

TITRE

Prise en charge par le fournisseur des coûts de rappels de denrées

	Emetteur	Vérificateur	Approbateur
Fonction	Chargées Sécurité Alimentaires et Projet Qualité	Responsable Qualité Hygiène et HACCP	Directeur Qualité
Nom	C.BON	I.THIZY	Y.VALLEE
Visa			

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

NATURE DE LA DERNIERE MODIFICATION

Version	Date	Objet de la modification
01	07.11.11	Création de la procédure
02	01.12.15	Mise à jour de la feuille de calcul des coûts

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 « intranet ».

1. OBJECTIF ET DOMAINE D'APPLICATION :

Un rappel de denrées est mis en œuvre lorsqu'une non-conformité produit est susceptible de porter atteinte à l'intégrité physique des consommateurs : intoxication alimentaire, blocage de denrées par l'Administration, bactériologie non conforme, etc...

Tout rappel implique de nombreux frais à différents niveaux, dans l'entreprise et chez nos clients :

- Temps de travail pour les dépôts et le siège
- Frais administratifs : création de fiches réclamations, appels et fax
- Frais d'affranchissement des courriers
- Destructions de produits avec avoirs
- Eventuellement :
 - Frais d'analyse
 - Préparations culinaires jetées par nos clients [...]

L'objet de cette procédure est de présenter la marche à suivre pour calculer les coûts engendrés par un rappel, établir une facture, la transmettre aux services concernés afin d'obtenir un dédommagement du fournisseur et répartir les sommes aux postes ayant effectué les dépenses dans l'entreprise.

2. RESPONSABILITES

Titres	Responsabilités
Chargée de sécurité alimentaire et Projets Qualité	Quantifier les frais relatifs au nombre d'heures passées par le service Qualité, le nombre de courriers ou fax envoyés, le nombre de retours effectués et tout autres frais engendrés par le rappel ou le retrait de denrée
Service comptabilité	Faire parvenir la facture au fournisseur avec le justificatif du service qualité.
Acheteur	Négocier si besoin la somme avec le fournisseur
Service comptabilité	Attribuer les sommes aux postes indiqués par le service qualité lors de la réception du règlement.

3. PROCESSUS-DESCRIPTION

A l'issue de chaque rappel, La chargée de sécurité alimentaire établit le montant du dédommagement à demander au fournisseur à l'aide des informations suivantes (Cf annexe 1).

- Coûts administratifs personnel du service Qualité
- Coût administratif de l'envoi de l'alerte :
 - Cas de l'externalisation : Facture du Call Center
 - Gestion en interne Coût appel, envoi des courriers, mails, Fax...
- Coût administratif clientèle : Coût lié à la reprise de marchandise et à l'établissement des avoirs
- Autres coûts : frais d'analyse, dédommagement client pour préparations culinaires détruites, bilan aux clients Grands Comptes, coût des étiquettes « produit rappelé » ...

La Chargée de Sécurité Alimentaire transmet la feuille de calcul du coût des rappels à la comptabilité, en informant en copie l'acheteur, le Directeur des Achats, le Directeur Qualité et l'attachée qualité de la catégorie.

Le Service Comptabilité établit la facture correspondante et la transmet au fournisseur avec le justificatif du service qualité. Aucune déduction automatique ne doit être effectuée. Lorsque la date limite de paiement est atteinte, si le fournisseur n'a pas réglé le montant demandé, la comptabilité se rapproche de l'acheteur pour d'éventuelles négociations afin de régulariser la situation.

Lorsque le fournisseur a réglé la facture, le service comptabilité affecte les sommes aux postes indiqués par le service qualité.

4. RISQUES ET CONTROLES

Risques clés	Contrôles principaux
Ne pas affecter une somme aux postes concernés	Contrôle du service Comptabilité
Ne pas demander de dédommagement à l'issue d'un rappel	Un point est réalisé avec la comptabilité en mensuel pour le suivi des refacturations en cas de rappel.

ANNEXE 1 : Feuille de calcul du coût des rappels de denrées