



# PROCEDURE



Code : SF\_P\_LO\_02

Version : 1

Date : 18/10/2021

## TITRE

## Gestion des retours de marchandises

	Rédacteur :	Approbateur :
Fonctions	Responsable Qualité Hygiène/HACCP	Directeur Méthodes et Amélioration Continue
Noms	I. THIZY	A. LAMOTTE
Visas		

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	18/10/21	Mise en place de la procédure

## 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 **OBJET**

L'objectif de cette procédure est de mener une gestion physique efficace et conforme des retours de marchandises en assurant la sécurité des denrées alimentaires par :

- La maîtrise des flux produits
- La maîtrise de la traçabilité
- La maîtrise de l'intégrité des produits

## 2 **DOMAINE D'APPLICATION**

La procédure de gestion des retours de marchandises s'applique à tous les sites Sysco (HUB, satellites, plateformes) et aux situations suivantes :

- Retours de marchandises en fin de livraison (via les camions de livraison = refus et reprises)
- Retours de marchandises via les navettes (=flux de marchandises d'un site vers le HUB d'origine de la marchandise)

Concernant la gestion des reprises de marchandises, la procédure décrit les étapes depuis la validation des reprises de marchandises, y compris la communication du litige et jusqu'au suivi physique des reprises. La partie sur la gestion des litiges par le commerce est décrite dans le document « Gestion des litiges et émissions des avoirs » rédigé dans le cadre de back to basic.

## 3 **DEFINITIONS**

**Retours** : Ensemble des produits qui reviennent sur le site = refus + reprises programmées

**Refus** : Non-livraison d'un produit chargé dans une tournée en raison d'un refus par le client ou d'une impossibilité de livrer. Le produit revient au dépôt sans avoir quitté l'entreprise.

**Reprise programmée** : Reprise de marchandise chez un client après une livraison. Les produits ont quitté l'entreprise.

**Retrait/rappel** : il s'agit d'une reprise de marchandises spécifique initiée par le service qualité client afin d'interrompre la vente, la commercialisation et/ou la consommation d'un produit défectueux. Les produits repris doivent être identifiés par une étiquette « Produit faisant l'objet d'un retrait/rappel ».

**Produits sensibles** : produits considérés fragiles aux variations de température d'un point de vue sanitaire, ne devant pas faire l'objet d'une reprise chez un client (hors campagne de retrait/rappel) (Voir instruction commerce *SF\_I\_CO\_03 « Gestion commerciale des reprises »*). Dans le cas où la reprise a été autorisée, les produits sensibles repris doivent être identifiés par une étiquette « Reprise Produit Sensible à détruire » et doivent être détruits.

## 4 **ABREVIATIONS / ACRONYMES UTILISES**

DE : Directeur d'Exploitation

RE : Responsable d'Exploitation

RT : Responsable Transport

DTZ : Directeur Télévente Zone

DCZ : Directeur Commercial Zone

TLV : Télévente

ADV : Administration Des Ventes

BRM : Bordereau de Retour de Marchandise

FEFO : First End First Out (1er périmé 1er sorti)

DLC : Date Limite de Consommation

DDM: Date de Durabilité Minimale

T°: Température

SRR-FRR : Surgelés Reprises Refus – Frais Reprises Refus

MPS : Mix Pal Solution (Domaine SAP D24 dans F24 ONE)

## 5 RESPONSABILITES

Les responsabilités sur la gestion des retours de marchandises sont partagées entre plusieurs intervenants :

Fonction	Responsabilités
Télévente	Ouverture des dossiers litiges (reprises programmées) Validation par le manager Télévente ou Directeur Télévente ou DCZ Concertation avec le DE/RE, ou le RT en back up, pour la validation de la reprise Consultation du RT pour le planning des reprises programmées Notifier « produit sensible » dans le champs « info reprise » lorsqu'il s'agit d'une reprise d'un produit sensible
Administration Des Ventes	F24 / ONE : génère le bon de reprise et le transmet par mail à la plateforme de départ du camion de livraison D24 : selon organisation en place, l'ADV n'intervient pas systématiquement (mise en place progressive avec ONE F24), le destinataire génère et édite l'ordre de reprise
Chef d'équipe transport ou RT	Edition du litige et bon de reprise format papier Transmission des documents aux chauffeurs : factures + ordres de reprise + étiquettes « Reprise Produit Sensible à détruire » et/ou « Produit faisant l'objet d'un retrait/rappel » (nombre d'étiquettes = nombre d'unités de vente ou de cartons à reprendre)
Chauffeurs-livreurs	Compléter le BRM ( <i>SF_E_LO_08 Bordereau de Retour de Marchandises</i> ) lors de chaque tournée de livraison (Refus, reprise, inversion ...) Reprendre les bons produits chez le client suivant l'ordre de reprise et en bonne quantité Coller les étiquettes sur les cartons en cas de reprise de produits sensibles « Reprise Produit Sensible à détruire » et/ou de retrait/rappel « Produit faisant l'objet d'un retrait/rappel »
Chef d'équipe transport Chef de quai Agent de retour	Accueil des chauffeurs Contrôle de la cohérence entre le BRM et le contenu du camion Contrôle des produits en retour suivant les instructions (SF_I_LO_05 / SF_I_LO_06 / SF_I_SA_04) Vérification de l'application des étiquettes par le chauffeur sur chaque produit sensible ou sur chaque produit faisant l'objet d'un retrait/rappel Rangement de la marchandise dans des emplacements dédiés (correctement identifiés et à température) Compléter les BRM, transmission des BRM aux administratifs pour traitement si non traité par lui Information de la télévente des reprises produits lors de retrait/rappel Préparation des palettes pour envoi des marchandises en retour vers les sites de préparation d'origine avec documents dont l'ordre de reprise et identification du site de provenance
Agent de retour Administratif retour	Traitement informatique SAP du retour (F24 : blocage des produits dans le magasin 800 - D24/MPS emplacement retour SRR ou FRR) Archivage de l'ordre de reprise avec les factures (10 ans)
Réceptionnaire	Contrôle de la marchandise en retour par les navettes (température, intégrité) (SF_I_SA_04) Vérification de la présence de l'ordre de reprise pour les produits sensibles Compléter les BRM Suivi de l'état de stock SAP (F24 : magasin 800 - D24/MPS : emplacement SRR/FRR) Remise en stock physique des produits conformes (F24 : déblocage des produits du magasin 800 - D24/MPS : Edition et collage des étiquettes de traçabilité des retours sur les cartons, scanne de l'étiquette traçabilité et mise en emplacement picking) Mise au rebut des produits non conformes (F24 : magasin 600 / D24/MPS : emplacement 979)

## **6 DESCRIPTION DES PROCESS**

### **6.1 BRM (Bordereau de Retour de Marchandises)**

Le BRM est un document récapitulatif des litiges en livraison. Il accompagne les produits en retour de livraison afin d'assurer la maîtrise de la traçabilité, l'enregistrement des contrôles et l'enregistrement du devenir des produits.

En cas d'anomalie pendant la tournée de livraison (refus, produit en trop, inversion, manquant ...), le chauffeur complète le BRM et renseigne les produits en litige sur la facture. Le client signe l'exemplaire de la facture destinée au chauffeur.

En cas de reprise, le chauffeur complète le BRM et l'ordre de reprise (quantité réellement reprise). Le client signe l'ordre de reprise.

Au retour de la tournée, le chauffeur remet les documents suivants à l'agent de retour :

- Le BRM
- Les ordres de reprises
- Les exemplaires des factures ayant des anomalies pour la création du litige dans SAP

L'agent de retour effectue les contrôles et complète le BRM colonne "Etat du produit et étiquetage lisible".

Les originaux des BRM et des factures sont archivés sur site (plateforme livraison)

Bien séparer physiquement les produits en retour sur des palettes différentes, + identifier les palettes avec le nom du site de provenance, pour réexpédition sur les points de préparation d'origine.

Renvoyer les palettes des produits en retour sur les sites de préparation d'origine selon les fréquences habituelles avec les documents suivants :

- Une copie des BRM (traçabilité du produit),
- Une copie des factures annotées
- Une copie des ordres de reprises
- Un listing des produits présents sur la palette (F24 : état du magasin 800 à jour / D24 : liste des produits faite sur Excel/Word)

Les BRM sont complétés sur le HUB (dernière colonne) pour indiquer si le produit est remis en stock ou non.

### **6.2 Cas des doubles commandes palettes complètes :**

Dans le cas d'une reprise d'une palette complète pour cause de commande en double, la liste des produits repris sur la palette sera analysée par l'agent de retour afin d'écarter les produits sensibles éventuellement présents sur la palette. Ces produits sensibles seront traités comme une reprise de produit sensible, l'agent de retour les identifiera avec l'étiquette orange « Produit sensible à détruire » (→ destruction / code 1630).

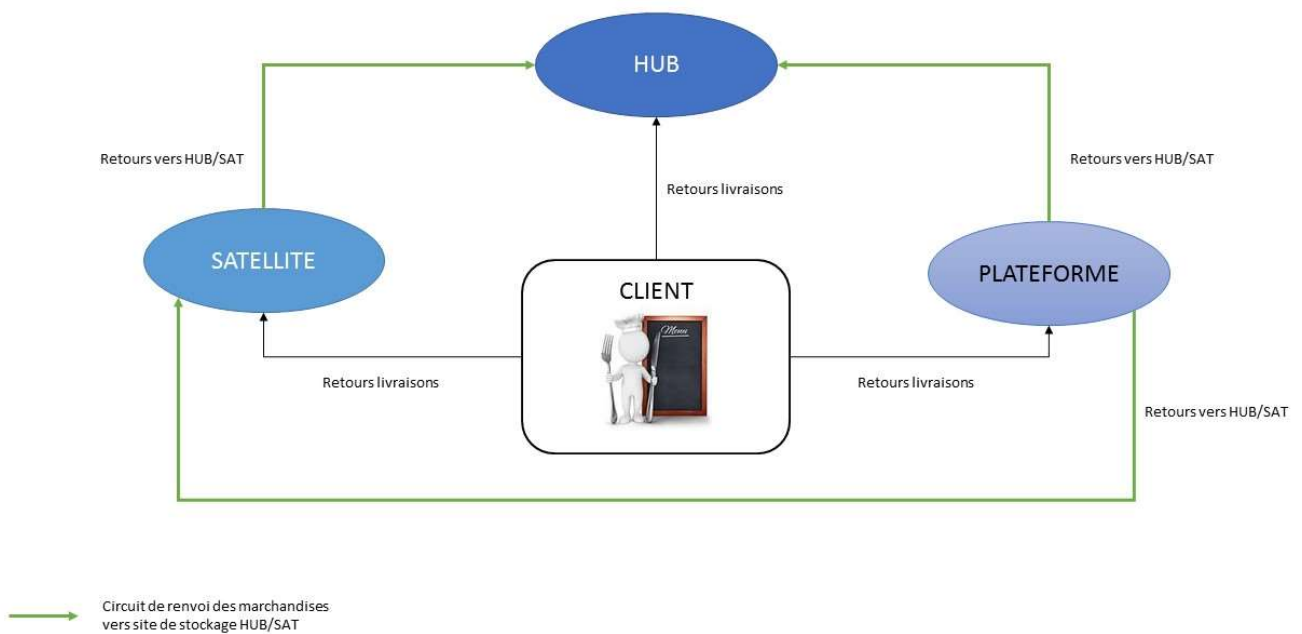
Les autres produits présents sur la palette seront traités selon le schéma d'une reprise ; lors des contrôles, une seule température sera prise pour toute la palette mais l'état du conditionnement sera vérifié pour chaque unité de vente.

## 6.3 Logigrammes

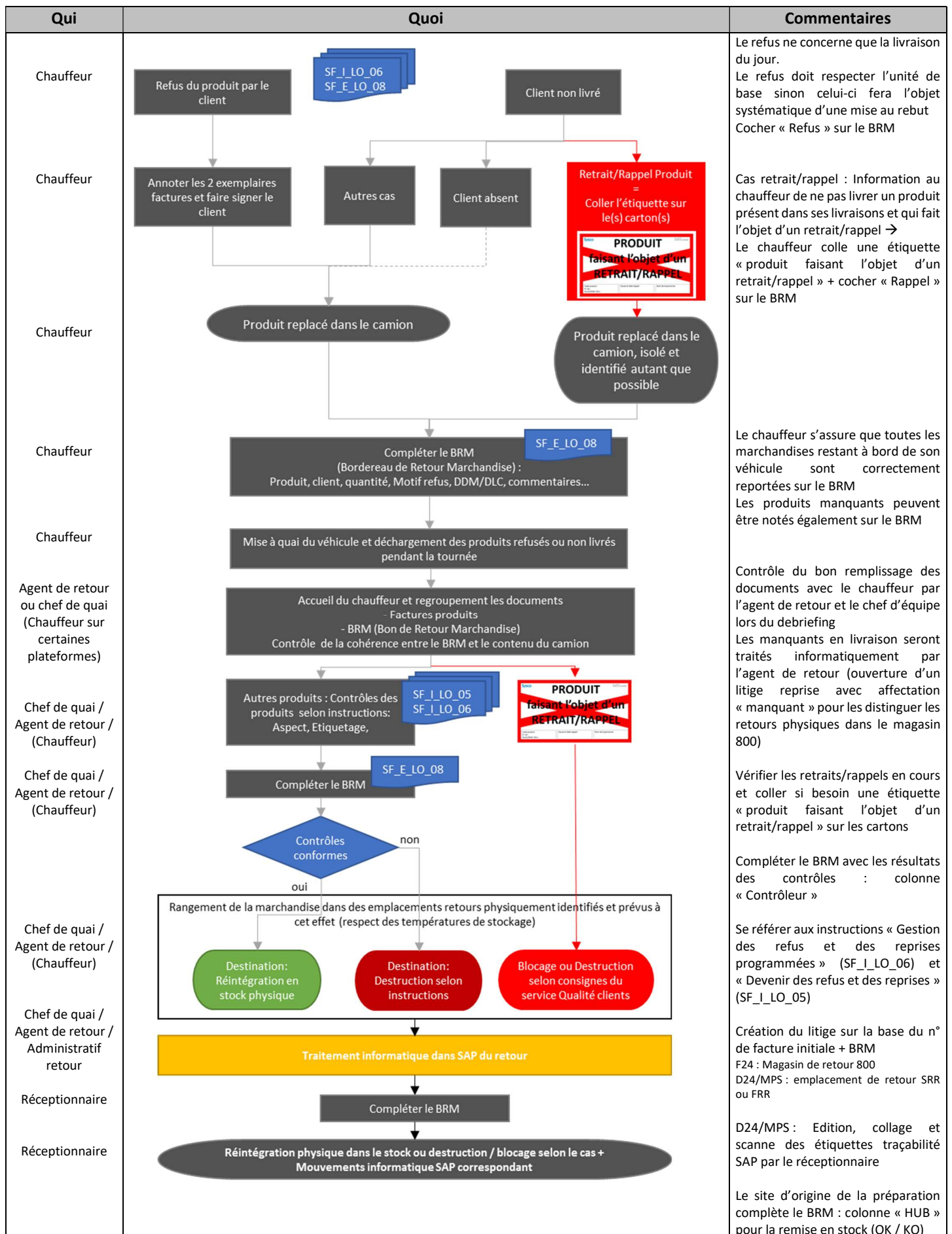
Dans les logigrammes, les documents nécessaires à la réalisation du process sont identifiés par leur codification ISO 22000 :



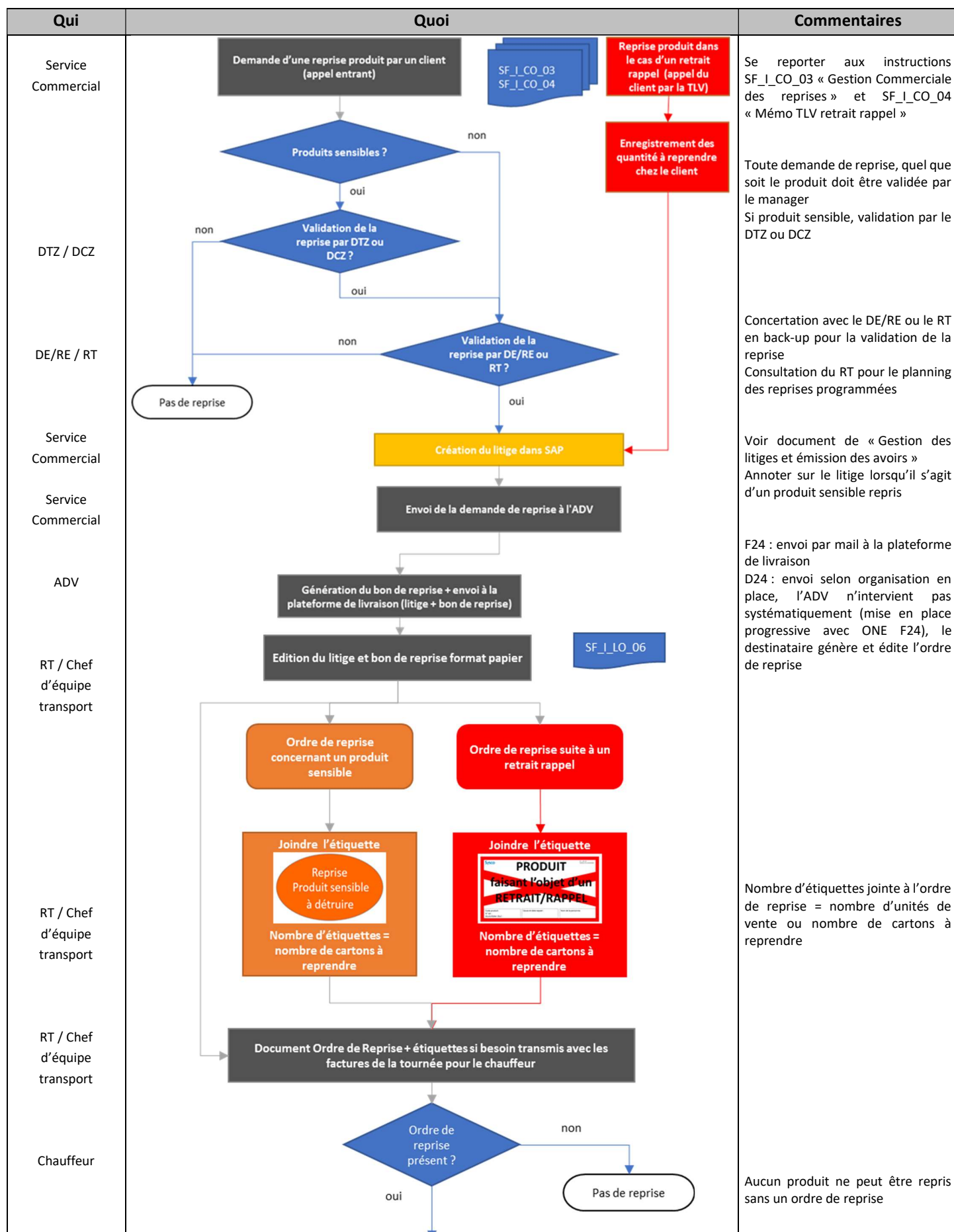
### 6.3.1 Flux classique des retours de marchandises

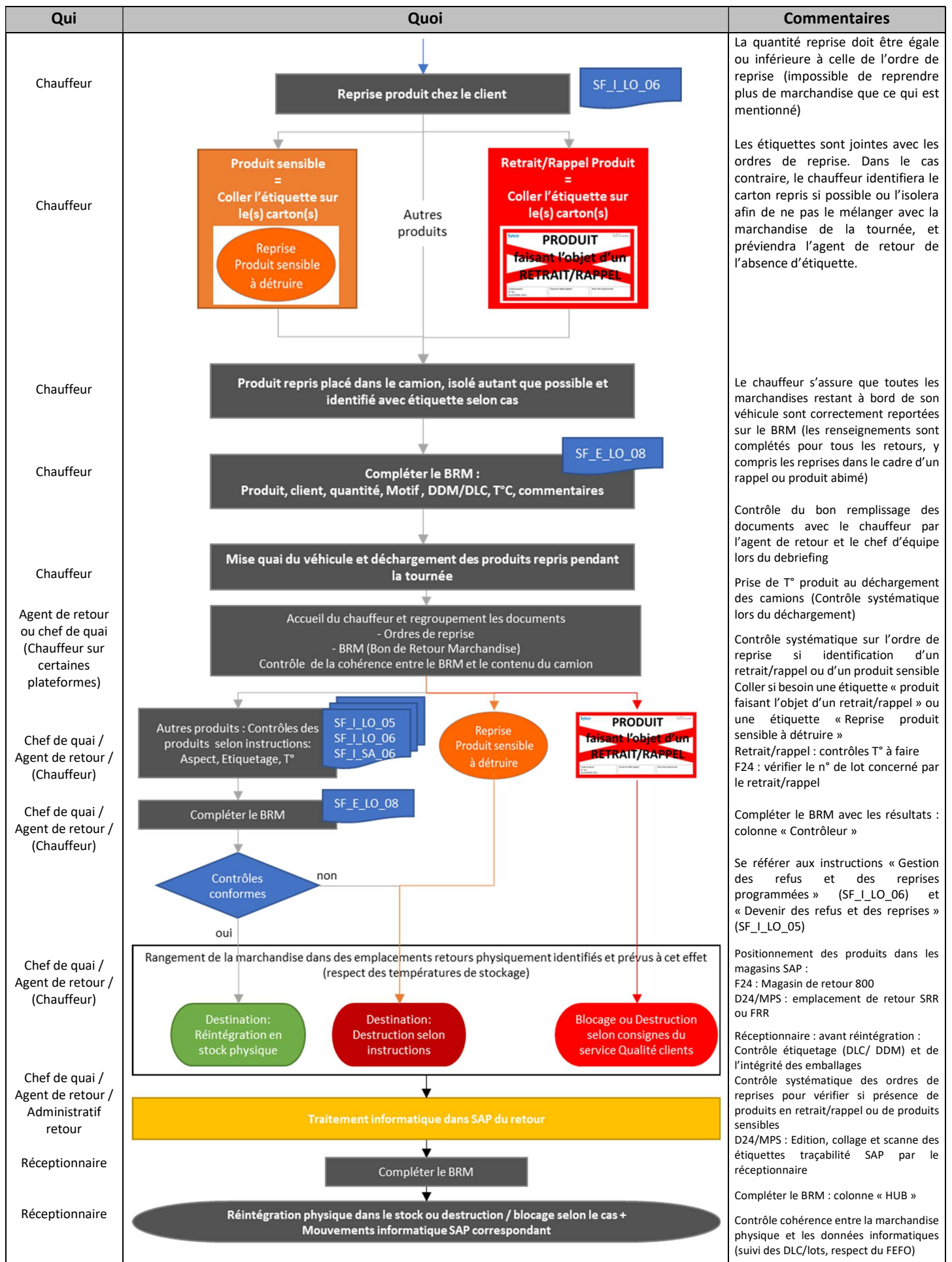


### 6.3.2 Logigramme de gestion des refus de marchandise



### 6.3.3 Logigramme de gestion des reprises programmées







### 6.3.4 Logigramme de renvoi des produits vers le HUB/Satellite

Qui	Quoi	Commentaires
<b>Site de livraison</b> Agent de retour/ chef de quai/ (chauffeur sur certaines plateformes)	<pre> graph TD     A[Préparation des produits sur une palette (refus, reprises, colis en trop ou inversion) Identifier la palette avec le nom du site de provenance] --&gt; B[Joindre copie des BRM + copie des factures annotées + copie des ordres de reprises + listing des produits présents sur la palette]     B --&gt; C[Organiser le renvoi des produits sur le HUB/Satellite d'origine des produits, par navette]     C --&gt; D[Réception des produits en retour par la navette : contrôles des produits (T°, aspect)]     D --&gt; E{Présence des documents (BRM, factures annotées, OR, listing) ?}     E -- non --&gt; F[Demander une copie des documents manquants]     E -- oui --&gt; G[Compléter le BRM]     G --&gt; H([Rèintégration physique dans le stock ou destruction / blocage selon le cas + Mouvements informatique SAP correspondant])           </pre>	<p>Destruction des produits non conformes sur les sites de livraison <b>ou</b> selon organisation retour sur le HUB/Satellite pour traitement</p> <p>BRM complétés avec les résultats des contrôles réalisés sur le site de livraison.</p> <p>S'assurer que la palette soit complète, filmée, identifiée et accompagnée des documents</p> <p>Séparer dans la mesure du possible les produits identifiés avec étiquette Produit Rappelé/Produit Sensible</p>
<b>HUB / SATELLITE</b> Réceptionnaire	Réception des produits en retour par la navette : contrôles des produits (T°, aspect) <span style="float: right;">SF_I_SA_04</span>	<p>Se référer à l'instruction sur le point critique 3 (SF_I_SA_04) « Maitrise de la chaîne du froid dans les navettes » pour le contrôle des T°</p> <p>Contrôle de l'étiquetage (DLC/DDM) et de l'intégrité des emballages.</p>
Réceptionnaire	Présence des documents (BRM, factures annotées, OR, listing) ?	<p>Contrôle systématique des ordres de reprises pour vérifier si présence de produits en retrait/rappel ou de produits sensibles</p> <p>D24/MPS : Edition, collage et scanne des étiquettes traçabilité SAP par le réceptionnaire</p>
Réceptionnaire	Compléter le BRM	Compléter le BRM : colonne « HUB »
Réceptionnaire	Rèintégration physique dans le stock ou destruction / blocage selon le cas + Mouvements informatique SAP correspondant	<p>Contrôle de la cohérence entre la marchandise physique et les données informatiques (suivi des DLC/lots, respect du FEFO)</p>