

MANUEL SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA SECURITE DES ALIMENTS

	Emetteur	Vérificateurs		Approbateur
Fonction	Responsable Qualité	Directeur Méthodes et Amélioration Continue	Directeur Qualité	Directeur Général
Nom :	Isabelle THIZY	Alexis LAMOTTE	Yann VALLEE	Jacques DERONZIER
Visa :				

NATURE DE LA DERNIERE MODIFICATION		
Versio n	Date	Objet de la modification
01	30/05/06	Création du manuel Manuel revu tous les ans
18	13/12/18	Actualisation suivant nouvelle organisation Sysco
19	08/04/19	Actualisation politique sécurité des aliments
20	10/12/19	§1.3.1 Organigramme de la Direction ; §1 La Politique Sécurité des Aliments ; Mise à jour des documents dans les fiches processus
21	09/02/21	Actualisation suivant la nouvelle organisation en processus – norme ISO 22000 : 2018
22	04/12/21	§ 1.1 Présentation projet entreprise ONE §1.2 Carte avec sites logistiques Sysco ; §1.3.1 Organigramme de la Direction ; § 4.4 Périmètre de certification

SOMMAIRE

Présentation de Sysco France	3
1. ORGANISATION DE SYSCO FRANCE	3
1.1 Création de Sysco France	3
1.2 Un réseau de distribution.....	3
1.3 Une activité de grossiste en RHF	4
2. LES PRODUITS ET CLIENTS DE SYSCO FRANCE	5
2.1. Le produits	5
2.2. Les clients	5
3. LES INSTANCES DE DIRECTION	5
Organigramme de la Direction	5
4. LA MISE EN PLACE D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA SECURITE DES DENREES ALIMENTAIRES (ISO 22000 : 2018)	6
4.1. L'évolution réglementaire.....	6
4.2. L'environnement externe	6
4.3. L'environnement interne	6
4.4. Domaine d'application de la norme ISO 22000 : 2018:	6
4.5. Comité Sécurité des Aliments.....	7
5. LES AUTRES CERTIFICATIONS DE SYSCO	8
5.1 Certification Bio	8
5.2 Certification MSC/ASC	8
5.3 VPF	8
5.4 Démarche Développement Durable / Responsabilité Sociétale (RSE).....	8
Le Système de Management de la Sécurité des Aliments.....	10
1. LA POLITIQUE SECURITE DES ALIMENTS	10
2. LES DIFFERENTS PROCESSUS	11
3. LES PROCEDURES DU SMSA.....	11

PRESENTATION DE SYSCO FRANCE

1. Organisation de Sysco France

1.1 Crédit de Sysco France

Sysco France est une société née de la fusion/absorption, de Davigel par Brake France Service au 30 avril 2018. Elle est une filiale du Groupe Sysco, leader mondial de la distribution de produits alimentaires et non-alimentaire aux professionnelles de la restauration, avec près de 300 sites à travers le monde.

Jacques DERONZIER, Directeur Général de Sysco France, a présenté en mai 2018, à l'ensemble des collaborateurs, l'ambition et les grands axes du projet d'organisation destinée à faire de Sysco France le référent de la distribution multi-température en RHF.

Les missions principales sont de créer, sélectionner et distribuer les meilleurs produits aux clients, avec une qualité de service exceptionnelle.

Cette ambition est soutenue par d'importants investissements, sur une période de 3 ans, au niveau des sites logistiques, des camions et des outils informatiques principalement.

Dès le début de l'année 2019, la nouvelle organisation a démarré au niveau des livraisons par la mise en place de la livraison unique. Puis en 2021, une autre étape a été franchie avec la fusion opérationnelle «**one**» de la division Sud-Est qui propose une même gamme de produit, une force de vente et un réseau logistique unifiés. Cette transformation se généralisera ensuite successivement sur les divisions Grand-Ouest et NIDF-Est en 2022.

1.2 Un réseau de distribution

Sysco France s'organise autour de sites avec stockage (hub/satellite) et de plateformes de livraison sans stockage. Cette organisation permet de répondre efficacement à l'exigence de nos clients tout en optimisant les coûts.

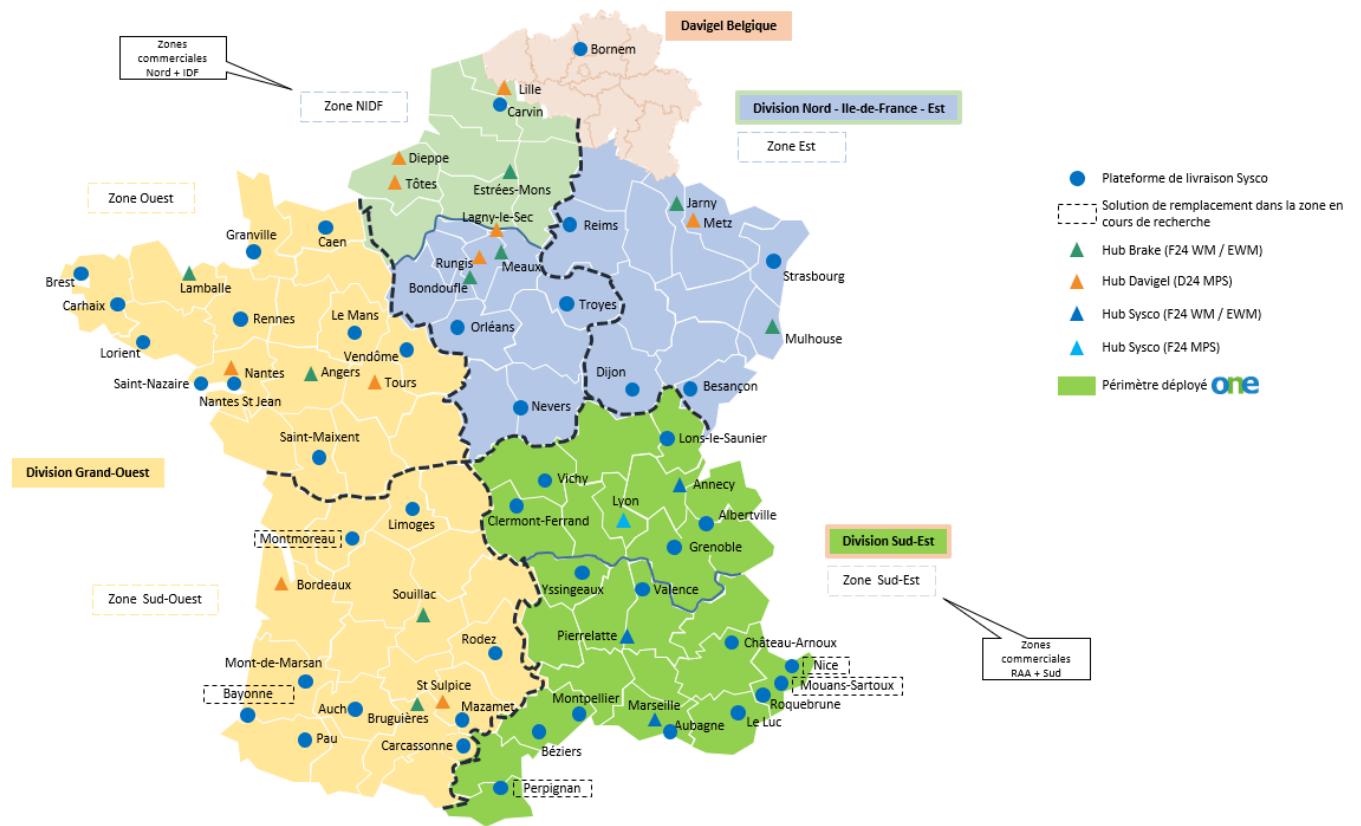
Le réseau est organisé en 3 divisions (NIDF-Est, Grand-Ouest, Sud-Est) et 5 zones logistiques (NIDF, Est, Ouest, Sud-Ouest, Sud-Est).

Un **hub** détient 100% des références produit en stock,

Un **satellite** n'en détient qu'une partie (les produits à plus forte rotation), à destination d'une partie des clients de la zone logistique,

Et la **plateforme** ne stocke aucun produit, elle dispose de quais de chargement pour réceptionner puis recharger les commandes des clients dans les camions de livraison. Ces commandes sont préparées soit par les hubs, soit par les satellites et acheminées sur les plateformes quotidiennement, par des navettes à température dirigée (froid positif/froid négatif).

La carte ci-dessous précise l'organisation logistique des sites, avec la précision de la version SAP utilisé pour la gestion de l'entrepôt.



1.3 Une activité de grossiste en RHF

La clientèle de Sysco France se compose de clients grands comptes et marchés (grandes enseignes nationales, ...) et de clients indépendants (restaurants, ...).

Des Responsables des Ventes « restauration commerciale » et des Responsables des Ventes « restauration collective » veillent à la bonne organisation commerciale des régions : prospection, prise de commandes, vente et fidélisation. Ils sont relayés par des Responsables Télévente, qui pilotent l'activité Télévente des régions.

2. Les produits et clients de Sysco France

2.1. Le produits

Une **gamme particulièrement riche** de près de 6500 produits Sysco proposés pour le périmètre Sud-Est et près de 5000 produits pour Brake France et de 3000 produits pour le réseau Davigel, dont des produits frais, produits surgelés, crèmes glacées, et de la gamme épicerie, avec des produits MDD (Marque De Distributeur) et des marques bien connues du grand public, est proposée aux clients respectifs.

A ce jour, chaque fournisseur et produit est référencé par les équipes Qualité Produit de Sysco France.

Les exigences de Sysco France convergent sur les notions suivantes :

- **La qualité des produits référencés**
- L'exigence de **la sécurité des denrées alimentaires**, dans le respect des hommes et de l'environnement

Les collaborateurs issus des Directions Marketing, Achats, Qualité et Commerce, ainsi que les équipes des entreprises de fabrication du groupe, Atelier du Goût, travaillent ensemble pour définir l'offre produits de Sysco France.

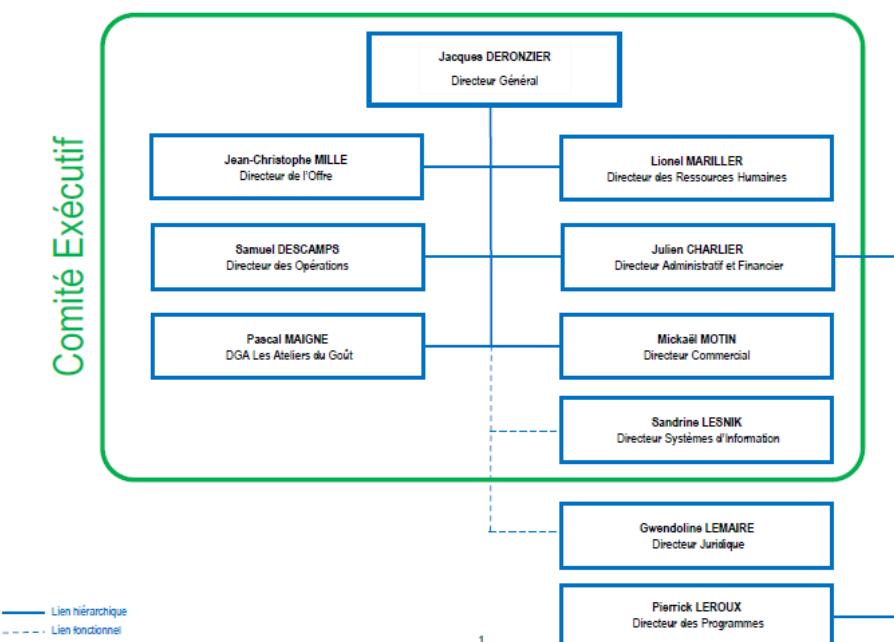
2.2. Les clients

Le marché de Sysco France est le marché de la Restauration Hors Foyer (Restauration Commerciale / Restauration Collective, indépendants et intégrés).

3. Les instances de Direction

Organigramme de la Direction

Un Comité Exécutif Sysco France a été nommé. Composé de 7 directions métiers et d'une direction générale, cette équipe a pour mission d'assurer la direction opérationnelle de Sysco France, en ligne avec la stratégie du groupe Sysco.



4. La mise en place d'un Système de Management de la Sécurité des denrées Alimentaires (ISO 22000 : 2018)

Davigel a suivi les différentes évolutions de la norme ISO 9001, ainsi qu'une démarche HACCP pour toute l'activité logistique, depuis 1994 et jusque fin 2018.

Brake France a initié une démarche de certification ISO 22000 : 2005, dès le début de l'année 2006. La direction Sysco France a souhaité poursuivre la certification ISO22000 en intégrant, dès 2019, 4 sites Davigel pour répondre aux évolutions présentées ci-dessous. Le déploiement de l'ISO 22000 se poursuit sur les sites et l'évolution à la version 2018 de la norme a été intégrée pour les audits réalisés en 2021.

4.1. L'évolution réglementaire

Les évolutions réglementaires, notamment la « Food Law » (règlement CE 178/2002) et le « Paquet Hygiène » (règlements 852/2004 et 853/2004), obligent les opérateurs de la chaîne alimentaire à démontrer leur aptitude à mettre sur le marché des produits sains et salubres, la responsabilité des moyens mis en œuvre leur incombeant.

4.2. L'environnement externe

La médiatisation croissante des crises alimentaires et l'intérêt croissant des consommateurs vis-à-vis de la sécurité des denrées alimentaire poussent le marché de la restauration à se positionner dans cette optique via une certification (ISO 9001, 22000, IFS, BRC, etc.).

4.3. L'environnement interne

La volonté de s'améliorer en continu et de satisfaire nos clients, la culture de la sécurité des denrées alimentaires ancrée au sein des 2 entités Brake France et Davigel, via l'utilisation de la méthode HACCP et la réalisation d'audits hygiène au sein des dépôts, font de Sysco France un terrain favorable à la mise en place de la norme ISO 22000 : 2018.

4.4. Domaine d'application de la norme ISO 22000 : 2018:

- **Processus** : les processus définis dans la cartographie comme ayant un impact sur la sécurité des denrées alimentaires
 - **Activités** : Référencement, achat, stockage et distribution de produits alimentaires (surgelés, frais, épicerie) à la RHF.
 - **Catégorie de produit** : la norme ISO 22000 : 2018 s'applique à l'ensemble de la gamme de produits distribués par Sysco France (dont les produits MDD et les produits prestés).
 - **Périmètre** : En avril 2021, 4 hubs, situés dans la division Grand-Ouest : Bordeaux (33), Nantes Le Cellier (44), Tours (37) et Toulouse St Sulpice (81) ont été ajoutés au périmètre de certification ISO22000. Ce déploiement des processus a été poursuivi sur les sites suivants :
 - Division Nord Ile de France : Rungis (94) et Dieppe (76)
 - Division Sud Est : Marseille (13), Montpellier (34), Le Luc (83), Nice (06), Valence (26), Vichy (03) et Lons le Saunier (39)
 - Division Sud-Ouest : Limoges (87), Rodez (12) et Mont de Marsan (40)
- Ces sites seront présentés lors des audits réalisés au cours de l'année 2022.

Le principal danger menaçant la sécurité des aliments au cours de la distribution est la remontée en température. C'est pourquoi la chaîne du froid est le principal facteur à maîtriser au sein de Sysco France. L'analyse des dangers relatifs aux produits MDD et les moyens de maîtrise sont formalisés dans la procédure « analyse HACCP ».

4.5. Comité Sécurité des Aliments



Fonction	Missions
Responsable Qualité Hygiène et HACCP (Pilote national de la démarche)	Définir les ressources nécessaires (dont la formation) pour assurer le fonctionnement du SMSA Piloter la démarche SMSA au travers des processus identifiés Identifier les risques liés à la sécurité des denrées alimentaires. Mettre en place une organisation pour maîtriser les risques de sécurité alimentaire. S'assurer du fonctionnement du SMSA et rendre compte à la Direction.
Directeur Méthode et Amélioration Continue Directeur Qualité	Rendre compte à la direction de l'efficacité et du caractère approprié du SMSA. Définir un programme de fiabilité des produits et des fournisseurs. Assurer la surveillance de la qualité des produits et du respect des process définis pour garantir la livraison de produits sûrs, aux clients. Décider des actions nécessaires pour garantir la sécurité des denrées alimentaires.
Auditeurs Hygiène / HACCP	Vérifier la bonne application des procédures du SMSA Vérifier la maîtrise des risques définis dans le plan HACCP Assurer le support des équipes dans la définition et la mise en place des actions correctives Sensibiliser et former les collaborateurs aux exigences du SMSA
Coordinateurs HACCP Région	Sensibiliser les collaborateurs aux exigences du SMSA. S'assurer de la mise en œuvre de SMSA sur les sites de son périmètre, par la réalisation de suivis. Accompagner et aider à la mise en place des changements liés à la mise en place de la nouvelle organisation logistique Sysco Rendre compte du fonctionnement au pilote national.

Les membres de cette équipe se réunissent régulièrement sur un site logistique ou au siège pour analyser les indicateurs liés à la sécurité des denrées alimentaires et mener divers ateliers de travail pour améliorer les process liés à la sécurité des aliments.

Suivant les sujets abordés, des collaborateurs de services non représentés au sein de ce comité (équipe commerce, préparation, ...) sont invités à participer afin d'avoir une équipe pluridisciplinaire pour mener à bien les ateliers de travail.

5. Les autres certifications de SYSCO

5.1 Certification Bio



Brake France et Davigel avaient développé, respectivement, une gamme de produits issus de l'agriculture biologique, depuis plusieurs années.

Sysco France continue de s'engager pour une gamme de produits bio, au respect du mode de production biologique et à ce jour, l'entreprise est certifiée par BVC sur la base du règlement (CE) n°834/2007 et des dispositions du règlement (CE) n°889 / 2008 complété du cahier des charges français homologué par arrêté du 5 janvier 2010.

L'ensemble des dépôts Sysco France sont inclus dans la certification biologique.

5.2 Certification MSC/ASC

Sysco a pour objectif d'atteindre d'ici 2025 100% des produits de la mer les plus distribués (TOP 15 pêche et TOP 5 élevage) comme classés durable ou responsable, en s'appuyant sur les certifications comme le MSC ou l'ASC et sur les dernières informations scientifiques disponibles auprès d'ONG partenaires (WWF et SFP).

5.3 VPF

Le fait de proposer des produits VPF Viande de Porc Français aux clients, Sysco France est certifié VPF.

5.4 Démarche Développement Durable / Responsabilité Sociétale (RSE)



En 2013, Brake France a choisi de se lancer dans une démarche RSE selon la norme ISO 26 000. Cette norme d'application volontaire, reconnue à l'échelle internationale, permet de guider les organisations vers les meilleures pratiques de responsabilité sociale et environnementale. Brake

a choisi de se faire évaluer selon le référentiel AFAQ 26000 devenu Engagé RSE. A partir de 2013, Davigel a aussi engagé une démarche DD-RSE ambitieuse, mené des actions pertinentes et obtenus des résultats notables.

Réunie au sein de Sysco France, le choix a été fait de mutualiser le meilleur des engagements et actions en matière de contribution au Développement Durable.

Sysco France est conscient des impacts environnementaux, sociaux et en matière de relations économiques liés à ses activités. Dans cette perspective, l'entreprise s'engage et agit en faveur de la santé et du bien-être de ses parties prenantes. Sysco France renforce sa politique d'approvisionnements responsables, se préoccupe au quotidien de ses collaborateurs, contribue à la préservation des ressources naturelles, réduit son empreinte écologique, et encourage l'implication citoyenne de chacun, pour le bien commun.

« Nous encourageons une restauration de qualité respectueuse des femmes et des hommes, de leur santé et de leur environnement » à travers une démarche fondée sur les 3 axes suivants :

- Les Femmes et les Hommes
- Les Produits
- La Planète



Depuis 2012, Sysco France fait évaluer annuellement son niveau de maturité en matière de contribution au Développement Durable / RSE, par un organisme externe, dans le cadre de la **norme ISO 26 000**.

En 2020, Sysco France a vu sa démarche notée **87/100 par l'outil Diag RSE d'AFNOR Certification**, contrôlé par un évaluateur.



Sysco France a obtenu en 2019 la note A++ (niveau excellence) à l'Indice Vert, questionnaire d'évaluation développement durable de l'ensemble des fournisseurs de la Centrale d'Achat des Hôpitaux Privés et Publics (CAHPP).

LE SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA SECURITE DES ALIMENTS

1. La Politique Sécurité des Aliments

Nos clients sont des professionnels de la restauration. Ils sont soucieux de la qualité de nos produits, étant eux-mêmes confrontés aux exigences des consommateurs. Ils ont besoin d'être rassurés sur notre engagement en matière de sécurité des aliments. C'est pourquoi, la politique de sécurité des denrées alimentaires est un des axes de la politique générale d'entreprise.



Politique Sécurité des Denrées Alimentaires Engagement de la Direction

SF_I_MG_01
Version : 1
Date : 15/01/2021

La volonté de Sysco France est d'assurer la sécurité des aliments à toutes les étapes de nos activités, afin de livrer des produits sûrs à nos clients.

Les fondements de notre engagement vis-à-vis de la sécurité des denrées alimentaires s'articulent autour de 4 axes :

- **Intégrer la sécurité des aliments dans nos orientations stratégiques :**

Analyse des risques de chaque processus : évaluer les Faiblesses, les Menaces mais également les Forces et les Opportunités d'amélioration ayant un impact sur la sécurité des aliments.

- **Respecter la santé et la sécurité de nos consommateurs :**

Qualité sanitaire de nos produits.

Analyse HACCP mise en œuvre pour l'ensemble de notre réseau de distribution.

Respect de la chaîne du froid à chaque étape logistique, grâce à un suivi rigoureux des températures, de la réception des produits alimentaires jusqu'à la livraison à nos clients.

- **Respecter strictement la législation alimentaire :**

Application rigoureuse de la réglementation française et européenne en vigueur.

Veille réglementaire et sanitaire constante, contrôles réalisés sur les produits.

- **Engager l'ensemble de l'entreprise dans la démarche :**

La sécurité des denrées alimentaires est l'affaire de tous les collaborateurs. Ces derniers sont formés et sensibilisés aux règles d'hygiène et au respect de la chaîne du froid. Les objectifs mesurables ont été définis afin d'impliquer toutes les équipes au quotidien dans une logique d'amélioration continue.

Ces fondements sont relayés par une communication interne et externe auprès de toutes les parties intéressées ayant une incidence sur la sécurité des denrées alimentaires.

Notre Système de Management de la Sécurité des Denrées Alimentaires repose sur la norme ISO 22 000 qui est l'outil garant du respect de nos engagements.

Pour chaque processus définis et présentés au niveau de la cartographie ci-dessous, 1 à 3 indicateurs de performance ont été définis, avec des objectifs à atteindre en vue de l'amélioration continue de notre système. Les résultats de ces indicateurs seront communiqués à intervalles réguliers.

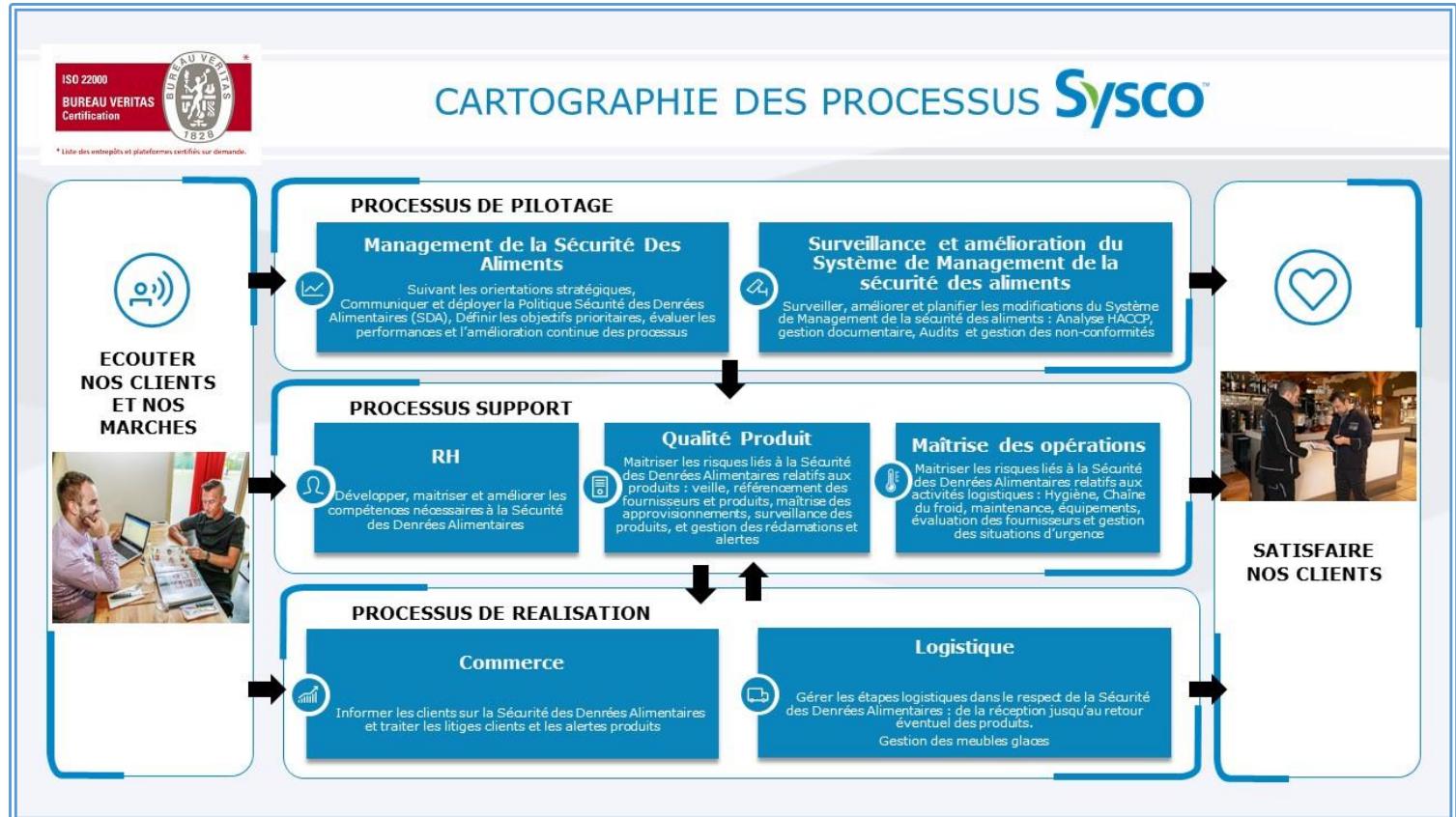
J'attends de tous les collaborateurs de Sysco France qu'ils se mobilisent et s'engagent avec moi autour d'objectifs ambitieux pour assurer en permanence notre objectif d'exemplarité.

Jacques DERONZIER
Directeur Général
Le 15 janvier 2021

La sécurité des aliments étant l'affaire de tous les salariés de Sysco France, la politique s'est orientée sur différents axes avec des objectifs mesurables pour suivre leur évolution. Ces indicateurs et objectifs sont définis dans chaque processus.

2. Les différents processus

Les différents processus identifiés au sein de la société Sysco France, pouvant avoir un impact sur la sécurité des denrées alimentaires, sont les suivants :



Chaque processus est suivi par un pilote, membre du Comité de Direction de Sysco France avec le soutien d'un Copilote, spécialiste du domaine.

3. Les procédures du SMSA

Les procédures, essentielles à la bonne mise en œuvre du SMSA au sein de Sysco France sont les suivantes :

- Contrôles à réception
- Surveillance des températures en stockage et en livraison
- Gestion des retours de marchandises
- Gestion de la DRP et de la base de données achats marketing
- Gestion des Audits internes
- Maîtrise des documents du SMSA
- Traitement des non-conformités, gestion des actions correctives et préventives
- Traitements des réclamations produits
- Blocage, Retrait, Rappel
- Méthode HACCP
- Analyse HACCP
- Procédure de crise Sysco