

Finalité : Gérer les étapes logistiques dans le respect de la SDA : de l'approvisionnement jusqu'au retour éventuel des produits, Gestion des meubles

Pilote

Directeur des Opérations

Co-pilote

Directeur Méthodes et Support Opérations

ACTIVITES CLES	DONNEES d'ENTREE	PIP (DE)	DONNEES de SORTIE	PIP (A)	Commentaires
Réceptionner les marchandises	Lettre de voiture / CMR Attendus de réception / bordereaux de réception Bon de livraison Planning de livraison CCT logistique marchandises (SF_I_MO_10) Point Critique 1 Contrôle température à réception (SF_I_SA_02) Point Critique 6 Maitrise de l'intégrité de l'emballage (SF_I_SA_07) Les contrôles à réception (SF_I_LO_01)	Service Appro Service Transport Fournisseurs	Relevé température des produits en réception (SF_E_LO_01) Réception des produits dans SAP Refus des marchandises non conformes Litiges SAP / réserves sur le bordereau de transport	Réceptionnaires	La mise à quai n'est possible que lorsque les réceptionnaires sont disponibles pour prendre la T°C des produits dans le camion Procédure SF_P_LO_01 Contrôles à réception
Entreposer les marchandises	Produits réceptionnés Gestion des emplacements Gestions des produits à dates courtes Gestion des rebuts/dons alimentaires Gestion des retours Document de blocage retrait rappel (SF_E_S4_03) Inventaires Point Critique 2 Maitrise de la chaine de froid en entrepôt (SF_I_SA_03) Point Critique 6 Maitrise de l'intégrité de l'emballage (SF_I_SA_07) Conduite à tenir en cas d'incident froid dépôt (SF_I_MO_13)	Fournisseurs Directeur d'exploitation Réceptionnaires Agents de retour Service Qualité clients	Produits entreposés Etats des stocks Relevé température des chambres froides et quais (SF_E_LO_04) Prolongation DDM (SF_I_S4_39)	Directeur d'exploitation Service Qualité Clients	Les produits détectés à date courte font l'objet d'une liste (OPP = Opportunités) communiquée au service commercial pour pousser les ventes. Le suivi des T°C à tous les stades est mentionné sur la Procédure SF_P_MO_01 Surveillance des températures en stockage et en livraison Les rebuts destinés à la destruction sont stockés en froid négatif, dans l'attente de l'enlèvement par l'équarisseur.
Préparer les commandes	Commandes clients Flux internes Point Critique 2 Maitrise de la chaine de froid en entrepôt (SF_I_SA_03) Point Critique 6 Maitrise de l'intégrité de l'emballage (SF_I_SA_07)	Clients via Force de vente Entrepôts receveurs des flux internes via Appro Entrepôts	Bon de préparation - feuille prépa / préparation vocale ou radio fréquence Etiquettes colis Etiquettes directionnelles palettes	Préparateurs	Les commandes préparées sont stockées à température adéquate (chambre ou gare de départ)
Charger les camions, les navettes	Commandes préparées Cahier des charges navette Consigne de poste livraison (SF_I_R3_06) Point Critique 3 Maitrise de la chaine du froid dans les navettes (SF_I_SA_04) Point Critique 4 Maitrise de la chaine du froid lors de la livraison (SF_I_SA_05) Point Critique 6 Maitrise de l'intégrité de l'emballage (SF_I_SA_07) Conduite à tenir en cas d'incident froid navette (SF_I_MO_14)	Entrepôts Service transport	Chargement des camions, navettes Relevé température des navettes (SF_E_LO_06) Factures Bon de livraison Lettres de voiture (transport externe)	Chauffeurs livreurs Chauffeurs navettes Transporteurs externes	La température produit est contrôlée au chargement de la navette lorsque la préparation ne s'est pas déroulée à T° adéquate. Les navettes sont mises en froid, systématiquement, avant chargement. La mise en froid des camions de livraison, avant chargement, dépend de la T°C extérieure et de la distance de la première livraison. Procédure SF_P_MO_01 Surveillance des températures en stockage et en livraison

ACTIVITES CLES	DONNEES d'ENTREE	PIP (DE)	DONNEES de SORTIE	PIP (A)	Commentaires
Livrer les marchandises	Factures Bon de livraison Feuille de route chauffeurs Contrat cadre loueur camions Abaques de températures (SF_I_MO_03) Consigne de poste livraison (SF_I_R3_06) Point Critique 4 Maitrise de la chaine du froid lors de la livraison (SF_I_SA_05) Point Critique 6 Maitrise de l'intégrité de l'emballage (SF_I_SA_07) Conduite à tenir en cas d'incident froid en livraison (SF_I_MO_11)	Entrepôts Service livraison	Livraison clients / réseau Factures émargées par le client Emargement Lettre de voiture/ Feuille de route Bordereau de livraison complété Débriefing Chauffeur (SF_E_R3_03)	Clients Réceptionnaires Chauffeurs livreurs Transporteurs externes	Procédure SF_P_MO_01 Surveillance des températures en stockage et en livraison Relevé de la T° des 2 compartiments à l'arrivée au 1er client et au dernier client ou au retour à l'entrepôt si marchandise dans le camion
Traiter les retours de marchandises	Refus clients Ordre de reprises produits SAP Consigne de poste livraison (SF_I_R3_06) Devenir des refus et des reprises (SF_I_LO_05) Gestion des refus et des reprises (SF_I_LO_06) Point Critique 5 Reprise de marchandise (SF_I_SA_06) Point Critique 6 Maitrise de l'intégrité de l'emballage (SF_I_SA_07)	Clients Service Commercial Chauffeurs-livreurs	BRM (Bon de Retour Marchandise) complété (SF_E_LO_08) Double facture annotée en cas de refus Produits contrôlés remis en stock / ou mis au rebut	Chauffeurs livreurs Agents de retour Entrepôts	Pas de reprise de produit par le chauffeur, sans présence du document d'ordre de reprise Pas de reprise de produit à DLC dépassée ou détérioré Les résultats des contrôles des produits repris et en retour sont notés sur le BRM Le BRM suit les produits jusqu'au retour à l'entrepôt de stockage d'origine
Gestion des meubles glaces	Réception de meubles neufs Reprise de meubles chez les clients Nettoyage meuble / fiches de données sécurité des produits de nettoyage Relookage meuble Destruction meubles Inventaires Standard de sécurité et nettoyage des meubles (SF_I_LO_02)	Prestataire meuble Clients Responsables meubles Hotline meubles	Courbes de température justifiant le fonctionnement froid du meuble Checklist de contrôle des meubles en expédition (SF_E_LO_02)	Clients	Procédure de Gestion des meubles (P3_Meubles)
Communiquer sur la SDA auprès des collaborateurs	Indicateurs SDA (enregistrements des données) Reglementation Certification Changement de Process Sysco Règles Groupe	Groupe Sysco Service Qualité Hygiène HACCP Service logistique	Indicateurs SDA cumulé sur une période Débriefing d'équipe	Collaborateurs logistique	

Surveillance

Indicateur	Définition	Objectifs
Réalisation de tests températures en livraison, avec des enregistreurs (Tomkeys / Thermoboutons)	<ul style="list-style-type: none"> - Réalisation de 1 test par site et par semaine - Mise en place d'un plan d'action validé pour les tests non conformes 	<p>Répartition 50% frais / 50% surgelé</p> <p>100%</p>

Suivi de la non-intégration en stock des produits sensibles ayant fait l'objet d'une reprise	Reprises des produits sensibles (en valeur ou quantité) / Mises aux rebuts avec le motif de destruction de produits sensibles repris.	100%