



# PROCEDURE

Code : SF\_P\_QP\_05

Version : 01

Date : 15.03.21

## TITRE

### Blocage, retrait, rappel

	Emetteur :	Approbateur :
Fonction	Responsable Qualité Client Grands Comptes et Marchés Publics	Directeur Qualité
Nom	E. KIENTZ 	Y. VALLEE 
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	15.03.21	Harmonisation de la procédure pour 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. OBJECTIF ET DOMAINE D'APPLICATION :**

Cette procédure définit la marche à suivre et coordonne les actions à mener à différents niveaux de l'entreprise dès lors qu'un retrait ou rappel de denrées est décidé par le Service Qualité.

Cette procédure est déployée dans différentes circonstances :

- Un retrait 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...
- Un rappel est mis en œuvre lorsque les produits non conformes doivent être soustraits des personnes qui les détiendraient, et lorsque ces dernières doivent être alertées des risques encourus si elles ont été exposées ou ont consommé ces produits. Le rappel est décidé en fonction de l'importance du risque potentiel ou avéré pour la santé humaine.
- Chaque retrait ou rappel commence par un blocage du produit dans nos stocks.

La non-conformité peut être détectée en interne dans le cadre de nos contrôles, par nos clients, ou par les autorités compétentes extérieures (DDPP, DGAL...), ou par le fournisseur.

Elle se déroule sous la responsabilité du Directeur Qualité. Le Responsable des Approvisionnements Régional (RAR), les Responsables Télévente (RTV), les Responsables Réceptions (RR) et les agents de retours sont les interlocuteurs du Service Qualité au niveau des dépôts.

L'information est communiquée par le Service Qualité Clients ou par l'Administration, **l'ensemble des salariés concernés s'engage à appliquer les instructions.**

L'objectif est d'assurer un retrait ou un rappel des produits défectueux dans les plus brefs délais.

Lorsque la non-conformité est détectée par une autorité compétente extérieure, la personne du dépôt contactée directement par cette Administration (Directeur d'exploitation (DE) / Responsable d'exploitation (RE) ou Responsable télévente (RTV)) dans le cadre d'une alerte et / ou pour obtenir la liste des destinataires du lot de marchandise incriminé, doit impérativement et immédiatement prévenir le Service Qualité Clients pour assistance.

## **2. GLOSSAIRE:**

**Blocage** : Le blocage d'une marchandise se fait à 2 niveaux :

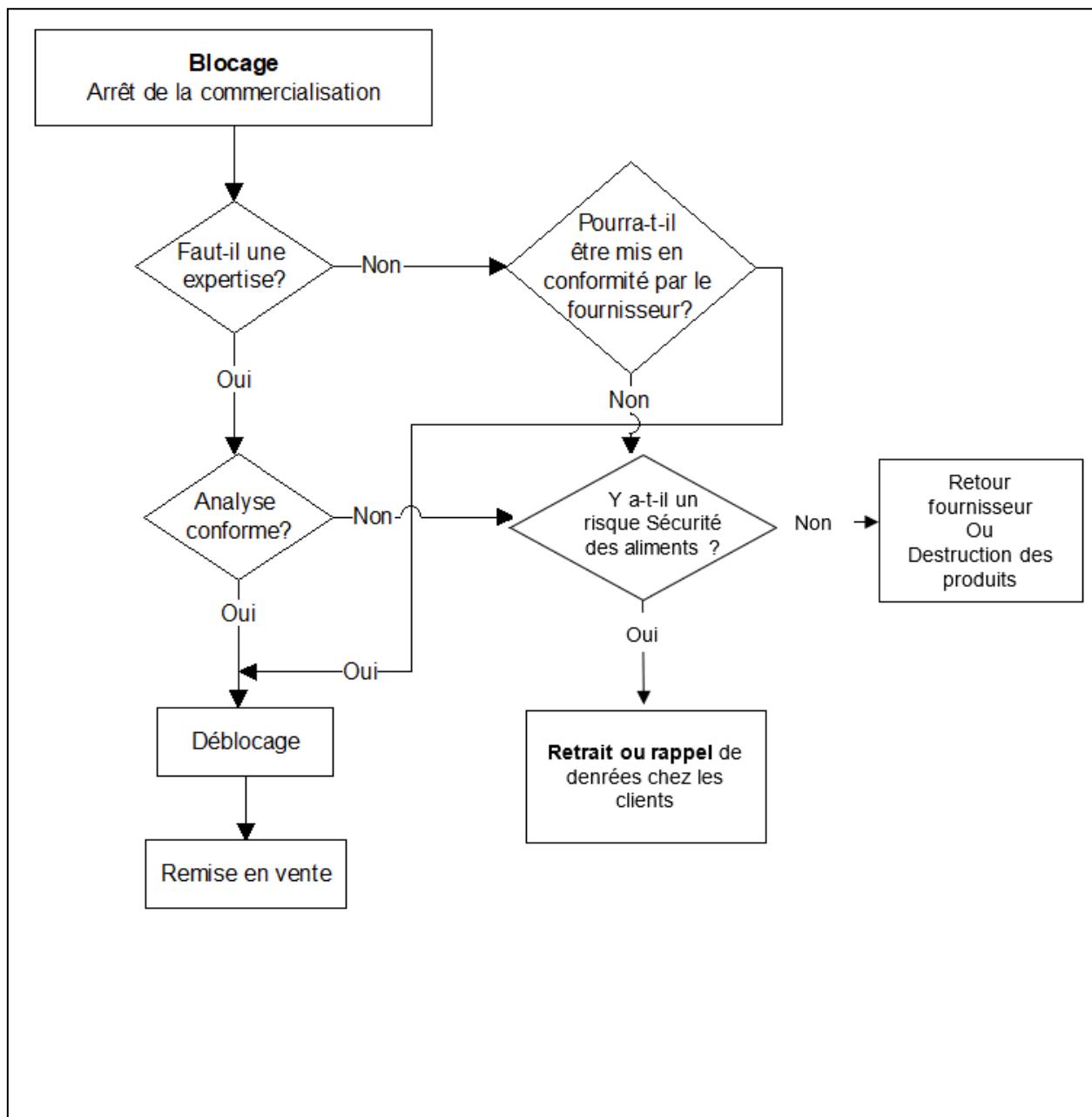
- 1) Blocage du lot de façon informatique : mise du produit stocké en indisponibilité à l'aide de SAP.
- 2) Marquage systématique à l'aide d'une étiquette spécifique « **Produit bloqué** » (SF\_I\_QP\_02) dans les dépôts et si possible, isolement physique dans un endroit inaccessible.

Le lot bloqué peut avoir 4 destinations :

- ✓ un retour chez le fournisseur,
- ✓ une destruction,
- ✓ une mise en conformité de l'étiquetage par le fournisseur, lorsque cela est possible,
- ✓ une remise en stock quand le résultat de l'expertise du lot bloqué est satisfaisant,
- ✓ un don lorsque le produit ne présente pas de risque sanitaire pour le consommateur.

**Retrait de denrées** : Le retrait de denrées est une opération qui vise à **interrompre la vente ou la commercialisation** de produits défectueux au consommateur final. Il s'agit donc d'une opération de reprise du produit auprès de nos clients. En aucun cas un produit rappelé ne peut être remis en stock. Il est identifié par une étiquette « **Produit faisant l'objet d'un RETRAIT/RAPPEL** » (SF\_I\_QP\_03).

**Rappel de denrées** : Le rappel de denrées est une opération qui vise à **interrompre la consommation** de produits défectueux lorsqu'il existe un risque avéré ou même potentiel pour le consommateur. Il s'agit donc d'une reprise du produit auprès de nos clients, associée à une communication consommateur via une affichette d'information. En aucun cas un produit rappelé ne peut être remis en stock. Il est identifié par une étiquette « **Produit faisant l'objet d'un RETRAIT/RAPPEL** » (SF\_I\_QP\_03).



**Chemin explicatif de l'arbre de décision**  
**(Blocage, Retrait, Rappel)**

Qui	Quoi	Comment
RE/DE, RTV, Télévende (TV), Approvisionneur, Service client, Laboratoire, Service Qualité Clients, Service Qualité Produits  Service Qualité Clients	Dès réception et avant toute action, l'information d'une alerte est transmise systématiquement au service Qualité Client, dans les plus brefs délais.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Info Alerta</li> <li>✓ Info administration</li> <li>✓ Réclamation client</li> <li>✓ Bulletin d'analyse</li> <li>✓ Alerte qualité</li> </ul> <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">Jour J</span>
Service Qualité Clients	Réceptionner l'information d'un dépôt, d'un fournisseur ou le résultat d'un auto-contrôle non conforme. Vérifier s'il y a des cas d'atteinte physique ou la mise en cause de l'entreprise. Informer le Directeur Qualité.	
Service Qualité Clients	<pre> graph TD     A{S'agit-il d'un fournisseur et d'un produit référencé par SYSCO ?} -- Non --&gt; B[Répondre à l'émetteur que nous ne sommes pas concernés]     A -- Oui --&gt; C[Blocage immédiat sur la base des informations connues]     C --&gt; D[1] --&gt; E[Informer par mail à l'aide du document prévu contenant les informations de traçabilité du produit, les RAR, les Responsables Réception, Directeurs d'Exploitation et Responsables Télévende.]     E --&gt; F[Contrôler le stock et bloquer les marchandises concernées physiquement et informatiquement]     F --&gt; G[Informer les Responsables Télévendeuses et le Resp des Ventes à l'aide du document journalier de rupture si le blocage a une incidence sur les ventes. Dans ce cas-là, recommander les produits.]     G --&gt; H[Transmettre au Service Qualité Client les quantités bloquées en stock avec copie au RAR et au RE/DE.]   </pre> <p><b>BLOCAGE</b></p>	<p>S'il s'agit d'un des cas identifié via une réclamation client, vérifier si il y a bien eu la création d'une alerte qualité dans SAP ou dans la base de saisie des réclamations, et l'alerte des personnes concernées.</p> <p><span style="color: blue;">SF_P_S4_04 Traitement des réclamations produits</span></p>
Service Qualité Clients	Blocage immédiat sur la base des informations connues	
Service Qualité Clients	1. Informer par mail à l'aide du document prévu contenant les informations de traçabilité du produit, les RAR, les Responsables Réception, Directeurs d'Exploitation et Responsables Télévende.	<p>Adresser le mail aux destinataires des messages de blocage</p> <p><span style="color: blue;">SF_E_S4_03 Document de blocage retrait rappel</span></p> <p><span style="color: blue;">SF_E_S4_14 Chrono blocage retrait rappel</span></p> <p>Le document type de blocage retrait rappel est numéroté à l'aide du chrono.</p>
Resp. Réception Resp. Préparation	Contrôler le stock et bloquer les marchandises concernées physiquement et informatiquement	
RAR	Informer les Responsables Télévendeuses et le Resp des Ventes à l'aide du document journalier de rupture si le blocage a une incidence sur les ventes. Dans ce cas-là, recommander les produits.	<p><span style="color: blue;">SF_I_LO_08: Inventaire et contrôle des lots lors de demande de blocage. Coller l'étiquette « Produit bloqué » (SF_I_QP_02) sur la palette.</span></p> <p><b>Méthode employée :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contrôler carton par carton tous les lots présents au picking.</li> <li>2. Rechercher la présence éventuelle du lot incriminé au sein de la préparation du jour.</li> <li>3. Rechercher la présence éventuelle du lot incriminé au sein des retours et en informer l'agent en charge des retours.</li> <li>4. Contrôler toutes les palettes de la référence concernée présentes en réserve et ou en stock masse, en les dépotant carton par carton.</li> </ol> <p>En cas de risque important, demander au Resp. Transport de prévenir les chauffeurs devant livrer les produits aux clients.</p> <p>5. Informer le RAR ou son service des quantités bloquées.</p>
Resp. Réception	Transmettre au Service Qualité Client les quantités bloquées en stock avec copie au RAR et au RE/DE.	<p>Tout blocage fait l'objet d'une information à la Qualité.</p> <p>Les dépôts disposent de 24h maximum ouvrables pour transmettre les quantités bloquées dans leur stock.</p>

Qui	Quoi	Comment
Service Qualité Produits, Laboratoire, Service Qualité Clients	<pre> graph TD     A{Infos fiables?} -- Non --&gt; B[Faire une expertise]     A -- Oui --&gt; C{Résultats conformes?}     C -- Oui --&gt; D[Déblocage]     C -- Non --&gt; E[Décider d'un retrait ou d'un rappel]     E --&gt; F[Informier le fournisseur, lui demander les dépôts destinataires du lot, les dates de livraison, les quantités livrées, ainsi que ses auto-contrôles.]     F --&gt; G{Produits supplémentaires à bloquer ?}     G -- Oui --&gt; 1((1))     G -- Non --&gt; H{Bloquer la vente et/ou l'achat de la référence?}     H -- Oui --&gt; I[Bloquer la vente et / ou l'achat de la référence produit du fournisseur mis en cause.]     I --&gt; 2((2))     </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SF_P_S4_04 Traitement des réclamations produits</li> </ul>
Service Qualité Produits, Laboratoire		Informer et demander l'approbation du Directeur Qualité
Service Qualité Produits		<ul style="list-style-type: none"> <li>SF_P_S4_04 Traitement des réclamations produits</li> <li>Mail type réclamation fournisseur</li> </ul>
Service Qualité Clients		
Service Qualité Produits		Demander l'approbation du Directeur Qualité et communiquer avec les Achats
Service Qualité Produits, Acheteur, Dir. Achats, Dir. Qualité		Désactiver le couple Produit – Fournisseur sur SAP

<b>Qui</b>	<b>Quoi</b>	<b>Comment</b>
Service Qualité Clients	<p style="text-align: center;">2</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>Editer la liste des clients concernés. Date de début = date de mise en picking ou date de réception dans le dépôt. Date de fin au cas par cas. Charger les données des clients dans les outils destinés à la TV. Transmettre les documents aux Resp Télévente et aux Agents de Retour. Si le nb de clients &gt;30, le Service Qualité Client étudie le mode de transmission de l'info avec le Resp Télévente (sous-traitance par un call center, répartition des appels entre agences...).</p> <p>Editer la liste des clients (nom, adresse) en supprimant les clients ne souhaitant pas recevoir de courrier. Transmettre les documents au prestataire de publipostage.</p> <p><b>EN CAS DE RAPPEL :</b> créer l'affichette, ou utiliser celle fournie par le fournisseur. La joindre aux documents transmis aux Resp Télévente et au prestataire de publipostage.</p> </div>	<p>Avertir les destinataires des messages d'alerte par mail que le blocage devient un retrait ou un rappel. Le service télévente est alerté par SMS (à l'aide de « Contact Everyone ») en plus du mail.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ SMS type</li> <li>□ Mail type retrait rappel</li> <li>□ Liste des clients concernés (Excel / TESS)</li> <li>□ Bon de destruction</li> <li>□ Courrier client type</li> <li>□ Bon de blocage retrait rappel</li> <li>□ Mail type prestataire publipostage</li> <li>□ SF_E_S4_14 Chrono blocage retrait rappel</li> </ul>
Service Qualité Produits	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> </div>	
Service Qualité Produits	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>Oui</b></p> <p>Transmettre la fiche de notification officielle à l'Administration concernée.</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Fiche de notification DGCCRF en vigueur « Fiche de transmission de l'alerte »</li> </ul>
Service Qualité Clients	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>Transmettre la liste des établissements concernés aux clients grands comptes selon les modalités convenues.</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Exigences spécifiques grands comptes en cas de retrait rappel</li> </ul>
Resp. Télévente	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>Contacter les clients, organiser et saisir la reprise de la marchandise restante. Préciser « Rappel de denrées » dans le litige SAP. Editer les documents et les transmettre au Resp Transport. Dans les outils destinés à la TV : saisir le nom de la TV, le nom du client contacté, indiquer si l'appel était réussi ou non, le mode de contact si l'appel n'était pas réussi (mail), la date et l'heure du contact, la quantité à reprendre ou détruite par le client, le numéro de litige associé, <b>ENREGISTRER LE LITIGE SOUS LE MOTIF 13 : RAPPEL</b></p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ SF_I_CO_04 : Memo TV retrait rappel</li> <li>□ Liste des clients concernés (Excel / TESS)</li> <li>□ Bon de destruction</li> <li>□ Courrier client type</li> </ul>
Resp. Télévente	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>Retourner la liste des clients contactés complétée au Service Qualité et à l'agent de retour dans les 36H ouvrées.</p> </div>	<div style="border: 2px solid red; padding: 5px; text-align: center;"><b>Jour J+36h</b></div> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Liste des clients concernés (Excel / TESS) Dans le cadre des indicateurs de la politique sécurité des aliments, le délai de contact client retenu est la date et l'heure d'appel téléphonique. En cas d'impossibilité de joindre le client par téléphone, le délai retenu est la date de lancement du rappel + 48h (date de réception théorique du courrier postal).</li> </ul>
Service Qualité Clients	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>Vérifier que toutes les agences ont bien complété le tableau</p> </div>	
Resp . Transport ou Chef d'équipe	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>Donner au chauffeur autant d'étiquettes « Produit faisant l'objet d'un RETRAIT/RAPPEL » que de cartons à reprendre</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Liste des clients concernés</li> <li>□ SF_I_QP_03 Etiquette « Produit faisant l'objet d'un RETRAIT/RAPPEL »</li> </ul>
Chauffeur - livreur	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>Reprendre la marchandise chez le client en joignant le bon de reprise qui indique le motif et coller l'étiquette « Produit faisant l'objet d'un RETRAIT/RAPPEL ». Remplir le BRM</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Bon de reprise</li> <li>□ Fiche réclamation</li> </ul>
Agent de retour	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>Isolation des quantités reprises à l'aide du motif 13 indiqué sur le BRM, des indications reçues du Resp Transport et de l'étiquette collée sur les cartons.</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ BRM</li> <li>□ Fiche réclamation</li> <li>□ SF_I_LO_09 Agent de retour : Conduite à tenir en cas de rappel</li> </ul>

<b>Qui</b>	<b>Quoi</b>	<b>Comment</b>
Service Qualité Clients	<p style="text-align: center;">3</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;">           Vérifier à l'aide de SAP les quantités réellement reprises aux clients.         </div>	<b>Jour J+15</b>
Service Qualité Clients, Service Qualité Produits, Service achats, Entrepôts	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;">           Informer le fournisseur des quantités bloquées suite au retrait et/ou au rappel et confirmer le devenir des produits: destruction ou reprise.            Demander au fournisseur d'organiser les reprises avec les dépôts.         </div>	<p>ZQDILIT2 : Liste des réclamations par ligne.            Compléter les dates d'encadrement, le code produit, le motif du litiges (13) et appliquer le filtre RAPPEL.</p> <p>Si il s'agit d'une alerte qualité, formaliser la fermeture de l'alerte.</p> <p>☞ SF_P_S4_04 Traitement des réclamations produits</p> <p>☞ Bon de destruction</p> <p>☞ Synthèse délai information clients</p>
Service Qualité Clients	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;">           Remplir le tableau d'évaluation         </div>	
Service Qualité Clients	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;">           Remplir la fiche de calcul des coûts de rappel à transmettre à la comptabilité, copie à l'acheteur, le chargé qualité produits et le Directeur qualité.         </div>	<p>☞ F_P_S4_07 Facturation des coûts de retrait/rappel</p> <p>☞ Feuille de calcul du coût des retraits rappels</p>
Service Qualité Clients	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;">           Créer la DA (demande d'achat) de la prestation publipostage dans SAP         </div>	<b>Jour J+30</b>
DE/RE / RAR/ RR	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;">           Traiter les marchandises bloquées et reprises selon instructions du Service Qualité.         </div>	<p>ZFL_DA : Gestion des demandes d'achat</p> <p>En cas de reprise de la marchandise, le RAR organise les modalités de reprise avec le fournisseur.</p>
Service Qualité Clients	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;">           Archivage au siège pendant 3 ans.         </div>	