

	Nom du document :	Directives relatives aux mesures correctives et à la probation des fournisseurs		
	N° du document :	NAPOL0305	Révision n° : 05	Page 1 de 2
	Création : Révision : Entrée en vigueur :	2010-07-01 2023-09-28 2023-10-06	Propriétaire : équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité	

OBJECTIF : Définir le processus de mesures correctives de Service alimentaire Gordon lors de problèmes de rendement mineurs ou graves des fournisseurs.

PORTÉE : Cette procédure s'applique à tous les fournisseurs de Service alimentaire Gordon (É.-U. et Canada) et à leur rendement, notamment dans les domaines suivants : service, qualité des produits, salubrité alimentaire, intégrité des emballages, étiquetage des produits, observations lors d'audits par un tiers, obligations contractuelles et conditions générales figurant sur les bons de commande.

RÉFÉRENCES : Conditions générales figurant sur les bons de commande de Service alimentaire Gordon, SOP0202/CSOP0202 – Politique et procédures de rappel et de retrait de produits pour les fournisseurs, SOP0250 – Traitement des plaintes sur les produits, NASOP0302 – Programme d'audit des fournisseurs de produits de marque Service alimentaire Gordon, POL0525/CPOL0525 – Politique de contrôle de la traçabilité et de la durée de vie, NAPOL0545 – Audits et inspections externes des opérations de Service alimentaire Gordon, SOP0500/CSOP0500 – Exigences relatives à la réception des produits; NAPOL0110 – Élimination des produits et des emballages de marques exclusives de Service alimentaire Gordon.

PROCESSUS DE MESURES CORRECTIVES :

1. Problème de non-conformité

- A) Série de problèmes « mineurs » ou un seul problème « grave » ou « critique » qui n'est pas réglé dans un délai raisonnable, comme défini par Service alimentaire Gordon.
- B) Les équipes de marketing ou de salubrité alimentaire et d'assurance qualité sont responsables d'établir l'échéancier avec le fournisseur et d'effectuer un suivi afin de s'assurer que les mesures correctives appropriées ont été mises en œuvre.
- C) Le fournisseur pourrait devoir effectuer une analyse complète des causes fondamentales et proposer des mesures correctives en conséquence à l'aide de la méthode des « 5 pourquoi » ou un autre outil d'analyse des causes fondamentales.
- D) Service alimentaire Gordon examinera régulièrement le rendement des fournisseurs. En fonction de la nature, la gravité, la fréquence et les délais de résolution des problèmes, le fournisseur pourrait être mis en probation.

2. Mesures correctives

Service alimentaire Gordon s'attend des fournisseurs qu'ils documentent les mesures correctives et l'échéancier qui y est associé, puis qu'ils transmettent ces renseignements dans un délai raisonnable à l'équipe d'assurance qualité de l'entreprise.

L'équipe d'assurance qualité de Service alimentaire Gordon recommande aux fournisseurs d'utiliser un outil d'analyse des causes fondamentales pour identifier et résoudre les problèmes. Sur demande, l'équipe d'assurance qualité peut fournir une copie de l'outil des « **5 pourquoi** ».

PROCESSUS DE PROBATION :

Service alimentaire Gordon s'attend à ce que les mesures correctives prises règlent le problème de façon efficace et dans un délai raisonnable. Si le fournisseur est incapable de régler le problème observé, Service alimentaire Gordon envisagera alors de mettre le fournisseur en probation.

1. Avis de probation

- A) Les équipes de marketing et d'assurance qualité aviseront le fournisseur par écrit de la nature de la non-conformité et du délai de résolution attendu.
- B) Le fournisseur en situation de non-conformité sera mis en probation pendant une période minimale de 90 jours.

	Nom du document :	Directives relatives aux mesures correctives et à la probation des fournisseurs		
	N° du document :	NAPOL0305	Révision n° : 05	Page 2 de 2
	Création : Révision : Entrée en vigueur :	2010-07-01 2023-09-28 2023-10-06	Propriétaire : équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité	

- C) Pendant cette période, le fournisseur n'obtiendra pas de nouveaux contrats auprès de Service alimentaire Gordon.
- D) Le fournisseur doit transmettre à Service alimentaire Gordon son plan de mesures correctives et l'échéancier prévu en vue de résoudre le problème, et ceux-ci doivent être approuvés par les équipes de marketing et d'assurance qualité.
- E) Une fois que le fournisseur confirme avoir mis en œuvre son plan d'action, Service alimentaire Gordon fera un suivi du rendement pendant une période appropriée afin de confirmer que les mesures correctives ont résolu de manière satisfaisante la non-conformité.
- F) À la fin de la période de probation, Service alimentaire Gordon prendra l'une des décisions suivantes :
 - a. Une visite des installations est nécessaire pour vérifier les mesures correctives prises;
 - b. Les conditions relatives à la période de probation ont été respectées et la probation prend fin;
 - c. Les conditions relatives à la période de probation n'ont pas été respectées et la probation est prolongée ou encore d'autres actions doivent être prises conformément aux conditions générales de Service alimentaire Gordon.
- G) Au cours de la période de probation, Service alimentaire Gordon peut demander au fournisseur de valider les mesures correctives prises en ayant recours à des tests, des analyses ou des services, le tout aux frais du fournisseur.

2. Rejet ou désactivation d'un fournisseur

- A) À son entière discrétion, l'équipe de marketing de Service alimentaire Gordon peut décider de rejeter un fournisseur qui ne satisfait pas aux attentes de l'entreprise en matière de qualité et de gestion des affaires.

Raison de la révision	Réviseur
Remplacement de «oblige» par «recommande» dans la section des mesures correctives.	Tabitha Vance