

**Finalité : Maitriser les risques SDA liés aux produits : veille, référencement des fournisseurs et produits, maîtrise des approvisionnements, surveillance des produits et gestion des réclamations et alertes**

**Pilote**

DGA Commerce, Marketing, Qualité

**Co-pilote**

Directeur Qualité

ACTIVITES CLES	DONNEES d'ENTREE	PIP (DE)	DONNEES de SORTIE	PIP (A)	Commentaires
Gérer la veille réglementaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alertes DGAL</li> <li>- Lamy Dehove</li> <li>- Site Légifrance (Législation, Arrêté, Décret, Directives, NS DGAL)</li> <li>- Fédalis (Synthèse des Arrêtés publiés dans le mois+Site Internet)</li> <li>- Presse professionnelle : Option Qualité</li> <li>- Veille réglementaire SILLIKER</li> <li>- Veille SNCE</li> <li>- Règles Groupe</li> </ul>	Autorités locales et nationales Syndicats professionnels Autres sources professionnelles	Réunions de suivi SF_E_S2_07 Suivi de la veille réglementaire Communication des informations aux services concernés Vérification du suivi des actions dans le cadre du Comité « Compliance » trimestriel Réunions de suivi	Service Qualité Produits Service Qualité Clients Laboratoire Service Achats Service Marketing Autres services concernés	Les chargés Qualité prennent connaissance des changements et identifient les points qui impactent les activités de l'entreprise Invités réunions de suivi : Référent LAG, Resp Labo, Resp RSE, Resp Qualité Client En cas d'alerte, soit la procédure de crise est appliquée, soit des actions sont menées et l'info diffusée
Développement produit	Demande client Opportunité marketing/ marché Politique Qualité / RSE	Chef de marché Sce Conception Sce Commerce Sce Achats Sce Qualité Les Ateliers du Goût LAG	Brief Comité de validation produit - Sourcing - Co développement - Développement LAG	Service Achats LAG Service Qualité Chef de marché Concepteur	
Référencer un couple produit / fournisseur	SF_P_QP_02 Procédure critères approbation des agréments fournisseurs SF_E_QP_04 / SF_E_QP_05 Chartes qualité signée par le fournisseur Audit du fournisseur selon risque produit et certification GFSI SF_E_QP_08 Questionnaire Agrément site	Fournisseurs Service Achats Service Qualité Produits	SF_E_QP_09 Suivi et pilotage des audits Sysco Agrément du fournisseur	Service Achats Service Qualité Client Service Qualité Produits	Le fournisseur complète les documents d'agrément transmis par l'acheteur. Si le produit est retouché par un prestataire, celui-ci devra être agréé. Reconnaissance mutuelle des fournisseurs Sysco
Sécuriser les sources d'approvisionnement	Contrats / FIQ / disponibilité SAP Trame d'identification Fournisseur DRP validée par la qualité (accompagnée de la fiche technique et de l'étiquette produit) Historique des ventes Portefeuille de commandes Prévisions de ventes Couverture de stock	Service Achats Service Qualité Service Flux Supply Amont Gestionnaires Data	Saisie des Data sur SAP Commande d'approvisionnement Plan de transport logistique amont Avis de livraison Attendus de réception / Bordereaux de réception	Fournisseurs Entrepôts	Les commandes ne peuvent être saisies sur SAP qu'avec des fournisseurs actifs et des produits référencés au préalable suivant les procédures prévues
Evaluer les fournisseurs de denrées alimentaires	Synthèse des réclamations Synthèse des blocages, retraits, rappels Résultats des audits fournisseurs	Service Qualité Clients Service Qualité Produits	Tableau d'évaluation des fournisseurs Sysco avec notes globales	Service Qualité Service Achats Autres services concernés	L'évaluation est réalisée tous les ans

ACTIVITES CLES	DONNEES d'ENTREE	PIP (DE)	DONNEES de SORTIE	PIP (A)	Commentaires
Controler les produits	SF_I_QP_07 Plan de contrôle SF_I_QP_08 Plan de contrôle organoleptique (PCO) Réglementation, normes (FCD, CODEX...), codes des usages... Fiches Techniques produits (CATMAN/SAP) SF_E_S2_07 Suivi de la veille réglementaire	Autorités locales et nationales Syndicats et autres sources professionnelles Service Achats Service Qualité Produits Service Qualité Clients	SAP résultats du Plan de contrôle SF_E_QP_11 Tableau résultats Plan de contrôle organoleptique Bulletins analyses internes et externes SF_E_QP_19 Tableau suivi anomalies plan de contrôle	Laboratoire Service Qualité Produits Service Achats Fournisseurs	Analyses réalisées par le laboratoire interne selon des protocoles établis sous assurance qualité ou par des laboratoires prestataires accrédités. Les laboratoires externes transmettent par mail l'ensemble des résultats. Les actions décidées suite aux non-conformités sont suivies lors des Comités Qualité et Offre.
Traiter les réclamations produits	Réclamations sur les produits (SAP)	Clients Dépôts	Réponses aux réclamations produits	Service Qualité Clients Service Commercial Dépôt Autres services concernés	SF_P_S4_04 Traitement des réclamations sur les produits
Traiter les incidents alimentaires	Résultats analyses non conformes interne, du client ou du fournisseur Réclamations Clients "Alerte Sensible" Information des Autorités Sanitaires Alerte DGAL Crise médiatique	Laboratoire Fournisseurs Clients Autorités sanitaires Autres sources	Document Blocage, retrait, rappel (SF_E_S4_03) Chrono retrait rappel (SF_E_S4_14)  Cellule de Crise	Service Qualité Produits Service Qualité Clients Service Achats Service Commercial Directeurs d'Exploitation Direction Générale Membres de la cellule de crise Autorités sanitaires Autres services concernés	Les incidents alimentaires sont traités selon leur degré de gravité  SF_Crise Procédure de gestion de crise  SF_P_QP_05 Procédure retrait rappel

Surveillance	
Indicateurs	Objectifs
% d'usines fournisseurs certifiées GFSI (MDD & Import) : dont usines des produits importés par Sysco France dont usines des produits MDD non importés	<b>100%</b>
Nb Non conformités Sécurité des Aliments (SDA) / Vol (/ 1 000 000 tonnes) Nb Non conformités SDA / Nombre analyses SDA réalisées (%)	<b>Ne pas dégrader l'indicateur</b> <b>Ne pas dégrader l'indicateur</b>
Nb de réclamations (alertes sensibles) / Vol achetés (/ 1 000 000 tonnes) Nb retrait/rappel sur la période	<b>Ne pas dégrader l'indicateur</b> <b>23</b>