de la température des produits frais ou surgelés entrés en stock.



- Document à compléter :

- Formulaire SF_E_R1_03 RELEVE DE TEMPERATURES DES PRODUITS RECEPTIONNES

4.2.3 Contrôle des emballages, conditionnements et produit

A l'ouverture des portes du camion, le réceptionnaire réalise un contrôle visuel sur les produits :

	Etape de contrôle	Critères à surveiller (non exhaustifs)
1.	Intégrité des emballages (carton, fardeau, ...)	Cartons déchirés, écrasés, Etat de propreté (absence de tâches, coulures, ...)
2.	Intégrité des unités de vente (barquettes, boîtes, sachets...)	Barquettes gonflées, déchirées, problème de soudures des sachets Conerves rouillées, oxydées, becquées Sacs percés, tâchés Poches dessouvidées, ... Présence d'insectes à l'extérieur des sacs (légumes et fruits secs)
3.	Aspect du produit alimentaire <i>Si visible directement ou après ouverture de l'emballage en cas de doute</i>	Présence de moisissures Présence de couleurs suspectes Présence d'insectes à l'intérieur des sacs (légumes et fruits secs)
4.	Détection de produits à nu <i>↳ Remonter l'information à la Direction Qualité et DD (Responsable Sécurité des Aliments et Chargés qualité produits) avec si possible des photos pour évaluation de l'anomalie et action auprès du fournisseur</i>	Emballage ne remplissant plus son rôle de protection (feuille de papier alimentaire envolé, ne protégeant plus le produit dans son intégralité...par ex sur les fromages) Emballage absent (Nb : hors produits de salaison non tranchés car la peau fait office d'emballage selon le code des usages)

Exemples d'anomalies majeures :

- Produit dessouvidé, produit/carton abîmé.
- Problème d'aspect : présence de glace, produits collés entre eux, couleur suspecte, présence d'insectes, boîtes bombées, becquées ...

4.2.4 Contrôle de l'étiquetage

Le réceptionnaire vérifie la présence de l'ensemble des mentions légales sur l'étiquette de l'unité de vente selon l'affiche « Modèle général d'étiquette ».

Exemples d'anomalies majeures :		
ANOMALIES MAJEURES	<ul style="list-style-type: none"> - Pas d'étiquette ou mentions légales incomplètes sur l'unité de vente. - Pas d'étiquette en français - Origine non respectée par rapport à l'origine indiquée dans le libellé produit - DDM/DLUO/DLC dépassée 	 <p><u>Action à mener :</u> Refus des produits Informer le la Direction Qualité et DD (Responsable Sécurité des Aliments et Chargés qualité produits) et le service Approvisionnement Saisir le litige sur SAP.</p>

- Sites ex-Brake :

Cas particulier de la DLC / DDM / DLUO :

Format de saisie de la DLC / DDM / DLUO :

Pour chaque référence réceptionnée, il faut noter et saisir informatiquement les DLC/DDM/DLUO pour chaque produit.

La DDM/DLUO ou la DLC est saisie en jour/mois/année ---.-- (ex : 21.01.19)

Si la DDM/DLUO est indiquée en mois année sur l'étiquette, il est impératif de saisir 28---. (ex : 28.01.2020)

Produits sans DLC / DLUO / DDM:

Certains produits d'épicerie tels que le vinaigre, le vin, le sucre ou le sel ne sont pas soumis à l'obligation d'indication de DLUO. Pour ces produits, saisir informatiquement la date de réception + 1 an.

Palettes avec plusieurs DLC / DLUO / DDM:

Lors de réception d'une référence avec multi-DLC/DLUO, la DLC ou DLUO la plus courte est saisie sur SAP, comme donnée de stock, associée à la palette.

➤ **Sites ex-Davigel :**

Se référer à la consigne de poste CPS30 « Règles de saisie des données de traçabilité »

4.2.5 Contrôle des quantités

Le réceptionnaire vérifie la référence du produit et les quantités réceptionnées par rapport à la quantité commandée :

	Type d'anomalie	Actions à mener lors du constat de l'anomalie
ANOMALIE MAJEURE	Non-respect du nombre d'unités par colis : le produit est vendu au colis	La marchandise est à refuser car le produit est non commercialisable. Saisir le litige sur SAP.
ANOMALIE MINEURE	Quantité reçue supérieure à celle commandée.	L'approvisionneur décide s'il a besoin du surplus et modifie la commande sous sa responsabilité. Si le surplus est refusé par l'approvisionneur, il ne faut réceptionner que la quantité qui a été commandée. Saisir le litige sur SAP.
	Quantité reçue inférieure à celle commandée.	L'anomalie est notée sur les documents du transporteur et l'information est transmise à l'approvisionneur lorsque l'écart est supérieur à 10%.
	Pour les viandes fraîches, la somme des poids nets des sachets est différente du poids net du carton (produits détaillés).	Saisir le litige sur SAP et informer la Direction Qualité et DD (Responsable Sécurité des Aliments et Chargés qualité produits) et le service Approvisionnement.
	Non-respect du nombre d'unités par colis : le produit est détaillé	

4.2.6 Contrôles physiques

Le réceptionnaire vérifie de façon générale l'état du camion et des palettes.

Etape de contrôle	Critères à surveiller (non exhaustifs)
Contrôle global du camion	Présence d'odeur suspecte pouvant se retrouver sur les produits. L'intérieur du camion, s'il est sale.
Contrôle global sur palettes	Présence d'odeur suspecte Présence d'insecte rampant ou volant Présence d'humidité Présence de gouttelette et/ou givre important sur le film

Exemple d'anomalie majeure : odeur suspecte (ex : marée/moisi) au niveau du camion qui se répercute sur les produits.

Lors de constat d'anomalie, le réceptionnaire fait constater le problème au responsable réception.

5 TRAITEMENT DES DIFFERENTS LITIGES CONSTATES

IMPERATIF : les réceptionnaires doivent travailler **EN PRÉSENCE DU CHAUFFEUR DU TRANSPORTEUR**.

Tout litige constaté doit faire l'objet de prise de réserves immédiates et détaillées sur le bon de livraison et la lettre de voiture, en présence du chauffeur. Si le chauffeur n'est plus présent, les réserves doivent être indiquées de façon précise et détaillées sur le bon de livraison et lettre de voiture laissés par le chauffeur. La lettre de voiture complétée est renvoyée au transporteur en charge du transport.

⌚ Cas d'un refus pour Température non conforme / Transport Franco

Les palettes de produits, contrôlés avec une température non conforme à cœur, sont refusées systématiquement. Le chauffeur repart avec les produits non conformes. En aucun cas les produits ne seront conservés sur le site.

En cas d'impossibilité du transporteur de repartir avec la marchandise, se rapprocher du service Achats pour définir les modalités avec le fournisseur.

ACTIONS :

- Poser des réserves précises et détaillées sur la/les lettres de voiture et le BL.
- Indiquer les températures relevées / palette sur document transporteur (CNR, CMR, Récépissé)
- Informer immédiatement le service Approvisionnement et la Direction Qualité et DD (Responsable Sécurité des Aliments et Chargés qualité produits)

⌚ Cas d'un refus pour Température non conforme / Transport Départ

Le réceptionnaire demande au chauffeur d'informer son entreprise qui mandatera éventuellement un expert pour examiner la marchandise. Il en informe le service Approvisionnement, la Direction Qualité et DD (Responsable Sécurité des Aliments et Chargés qualité produits) et le service Transport.

Les produits sont conservés dans le camion jusqu'à l'arrivée de l'expert sauf si le véhicule est défectueux (défaut de froid). En aucun cas les produits ne seront conservés sur le site. Leur stockage est à la charge du transporteur.

ACTIONS :

- Poser des réserves précises et détaillées sur la/les lettres de voiture et le BL.
- Indiquer les températures relevées / palette sur document transporteur (CNR, CMR, Récépissé)
- Informer immédiatement les services Approvisionnement, Transport et la Direction Qualité et DD (Responsable Sécurité des Aliments et Chargés qualité produits)

Suite à l'inspection de la marchandise, 2 situations peuvent être envisagées :

- **Situation A** : le sinistre implique moins de 10 palettes de produits ou des marchandises peu coûteuses \Rightarrow Absence d'expert mandaté par Sysco
- **Situation B** : le sinistre implique plus de 10 palettes de produits ou des marchandises coûteuses. Présence d'un expert mandaté par Sysco,

A. Absence d'expert :

Afin de pouvoir statuer sur le devenir des produits, la Direction Qualité et DD (Responsable Sécurité des Aliments et Chargés qualité produits) a impérativement besoin des éléments suivants, à transmettre sous 24h :

- Les températures relevées entre UV et à cœur de chacune des références
- Les commentaires relatifs à l'aspect des produits : givre, prise en bloc, texture molle...
- Les photos mettant en avant l'aspect visuel des anomalies constatées
- Les photos des étiquettes et/ou une synthèse des références impliquées avec tous les éléments de traçabilité nécessaires : LOT, DDM/DLUO, estampille du fournisseur...

Tous ces éléments sont à transmettre par mail au service Approvisionnement et service Transport Amont qui communiquera au Responsable Sécurité des Aliments et au chargé qualité produit en charge du dossier.

Avec **l'ensemble des éléments cités ci-dessus** et la réception de résultats d'analyses bactériologiques réalisés éventuellement sur les produits, la Direction Qualité et DD (Responsable Sécurité des Aliments et Chargés qualité produits) communiquera sa décision concernant le devenir des produits.

B. Présence d'expert :

Suivant les quantités et la valeur des marchandises, 2 experts peuvent intervenir : 1 pour le compte du transporteur et 1 autre pour le compte de Sysco.

Soit l'expert mandaté peut venir tout de suite et le chauffeur l'attend au dépôt. Soit l'expert vient plus tard et la marchandise est stockée dans un entrepôt à la charge du transporteur.

- L'expert réalise un dossier complet pour chaque produit concerné par le refus (contrôle de la température à différents niveaux de la palette, enregistrement de température du camion aspect du produit après redescente en froid avec photo, analyses bactériologiques éventuellement).

Le devenir des produits sera décidé par la Direction Qualité et DD (Responsable Sécurité des Aliments et Chargés qualité produits) suivant les données des contrôles réalisés par l'équipe réception du site et des résultats des experts.

➤ ANNEXE 1

Températures limites acceptées à la réception :

Produits en froid négatif				Produit en froid positif			
Type de produit	Glace	Produits surgelés et produits de la pêche congelés	Autres produit congelés	Type de produit	Viande hachée et Poisson Frais	Autres produits frais	Produits d'épicerie
T°C maxi entre carton ou entre UV	-15°C	-15°C	-12°C	T°C maxi entre carton ou UV	+4°C	T°C notée sur l'étiquetage +/- 2°C	Pas de contrôle de T°C
T°C maxi à cœur	-18°C	-18°C	-12°C	T°C maxi à cœur	+3°C	T°C notée sur l'étiquetage +/- 1°C	