



PROCEDURE

Code : SF_P_S4_04

Version : 01

Date : 15.01.2020

TITRE

Traitement des réclamations produits

	Emetteur	Vérificateurs		Approbateur
Fonction	Responsable Qualité Grands Comptes et Marchés	Responsable Qualité Clients et Export	Directeur National Télévente	Directeur Qualité
Nom	S. BAGHAD	F. CHESNEL	En cours de recrutement	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	15.01.20	Aménagement process commun 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

Définir l'enchaînement logique des étapes du traitement des réclamations qualité produit :

- Recensement des problèmes qualité produit détectés par les clients et par toute personne en interne,
- Recherche des causes dans un souci de progrès,
- Mise au point de la réponse au client,
- Vérification de l'efficacité des actions correctives menées par le fournisseur dans certains cas.

Les non-conformités sont traitées en fonction de leur degré d'urgence et de gravité par rapport à la Sécurité des aliments et selon les exigences propres à chaque client grand compte.

2. DESCRIPTION DE L'ACTIVITE

2.1 Réclamation client

2.1.1 Origine de la réclamation

Les réclamations sur les produits des clients ou consommateurs sont émises auprès :

- Des télé-commerciaux
- Des commerciaux terrain
- Du service Grands Comptes (KAM et Assistantes Grands Comptes)
- Du service Clients
- Des bureaux Sysco UE/non UE
- Du pôle qualité clients directement

2.1.2 Prise en compte de la réclamation

Les réclamations clients portant sur la qualité produit sont traitées par le Pôle Qualité Clients de Sysco France.

Périmètre ex-Brake	Périmètre ex-Davigel
Les réclamations qualité émanant des télé-commerciaux et des commerciaux terrain sont systématiquement enregistrées, le jour même de sa réception, dans SAP. Elles sont extraites le lendemain de SAP par le Pôle Qualité Clients (sauf les Alertes Qualités qui sont traitées le jour même ou le lendemain).	Les réclamations sont enregistrées dans une fiche réclamation par les télé-commerciaux et des commerciaux terrain. Elles sont transmises par mail au Pôle Qualité Clients. Elles sont traitées le jour même ou le lendemain.

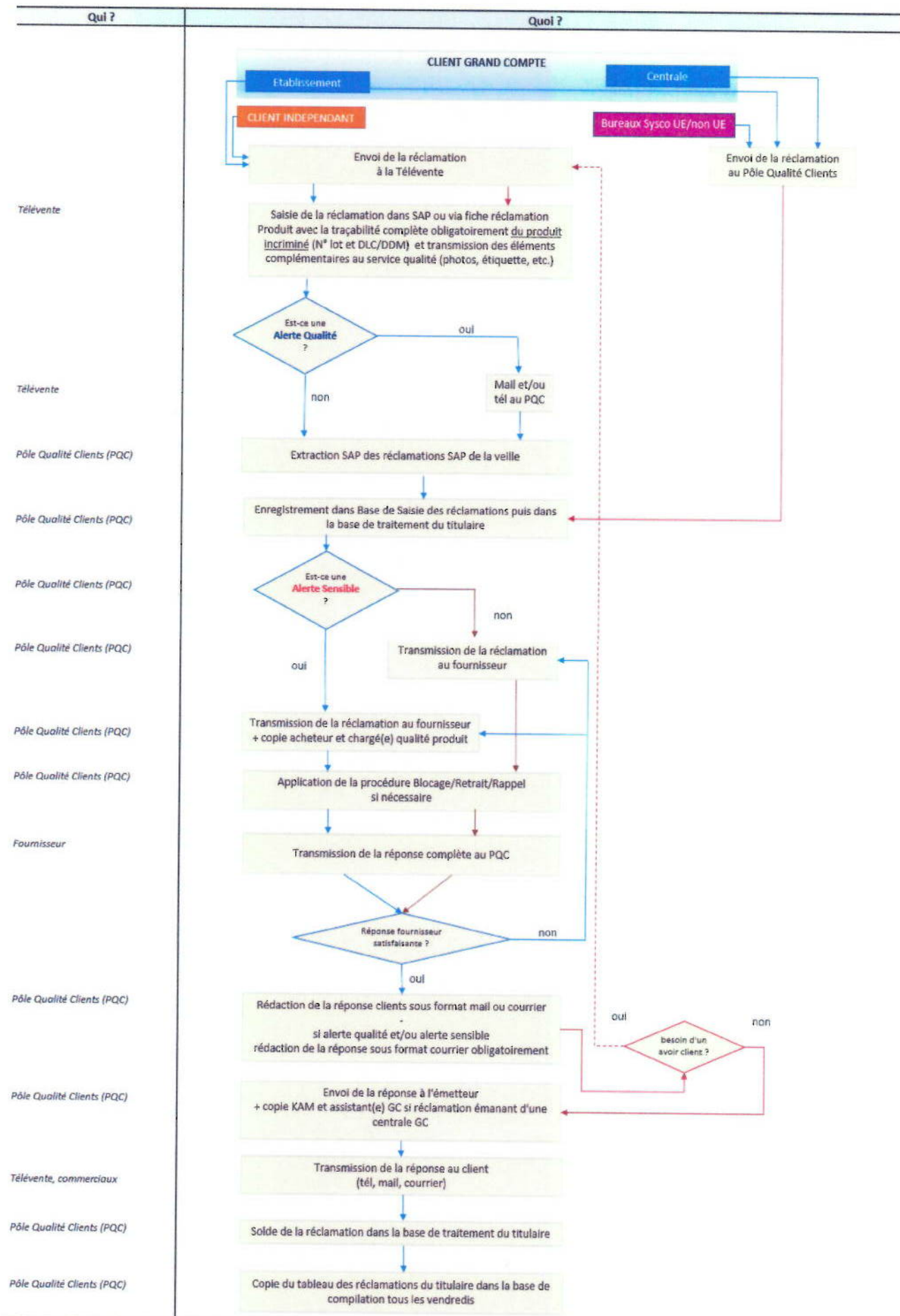
Les pièces afférentes à la réclamation (photo du produit, copie étiquette avec n°lot, DLC/DDM, estampille, etc.) doivent être transmises par la force de vente par mail à qualite@sysco.com.

Les réclamations qualité émanant du service Grands Comptes, du service Clients, des bureaux Sysco UE/non UE et celles reçues directement sont enregistrées, par le Pôle Qualité Clients, dans la Base de Saisie des réclamations. Elles sont transmises au service télécommercial dans un second temps lorsqu'un avoir client doit être déclenché.

Les réclamations sont traitées par le pôle qualité clients dans l'ordre de priorité suivant :

- 1- réclamations « alertes qualité » et « alertes sensibles »
- 2- réclamations avec une traçabilité complète
- 3- réclamations sans traçabilité

2.1.3 Description des flux pour le traitement des réclamations qualité clients



2.1.3 ALERTE QUALITE et ALERTE SENSIBLE

Les réclamations sont définies comme « Alerte Qualité » lorsqu'elles doivent être remontées au Pôle Qualité Clients en urgence sous 24 heures maxi.

Dans certains cas, une « Alerte Qualité » devient une « Alerte Sensible » lorsque la gravité est confirmée par le Pôle Qualité Clients.

Définitions :

Ci-dessous les critères qui définissent une « Alerte Qualité » et une « Alerte Sensible » :

Typologie	Définition	Alerte Qualité ?	Alerte Sensible ?	
Pour TOUS	Si agressivité du client et/ou du consommateur final, menaçant, risque impact médiatique ou commercial ?	Oui	Risque médiatique ou commercial non avéré	Non
	Si grosse quantité concernée		Risque médiatique ou commercial avéré	Oui
15.1 PROBLEME SANTE CLIENT (15.1 INTOXICATION ALIMENTAIRE)	Intoxication, allergie, hypersensibilité à un aliment, étouffement (arête ou autre), blessure ou toute forme d'atteinte à l'intégrité corporelle (dent cassée, ...), personne hospitalisée, ...	Oui	Oui	
15.2 CORPS ÉTRANGER	Tout élément qui n'a pas à être présent dans le produit : verre, métal, animal (insecte, etc.), plastique, caillou, arête ou autre présence impensable dans le produit...	Oui	Insecte dans légumes, ver dans poisson, arête, caillou, plastique mou, autre présence impensable dans le produit ne présentant pas un risque pour le consommateur	Non
			Verre, métal, ravageur et leurs traces, plastique dur, présentant un risque pour le consommateur	Oui
15.3 ANALYSE NON-CONFORME	Analyses chimiques, physiques, microbiologiques/bactériologiques non satisfaisantes	Oui	Analyse sur critères d'hygiène ou autre	Non
			Analyse sur critères de sécurité	Oui
15.4 ÉTIQUETAGE	Étiquette manquante Erreur sur l'étiquette (libellé produit, calibre, DLC/DLUO, etc.) DLC/DLUO périmée	Oui	Étiquette manquante isolée, Erreur dans le calibre, étiquette du carton différente de celle de l'unité de base (sachet par exemple)	Non
			Si concerne l'ensemble du lot : *DLC/DLUO périmée *mentions légales d'étiquetage erronées ou manquantes : estampille sanitaire, numéro de lot, dénomination du produit, DLC/DLUO, etc.	Oui
15.5 CALIBRE-POIDS	Calibre différent de celui attendu Poids facturé supérieur au poids reçu	Non	Non	
15.6 CONDITIONNEMENT	Tout défaut de conditionnement incombant au fournisseur : - absence d'intercalaires, de support de calage, etc. - Dessouvidage, microfuites, etc.	Non	Non	
15.7 ASPECT, ODEUR, GOUT (15.7 ASPECT PRODUIT)	Odeur, couleur, aspect, goût, texture anormaux Unités cassées à l'intérieur du carton	Non	Non	

Actions à mener et délais :

Alerte Qualité				
De :	A :	Quoi :	Délai :	Mode de transmission :
Force de vente	Pôle Qualité Client	Réclamation	Sous 24 h maxi	Mail à qualite@sysco.com
Pôle Qualité Client	Client émetteur	1ère réponse technique au client émetteur	6 jours ouvrés sauf si alerte sensible <i>Délai nécessaire pour mener les investigations (contrôle laboratoire, test corps étranger, etc.)</i>	Courrier à en-tête transmis par mail

Alerte Sensible				
De :	A :	Quoi :	Délai :	Mode de transmission :
Pôle Qualité Client	Fournisseur	Réclamation	Dans la journée J0	Tél + mail
Pôle Qualité Client	Force de vente <u>et</u> Client	Informé de la prise en compte de la réclamation et recueil de compléments d'informations	Sous 24h	Tél + mail
Pôle Qualité Client	Force de vente <u>et</u> Client	1ère réponse technique à la force de vente et client	6 jours ouvrés (sauf exigences spécifiques pour des clients Grands Comptes) <i>Délai nécessaire pour mener les investigations (contrôle laboratoire, test corps étranger, etc.)</i>	Tél + courrier à en-tête transmis par mail
Titulaire de la réclamation au PQC	Resp Qualité Pôle Clients et Resp Qualité Grands Comptes	Réclamation	Immédiat	Tél + mail

2.1.4 Cas de non traitement de la réclamation par le pôle Qualité clients

- Réclamation ne portant pas sur un problème de qualité produit

Le pôle qualité clients informe l'émetteur de l'erreur d'aiguillage de la réclamation. Dans le périmètre ex-Brake, le cas échéant, le motif de la réclamation SAP doit être corrigée pour ne pas fausser les indicateurs.

- Absence de traçabilité :

Les données de traçabilité sont impératives pour assurer le traitement d'une réclamation. Sauf dans les cas où la réclamation porte sur l'absence d'étiquette ou d'impression traçabilité, la réclamation sera déclarée non recevable et non traitée si les données traçabilité ne sont pas communiquées après relance du pôle qualité produits.

2.2 Réclamation Dépôt

Nos dépôts (réception, préparation, etc.) peuvent émettre une non-conformité auprès du Pôle Qualité Client si celle-ci est jugée comme étant liée à un problème qualité produit et dont la responsabilité du fournisseur est manifeste.

Le Pôle Qualité Clients enregistre la non-conformité dans la base de saisie des réclamations Produits et informe le fournisseur concerné pour obtenir des explications sur les causes de la non-conformité et le plan d'actions pour y remédier.

La réclamation Dépôt est soldée quand la réponse du fournisseur est jugée recevable.

3. Suivi des réclamations et actions correctives

Une réclamation est jugée « récurrente » si elle revient 3 fois sur le même produit pour le même motif dans les 10 derniers jours.

Un état de toutes les réclamations de la semaine est envoyé par le Pôle Qualité Clients à tous les acheteurs.

Un état des réclamations récurrentes par produit par fournisseur est transmis, une fois par semaine, par le Pôle Qualité Clients aux Directeurs de catégorie achats, aux Chargés Qualité Produits, au laboratoire, à la Conception et aux KAM et au directeur Qualité.

Les réclamations qualité est une donnée d'entrée dans l'évaluation des fournisseurs.

Lorsqu'un produit fait l'objet de non conformités récurrentes ou de réclamations « sensibles », que la réponse du fournisseur est insuffisante ou que ses actions correctives inefficaces, des actions complémentaires peuvent être déclenchées par Sysco France :

- passage en PCO (Plan de Contrôle Organoleptique)
- blocage/retrait/rappel du ou des lots concernés,
- audit sur site concerné,
- fermeture de la source d'approvisionnement.