OBJECTIF : Communiquer les exigences de Service alimentaire Gordon aux fournisseurs et aux clients des chaînes quant au déclenchement et à la gestion des rappels, des retraits, des retenues et des vérifications d'inventaire pour les produits distribués par Service alimentaire Gordon.

PORTÉE : Ce document s'applique à tous les fournisseurs et conditionneurs à forfait de produits distribués par Service alimentaire Gordon au Canada.

RÉFÉRENCE : Rappels d'aliments et mesures d'urgence de l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA). *(www.inspection.gc.ca)*

Définitions :
Afin que les mesures adéquates soient prises, les communications des fournisseurs doivent utiliser la terminologie appropriée :
Rappel : problème potentiel de salubrité alimentaire ou de nature réglementaire qui nécessite 1) la mise en quarantaine des stocks touchés dans les installations de Service alimentaire Gordon et 2) l'envoi d'un avis aux clients de l'entreprise. (Par exemple, Listeria, Salmonella, E. coli, allergènes non déclarés.)
Retrait ou **retenue :** problème de qualité (non de salubrité alimentaire) pour lequel le fournisseur souhaite que nous cessions l'envoi à partir de nos centres de distribution. (Par exemple, un problème lié à la couleur, la texture, le format ou le rendement.)
Vérification des stocks : problème potentiel de qualité (non de salubrité alimentaire) pour lequel le fournisseur souhaite PEUT-ÊTRE que nous stoppions l'envoi à partir de nos centres de distribution, en fonction de l'impact potentiel sur l'envoi des commandes aux clients.

RESPONSABILITÉS :
Les **fournisseurs (y compris les conditionneurs à forfait, et les fournisseurs de matières premières)** doivent posséder des plans de rappel et de retrait, ainsi que des mesures de traçabilité éprouvées et exhaustives afin de pouvoir prendre les dispositions nécessaires pour protéger les clients de Service alimentaire Gordon, le public et nos intérêts d'affaires communs. Il est essentiel que les fournisseurs soient prêts à mettre en œuvre rapidement toute mesure de rappel ou de retrait de produit.

Le cas échéant, les fournisseurs (ou le représentant de comptes chaînes autorisé) doivent fournir rapidement par écrit aux coordonnateurs des rappels des centres de distribution de Service alimentaire Gordon les renseignements requis complets tels qu'ils figurent dans le Formulaire de déclaration pour rappel, retrait ou retenue de produits (page 6). Pour procéder à un rappel efficace et rapide, nous avons absolument besoin de ces renseignements. Les fournisseurs doivent faire à l'occasion un exercice de rappel conformément à leur système et leur procédure pour s'assurer que ceux-ci respectent toutes les exigences réglementaires et confirment leur efficacité et une préparation adéquate en vue d'un véritable retrait ou rappel.

**Afin de permettre à Service alimentaire Gordon de prendre les mesures nécessaires, les fournisseurs doivent informer l'entreprise des rappels AVANT de communiquer avec le siège social des chaînes de restaurants concernées.

Articles en livraison directe à partir du fournisseur : Pour les produits livrés directement d'un fournisseur à un client de Service alimentaire Gordon, l'entreprise s'attend à ce que le fournisseur soit en mesure d'identifier les clients touchés par le rappel. Le fournisseur doit transmettre à Service alimentaire Gordon la liste de tous les clients de l'entreprise qui ont reçu le produit faisant l'objet d'un rappel.

Coordonnateurs des rappels de Service alimentaire Gordon : Dès la réception des renseignements précisés ci-dessous, le coordonnateur des rappels du centre de distribution amorce toutes les mesures de rappel, de retrait, de retenue ou de vérification qui concernent Service alimentaire Gordon.

ÉTAPES DU PROCESSUS :

I. LE FOURNISSEUR COMMUNIQUE AVEC SERVICE ALIMENTAIRE GORDON

En cas de demande de rappel, de retrait, de retenue ou de vérification, seules les adresses ci-dessous doivent être utilisées. Les fournisseurs (ou le représentant de comptes chaînes autorisé) ont la responsabilité d'avertir Service alimentaire Gordon en se servant des adresses de courriel ci-dessous, propres à chaque division. Le message sera automatiquement transmis aux personnes de la division qui coordonneront les activités subséquentes de rappel, retrait, retenue ou vérification pour la division en question. Pour permettre à chacune des divisions concernées de prendre les mesures nécessaires, il faut envoyer un avis à CHAQUE division touchée. Grâce aux adresses fournies, les fournisseurs n'ont pas à garder une liste de personnes-ressources à jour.

Centre de distribution	Province	Adresse courriel
Delta	Colombie-Britannique	deltarecalls@gfs.com
Calgary	Alberta	calgaryrecalls@gfs.com
Edmonton	Alberta	edmontonrecalls@gfs.com
Winnipeg	Manitoba	winnipegrecalls@gfs.com
Ajax	Ontario	ajaxrecalls@gfs.com
Milton	Ontario	miltonrecalls@gfs.com
Montréal	Québec	montrealrecalls@gfs.com
Québec	Québec	quebeccityrecalls@gfs.com
Amherst	Nouvelle-Écosse	amherstrecalls@gfs.com

II. LE FOURNISSEUR TRANSMET LES RENSEIGNEMENTS REQUIS

Pour déclencher une intervention, les fournisseurs (ou le représentant de comptes chaînes autorisé) doivent dûment remplir le Formulaire de déclaration pour rappel, retrait ou retenue de produits[1] (page 6) pour chaque produit touché et l'envoyer à l'adresse de courriel de chaque division concernée.

Une fois toute l'information reçue, Service alimentaire Gordon enclenchera le processus d'identification et de mise en quarantaine de tous les stocks potentiellement touchés. **Si l'information fournie est incomplète, Service alimentaire Gordon ne sera pas en mesure de procéder au rappel.**

Important : Les renseignements de traçabilité du fournisseur quant au rôle de destinataire de Service alimentaire Gordon sont considérés comme confidentiels et ne doivent être partagés qu'avec Service alimentaire Gordon ou, au besoin, un organisme de réglementation.

[1] Le fournisseur peut utiliser un autre formulaire, **du moment que les renseignements minimums requis sont fournis :** GTIN, code de produit de Service alimentaire Gordon, description du produit, raison de l'avis, numéro de lot du produit touché et numéro de bon de commande de Service alimentaire Gordon.

III. SERVICE ALIMENTAIRE GORDON ENCLENCHE SON PLAN D'INTERVENTION

En fonction du type d'action requise et des renseignements reçus, la marche à suivre comprendra, selon les cas, les étapes suivantes :

A) Inspecter les stocks du centre de distribution

B) Mettre les stocks touchés en quarantaine

C) Pour les rappels, générer la liste de clients touchés d'après les renseignements sur le produit et le bon de commande fournis. Service alimentaire Gordon ne transmettra pas de liste de clients aux fournisseurs.

D) Aviser les clients

1) *Rappel* : Avis aux clients potentiellement touchés comprenant les détails du rappel et les directives d'élimination du produit.
   - RETOURS : Il est important de prendre note que Service alimentaire Gordon n'accepte PAS qu'un client retourne un produit en rappel à ses centres de distribution. (Cette exigence a pour but d'éviter que le produit en rappel ne soit accidentellement libéré et redistribué.) Pour le client, les procédures acceptables à respecter en cas de rappel sont l'élimination ou la destruction du produit sur place, le tout de façon à prévenir la consommation involontaire.

2) *Retrait* : Les stocks mis en quarantaine dans nos centres de distribution pourront être retournés au fournisseur. Il n'y a pas d'exigence réglementaire et ce n'est pas pratique courante pour Service alimentaire Gordon d'aviser ses clients des retraits. Si nécessaire, l'entreprise privilégie l'élimination ou la destruction du produit sur place.

IV. LE FOURNISSEUR FOURNIT UN PLAN DE REMPLACEMENT DE PRODUIT ÉCRIT

Afin de réduire le risque de rupture de stock pour ses clients, Service alimentaire Gordon s'attend à ce que le fournisseur lui soumette un plan écrit de remplacement de produit par un produit qui n'est pas touché.

V. LE FOURNISSEUR VEILLE À L'AMÉLIORATION CONTINUE DE SES PROCESSUS

Comme l'exige l'équipe d'assurance qualité de Service alimentaire Gordon, le fournisseur peut devoir procéder à une enquête complète et à une analyse de la cause principale du problème ainsi que mettre en œuvre un plan de mesures correctives afin d'éviter qu'un incident semblable ne se produise à nouveau.

VI. SERVICE ALIMENTAIRE GORDON PROCÈDE AU RECOUVREMENT DES COÛTS

Conformément aux exigences décrites dans nos *Supplier Terms and Conditions* (conditions générales régissant les relations avec nos fournisseurs), le fournisseur doit rembourser à Service alimentaire Gordon tous les coûts relatifs aux rappels ou aux retraits, selon les frais standards figurant dans le tableau suivant. Des remboursements non inclus dans ces catégories sont également applicables, notamment pour les crédits et les stocks touchés.

Répartition de la rétrofacturation de produits rappelés de Service alimentaire Gordon		
Titre de la rétrofacturation	**Description**	**Coût en USD**
Frais administratifs de projet, facturés en tant que «Distribution Center Administration Fee»	Examen et analyse des détails des rappels, confirmation de la réception des produits concernés à l'entrepôt, signalement du statut des produits concernés, mise en attente des produits si nécessaire, identification et signalement des expéditions intraentreprise et autres «exceptions», recherche et génération de la liste des clients concernés, réponse aux vérifications d'efficacité, tenue de registres, établissement de rapports sur le recouvrement des coûts, etc. Les unités d'exploitation comprennent les centres de distribution de Service alimentaire Gordon, ainsi que les magasins Gordon Food Service, les clients des magasins Gordon Food Service, etc. Une liste des unités d'exploitation est disponible sur demande.	750 $ par unité d'exploitation

Frais liés à la configuration d'avis aux clients	Rédaction du contenu de communications par messagerie vocale, Web, texte, ainsi que par courriel et courrier, coordination et compilation des listes de clients concernés, programmation et lancement des communications destinées aux clients, analyse des détails des produits concernés et des directives d'élimination du fournisseur pour les clients. Deux campagnes sont possibles : une pour les produits livrés aux clients par les centres de distribution, et une autre pour les produits livrés aux magasins Gordon Food Service.	500 $ par campagne
Frais liés aux avis aux clients	Tentatives d'appels téléphoniques, de messages textes et de courriels sortants (jusqu'à ce que la communication de l'avis soit confirmée) par lieu de résidence de client concerné (au cours de plusieurs quarts), piste de vérification détaillée et unifiée et enregistrement des appels de toutes les communications de rappel via tous les canaux (dépassant les exigences réglementaires), et correction des données de contact des clients (le cas échéant).	Plus de 5000 clients : 11,00 $ par client De 500 à 4999 clients : 12,50 $ par client De 1 à 499 clients : 15,00 $ par client
Frais de manutention des produits aux centres de distribution	Coût de retrait d'un ou plusieurs produits de la chaîne d'approvisionnement dans les centres de distribution. Par exemple, retrait d'un produit du stock disponible, mise en quarantaine, retour, etc.	5 $ par caisse
Frais de destruction de caisses aux centres de distribution	Coût de destruction du ou des produits dans les centres de distribution concernés (coût de la benne, main-d'œuvre, etc.).	2,50 $ par caisse
Frais de destruction de produits livrés aux clients	Coût d'identification et de destruction des caisses de produits rappelés, uniquement pour les caisses disponibles au moment du rappel.	5 $ par caisse
Frais de manutention spéciaux	Coût des demandes spéciales pour les employés de Service alimentaire Gordon. **Les frais ne sont facturés qu'après réception d'une demande spéciale par l'équipe de Service alimentaire Gordon. (Les coûts des demandes spéciales peuvent être entre autres associés à l'ouverture de caisses, l'inspection de produits pour vérifier des codes de lot précis, l'inspection de produits pour vérifier des défauts précis, la lecture de codes à barres, etc.).	60,00 $ par heure

Description de la révision	**Réviseure**
Correction du nombre total de pages, qui passe de 5 à 4.	Jeremy Anderson