

CAHIER DES CHARGES TECHNIQUES

LOGISTIQUE MARCHANDISES

Destinataires :

- ⇒ Directeurs Délégués Régionaux – SYSCO FRANCE
- ⇒ Services Approvisionnement - SYSCO FRANCE
- ⇒ Service Achats - SYSCO FRANCE
- ⇒ Service Qualité - SYSCO FRANCE
- ⇒ Service Comptabilité - SYSCO FRANCE
- ⇒ Service Juridique - SYSCO FRANCE
- ⇒ Service Transport Amont - SYSCO FRANCE
- ⇒ Fournisseurs de Marchandises
- ⇒ Transporteurs

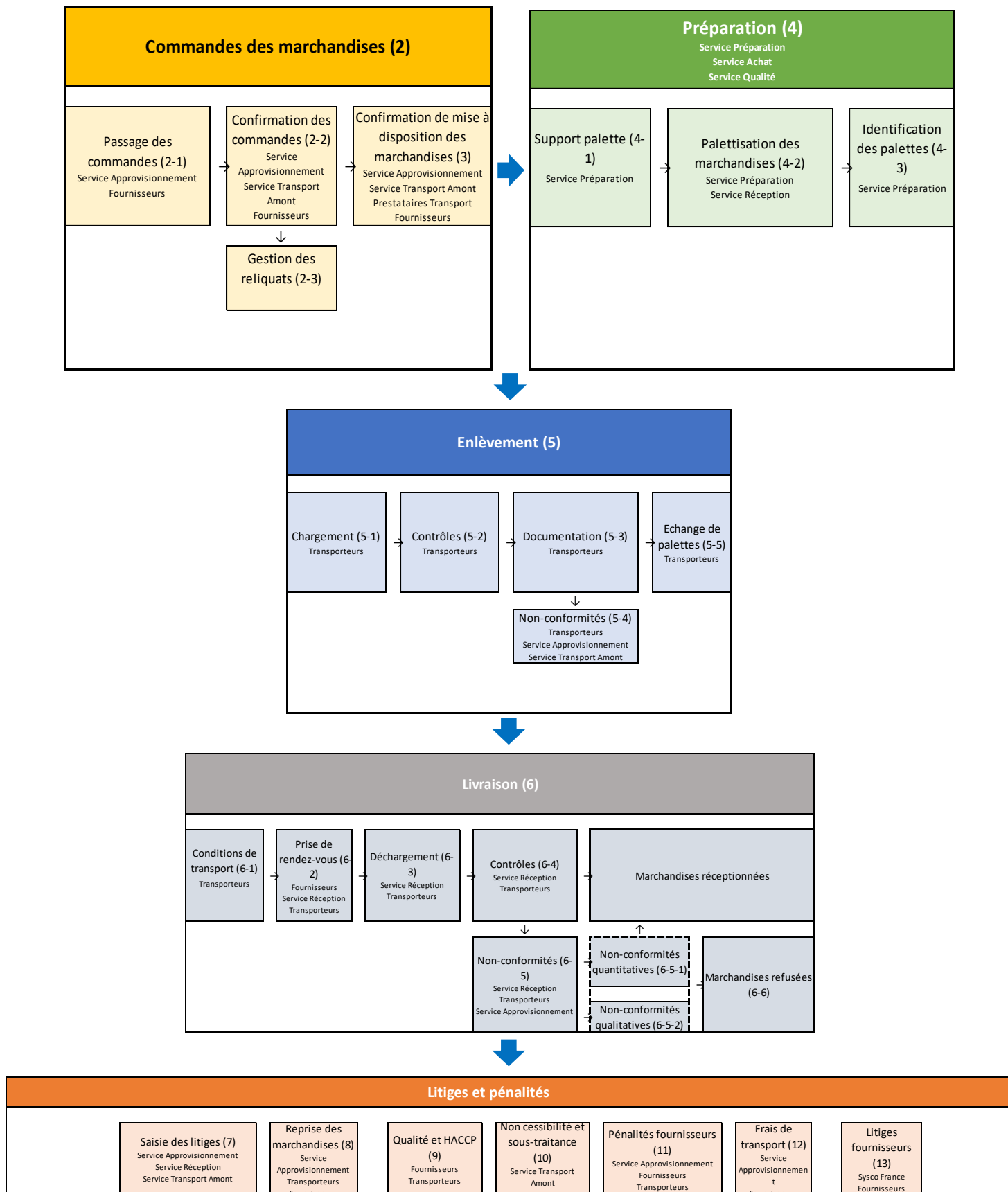
Société SYSCO FRANCE		
Rédacteur	Vérificateur	Approbateur
XXXXXX	Y. VALLEE	J.C MILLE
Directeur Supply Chain	Directeur Qualité	Directeur de l'offre

Fournisseur / Transporteur		
Nom (cachet)	Représentant et titre	Signature

SOMMAIRE

1 – GENERALITES	4
1-1 DEFINITIONS	4
1-2 RESPECT DE LA REGLEMENTATION EN VIGUEUR	4
2 – COMMANDES DES MARCHANDISES PAR LE SERVICE APPROVISIONNEMENT DE SYSCO FRANCE	5
2-1 PASSAGE DES COMMANDES	5
2-2 CONFIRMATION DES COMMANDES	5
2-3 GESTION DES RELIQUATS	6
3 – CONFIRMATION DE MISE A DISPOSITION DES MARCHANDISES PAR LE FOURNISSEUR (cas du DEPART)	6
4 – PREPARATION DES MARCHANDISES PAR LE FOURNISSEUR	6
4-1 SUPPORT PALETTE UTILISE	7
4-2 PALETTISATION DES MARCHANDISES	7
4-3 IDENTIFICATION DES PALETTES PREPAREES	8
5 – ENLEVEMENT DES MARCHANDISES	9
5-1 CHARGEMENT DES MARCHANDISES	9
5-2 CONTRÔLES LORS DU CHARGEMENT	10
5.2.1 Cas des produits à conserver à température dirigée	10
5.2.2 Cas des produits à conserver à température ambiante	11
5-3 DOCUMENTS D'ACCOMPAGNEMENT DES MARCHANDISES	11
5.3.1 BON DE LIVRAISON ou BORDEREAU D'ENLEVEMENT	11
5.3.2 DOCUMENT de TRANSPORT (lettre de voiture)	11
5.3.3 DECLARATION DE MATIERES DANGEREUSES	12
5.3.4 PRISE DE RESERVES	12
5.3.5 MISE A DISPOSITION DES DOCUMENTS	12
5-4 CONSTAT DE NON-CONFORMITE LORS DU CHARGEMENT	12
5-5 ECHANGE PALETTES AVEC LE FOURNISSEUR	12
6 – LIVRAISON MARCHANDISES	13
6-1 CONDITIONS DE TRANSPORT	13
6-2 PRISE DE RENDEZ-VOUS	14
6-3 DECHARGEMENT SUR LES SITES SYSCO FRANCE	14
6-4 CONTRÔLES LORS DU DECHARGEMENT	14
6-5 CONSTAT DE NON-CONFORMITE LORS DU DECHARGEMENT	16
6.5.1 NON-CONFORMITE QUANTITATIVE	16
6.5.2 NON-CONFORMITE QUALITATIVE	16
6-6 DEVENIR DES MARCHANDISES REFUSEES EN DECHARGEMENT (Hors température)	18
7 – SAISIE DES LITIGES	18
8 – REPRISE DES MARCHANDISES	18
9 – QUALITE & H.A.C.C.P.	19
10 – NON-CESSIBILITE & SOUS-TRAITANCE	19
11 – PENALITES FOURNISSEUR	19
11-1 NON-DISPONIBILITE des MARCHANDISES	19
11-2 NON-CONFORMITE des MARCHANDISES	20
12 – FRAIS DE TRANSPORT SUITE PASSAGE INUTILE (Départ)	21
13 – LITIGES FOURNISSEURS	21

Synthèse des étapes détaillées dans le cahier des charges :



Les conditions mentionnées dans ce Cahier des Charges Techniques, sont des **conditions déterminantes** au référencement des fournisseurs et transporteurs de SYSCO FRANCE en Surgelés, Frais, Ambiant et Non Alimentaire (y compris matière dangereuse).

En conséquence, les conditions de ce cahier des charges viennent en complément des conditions générales d'achat de SYSCO FRANCE dont le fournisseur a eu parfaitement connaissance (hors transporteur).

En ce qui concerne l'opposabilité aux fournisseurs et aux transporteurs de ce cahier des charges techniques, SYSCO FRANCE et le fournisseur sont liés par une convention ; ce cahier des charges technique forme un tout indivisible avec la convention. La signature de cette convention emporte acceptation de ce cahier des charges technique par le fournisseur.

Dans tous les cas, ce cahier des charges s'applique à la relation entre SYSCO FRANCE et les fournisseurs et les transporteurs.

1 – GENERALITES

1-1 DEFINITIONS

FOURNISSEUR : Personne ou entreprise qui achète, fabrique, transforme ou emballe des produits référencés par SYSCO FRANCE et vend ses marchandises à SYSCO FRANCE.

TRANSPORTEUR : Prestataire qui assure le transport.

1-2 RESPECT DE LA REGLEMENTATION EN VIGUEUR

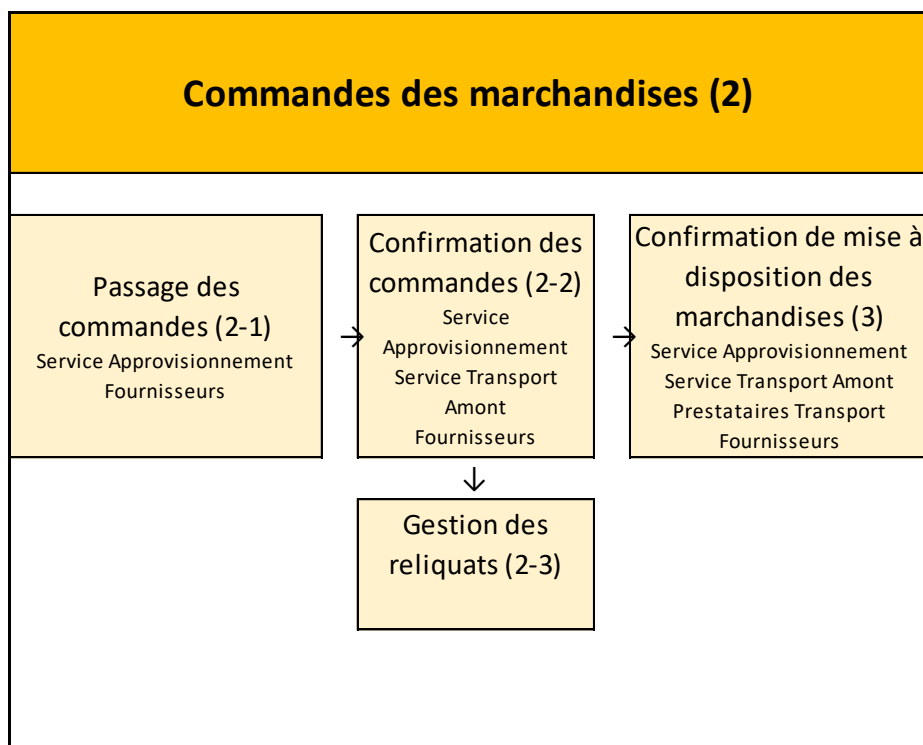
- ⇒ Le transporteur déclare être régulièrement inscrit au registre des transporteurs et des loueurs, et détenir les licences communautaires et/ou les licences de transport intérieur ainsi que les agréments techniques et les attestations de conformité sanitaire pour les véhicules de transport sous température dirigée, nécessaires à l'exécution de la présente prestation.
- ⇒ Le transporteur déclare souscrire régulièrement une assurance couvrant les marchandises transportées en tant que telles et sa responsabilité contractuelle de transporteur public de marchandises.
- ⇒ Le transporteur s'engage à transporter les marchandises conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.
- ⇒ Il s'engage en particulier à respecter les dispositions de la loi Sécurité et Modernisation du transport routier de 1^{er} février 1995 (1 décembre 2010) et de la Loi Gayssot (6 février 1998, JO 7 février).
- ⇒ Dans le cas où les conditions de réalisation des transports demandés par SYSCO France ne permettraient pas de respecter la réglementation en vigueur, le transporteur en informerait SYSCO France et lui proposerait une solution compatible avec le respect de cette réglementation.
- ⇒ Le transporteur s'engage à ce que, dans le cadre de l'exécution de la présente prestation, ses conducteurs revêtent une tenue propre et décente, adoptent un comportement correct et portent des chaussures de sécurité lorsqu'ils se déplacent dans les sites de SYSCO France.
- ⇒ Le fournisseur et le transporteur déclarent respecter l'ensemble de la réglementation s'appliquant à leur activité et être à jour de tous les impôts, taxes et charges sociales.
- ⇒ Le traitement des matières dangereuses (transport/chargement/déchargement) devra respecter la réglementation ADR (Accord européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route) relatif au transport de matières dangereuses par voie terrestre.
- ⇒ Un Protocole de sécurité établi pour chaque site SYSCO France devra avoir été préalablement cascadié et transmis par les fournisseurs à leurs transporteurs si Franco ou par SYSCO France dans le cas de transporteurs affrétés.

Ce protocole de sécurité concerne toutes les opérations de transport effectuées sur les sites SYSCO France.

⇒ Spécificité en cas de crise sanitaire de type Covid 19 :

Le transporteur doit appliquer les dernières mesures gouvernementales en vigueur ainsi que les règles sanitaires demandées par SYSCO France, telles que le respect des gestes barrières (port du masque et distanciation sociale, entre autres).

2 – COMMANDES DES MARCHANDISES PAR LE SERVICE APPROVISIONNEMENT DE SYSCO France



2-1 PASSAGE DES COMMANDES

Les commandes sont communiquées au fournisseur, **par auto-mail, ou par EDI**, quotidiennement, par les différents services approvisionnement de SYSCO FRANCE.

Les commandes sont communiquées au fournisseur, **du lundi au vendredi**, dans la plage horaire **06h00-18h00**.

Dans le cas du Départ, c'est-à-dire que SYSCO FRANCE s'occupe de l'enlèvement des marchandises commandées, les commandes sont passées par les services Approvisionnements selon le délai de mise à disposition du fournisseur et afin de respecter le plan de transport SYSCO FRANCE.

Le fournisseur doit prévenir **en amont** le service approvisionnement de tout changement concernant les interlocuteurs qui traitent les commandes, ainsi que sur le mode de transmission des commandes. Une confirmation écrite de la prise en compte du/des changements demandés sera transmise au fournisseur.

2-2 CONFIRMATION DES COMMANDES

La confirmation des commandes et des quantités disponibles chez les fournisseurs est traitée **par défaut**, c'est-à-dire que sans un retour du fournisseur, dans un délai de **6h ouvrées** suivant leur réception maximum, les commandes, les quantités, et les délais de livraison associées sont considérées comme valides.

Toute rupture devra être communiquée conjointement à l'approvisionneur du dossier, ainsi qu'à l'acheteur.

Concernant le Frais en Départ il est demandé de traiter cette confirmation au service Approvisionnement dans un délai de **2h ouvrées**.

Ainsi, le fournisseur s'engage à livrer ou à mettre à disposition les marchandises commandées, dans les quantités et les délais mentionnés sur la commande SYSCO FRANCE ou précisé par le service Transport Amont.

Aucune modification des commandes par le fournisseur ne sera acceptée sans l'accord exprès du service Approvisionnement de SYSCO FRANCE.

Dans le cas d'enlèvement par SYSCO FRANCE, le lieu d'enlèvement de la marchandise doit obligatoirement être connu. Le but est d'être sur un schéma **1 commande = 1 lieu d'enlèvement**. Tout changement de lieu de stockage pour un article ou l'intégralité des produits d'un fournisseur doit être communiqué par le fournisseur au service Transport Amont de SYSCO FRANCE.

2-3 GESTION DES RELIQUATS

Les quantités commandées doivent être livrées en une seule fois, nous ne gérons pas les reliquats. La partie de la commande correspondant au reliquat est **réputée annulée**, sauf acceptation expresse de SYSCO FRANCE.

3 – CONFIRMATION DE MISE A DISPOSITION DES MARCHANDISES PAR LE FOURNISSEUR (cas du DEPART)

La confirmation de mise à disposition des marchandises par le fournisseur devra être **réalisée et confirmée OBLIGATOIREMENT par écrit** (fax ou mail) **aux transporteurs affrétés par SYSCO FRANCE** dans un délai de 24h ouvrées minimum à compter du jour d'enlèvement de la commande.

En cas de références de chargement obligatoires – celles-ci doivent être communiquées à la liste d'adresses fournies (transporteur + service transport).

Pour le Frais, il sera demandé de confirmer les annonces au transporteur au plus tard le jour de l'enlèvement en matinée (fax ou EDI).

L'annonce des ruptures devra être faite **OBLIGATOIREMENT** par le fournisseur au service Approvisionnement concerné.

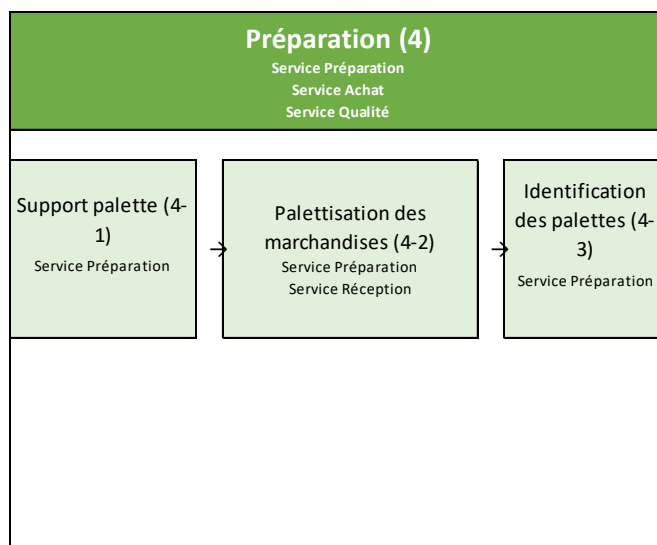
Le lieu d'enlèvement devra obligatoirement être connu par SYSCO FRANCE. Le fournisseur s'engage en cas de changement de lieu de stockage à le faire savoir au service Transport Amont de SYSCO FRANCE.

Le fournisseur devra également communiquer, au transporteur affrété par SYSCO FRANCE, un horaire (si fonctionnement en prise de RDV) ou communiquer la plage horaire de chargement des marchandises au service Transport Amont de SYSCO FRANCE afin qu'il l'intègre dans ses envois d'Ordre de Transport.

Les informations suivantes devront être communiquées aux transporteurs affrétés par SYSCO FRANCE :

- **Numéro des commandes à enlever,**
- **Lieux d'enlèvement des marchandises,**
- **Quantités à enlever / Equivalent palettes,**
- **Poids NET des marchandises enlevées par le transporteur** (facturation des marchandises transportées),
- **Poids BRUT à prendre en charge par le transporteur** (charge utile transportée).

4 – PREPARATION DES MARCHANDISES PAR LE FOURNISSEUR



Les marchandises préparées pour SYSCO FRANCE devront être mises à disposition après avoir respectées toutes les conditions de fabrication. Le délai de stabilisation de la température devra avoir été respecté suivant les caractéristiques des produits surgelés et congelés.

La qualité du carton doit permettre de résister à l'écrasement, compte-tenu de la palettisation. Il doit être correctement fermé, collé, scotché ou cerclé. D'une manière générale, les cartons doivent avoir une bonne tenue. Toute palette livrée ou transportée doit disposer d'un système de stabilisation permettant d'être déplacée ou stockée en hauteur sans risque pour les personnels. Cette stabilité peut être obtenue par filmage, par cerclage au tout autre système permettant d'éviter la chute des colis et les risques pour les opérateurs et personnels.

Avant toute modification touchant le produit notamment toute modification de la liste des ingrédients, de l'emballage, du conditionnement, de l'étiquetage ou du site de production, le fournisseur informera le Service Achats et Qualité de SYSCO France par écrit.

Les marchandises dangereuses devront être conditionnées dans un emballage et un étiquetage appropriés selon la réglementation en vigueur.

4-1 SUPPORT PALETTE UTILISE

Les marchandises devront être positionnées **uniquement sur des palettes de type EUROPE** (80 x 120), palettes bois estampillées " EUR ", en bon état, propres, sèches, sans clous apparents, sans corps étrangers, non souillées et exemptes d'odeurs (norme EPAL).

Aucune marchandise ne devra être préparée sur des palettes autres que type EUROPE.
Tout autre type de support sera considéré comme support perdu.

4-2 PALETTISATION DES MARCHANDISES

Afin de pouvoir opérer un **contrôle des marchandises à réception**, les colis préparés devront être positionnés sur le support palette de façon à laisser apparaître de manière visible, les informations suivantes :

Etiquetage des colis / DLUO-DLC-DDM / Numéros de lot.

La hauteur maximale des palettes ne devra pas excéder 1,90 mètre (support palette compris).

Les palettes devront être constituées de la manière suivante :
- un seul site SYSCO FRANCE destinataire par palette,

- regroupement des quantités d'un même produit sur une seule et même palette (montage à la couche-palette) le plus homogène possible,
- pour les palettes de produits frais gerbées, présence obligatoire d'un intercalaire de qualité suffisante pour protéger les produits concernés. Il est strictement interdit de gerber les produits fragiles,
- pour les produits surgelés, les cornières plastiques de renfort des palettes sont interdites (risque de casse au froid négatif).

Palettes HOMOGENES

→ Une seule **DLUO-DLC-DDM** est autorisée par palette pour les transporteurs livrant sur Concentrateurs / Megahubs.

Ci-dessous la listes des entrepôts concentrateurs / Megahubs Sysco France :

Nom	Code Postal	Localité	Rue et numéro de rue
ARTIPOLIS LOMME (AT10)	59465	LOMME	Plateforme Multimodale
CAP GEL LE HAVRE (6934)	76700	GONFREVILLE L'ORCHER	Route des Marais
EFBS LE HAVRE (6937)	76600	LE HAVRE	10 à 30 rue du Pont VI
MADRIAS BRIVE (6925)	19270	USSAC	Lieu-dit Les Lavaux
NORFRIGO BOULOGNE (6917)	62200	BOULOGNE-SUR-MER	160, rue des Margats
STG ORLY (OR10)	94130	ORLY	1 rue du Puits Dixme
SOFRINO DIEPPE (6916)	76200	DIEPPE	10 rue des Jardins Ouvriers
STEF MOREAC (6338)	56500	MOREAC	Locminé
STG NOYAL (SV10)	35530	NOYAL-SUR-VILAINE	1 Rue de la Richardière
MADRIAS USSAC (UC10)	19270	USSAC	Lieu-dit Les Lavaux
DIEPPE (6923)	76370	ROUXMESNIL-BOUTEILLES	Z.I. Louis Delaporte
LAMBALLE (LB10)	22405	LAMBALLE CEDEX	3 rue de la Soudraie
LAGNY (6936)	60330	LAGNY LE SEC	Rue de la Paix
PIERRELATTE (PL10)	26700	PIERRELATTE	ZI de Favayrolles, rue Evariste Gallois

→ Maximum de 3 DLUO-DLC-DDM différentes par palette pour les fournisseurs livrant ailleurs que sur les entrepôts concentrateurs.

→ Les DLUO-DLC-DDM les plus courtes devront être positionnées sur le dessus de la palette.

Palettes HETEROGENES

→ Une seule **DLUO-DLC-DDM** autorisée par palette pour les transporteurs livrant sur des entrepôts Concentrateurs / Megahubs (cf liste des entrepôts concentrateurs plus haut).

→ Maximum de 3 DLUO-DLC-DDM différentes par palette pour les fournisseurs livrant ailleurs que sur les entrepôts Concentrateurs.

→ Les DLUO-DLC-DDM les plus courtes devront être positionnées sur le dessus.

→ Présence d'une palette intermédiaire et d'un intercalaire de qualité suffisante à chaque changement de produit (palette EUR 80 x 120).

Les quantités inférieures à une couche palette devront également être regroupées sur une même palette et positionnées en « cheminée ». D'une manière générale, la palettisation devra être adaptée aux produits, à la qualité et à la taille des emballages.

Toutes les palettes, ainsi constituées, devront être filmées.

Les palettes non-conformes aux différentes exigences SYSCO FRANCE pourront faire l'objet d'un refus par les services Réception de SYSCO FRANCE.

Le fournisseur s'engage à ne pas gerber avec excès sur son quai les palettes destinées à être chargées par le transporteur de SYSCO FRANCE afin qu'il puisse correctement les contrôler.

4-3 IDENTIFICATION DES PALETTES PREPAREES

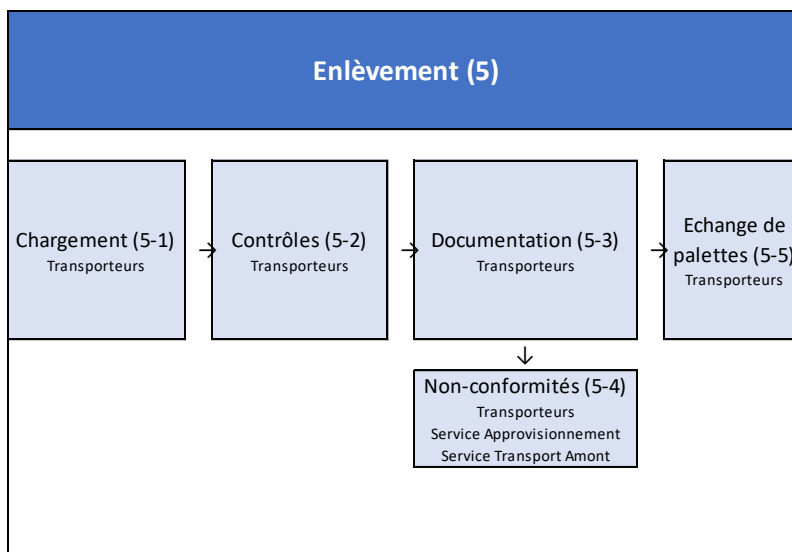
Les palettes préparées et filmées devront être identifiées et faire apparaître, de façon claire et précise, les informations suivantes sur l'étiquette palette :

- **Nom et adresse de l'expéditeur,**
- **Nom et adresse du destinataire,**
- **Numéro de commande SYSCO France,**
- **Type de marchandises (SURGELE / FRAIS),**
- **Numéro de la palette sur le nombre total de palettes préparées pour le site SYSCO FRANCE destinataire,**
- **Pour les palettes multi-lots ou multi-références, un listing de traçabilité (lot / quantité / DLUO-DLC-DDM associée).**

L'étiquette palette devra être **positionnée sur chaque largeur de la palette** (côté 80 de la palette).

Dans le cas des matières dangereuses, chaque marchandise dangereuse au transport devra être correctement codifiée. En plus de sa désignation officielle (nom non commercial), un numéro d'identification international : ONU lui est attribué. Ce numéro reprenant la classe de danger, le code de classification, le groupe d'emballage, les dispositions spéciales, le code de restriction en tunnel.

5 – ENLEVEMENT DES MARCHANDISES



A la demande de SYSCO FRANCE, le transporteur s'engage à transporter les marchandises dans des véhicules en bon état, propres, secs, étanches, exempts d'odeurs, adaptés à la nature des marchandises à transporter, et munis de barres ou de grilles de calage ou de sangles.

Pour la partie matière dangereuse, il incombe à l'ensemble des intervenants lors des opérations de chargement des marchandises dangereuses de maîtriser le respect des règles de l'ADR et la connaissance précise des informations présentes dans le protocole de sécurité afin de prévenir des risques liés à la manutention des colis et à la coactivité autour des véhicules.

5-1 CHARGEMENT DES MARCHANDISES

A la demande de SYSCO FRANCE, le transporteur devra respecter les conditions de chargement indiquées ci-après :

- ⇒ Le conducteur est tenu d'assister aux opérations de chargement, afin de s'assurer que le chargement n'est pas de nature à compromettre la sécurité, il doit s'assurer du bon équilibre des masses.
- ⇒ S'il y a risque, le conducteur doit alors demander que le chargement soit refait dans des conditions satisfaisantes ou refuser la prise en charge des marchandises.
- ⇒ S'il n'assiste pas au chargement, le conducteur doit le signaler impérativement sur le document de transport.
- ⇒ Le conducteur doit vérifier que l'agencement du chargement permet une circulation normale de l'air et donc une bonne répartition de la température.

A noter que le chargement des palettes devra être fait dans le sens 80/120 afin de permettre la manipulation des palettes en réception. Les palettes étant chargées dans le sens 120/80 seront systématiquement refusées car les sites n'ont pas forcément le matériel adapté pour effectuer la prise en charge de ces palettes.

Les coûts générés par le non-respect de ces délais de non mise à disposition seront refacturés au fournisseur.

-> Pour les envois inférieurs à trois tonnes : Les durées totales de mise à disposition du véhicule sont au maximum :

- 1° Pour les envois inférieurs à cent kilogrammes composés de moins de vingt colis : de quinze minutes.
- 2° Pour les autres envois : de trente minutes.

-> Pour les envois égaux ou supérieurs à trois tonnes : Les durées totales de mise à disposition du véhicule sont au maximum :

- 1° Pour les envois compris entre trois et dix tonnes et n'excédant pas trente mètres cubes :
 - a) D'une heure en cas de rendez-vous respecté,
 - b) D'une heure trente en cas de plage horaire respectée,
 - c) De deux heures dans tous les autres cas.
- 2° Pour les envois de plus de dix tonnes ou supérieurs à trente mètres cubes :
 - a) D'une heure en cas de rendez-vous respecté,
 - b) De deux heures en cas de plage horaire respectée,
 - c) De trois heures dans tous les autres cas.

Lorsqu'il y a rendez-vous, un retard de trente minutes est admis par rapport à l'heure d'arrivée fixée, ainsi qu'un allongement de la durée d'immobilisation du véhicule de trente minutes.

5-2 CONTRÔLES LORS DU CHARGEMENT

Le transporteur devra effectuer les contrôles indiqués ci-après :

Le conducteur devra s'assurer d'avoir les documents qui accompagnent la marchandise.

Le conducteur devra s'assurer que les palettes prises en charge sont **correctement identifiées**.

Le conducteur devra contrôler le nombre et l'état des palettes, ainsi que le nombre et l'état des supports palettes pris en charge (conforme à la confirmation de mise à disposition du fournisseur).

Le conducteur devra s'assurer du **bon état des colis qu'il prend en charge**.

Le conducteur devra s'assurer de la bonne conformité des températures des marchandises qu'il prend en charge **selon les exigences de SYSCO FRANCE**. Un contrôle température sera réalisé en **début, milieu et fin de chargement**.

5.2.1 CAS DES PRODUITS A CONSERVER A TEMPERATURE DIRIGEE

La prise de température devra s'effectuer à l'aide d'un thermomètre électronique à sonde propre étalonnée, conforme à la **norme EN 13485**.

Les palettes contrôlées devront être reconnaissables et identifiées avec une fiche, présentant le logo du transporteur et la notion « CONTROLE TEMPERATURE REALISE SUR CETTE PALETTE ».

1° - Prise de température en SUREFACE

La prise de température devra être réalisée dans un premier temps entre 2 conditionnements (exemple cartons). Puis, dans un deuxième temps si le relevé n'est pas satisfaisant, entre 2 unités de ventes (exemple sachets) à l'intérieur d'un conditionnement.

Dans le cas où la température exigée par SYSCO FRANCE n'est toujours pas atteinte, il peut être demandé dans un troisième temps un contrôle destructif à cœur du produit.

2° - Prise de température A CŒUR DU PRODUIT

Si les températures relevées en surface par le conducteur ne sont pas satisfaisantes, ce dernier demandera au fournisseur de réaliser, en sa présence, une prise de température sur le produit (contrôle destructif). Le chauffeur et le fournisseur pourront ainsi procéder à une prise de température contradictoire sur la ou les mêmes marchandises.

En aucun cas, le conducteur n'est autorisé à effectuer une prise de température sur le produit (contrôle destructif), sans accord du fournisseur.

=> si la température relevée à cœur du produit est \leq à la température limite acceptée :

→ **Acceptation de la prise en charge des marchandises par le transporteur.**

=> si la température relevée à cœur du produit est $>$ à la température limite acceptée :

→ **Refus des marchandises.**

La température des marchandises au CHARGEMENT chez l'EXPEDITEUR devra être :

TEMPERATURE au CHARGEMENT chez l'EXPEDITEUR	Produits en Froid NEGATIF		
	En SURFACE *	TOLERANCE en SURFACE	A CŒUR **
GLACES et CREMES GLACEES	< ou = à - 20 °C	Pas de TOLERANCE	< ou = à - 20 °C
PRODUITS SURGELES et PRODUITS DE LA PECHE CONGELES	< ou = à - 18 °C	Pas de TOLERANCE	< ou = à - 18 °C
AUTRES PRODUITS CONGELES	Voir Etiquetage Produit	Pas de TOLERANCE si T° = -12°	Voir Etiquetage Produit

* En SURFACE = entre Carton ou entre UV (Unité de Vente)

** A CŒUR = à cœur du produit (contrôle destructif)

TEMPERATURE au CHARGEMENT chez l'EXPEDITEUR	Produits en Froid POSITIF	
	En SURFACE et à CŒUR	TOLERANCE
VIANDE HACHEE ET POISSON FRAIS	Entre 0° et + 2 °C	Pas de TOLERANCE
AUTRES PRODUITS FRAIS	Suivant indication étiquetage produit	Pas de TOLERANCE
EPICERIE	Pas de contrôle TEMPERATURE	

Toutes les températures contrôlées devront être **mentionnées** sur le document de transport.

5.2.2 CAS DES PRODUITS A CONSERVER A TEMPERATURE AM

Sauf cas particulier et demandé par SYSCO FRANCE, pas de contrôle de température.

5-3 DOCUMENTS D'ACCOMPAGNEMENT DES MARCHANDISES

5.3.1 BON DE LIVRAISON OU BORDEREAU D'ENLEVEMENT

A l'issue du chargement des marchandises, le fournisseur s'engage à remettre au conducteur les bons de livraison marchandises et/ou bordereaux d'enlèvement relatifs aux marchandises prises en charge par le transporteur affrété par SYSCO FRANCE (en double exemplaire).

A noter que le fournisseur doit établir un bon de livraison marchandises et/ou bordereau d'enlèvement par numéro de commande SYSCO FRANCE.

Le conducteur doit, en outre, vérifier que les documents qui lui sont remis ne mentionnent pas un poids brut total supérieur à la charge utile de son véhicule.

Le bon de livraison du fournisseur devra mentionner les informations suivantes :

- **Nom du destinataire,**
- **Lieu de livraison,**
- **Date de livraison,**

- Numéro de la commande SYSCO France,
- Dénomination des marchandises,
- Quantité à livrer,
- Poids nets des marchandises,
- Poids bruts des marchandises,
- Numéro de lot,
- Identification des DLUO-DLC-DDM.

A noter que le fournisseur devra également joindre tous autres documents requis par la législation en vigueur ou les spécifications de la commande SYSCO FRANCE (notamment la documentation sanitaire).

5.3.2 DOCUMENT DE TRANSPORT (LETTRE DE VOITURE)

Pour chaque enlèvement, le transporteur, affrété par SYSCO FRANCE, établira un document de transport (lettre de voiture). Il convient que ce document soit parfaitement et entièrement complété, puis signé par le conducteur et l'expéditeur à l'issue du chargement.

Le document de transport devra faire apparaître **le poids brut pris en charge** par le transporteur affrété par SYSCO FRANCE. Après vérification du chargement et si nécessaire, le conducteur devra porter les réserves nécessaires. Le conducteur et le fournisseur émarginent le document de transport (date, nom et signature) établi par le transporteur. **Le fournisseur en conserve un exemplaire.**

5.3.3 DECLARATION DE MATIERES DANGEREUSES

Tout transport de matières dangereuses, réglementé par l'ADR, doit être accompagné d'un document de transport communément appelé « Déclaration de matières dangereuses ». Elle devra faire apparaître les mentions obligatoires qui permettent d'identifier qualitativement et quantitativement le chargement.

Les consignes écrites pour l'équipage du véhicule doivent être présentes dans le véhicule et comprises correctement de manière à ce que le conducteur puisse les appliquer.

5.3.4 PRISE DE RESERVES

La réserve devra impérativement :

- être formalisée par écrit,
- être présente sur tous les exemplaires du document de transport,
- identifier les marchandises et les quantités concernées,
- définir clairement le motif de la réserve,
- être datée et signée par le conducteur et le fournisseur.

5.3.5 MISE A DISPOSITION DES DOCUMENTS

Sur demande particulière de SYSCO FRANCE souhaitant obtenir la preuve d'une livraison, le transporteur doit être en mesure de fournir toute information relative à la livraison sous un délai de **24h** et une copie du document émarginé (comportant ou non des réserves) dans un délai de **7 jours maximum**.

5-4 CONSTAT DE NON-CONFORMITE LORS DU CHARGEMENT

Les marchandises ne devront pas être prises en charge par le transporteur, si ce dernier se présente avec une semi non adaptée à la nature des marchandises à transporter ou dont l'intérieur est constaté comme insalubre pour le transport de denrées alimentaires.

Les marchandises faisant l'objet d'une non-conformité ne devront pas être prises en charge par le transporteur :

- **Conditionnement non-conforme** : cartons abîmés, mouillés, présence de givre, etc.
- **Température des marchandises non-conforme** : cf. annexe 1
- **Absence d'étiquetage de la palette** (palette non identifiée)
- **Palettisation non-conforme** :
 - Montage de la palette présentant un risque de détérioration des marchandises lors du transport,
 - Montage présentant un risque de détérioration,
 - Absence ou insuffisance de film ou du système de maintien des colis présentant des risques au

déplacement ou au transport pour les personnels.

- **Marchandises non-annoncées lors de la confirmation de mise à disposition des marchandises**
- **Support non-conforme** (autre que palette EUROPE)

Les marchandises déclarées non-conformes devront faire l'objet d'une **réserve claire et précise sur le document de transport**, visé par le fournisseur et conducteur.

Pour tous incidents ou anomalies survenus lors du chargement des marchandises, le transporteur s'engage à informer dans les plus brefs délais l'interlocuteur SYSCO FRANCE du service Approvisionnement concerné et/ou le service Transport Amont afin de faire le lien avec le fournisseur.

5-5 ECHANGE PALETTES AVEC LE FOURNISSEUR

Le fournisseur et le transporteur s'engagent à n'échanger que des **palettes de type EUROPE** (dimension standard : 80 x 120), palettes bois estampillées " EUR ", en bon état, propres, sèches, sans clous apparents, sans corps étrangers, non souillées et exemptes d'odeurs (norme EPAL).

L'échange s'effectuera à l'issue du chargement, nombre pour nombre et qualité pour qualité. Le transporteur devra identifier, sur le document de transport, le nombre de palettes échangées avec le fournisseur.

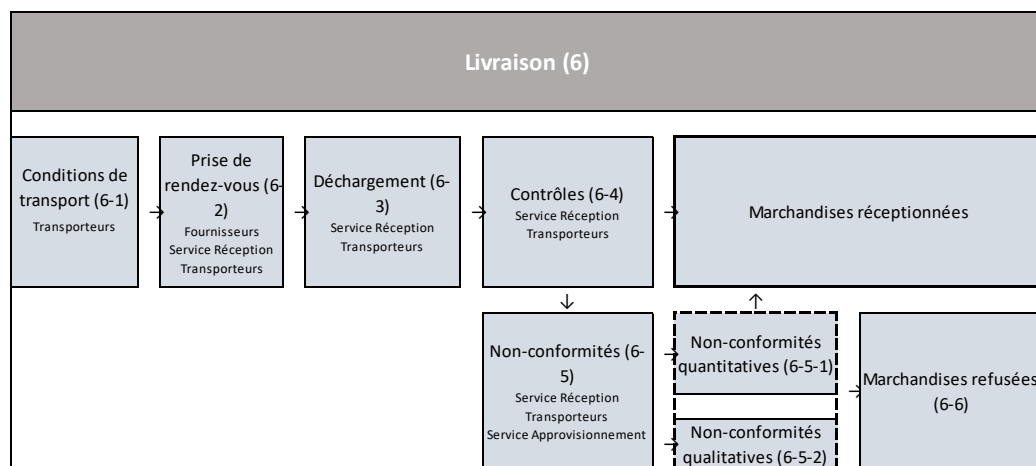
SYSCO FRANCE sera sensible et aura une attention particulière à la gestion des soldes palettes par le transporteur chez ses fournisseurs afin de ne pas avoir de dérives.

Le transporteur s'engage à ne pas échanger de palettes de type non EUROPE avec les fournisseurs de SYSCO FRANCE.

A noter que l'échange palettes concerne, de la même manière, les palettes intermédiaires positionnées entre chaque produit.

Tout autre type de support sera considéré comme support perdu.

6 – LIVRAISON MARCHANDISES



6-1 CONDITIONS DE TRANSPORT

Le transport doit être réalisé par des véhicules en bon état, propres, secs, étanches, exempts d'odeurs, adaptés à la nature des marchandises à transporter.

Les groupes frigorifiques doivent être en parfait état de marche (aucune présence de fuite pouvant dégrader les conditionnements et leur contenu).

Le transporteur s'engage à utiliser des véhicules adaptés aux accès et installations de chargement et de déchargement de SYSCO FRANCE.

Le transporteur s'interdit de transporter ou de stocker les marchandises avec des produits, alimentaires ou non

alimentaires, non emballés ou odorants, et d'une manière générale avec tout produit nocif ou incompatible avec les marchandises destinées à SYSCO FRANCE.

Concernant les matières dangereuses, il incombe à l'ensemble des intervenants lors des opérations de déchargement des marchandises dangereuses de maîtriser le respect des règles de l'ADR et la connaissance précise des informations présentes dans le protocole de sécurité afin de prévenir des risques liés à la manutention des colis et à la coactivité autour des véhicules.

Le transporteur s'engage enfin à transporter les marchandises dans les conditions suivantes :

- ⇒ **Le transport des marchandises devra être réalisé dans des caisses frigorifiques réglées à une température de consigne $\leq -22^{\circ}$ pour le transport de produit surgelé ou congelé et comprise entre 0 et $+2^{\circ}\text{C}$ pour le frais.**
- ⇒ Le transport de ces produits doit être exclusivement réalisé dans des véhicules ou des caisses mobiles frigorifiques de classe C identifiées FRC (accord ATP), en règle du point de vue sanitaire et technique suivant les textes en vigueur.
- ⇒ Le transporteur sera responsable du maintien de la température requise pendant toute la durée du transport et sur les aires de stockage en cas de rupture de charge. Le transporteur s'engage à respecter les dispositions de la directive CEE/89/108 relative au maintien des températures au moment du transport et de la livraison.

Le transporteur devra en outre respecter la directive CEE/92/1 relative à l'enregistrement des températures. Les instruments de mesure utilisés pour contrôler la température doivent être conformes aux normes EN12830, EN13485, et EN13486. SYSCO FRANCE pourra alors demander occasionnellement au transporteur de lui communiquer les justificatifs des enregistrements de température.

Le fournisseur s'engage à faire appliquer la législation en vigueur et l'ensemble des points mentionnés dans le présent cahier des charges à **l'ensemble de ses sous-traitants ou autres partenaires** (en termes de transport, de stockage, de traçabilité et de suivi et respect de la chaîne du froid).

Le transporteur s'engage à n'utiliser **aucun sous-traitant sans l'accord de SYSCO France.**

6-2 PRISE DE RENDEZ-VOUS

Les prises de rendez-vous sont obligatoires sur tous les sites SYSCO FRANCE (sauf exception liée au fonctionnement et à l'organisation du site).

Dès réception de la commande, le fournisseur franco, par l'intermédiaire de son transporteur ou le transporteur affrété par SYSCO FRANCE devra prendre rendez-vous sous 24h auprès du service Réception du site SYSCO FRANCE destinataire. Pour le Non Alimentaire, la prise de rdv se fera 48h avant par email.

Les horaires d'ouverture des services Réception de SYSCO FRANCE sont en général du lundi au vendredi de 6h à 11h sauf horaire particulier propre à un site et à son organisation. Le transporteur sera prévenu de ces horaires.

Sauf exception, aucune livraison ne sera acceptée si elle ne fait pas l'objet, au préalable, d'une prise de rendez-vous auprès du service réception SYSCO FRANCE concerné.

6-3 DECHARGEMENT SUR LES SITES SYSCO FRANCE

D'une manière générale, les opérations de déchargement sont réalisées exclusivement par le personnel du service Réception de SYSCO FRANCE. Le transporteur affrété par le fournisseur ou par SYSCO France s'engage à respecter les règles suivantes :

Dès son arrivée sur site, le conducteur devra signaler sa présence en remettant au bureau du service Réception l'ensemble des documents relatifs à la livraison (Lettre de voiture et Bons de livraison fournisseur et le cas échéant la documentation sanitaire).

Lorsqu'il en aura reçu l'autorisation par le service Réception, le conducteur pourra alors ouvrir les portes de son véhicule pour opérer la mise à quai.

Le délai de déchargement inclut le temps nécessaire à la vérification de l'état des marchandises.

Horaire d'arrivée :

→ Si le conducteur se présente en avance, le délai de déchargement débutera à partir de l'heure du rdv.

→ Si le conducteur se présente en retard, le délai de déchargement débutera lors de la mise à quai du véhicule

Le conducteur devra assister à l'ensemble des opérations de déchargement et de contrôles opérées par le personnel SYSCO FRANCE. L'immobilisation du véhicule prend fin après le déchargement, les contrôles et l'émargement des documents de transport par le destinataire.

Le conducteur devra porter sur la lettre de voiture les heures d'arrivée et de départ de son véhicule (dans les cases prévues à cet effet), et faire signer ce document ainsi complété au service Réception du site SYSCO FRANCE.

Pour tout retard du fait de son transporteur, le fournisseur s'engage à alerter le service réception de SYSCO FRANCE.

Est considéré comme retard tout dépassement d'horaire **supérieur à 30 minutes**.

6-4 CONTRÔLES LORS DU DECHARGEMENT

A l'issue de la mise à quai du camion, le réceptionnaire SYSCO FRANCE, en présence du conducteur, devra opérer à un certain nombre de contrôles de sécurité qualitatifs et quantitatifs.

Si le transporteur ne pouvait attendre que les opérations de contrôle par le réceptionnaire soient achevées, des réserves pour un contrôle ultérieur avec un délai de 4 heures seront signifiées sur la lettre de voiture (voir CGA).

CONTROLE SECURITE

- Vérification du système de stabilité

- Filmage (suffisant), cerclage (non altéré) etc. permettant en l'état de déplacer voire de stocker en hauteur la palette réceptionnée.

CONTRÔLE QUANTITATIF

- Comptage des quantités reçues (rapprochement commande SYSCO FRANCE / Bon de livraison fournisseur)

CONTRÔLE QUALITATIF

- Conformité des palettes et des colis réceptionnés

- Conformité de l'étiquetage et des mentions légales présentes sur les colis

- Aspect des marchandises

- Contrôle des DLUO/DLC/DDM → En référence à la DMR négociée (Durée Minimale Restante)

- Contrôle des températures des marchandises.

- Les palettes présentant l'affiche avec le logo du transporteur et la notion « CONTROLE TEMPERATURE REALISE SUR CETTE PALETTE » seront contrôlées en priorité.

1° - Prise de température en SUREFACE

La prise de température devra être réalisée dans un 1^{er} temps entre 2 conditionnements (exemple cartons), puis, si le relevé n'est pas satisfaisant, entre 2 unités de ventes (exemple sachets) à l'intérieur d'un conditionnement.

2° - Prise de température A CŒUR DU PRODUIT

Si les températures relevées par le réceptionnaire ne sont pas satisfaisantes, ce dernier devra réaliser, en la présence du conducteur, un contrôle de la température au cœur du produit (contrôle destructif). Le réceptionnaire et le conducteur pourront ainsi procéder à une prise de température contradictoire sur la ou les mêmes marchandises.

=> si la température relevée à cœur du produit est \leq à la température limite acceptée :

→ **Acceptation des prises en charge des marchandises par la Réception SYSCO FRANCE**

=> si la température relevée à cœur du produit est $>$ à la température limite acceptée :

→ **Refus des marchandises**

La température des marchandises au DECHARGEMENT sur le site DESTINATAIRE devra être :

TEMPERATURE au DECHARGEMENT sur le site DESTINATAIRE	Produits en Froid NEGATIF		
	En SURFACE *	TOLERANCE en SURFACE	A CŒUR **
GLACES et CREMES GLACEES	< ou = à - 18 °C	TOLERANCE de 3°C	< ou = à - 18 °C
PRODUITS SURGELES et PRODUITS DE LA PECHE CONGELES	< ou = à - 18 °C	TOLERANCE de 3 °C	< ou = à - 18 °C
AUTRES PRODUITS CONGELES	Voir Etiquetage Produit	Pas de TOLERANCE	Voir Etiquetage Produit

* En SURFACE = entre Carton ou entre UV (Unité de Vente)

** A CŒUR = à cœur du produit (contrôle destructif)

TEMPERATURE au DECHARGEMENT sur le site DESTINATAIRE	Produits en Froid POSITIF		
	En SURFACE	TOLERANCE en surface	A CŒUR **
VIANDÉ HACHÉE ET POISSON FRAIS	Entre 0° et + 2 °C	Entre 0° et + 4 °C	Entre 0° et + 2 °C
AUTRES PRODUITS FRAIS	Suivant indication étiquetage produit	T° Etiquetage Produit + 2°C maxi	T° Etiquetage Produit + 1° C maxi
EPICERIE	Pas de contrôle TEMPERATURE		

6-5 CONSTAT DE NON-CONFORMITE LORS DU DECHARGEMENT

Dans le cas où le transporteur ne présenterait pas tous ou partie des documents nécessaires à la réception des marchandises, le fournisseur s'engage à communiquer les documents manquants pendant les horaires d'ouverture du service Réception SYSCO FRANCE concerné, le jour de la livraison.

Pour tout type de refus, le réceptionnaire SYSCO FRANCE devra signaler, de façon claire et précise, la non-conformité sur le document de transport, puis l'émarger.

Sur demande particulière de SYSCO FRANCE souhaitant obtenir la preuve du bon respect de la chaîne du froid, le transporteur doit être en mesure de fournir dans un délai de **48h** les données des enregistreurs automatiques des températures des caisses.

SYSCO FRANCE se réserve le droit d'émettre des **réserves dans un délai maximum de 24h ouvrées après déchargement** sur ses sites.

6.5.1 NON-CONFORMITE QUANTITATIVE

SYSCO FRANCE se réserve le droit de refuser toutes quantités livrées, et non-commandées. SYSCO FRANCE se réserve également le droit de refuser toutes marchandises commandées et livrées hors du planning Réception prévu.

Les marchandises déclarées manquantes ou en trop devront faire l'objet d'une **réserve claire et précise sur le document de transport**.

NON-CONFORMITE QUANTITATIVE / MANQUANTS, EXCEDENTS ET INVERSIONS

Si l'erreur est due au transporteur et que les marchandises ne sont pas retrouvées, les marchandises manquantes (cas aussi de l'inversion) sont facturées au transporteur (Litige transport).

Lorsque la marchandise est retrouvée par le transporteur, il a l'obligation de la relivrer le lendemain en prenant rendez-vous (sous réserve de l'accord du service Approvisionnement). Une commande pour le reliquat retrouvé sera à créer par SYSCO FRANCE. Lorsque les marchandises ne sont pas à destination d'un des dépôts SYSCO FRANCE, le refus est systématique (sous réserve de l'accord du service Approvisionnement).

Cas du Départ : SYSCO FRANCE a mandaté un transporteur :

- Si l'erreur provient du fournisseur : la Réception doit informer le service Approvisionnement afin que le Fournisseur reprenne la marchandise non destinée au dépôt au plus vite. Le Fournisseur émettra un bon de reprise à son Transporteur afin que celui-ci reprenne la marchandise livrée par erreur.

- Si l'erreur provient du Transporteur : la marchandise lui est remise systématiquement si elle ne peut être conservée par le dépôt.

Cas du Franco : Toutes les marchandises doivent être remises par la Réception SYSCO FRANCE aux transporteurs qui livrent, le jour de la livraison, après avoir informé le service Approvisionnement concerné.

6.5.2 NON-CONFORMITE QUALITATIVE

Les marchandises pourront être refusées pour les motifs suivants :

- **Marchandise reçue et non-commandée** : erreur de produit, erreur de grammage, etc.,
- **Manquement à l'hygiène** : caisse du camion sale, détériorée, présence d'odeur, etc.,
- **Palettisation non-conforme aux exigences de SYSCO FRANCE**,
- **Conditionnement non-conforme** : cartons abîmés, mouillés, présence de givre, etc.,
- **Étiquetage en langue étrangère et/ou mentions légales absentes ou incomplètes**,
- **DLC/DLUO/DDM inférieure aux exigences de SYSCO FRANCE**,
- **Température des marchandises non-conforme**,
- **Produit non-conforme à la charte Qualité**,
- **Produit non-conforme au cahier des charges Qualité** (produits MDD),
- **Documents manquants** (bon de livraison, etc.),
- **Mauvais support**.

Les marchandises déclarées non-conformes devront faire l'objet d'une **réserve claire et précise sur le document de transport** le jour de la livraison.

Dans le cas d'une non-conformité du fait du Fournisseur (étiquetage manquant, défaut de grammage, etc.) constatée lors du contrôle réception chez SYSCO FRANCE, le Transporteur facturera à SYSCO FRANCE, le **transport aller** des marchandises non-conformes sous une codification spécifique (notée ci-dessous). SYSCO FRANCE refacturera ensuite ce même transport au fournisseur concerné.

La facture devra identifier de façon claire et précise ce litige du fait du fournisseur.
Cette prestation devra faire l'objet d'une facturation individuelle.

Exemple

Constat par le service Réception de Meaux d'un Litige du fait du fournisseur :

- ⇒ La prestation sera codifiée et identifiée de la façon suivante : **TA-MX-LF**,
- ⇒ Les marchandises non-conformes du fait du Fournisseur pourront être reprises immédiatement par le Transporteur, le cas échéant (s'il le transporteur est d'accord), pour livraison chez le Fournisseur au plus tôt.
- ⇒ Dans le cas contraire, où le Transporteur ne pourrait reprendre le jour même la marchandise non-conforme, le service Approvisionnement de SYSCO France en concertation avec son service Réception et le transporteur conviendront d'un jour d'enlèvement pour la livraison chez le Fournisseur (dans un délai de 48 h maximum).

C'est le service Approvisionnement qui gèrera la relation avec le Fournisseur concerné afin de statuer si reprise par ses soins ou retour par SYSCO France.

NON-CONFORMITE QUALITATIVE / TEMPERATURE NON CONFORME

De façon générale, tout produit refusé en réception pour cause de température non conforme ne doit se retrouver en l'état dans le circuit de commercialisation.

a) **Produits surgelés et congelés (cf. Annexe 1, cas 1)**

b) **Produits réfrigérés (cf. Annexe 1, cas 2)**

NON-CONFORMITE QUALITATIVE / ETIQUETAGE NON CONFORME

L'ensemble des colis constatés non-conformes est retourné au fournisseur de SYSCO FRANCE, qui prendra en charge le ré-étiquetage conforme des produits et le transport.

NON-CONFORMITE QUALITATIVE / EMBALLAGE NON CONFORME

cf. Annexe 1, cas 3

NON-CONFORMITE QUALITATIVE / CASSE

cf. Annexe 1, cas 3

La casse concerne les palettes renversées ou tout colis détérioré constatés en réception.

L'état du film plastique doit être contrôlé avant la casse. Lorsque l'état du film n'est pas satisfaisant, le noter parmi les réserves sur le BL et la Lettre de voiture et poursuivre les contrôles.

Les produits cassés seront restitués systématiquement au Transporteur ou au Fournisseur si accessible le jour de la livraison par la Réception. En **accord obligatoire** avec la réception, le transporteur s'il en est contraint, peut laisser les marchandises en attente d'enlèvement sur le site.

Suivant l'origine de la casse, SYSCO FRANCE prendra les mesures nécessaires afin de demander un avoir au fournisseur ou de facturer la casse au transporteur.

NON-CONFORMITE QUALITATIVE / AUTRES MOTIFS

cf. Annexe 1, cas 3

Le fournisseur informera SYSCO FRANCE du devenir des produits.

PARTICULARITES SUPPLEMENTAIRES des PRODUITS MDD

Dans le cas précis d'une non-conformité avérée concernant des produits MDD, le fournisseur devra faire la preuve de la destruction des emballages des produits à la marque SYSCO FRANCE.

Ces marchandises ne peuvent en aucun cas être commercialisées en l'état par le fournisseur, son transporteur ou son assureur, ni cédées à son personnel ou à des tiers à quelque titre que ce soit.

Le fournisseur s'engage à communiquer au service Qualité de SYSCO FRANCE, le certificat de destruction des emballages des marchandises.

6-6 DEVENIR DES MARCHANDISES REFUSEES EN DECHARGEMENT (Hors température)

Les marchandises faisant l'objet d'avaries en cours de transport ou dont le service Réception justifiera un refus pour un motif qualitatif ou quantitatif devront être reprises par le transporteur affrété par le fournisseur ou par SYSCO FRANCE.

Les palettes et/ou colis non-conformes ne seront pas conservés par le service Réception de SYSCO FRANCE.

Seuls les colis inaccessibles sur la palette seront définitivement ou temporairement conservés par le service Réception de SYSCO FRANCE (colis abîmés en bas de palette, par exemple). Cette information devra être clairement mentionnée sur le document de transport.

7 – SAISIE DES LITIGES

Litiges et pénalités						
Saisie des litiges (7) Service Approvisionnement Service Réception Service Transport Amont	Reprise des marchandises (8) Service Approvisionnement Transporteurs Fournisseurs	Qualité et HACCP (9) Fournisseurs Transporteurs	Non cessibilité et sous-traitance (10) Service Transport Amont Fournisseurs	Pénalités fournisseurs (11) Service Approvisionnement Fournisseurs Transporteurs	Frais de transport (12) Service Approvisionnement Fournisseurs	Litiges fournisseurs (13) Sysco France Fournisseurs

Il y a un litige dès lors que la commande réceptionnée ne correspond pas à la commande passée et/ou la commande expédiée par le fournisseur. A chaque litige on associe un motif spécifique et une responsabilité (**Transporteur** / **Fournisseur** / etc.).

Ces litiges sont renseignés par les services Approvisionnements et Réceptions de SYSCO FRANCE dès lors qu'une commande présente un ou plusieurs articles en anomalie.

Pour toutes informations ou problème au sujet d'un litige, les fournisseurs devront donc contacter le service Approvisionnement SYSCO FRANCE concerné en priorité. En pièce jointe du litige est communiqué les bons de transport et bons de livraison correspondant aux litiges sous conditions que les Réceptions les ont scannés.

Les litiges sont communiqués le jour même de la saisie à 17h30 par mail en automatique aux fournisseurs et/ou aux transporteurs suivant la responsabilité affectée au litige. L'adresse d'envoi mail des litiges est à communiquer au service Transport Amont de SYSCO FRANCE.

En aucun cas la saisie des litiges ne vient remplacer la prise de réserves (§ 5.3.4 PRISE DE RESERVES).

8 – REPRISE DES MARCHANDISES

Sur demande expresse de son service Approvisionnement, SYSCO FRANCE pourra demander au fournisseur de reprendre des marchandises non-conformes du fait du fournisseur (cas d'une non-conformité détectée a posteriori de la réception).

Cette reprise de marchandises devra être réalisée dans un délai maximum de 48 heures à compter de l'envoi de la demande de reprise. Cette demande écrite sera communiquée au fournisseur **par le service Approvisionnement** par fax ou mail.

C'est le service Approvisionnement qui gèrera la relation avec le Fournisseur concerné afin de statuer si reprise par ses soins ou retour par SYSCO FRANCE.

Le transporteur en charge de la reprise des marchandises devra présenter un ordre de reprise provenant du fournisseur. En l'absence de ce document et donc de cet accord de reprise, aucune marchandise ne sera confiée au transporteur affrété par le fournisseur.

A noter que passé un délai de 15 jours pour les produits surgelés/congelés et 7 jours pour les produits frais, les marchandises non-reprises seront détruites.

Le coût de destruction des marchandises sera alors à l'entière charge du fournisseur ou du transporteur. SYSCO FRANCE refacturera ce coût destruction au fournisseur ou au transporteur et joindra à la facture un certificat de destruction attestant de la bonne destruction des marchandises.

9 – QUALITE & H.A.C.C.P.

Le fournisseur et le transporteur s'engagent à respecter les spécifications en matière de qualité (traçabilité, respect de la chaîne du froid, etc.) telles que définies par les dispositions et le présent cahier des charges techniques.

Le fournisseur et le transporteur devront élaborer un plan H.A.C.C.P. conforme aux dispositions légales.

Le fournisseur et le transporteur s'engagent à communiquer, au service Qualité de SYSCO FRANCE, son plan H.A.C.C.P. pour les risques microbiologiques, chimiques et corps étrangers pour l'ensemble de la prestation découlant du présent cahier des charges techniques.

Le fournisseur et le transporteur s'engagent à maintenir à jour ce plan H.A.C.C.P. et à communiquer par écrit toutes modifications de ce plan H.A.C.C.P. au service Qualité de SYSCO FRANCE.

Le fournisseur et le transporteur s'engagent à conserver pendant au moins 2 ans toute preuve de bonne maîtrise des risques détaillés dans le plan H.A.C.C.P.

CERTIFICATION BIO : Tout opérateur de transport réalisant du stockage, même transitoire, de produit BIO doit avoir été contrôlé par un organisme certificateur agréé par l'Institut National de l'Origine et de la qualité (INAO) et disposer des certificats BIO correspondants qu'il transmettra à la direction qualité Sysco France.

10 – NON-CESSIBILITE & SOUS-TRAITANCE

En raison du caractère essentiellement personnel du présent cahier des charges, le transporteur s'interdit de transmettre ou de sous-traiter à un tiers, à titre gratuit ou à titre onéreux, tout ou partie des droits et obligations résultant de la présente prestation, à moins que SYSCO FRANCE ne lui ait donné son **accord préalable** et exprès.

Dans ce dernier cas, une liste des transporteurs affrétés sera soumise au service Transport Amont de SYSCO FRANCE pour accord et mise à jour régulièrement d'un commun accord entre les parties.

Le fournisseur et le transporteur s'engagent également à faire appliquer l'ensemble des points mentionnés dans le présent cahier des charges à l'ensemble de ses sous-traitants ou autres partenaires (en termes de transport, de stockage,

de traçabilité et de suivi et respect de la chaîne du froid).

11 – PENALITES FOURNISSEUR

11-1 NON-DISPONIBILITE des MARCHANDISES

Est considérée comme une **NON-DISPONIBILITE**, toute marchandise commandée et non disponible chez le fournisseur et dont l'information n'a pas été communiquée au service approvisionnement SYSCO FRANCE ou communiquée dans un délai supérieur à **6h ouvrées** (hors Frais à 2h ouvrées) à compter de l'heure d'envoi de la commande (§ 2-2 CONFIRMATION DES COMMANDES),

ET/OU

Toute marchandise commandée et non-disponible chez le fournisseur lors de la **présentation du transporteur** affrété par SYSCO FRANCE pour assurer le chargement et le transport des marchandises (§ 3 – CONFIRMATION DE MISE A DISPOSITION).

Sauf cas de force majeure, une **pénalité de cinq (5) %** sur chaque ligne de commande et sur chaque quantité concernée par la non-disponibilité est applicable par le service approvisionnement de SYSCO FRANCE lors du passage de la commande de régularisation.

La pénalité passe de cinq (5) % à **dix (10) % pour toutes les lignes de commande qui concernent un produit en PROMOTION.**

Les lignes de commandes et les quantités non-disponibles sont **soldées et reprogrammées** par le service approvisionnement de SYSCO FRANCE via la création d'une commande de régularisation avec emploi de l'incoterm.

La livraison et le transport des marchandises réputées non-disponibles sont à l'entière charge du fournisseur.

Outre l'application des pénalités susmentionnées, SYSCO FRANCE se réserve le droit de réclamer l'indemnisation du préjudice qu'elle a effectivement subi en raison d'une non-disponibilité des marchandises (hors cas de force majeure), conformément aux conditions générales d'achat de SYSCO France.

11-2 NON-CONFORMITE des MARCHANDISES

Est considérée comme une **NON-CONFORMITE**, toute marchandise commandée et non-conforme chez le fournisseur lors de l'enlèvement des marchandises par le transporteur affrété par SYSCO FRANCE (§ 5-4 CONSTAT DE NON-CONFORMITE LORS DU CHARGEMENT DES MARCHANDISES), ET/OU toute marchandise commandée et non-conforme à réception sur le site destinataire de SYSCO FRANCE (§ 6-5 CONSTAT DE NON-CONFORMITE LORS DU DECHARGEMENT DES MARCHANDISES).

Sauf cas de force majeure, une **pénalité de cinq (5) %** sur chaque ligne de commande et sur chaque quantité concernée par la non-conformité est applicable par le service approvisionnement de SYSCO FRANCE lors du passage de la commande de régularisation.

La pénalité passe de cinq (5) % à dix **(10) % pour toutes les lignes de commande qui concernent un produit en PROMOTION.**

Les lignes de commande et les quantités non-disponibles sont alors **soldées** par le service approvisionnement de SYSCO France sur la commande initiale, SYSCO France ne gérant pas les reliquats de commandes.

Lorsqu'au cours d'une période de sept (7) jours consécutifs, SYSCO constate au moins trois (3) non-conformités Produits (même au cours d'une même livraison et sur une même référence), une pénalité complémentaire à celle susmentionnée, d'un montant minimum de deux-cent-cinquante (250) euros est applicable par SYSCO. Si au cours du mois suivant ce constat, SYSCO observe durant une même semaine, trois nouvelles non-conformités Produits (**même au cours d'une même livraison et sur une même référence**), l'application d'une nouvelle pénalité dont le

montant sera doublé est encourue par le Fournisseur. Ces pénalités seront distinctes de la refacturation des avoirs clients.

En cas de blocage, retrait ou rappel des marchandises du fait d'une non-conformité produits, les pénalités mentionnées dans la grille « pénalités retrait/rappel » annexée aux conditions générales d'achat de SYSCO FRANCE seront, par ailleurs, applicables.

Outre l'application des pénalités susmentionnées, SYSCO FRANCE se réserve le droit de réclamer l'indemnisation du préjudice qu'elle a effectivement subi en raison d'une non-conformité des marchandises (hors cas de force majeure), conformément aux conditions générales d'achat de SYSCO France.

12 – FRAIS DE TRANSPORT SUITE PASSAGE INUTILE (Départ)

Lors d'un affrètement par SYSCO FRANCE (cas du DEPART ou FRANCO PRESTE) et dans le cas d'un litige reconnu du fait du fournisseur, ce dernier aura à son entière charge les frais de transport consécutifs au :

- Non-chargement des marchandises pour cause de non-disponibilité et/ou non-conformité à son départ,
- Refus d'acceptation des marchandises non-conformes par le service réception SYSCO FRANCE.

Sur la base des tarifs de transport négociés par SYSCO FRANCE, SYSCO FRANCE facturera au fournisseur les frais de transport pour les motifs suivants :

- **NC = NON-CHARGEMENT** = non-disponibilité et/ou non-conformité des marchandises au départ du fournisseur,
- **LF = LITIGE FOURNISSEUR** = refus d'acceptation des marchandises non-conformes par le service réception SYSCO FRANCE (transport aller et retour des marchandises).

Suite à un accord entre SYSCO FRANCE et le Fournisseur, ce dernier peut être amené, si le service Approvisionnement l'accepte, à **relivrer à titre de dédommagement** et à ses frais les commandes non ramassées ce qui annule la refacturation du préjudice.

13– LITIGES FOURNISSEURS

En cas de litiges répétés avec un fournisseur, SYSCO FRANCE se réserve le droit de passer en revue ces litiges de façon annuelle afin de demander un plan d'actions correctives. Ce plan aura pour but de remédier aux motifs de litiges récurrents afin d'améliorer la relation professionnelle et sera à la charge du fournisseur concerné.

ANNEXE 1 : Extrait "Guide des bonnes pratiques hygiéniques " Syndigel Septembre 2008.

Il appartient à l'opérateur responsable de la première mise en marché du produit, en coopération avec le détenteur de la marque, de décider du devenir du produit dont la non-conformité a été constatée.

Lorsque le metteur en marché reprend la marchandise et prend la responsabilité de son devenir, il doit s'engager en échange, à la non remise sur le marché en l'état des produits en cause.

Le devenir est fonction du danger, de la possibilité ou non de l'éliminer et de la nature du produit. Les professionnels prennent des mesures adaptées aux situations en s'inspirant du principe de proportionnalité pour éviter de gaspiller des produits non conformes au plan commercial et qui ne menacent pas la santé des consommateurs.

Le tableau ci-après propose les solutions appropriées pour les produits mis à l'écart en fonction des produits et des causes de non-conformité. Parmi ces solutions :

- La destruction des alimentaires définitivement écartées de la consommation

Pour les produits constatés non conformes qui ne peuvent subir ni assainissement, ni transformation (glaces, pâtisserie, etc.) et qui présentent un risque pour la santé humaine et animale, il n'y a pas d'autre alternative que la destruction.

- Le déclassement des denrées

Lorsque la rupture de la chaîne du froid constatée n'autorise plus la commercialisation sous l'appellation surgelé, en n'ayant provoqué que des dégâts superficiels et qualitatifs et sans risque pour le consommateur, il est de bonne pratique d'éviter de les jeter puisqu'ils ont potentiellement conservé l'essentiel de leurs valeurs nutritives. Ils peuvent être déclassés en produits congelés et être étiquetés comme tels pour être commercialisés.

- La mise à l'écart du circuit commercial et la remise à des organisations caritatives

Concerne en général les produits présentant des défauts de présentation, ayant une DLUO dépassée, ou déclassés. En effet par exemple, si les produits surgelés ne peuvent être déclassés en congelé et ré-étiquetés comme tels, faute de pouvoir être commercialisés sous cette nouvelle appellation, ils peuvent être donnés aux organisations de l'économie sociale qui distribuent des aliments hors circuit commercial.

- L'assainissement pour la réutilisation des denrées alimentaires :

Il s'agit d'assainir (par cuisson, etc.) à l'occasion d'une transformation industrielle les produits ensuite commercialisés sous une autre forme pour l'alimentation humaine ou animale.

Après évaluation de leur état, les produits bruts retirés du marché suite à une rupture de la chaîne du froid les ayant peu affectés par exemple ou contaminés par une bactérie détruite par une cuisson, peuvent être utilisés pour la transformation dès lors que leur traitement thermique garantit leur assainissement. Lorsque le responsable de la mise en marché décide de cette utilisation, les détenteurs des produits coopèrent à la collecte et la restitution des produits dans les meilleures conditions possibles.

Il en est de même de produits dont la non-conformité (étiquetage par exemple) qui ne peut être corrigée, ou de produits ayant atteint leur DLC.







Les produits dont la décongélation s'est poursuivie dans des conditions maîtrisées, peuvent être considérés comme produits réfrigérés, consommable à courte échéance (24-48 heures).

Les organisations de l'économie sociale distribuent les produits qui leur sont remis sous leur responsabilité et veillent à recevoir des produits qui, s'ils ont perdu leur caractère loyal et marchand, sont encore restés sains.




En attendant leur devenir, tous ces produits sont identifiés et stockés dans une zone dédiée.

Guide des bonnes pratiques *Fédalis*

→ Symboles pour signaler la destination possible des produits :

	Cession à une industrie (humaine ou animale) de transformation (qui va déconditionner le produit, lui faire subir un traitement adéquat, reconditionner et ré-étiqueter le nouveau produit sous sa responsabilité)
	Cession pour l'alimentation animale (élevage de porcs, zoos, etc.)
	Don à une association de l'économie solidaire (banques alimentaires et/ou épiceries solidaires, etc.)
	Destruction
	Renvoi immédiat au fournisseur
	Réintégration au stock






























→ Autres symboles :

	Température maximale
	Recommandation de consommation immédiate
	Recommandation de consommation dans les meilleurs délais

Guide des bonnes pratiques *Fédalis*



Devenir **possible** des produits mis à l'écart par l'entreprise **en fonction de leur nature et de leur non-conformité**.

Cas 1. Produits surgelés et congelés

Catégories de produits Non conformités	Produits élaborés qui se consomment en l'état ou qui se réchauffent ▼	Autres ▼
<u>Rupture de la chaîne du froid</u> 0 <  à cœur < -6°C		A ce niveau de température, les produits sont considérés comme étant en voie de décongélation, le produit doit être traité comme s'il était frais, sous réserve de la maîtrise de la poursuite de son processus de décongélation.  ou  ou   ou 
-6°C <  à cœur < -12°C	Dans cette plage de température, l'état des produits est fonction de leur nature. Certains sont encore à l'état congelé (muscles de viande) quand d'autres sont en voie de décongélation ; leur devenir sera apprécié au cas par cas et en fonction des possibilités locales pour remise immédiate.  ou  	 ou  ou   ou 
Uniquement produits surgelés et poissons congelés ( en surface > -15°C) : -12°C <  à cœur < -18°C	Les produits constatés à ce niveau de température, ne sont plus des produits surgelés mais restent à l'état congelé ; selon leur historique et les éléments de traçabilité, leur devenir peut être :   ou  pour ré-étiquetage en produits congelés (sauf poissons)	 ou  ou   ou  pour ré-étiquetage en produits congelés (sauf poissons) ou 
<u>DLUO très proche ou dépassée</u>	Vente ou   en recommandant une consommation des produits dans les meilleurs délais	

Cas 2. Produits réfrigérés

Température non conforme

 du produit
>  étiquette



ou



si produits adaptés

DLC dépassée



(vente interdite)

DLC très proche

Vente ou   en recommandant une consommation des produits dans les meilleurs délais

Cas 3. Toutes les catégories de produits

Analyses microbiologique



ou





Produits cassés (plaque de pâte feuilletée, pizza...)

Emballage primaire intact


cassé à réception



voir avec le fournisseur (avoir, remboursement partiel, échange...)

Si le retour est impossible ou non souhaité :  ou 

cassé lors de manutentions dans l'entreprise


Emballage primaire intact (produit non souillé) : 

Emballage abîmés (produits pas nécessairement cassés)

Conditionnement primaire abîmé



ou



Conditionnement secondaire abîmé



Non-conformité réglementaire

Selon la non-conformité constatée :



ou



ou



Etiquetage non conforme



pour correction

Ou 

si l'erreur est sans risque pour la sécurité alimentaire

Non-conformité au cahier des charges



ou



ou



Alertes sanitaires

Les recommandations sont précisées dans l'alerte.