Gordon®
SERVICE ALIMENTAIRE

Manuel sur les attentes en matière de salubrité et de qualité des aliments

Table des matières

Introduction 3
- **Mission de l’équipe d’assurance qualité de Service alimentaire Gordon** 3

Exigences générales 3

Rappels, retraits et mises en attente 3

Processus de gestion des plaintes 4

Politique d’audit par une tierce partie de Service alimentaire Gordon 4

Attentes pour les fournisseurs étrangers 5

Mesures correctives et probation des fournisseurs 5

Directives générales de réception 6

Exigences de validation interne des fournisseurs 6

Attentes spécifiques aux fournisseurs de produits de marques exclusives 6
- **Exigences d’audit des fournisseurs de produits de marques exclusives** 6
- **Modification de produits de marques exclusives** 7
- **Élimination de produits de marques exclusives** 7

Attentes additionnelles en fonction de la catégorie de produit 7
- **Fruits et légumes** 7
- **Viande** 7

Questions 8

I. Introduction

La collaboration avec les fournisseurs et le partenariat avec ceux-ci sont essentiels à l'efficacité des systèmes de salubrité et de qualité des aliments de Service alimentaire Gordon, lesquels garantissent la livraison d'aliments sains et sans danger chez nos clients. Ce document présente un résumé des attentes que nous avons, chez Service alimentaire Gordon, envers nos fournisseurs afin de garantir que nos normes de sécurité et de qualité sont respectées.

Mission de l'équipe d'assurance qualité de Service alimentaire Gordon

Notre mission est de nous assurer que la qualité et la salubrité des produits distribués par Service alimentaire Gordon respectent ou dépassent les attentes de nos clients. Pour ce faire, nous travaillons en équipe à faire appliquer les normes de qualité de l'entreprise et à procéder à des améliorations continues en matière de salubrité alimentaire et de cohérence.

II. Exigences générales

Tous les fournisseurs ont l'obligation de respecter les lois, les règlements, les normes et les décrets fédéraux, provinciaux, d'État, locaux et étrangers, ce qui comprend sans s'y limiter la Food Safety Modernization Act (FDA), les Seafood HACCP Regulations (FDA), la réglementation du US Department of Agriculture (USDA) et le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* (ACIA).

III. Rappels, retraits et mises en attente

Service alimentaire Gordon définit un rappel comme une situation où un produit pourrait entraîner des maladies ou des blessures, ou encore ne respecte pas la réglementation applicable. En cas de rappel, nous devons en être avisés immédiatement afin de pouvoir cesser les livraisons aux clients et aviser ceux touchés. Il est aussi essentiel que les renseignements sur le rappel fournis comprennent les numéros de bons de commande de Service alimentaire Gordon pour tous les produits concernés.

Les retraits et les mises en attente sont quant à eux catégorisés comme des événements non associés à un problème de salubrité ou de conformité à la réglementation, mais plutôt comme une situation où un produit présente un problème de qualité ou n'est pas conforme aux spécifications.

- Pour **Service alimentaire Gordon Canada**, les exigences du document CSOP0202 – Politique et procédures de rappel et de retrait de produits pour les fournisseurs doivent

être respectées pour tous les rappels, retraits et mises en attente y compris un modèle en format Excel du formulaire à utiliser.

- Pour **Service alimentaire Gordon États-Unis**, les exigences du document SOP0202 – Vendor Recall and Withdrawal Policy and Procedure doivent être respectées pour tous les rappels, retraits et mises en attentey compris un modèle en format Excel du formulaire à utiliser.

IV. Processus de gestion des plaintes

Chez Service alimentaire Gordon, le processus de gestion des plaintes liées aux produits nous permet d'assurer un suivi des problèmes de qualité ainsi que d'intervenir rapidement. La participation du fournisseur, sa collaboration et sa bonne communication avec les clients et les employés de Service alimentaire Gordon sont essentielles à la résolution appropriée des plaintes.

- Le processus de plainte est géré de façon centralisée par l'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité du siège social conformément aux document SOP0250 Gestion des plaintes relatives aux produits.

V. Politique d'audit par une tierce partie de Service alimentaire Gordon

Tous les centres de distribution de Service alimentaire Gordon doivent se soumettre à un audit annuel de salubrité des aliments réalisé par une tierce partie, et nous avons les mêmes attentes envers nos fournisseurs de produits de marques exclusives à Service alimentaire Gordon et de produits de marques nationales. Ces attentes sont décrites dans le document «Bon de commande de Service alimentaire Gordon – Modalités et conditions». Ce document se trouve dans Fournisseurs Gordon Plus sous l'onglet Accueil dans le coin supérieur gauche.

Les entreprises qui souhaitent faire affaire avec Service alimentaire Gordon, mais qui ne se soumettent pas chaque année à un audit de tierce partie peuvent utiliser le tableau suivant comme ressource.

TYPE D'AUDIT[1]	SOURCE	CONTENU
BPF	AIB INTERNATIONAL https://www.aibinternational.com	Salubrité et qualité alimentaire ou emballage alimentaire et non alimentaire
BPF	NSF International https://www.nsf.org	Salubrité et qualité alimentaire ou emballage alimentaire et non alimentaire

BPF	SILLIKER – Mérieux NutriSciences https://www.merieuxnutrisciences.com	Salubrité et qualité alimentaire ou emballage alimentaire et non alimentaire
GFSI	GLOBAL FOOD SAFETY INITIATIVE https://mygfsi.com	BRC, SQF, PrimusGFS, CanadaGAP et autres formats GFSI

[1]*Les normes diffèrent selon le type d'audit. Les entreprises doivent travailler directement avec l'organisation choisie afin de déterminer la norme d'audit la plus pertinente pour leurs opérations.*

Cette exigence ne s'applique pas aux fournisseurs d'emballages alimentaires, qui sont autorisés à présenter un audit ISO et une enquête sur la lutte antiparasitaire au lieu de l'audit BPF ou GFSI.

VI. Attentes pour les fournisseurs étrangers

**Cette section s'applique à tous les fournisseurs qui vendent et fournissent des produits à Service alimentaire Gordon Canada ou États-Unis à partir d'un pays étranger.*

Tous les fournisseurs étrangers sont responsables de fournir des produits qui respectent les lois, les règlements, les normes et les décrets fédéraux, provinciaux, d'État, locaux et étrangers applicables. En d'autres mots, si vous êtes un fournisseur étranger qui vend des produits à Service alimentaire Gordon Canada (ou États-Unis), vous devez vous conformer à toutes les lois et tous les règlements du Canada (ou des États-Unis), en plus de ceux du pays d'origine.

À titre de fournisseur étranger, vous devez aussi démontrer que vous respectez ces exigences. Au cours du processus d'approbation et à tout autre moment, vous pourriez devoir fournir des documents comme un diagramme de processus de HACCP, une analyse des risques, un rapport d'audit de salubrité alimentaire réalisé par une tierce partie, etc.

Conseils et ressources

Service alimentaire Gordon ne peut fournir de conseils précis sur toutes les exigences réglementaires. En tant que distributeur, nous comptons sur nos fournisseurs, qui sont les experts en la matière, pour examiner et garantir que toutes les exigences du pays de destination sont respectées.

Pour obtenir des conseils sur les exigences fédérales, les sites Web officiels suivants des agences gouvernementales concernées peuvent être utiles :

Ressources des agences fédérales américaines	Ressources des agences fédérales canadiennes
• FDA – About the Human Foods Program • FDA – Importing Regulated Products: Human Foods • FDA – Importing Regulated Products: the Import Process • USDA Laws and Regulations • USDA FSIS Import Guidance • USDA FSIS Food Standards and Labeling Policy Book	• Exigences propres à l'importation de certaines denrées • L'étiquetage des aliments pour l'industrie • Comprendre le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* : Guide à l'intention des entreprises alimentaires

VII. Mesures correctives et probation des fournisseurs

Service alimentaire Gordon s'attend à ce que ses fournisseurs gèrent les situations de non-conformité en enquêtant sur le problème et en documentant les actions et l'échéancier requis à la mise en œuvre de mesures correctives et préventives. Si un fournisseur ne peut résoudre un problème de non-conformité, Service alimentaire Gordon peut le mettre en probation formelle ou le désactiver complètement. Le document NAPOL0305 – Directives relatives aux mesures correctives et à la probation des fournisseurs décrit le processus en détail.

VIII. Directives générales de réception

Tous les produits livrés à Service alimentaire Gordon doivent respecter les directives générales suivantes.

- Le produit est transporté à une température appropriée, laquelle est vérifiée à l'aide d'appareils de mesure de la température lorsque c'est indiqué (p. ex., les produits de la de mer soumis aux normes HACCP)
- Le produit respecte les normes de classement et les directives sur l'arrivage de marchandises de la USDA/ACIA
- La remorque est propre, en bon état (sans trous ni autres imperfections) de même que sans odeur nauséabonde, présence d'animaux indésirables, ni verre apparent
- Le produit et son emballage sont en bonne condition et ne présentent aucun signe de fuite, de dommages ou de contamination croisée
- Le produit et son emballage sont conçus pour résister aux rigueurs de la manutention dans un contexte de distribution alimentaire
- Seuls les produits commandés et figurant sur un bon de commande de Service alimentaire Gordon sont acceptés en inventaire

La liste complète des exigences se trouve dans les procédures opérationnelles normalisées pour Service alimentaire Gordon Canada (CSOP0500 – Exigences relatives à la réception des produits) et Service alimentaire Gordon États-Unis (SOP0500 – GFS Receiving Requirements), respectivement.

IX. Exigences de validation interne des fournisseurs

Tous les fournisseurs doivent se doter d'un processus de validation interne et le garder à jour pour tous leurs fournisseurs directs et les installations qui produisent, transforment, emballent ou entreposent des produits destinés à Service alimentaire Gordon. Comme l'entreprise a à cœur de s'approvisionner en produits sains auprès de ses fournisseurs directs, elle s'attend donc à ce que ses fournisseurs disposent, à leur tour, d'un programme de validation des fournisseurs directs adéquat.

X. Attentes spécifiques aux fournisseurs de produits de marques exclusives

En plus de toutes les exigences décrites dans le présent document, les fournisseurs de produits de marques exclusives à Service alimentaire Gordon doivent respecter celles qui suivent :

Exigences d'audit des fournisseurs de produits de marques exclusives

Les fournisseurs qui fabriquent des produits de marques exclusives à Service alimentaire Gordon doivent respecter les exigences du document NASOP0302 – Programme d'audit des fournisseurs de produits de marque GFS et fournir à notre équipe d'assurance qualité une copie du rapport d'audit et des mesures correctives appropriées.

Modification de produits de marques exclusives

Avant de modifier la composition d'un produit ou de faire des changements liés au site de production, les fournisseurs de produits de marques exclusives doivent aviser l'équipe d'assurance qualité de Service alimentaire Gordon. Pour obtenir des directives précises, veuillez communiquer avec votre spécialiste en assurance qualité chez Service alimentaire Gordon.

Élimination de produits de marques exclusives

Afin de protéger les marques de Service alimentaire Gordon, il est essentiel que tout produit non conforme destiné à être revendu, récupéré, donné ou jeté soit dépouillé de son étiquette ou de tout signe indiquant qu'il s'agit d'un produit de marque exclusive à Service alimentaire Gordon. Les directives et attentes précises sont décrites dans le document NAPOL0110 – Élimination des produits et des emballages de marques exclusives de GFS.

S'il est impossible de retirer la marque de l'emballage d'un produit, veuillez consulter votre spécialiste en assurance qualité chez Service alimentaire Gordon.

XI. Attentes additionnelles en fonction de la catégorie de produit

Fruits et légumes

Dans les dernières années, la FDA, l'ACIA ainsi que les autorités des États et des provinces ont dû enquêter sur des éclosions associées à des fruits et légumes qui sont survenues dans plusieurs États ou provinces. En réponse à ces événements, Service alimentaire Gordon a mis en place des exigences de salubrité alimentaire particulières pour les fruits et légumes crus OU crus, mais ayant subi une transformation «simple», par exemple, les produits coupés ou tranchés. Toutes ces exigences sont décrites dans le document NASOP0304 – Attentes relatives aux fournisseurs régionaux de fruits et légumes de Service alimentaire Gordon.

Viande

Comme il en a déjà été question, tous les fournisseurs ont l'obligation de respecter les lois, les règlements, les normes et les décrets fédéraux, provinciaux, d'État, locaux et étrangers. Concernant la viande, ces exigences comprennent sans s'y limiter la réglementation du US Department of Agriculture (USDA) et le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* (ACIA).

Dans cette section, Service alimentaire Gordon États-Unis souhaite souligner l'obligation pour tous ses fournisseurs de se conformer aux exigences suivantes :

- Exigences d'étiquetage du pays d'origine
  En vertu de la Perishable Agricultural Commodities Act of 1930 (CFR Title 7, Part 46), Service alimentaire Gordon États-Unis est considéré comme un «établissement de détail» en raison de l'existence des magasins Gordon Food Service et doit donc se conformer à toute la réglementation applicable.
    - Les coupes de muscle de viande et la viande hachée d'agneau, de poulet et de chèvre (7 CFR 65.135) telles qu'elles sont définies dans 7 CFR 65.100-265 doivent être étiquetées de façon à indiquer leur pays d'origine.
    - Conformément à 7 CFR 65.300(d)-(g), la désignation du pays d'origine pour les coupes de muscle couvertes doit comprendre toutes les étapes de production (p. ex., «né, élevé et abattu aux États-Unis», «né et élevé au XX, et abattu aux États-Unis», «né au XX, élevé et abattu aux États-Unis» ou «né au XX, élevé au YY et abattu aux États-Unis»).

- Enregistrement des établissements à la USDA
  Toutes les installations de transformation de la viande des États-Unis ont l'obligation d'être agréées auprès de la USDA et de se soumettre aux exigences d'inspection de la USDA en matière d'emballage. Si le fournisseur immédiat de Service alimentaire Gordon n'est pas le producteur, le fournisseur immédiat doit s'assurer que le produit vient d'installations qui respectent ces exigences.

XII. Questions

Pour toute question au sujet des systèmes de salubrité alimentaire et de qualité de Service alimentaire Gordon, veuillez écrire à l'adresse ***quality_assurance@gfs.com****.*