

	Nom du document :	GESTION DES PLAINTES RELATIVES AUX PRODUITS		
	N° du document :	SOP0250	Révision n° : 19	Page 1 de 7
	Création : Révision : Entrée en vigueur :	2006-02-13 2025-02-06 2025-02-10	Propriétaire : équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité	

OBJECTIF : Décrire le système de gestion des plaintes relatives aux produits de Service alimentaire Gordon. Ce système garantit que les problèmes de qualité sont examinés, communiqués et suivis afin de faciliter les mesures d'amélioration de la qualité et la réponse aux clients de l'entreprise. Il est important de reconnaître que le traitement adéquat et rapide des plaintes des clients sur les produits contribue à la réalisation des objectifs suivants :

- Sécurité et bien-être des clients de Service alimentaire Gordon et de leurs clients
- Satisfaction de la clientèle
- Amélioration des produits si nécessaire
- Protection et soutien des clients, des fournisseurs et des employés de Service alimentaire Gordon

Les plaintes relatives aux produits peuvent varier en gravité et en fréquence. Elles sont classées par ordre de priorité comme suit :

1. La salubrité des produits est la priorité absolue et les plaintes à ce sujet nécessitent une réponse appropriée et rapide. Il s'agit notamment des plaintes portant sur des allégations de maladies d'origine alimentaire ou d'autres préjudices corporels.
2. Plaintes portant sur des problèmes susceptibles d'entraîner des mesures réglementaires.
3. Plaintes multiples non liées à la salubrité.
4. Plaintes isolées non liées à la salubrité.
5. Plaintes relatives à des préférences.

PORTÉE : La politique s'applique à tous les fournisseurs de Service alimentaire Gordon aux États-Unis et au Canada, ainsi qu'aux employés de Service alimentaire Gordon qui reçoivent, gèrent ou traitent les plaintes relatives à la qualité des produits des marques de Service alimentaire Gordon, des marques nationales et des marques exclusives contrôlées par les clients.

1.0 RÉFÉRENCES : Tuile du formulaire de plainte sur les produits dans SAP, rapport SAP sur les plaintes des clients de l'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité de Service alimentaire Gordon, Processus de gestion SAP des plaintes relatives aux produits (SOP0602)

2.0 RESPONSABILITÉS :

GÉNÉRALITÉS : Tous les employés de Service alimentaire Gordon qui reçoivent ou traitent des plaintes relatives à la qualité des produits sont tenus de suivre le présent processus et d'utiliser correctement les outils de système connexes. Dans le pire des cas, le non-respect du processus tel qu'il est décrit peut porter préjudice au public ou aux personnes impliquées dans des incidents de salubrité et de sécurité et peut accroître inutilement la responsabilité réglementaire, juridique ou financière d'une ou de plusieurs parties. Dans le meilleur des cas, il risque de nuire à l'amélioration de la qualité des produits et au maintien de la satisfaction de la clientèle.

LES EMPLOYÉS DE SERVICE ALIMENTAIRE GORDON recevant des plaintes concernant la qualité des produits doivent toujours soumettre à l'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité de Service alimentaire Gordon un formulaire de plainte accompagné de toutes les informations requises et pertinentes. Si la plainte concerne une blessure ou une maladie, il est également recommandé de téléphoner ou d'envoyer un message vocal à l'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité afin de garantir une action rapide.

L'ÉQUIPE DE SALUBRITÉ ALIMENTAIRE ET D'ASSURANCE QUALITÉ DE SERVICE ALIMENTAIRE GORDON examine, classe et surveille les plaintes, et veille à ce qu'elles soient communiquées rapidement et de manière appropriée et à ce qu'elles fassent l'objet d'un suivi adéquat. Elle demande aussi aux fournisseurs d'interagir directement avec le client/plaignant pour mener l'enquête et assurer la résolution du problème. L'équipe clôt les plaintes une fois que le fournisseur ou le représentant interne de Service alimentaire Gordon a répondu qu'il a pris contact avec le client. L'historique des plaintes est contrôlé afin d'identifier les plaintes multiples et les tendances et est communiqué aux représentants appropriés aux fins de suivi.

	Nom du document :	GESTION DES PLAINTES RELATIVES AUX PRODUITS		
	N° du document :	SOP0250	Révision n° : 19	Page 2 de 7
	Création : Révision : Entrée en vigueur :	2006-02-13 2025-02-06 2025-02-10	Propriétaire : équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité	

LES FOURNISSEURS ont l'obligation de procéder à une enquête de façon rapide et adéquate. Ils doivent contacter le client dans les deux jours ouvrables et fournir une réponse de suivi au client, au tiers plaignant et à l'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité de Service alimentaire Gordon. Les fournisseurs doivent aussi traiter les plaintes directement avec le plaignant. Ils doivent fournir les réponses appropriées et les informations sur les mesures correctives à l'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité de Service alimentaire Gordon par courriel afin de faciliter la communication de suivi. Si l'équipe le juge nécessaire, les fournisseurs peuvent être tenus d'effectuer une analyse des causes profondes et de mettre en œuvre des plans de mesures correctives afin d'éviter toute récurrence.

LES PLAIGNANTS sont tenus de demander conseil ou orientation, s'ils le jugent nécessaire, à des professionnels du secteur médical, juridique, réglementaire ou sanitaire. Ils interagissent directement avec le fournisseur dans le cadre de l'enquête et de la résolution des problèmes liés aux plaintes. Les plaintes découlant d'un incident donné doivent être soumises par le plaignant directement au fournisseur et à la compagnie d'assurance du fournisseur.

3.0 CHOSSES IMPORTANTES QUE LES EMPLOYÉS DE SERVICE ALIMENTAIRE GORDON DOIVENT FAIRE :

- **Éviter** de proposer ou de tenter de fournir des conseils médicaux, sanitaires ou juridiques aux clients ou aux plaignants. S'ils demandent des conseils, les **informer** que Service alimentaire Gordon n'est pas en mesure de fournir cette expertise et les orienter vers une assistance appropriée auprès de professionnels locaux des domaines médical, juridique, réglementaire ou sanitaire.
- **Éviter** de promettre de traiter les demandes d'indemnisation ou de promettre, explicitement ou implicitement, qu'un plaignant recevra une compensation financière. Lui **dire** qu'il devra travailler directement avec le fournisseur et la compagnie d'assurance du fournisseur pour résoudre toute réclamation. Le fournisseur est responsable du traitement des réclamations.
- **Éviter** de prendre possession d'échantillons associés à des maladies d'origine alimentaire ou à des plaintes pour préjudice corporel. Ces échantillons doivent être conservés par le plaignant ou le client pour être traités directement avec le fournisseur ou tout organisme d'enquête ou professionnel de la santé. Service alimentaire Gordon n'a pas la capacité de tester les échantillons suspectés d'être associés à des maladies d'origine alimentaire ou d'effectuer des tests de sécurité.
- **Éviter** d'envoyer des échantillons associés à des plaintes non liées à la salubrité ou des échantillons de corps étrangers à l'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité de Service alimentaire Gordon sans son approbation préalable. Pour les échantillons soumis à cette équipe, une copie papier du formulaire de plainte sur les produits doit accompagner les échantillons ou ceux-ci doivent être étiquetés avec le numéro de client, le code d'article GFS et le numéro de boîte vocale de l'employé de Service alimentaire Gordon.
- **Éviter** de contacter directement les centres de distribution, les fournisseurs ou les courtiers pour la gestion des plaintes. **Contacter** l'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité de Service alimentaire Gordon et lui **fournir** un formulaire de plainte sur les produits dûment rempli. Cela permettra d'obtenir une réponse rapide et appropriée. Si la situation est urgente et qu'il est conseillé de mettre le produit en retenue et d'en arrêter la vente, envoyer un courriel à l'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité de Service alimentaire Gordon pour accélérer le délai de réponse.
- **Fournir** le code de date ou le numéro de lot du produit dans la mesure du possible. Cela est essentiel pour isoler les produits problématiques, accélérer les enquêtes et les mesures correctives et réduire la perte de ventes.

4.0 COORDONNÉES DE L'ÉQUIPE DE SALUBRITÉ ALIMENTAIRE ET D'ASSURANCE QUALITÉ DU SIÈGE SOCIAL DE SERVICE ALIMENTAIRE GORDON :

Les questions relatives à la gestion des plaintes doivent être envoyées à l'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité de Service alimentaire Gordon à l'adresse suivante : quality_assurance@gfs.com.

	Nom du document :	GESTION DES PLAINTES RELATIVES AUX PRODUITS		
	N° du document :	SOP0250	Révision n° : 19	Page 3 de 7
	Création : Révision : Entrée en vigueur :	2006-02-13 2025-02-06 2025-02-10	Propriétaire : équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité	

5.0 ÉTAPES DU PROCESSUS :

- 5.1 L'employé de Service alimentaire Gordon reçoit une plainte concernant un produit de la part du client/plaignant. Il clarifie les informations relatives à la plainte et les compile dans le formulaire de plainte sur les produits SAP, qui enregistre automatiquement le problème dans la base de données des plaintes de SAP.
- 5.2 L'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité de Service alimentaire Gordon examine et classe les plaintes relatives aux produits et les soumet au processus SAP pour qu'elles soient envoyées aux fournisseurs du lundi au vendredi entre 15 h et 16 h (heure locale).
 - 5.2.1 L'historique des plaintes est examiné afin de déterminer si l'incident est isolé ou s'il s'agit d'une situation de plaintes multiples.
 - 5.2.2 L'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité de Service alimentaire Gordon classe chaque plainte et assure l'envoi d'avis, la conduite d'une enquête et la résolution des problèmes. Le type de plainte, les conséquences pour les clients, la nécessité d'arrêter la vente ou de mettre un produit en retenue, ainsi que la capacité de Service alimentaire Gordon à détecter les problèmes dans l'inventaire actuel détermineront la priorité et la nature du rôle de l'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité de Service alimentaire Gordon par rapport à celui du fournisseur dans l'enquête et le suivi.
 - 5.2.3 La plainte est classée selon son type afin de permettre un traitement et un suivi adéquats.
 - **Responsabilité** (en cas d'allégation de maladie, de préjudice ou de perte due à un produit ou à son emballage)
 - **Qualité du produit** (non-responsabilité, insatisfaction quant à la qualité ou au rendement du produit)
 - **Qualité de l'emballage** (non-responsabilité, insatisfaction quant à la qualité de l'emballage, erreur d'emballage)
 - **Préférence** (opinion du client ou comparaison, y compris les plaintes non critiques concernant les boîtes de conserve cabossées)
 - **Interne** (plainte liée au centre de distribution ou au département du transport de Service alimentaire Gordon)
 - 5.2.4 Lorsqu'un produit figurant dans le système HACCP pour les produits de la mer présente un problème de salubrité alimentaire, le plan HACCP approprié est réexaminé afin de s'assurer qu'il convient toujours pour maîtriser tous les risques.
 - 5.2.5 Pour les plaintes en matière de responsabilité impliquant des allégations de maladies d'origine alimentaire ou de préjudices corporels, l'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité de Service alimentaire Gordon examine la plainte et entame toute communication nécessaire par téléphone ou par courriel avec le fournisseur et le gestionnaire de la responsabilité de Service alimentaire Gordon afin de demander une enquête immédiate, un suivi avec le plaignant et des mesures correctives.
 - 5.2.6 Pour les plaintes concernant un article figurant dans le système HACCP pour les produits de la mer qui implique des allégations de maladie d'origine alimentaire ou de préjudices corporels, l'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité de Service alimentaire Gordon examine la plainte et entame toute communication nécessaire avec le fournisseur, les membres de l'équipe chargée du système HACCP pour les produits de la mer et le gestionnaire de la responsabilité de Service alimentaire Gordon afin de demander une enquête immédiate, un suivi avec le plaignant et des mesures correctives.
 - 5.2.7 Pour les plaintes relatives aux produits qui sont soumises et qui impliquent un allergène potentiel ou un problème de salubrité alimentaire, l'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité de Service alimentaire Gordon examinera et enverra un courriel à l'adresse recall_coordinators@gfs.com afin d'alerter l'équipe et d'entamer une enquête.
- 5.3 Enquête sur les plaintes effectuée par Service alimentaire Gordon

	Nom du document :	GESTION DES PLAINTES RELATIVES AUX PRODUITS		
	N° du document :	SOP0250	Révision n° : 19	Page 4 de 7
	Création : Révision : Entrée en vigueur :	2006-02-13 2025-02-06 2025-02-10	Propriétaire : équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité	

- 5.3.1 Le cas échéant et lorsque cela est susceptible de faciliter une enquête, l'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité de Service alimentaire Gordon contactera les centres de distribution de l'entreprise pour échantillonner ou inspecter les produits liés à la plainte.
- 5.3.2 Pour les plaintes concernant une infestation d'insectes, l'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité de Service alimentaire Gordon suivra la procédure suivante :
- 5.3.2.1 Ceci s'applique aux produits alimentaires transformés de marque nationale ou de marque Service alimentaire Gordon autres que les produits agricoles*.

** Les produits agricoles tels que les fruits et légumes de base, les produits céréaliers de base (blé, riz, farine de maïs, etc.) et les fruits et légumes transformés sont des produits de l'agriculture et, en tant que tels, peuvent généralement contenir une certaine quantité de divers types d'insectes. Pour ces types de produits, à moins qu'il ne soit prouvé qu'il y a une infestation dépassant les normes réglementaires du produit, une plainte liée au produit ne déclenchera pas une notification plus large aux clients ou un retrait du produit au niveau de la clientèle.*

5.3.2.2 Enquête sur les plaintes et réponse :

a) En cas de plainte unique ou multiple concernant la présence présumée d'insectes (vivants ou morts) dans des produits alimentaires, l'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité de Service alimentaire Gordon procède à une inspection de l'inventaire du centre de distribution de l'entreprise et en informe le fournisseur pour qu'il mène rapidement une enquête, contacte les clients et prenne les mesures correctives qui s'imposent.

b) Si des enquêtes internes ou externes, ou plusieurs plaintes confirment l'existence d'une infestation d'insectes, l'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité de Service alimentaire Gordon peut prendre les mesures suivantes, le cas échéant :

- Demander aux centres de distribution de l'entreprise de mettre en quarantaine les stocks potentiellement affectés afin d'empêcher toute distribution ultérieure;
- Collaborer avec le fournisseur afin de rédiger un avis de retrait destiné aux clients comprenant des instructions pour l'inspection et l'élimination des produits potentiellement affectés dans leurs stocks;
- Lancer les procédures de rappel de Service alimentaire Gordon afin d'informer les clients potentiellement concernés.

5.3.3 Plaintes relatives à des articles non conformes dans les magasins Gordon Food Service : Dans le cas où un article vendu par un ou plusieurs magasins Gordon Food Service ne comporte pas les éléments d'étiquetage et/ou l'emballage (en vrac ou emballage interne étiqueté) nécessaires, ou dans le cas de tout autre défaut de conformité non lié à la responsabilité qui empêche les magasins de vendre cet article (légalement ou préférentiellement), le protocole de gestion des plaintes est le suivant :

- 5.3.3.1 La direction des magasins contacte l'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité de Grand Rapids, qui documente le problème et, s'il s'agit d'une plainte multiple, lance des inspections à l'échelle des centres de distribution pour déterminer l'étendue du problème. L'équipe transmet ensuite les conclusions des centres de distribution à la direction des magasins.
- 5.3.3.2 Si l'article a un usage contrôlé pour les magasins Gordon Food Service uniquement, la direction peut alors décider de continuer à vendre le produit tel quel ou de demander à l'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité de Grand Rapids de faire en sorte que tous les produits non conformes soient renvoyés au fournisseur.
- 5.3.3.3 Si l'article est disponible pour la clientèle indépendante, la direction des magasins doit consulter le Centre de services de marketing et de mise en marché pour prendre une décision commune sur l'élimination du produit, à savoir s'il faut laisser le produit en stock dans les centres de distribution ou le renvoyer au fournisseur. La direction des magasins et l'équipe de marketing des produits doivent collaborer pour parvenir à une décision dans les meilleurs délais et informer

	Nom du document :	GESTION DES PLAINTES RELATIVES AUX PRODUITS		
	N° du document :	SOP0250	Révision n° : 19	Page 5 de 7
	Création :	2006-02-13	Propriétaire : équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité	
	Révision :	2025-02-06		
	Entrée en vigueur :	2025-02-10		

l'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité de Service alimentaire Gordon de leur décision.

- 5.3.3.4 Si leur décision commune est de placer le produit non conforme en statut de retour au fournisseur, l'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité doit en être informée et fournir des instructions aux centres de distribution en conséquence.
- 5.3.3.5 Si la décision est de continuer à vendre le produit, l'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité doit aussi en être informée et fournir des instructions aux centres de distribution en conséquence. La direction des magasins a la possibilité de placer l'article en statut «No Purchase» (aucun achat) dans ses systèmes jusqu'à ce que les stocks non conformes soient écoulés par les ventes de clientèle indépendante.

5.3.4 Processus de gestion des plaintes relatives aux fruits et légumes :

- 5.3.4.1 Les plaintes relatives aux fruits et légumes doivent être signalées dès que possible au moyen du formulaire de plainte SAP afin de garantir une résolution rapide pour ces produits hautement périssables.
- 5.3.4.2 Pour les plaintes concernant la salubrité alimentaire, les emballages défectueux ou les corps étrangers, le fournisseur est responsable du suivi et de la réponse au client.
- 5.3.4.3 En ce qui concerne les plaintes relatives à la qualité des fruits et légumes (décoloration, détérioration, moisissure, humidité excessive, etc.), l'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité du siège social transmet la plainte à la personne-ressource appropriée et à l'inspecteur des fruits et légumes de la division. Les représentants sont alors chargés de contacter les clients pour leur communiquer la réponse aux conclusions de l'inspecteur. Le fournisseur n'est pas tenu de répondre aux clients en cas de plainte sur la qualité des fruits et légumes.

5.3.5 Arbre de décision pour clore une plainte :

Type de plainte	Une réponse du fournisseur est-elle nécessaire pour clore la plainte?
Toute plainte concernant un produit de la marque Service alimentaire Gordon (à l'exception des plaintes internes ou liées à des préférences)	Oui ¹
Toute plainte concernant un produit de marque nationale (à l'exception des plaintes internes ou liées à des préférences, ou des produits à usage contrôlé et restreint)	Oui ¹
Tout produit mis en quarantaine dans les centres de distribution de Service alimentaire Gordon en raison de problèmes de qualité ou de salubrité	Oui ¹
Plaintes liées à des préférences	Non ¹
Problèmes internes à Service alimentaire Gordon (erreur de sélection, mauvaise localisation et retraits manqués en raison des dates ou de la qualité)	Non ²
Plaintes relatives à la qualité des fruits et légumes	Oui ²
Toute plainte relative à des produits à usage contrôlé et restreint de marque nationale	Non ³

Oui¹ : Ces plaintes ne peuvent être closes que lorsque l'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité de Service alimentaire Gordon reçoit une réponse appropriée du fournisseur.

Oui² : Ces plaintes ne peuvent être closes que lorsque l'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité de Service alimentaire Gordon reçoit une réponse de l'inspecteur des fruits et légumes de la division.

	Nom du document :	GESTION DES PLAINTES RELATIVES AUX PRODUITS		
	N° du document :	SOP0250	Révision n° : 19	Page 6 de 7
	Création : Révision : Entrée en vigueur :	2006-02-13 2025-02-06 2025-02-10	Propriétaire : équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité	

Non¹ : Ces plaintes sont closes lorsqu'elles sont entrées dans notre base de données et transmises au fournisseur approprié.

Non² : Ces plaintes sont closes lorsqu'elles sont entrées dans notre base de données et transmises à la personne appropriée au centre de distribution de Service alimentaire Gordon aux fins d'enquête et de mesures correctives.

Non³ : Ces plaintes sont closes lorsqu'elles sont entrées dans notre base de données et que des communications précises sont envoyées.

5.3.6 Dans les cas où un produit est jugé «impropre à la vente» du point de vue de la qualité ou de la salubrité alimentaire, celui-ci sera retourné au fournisseur ou mis en attente par l'équipe du contrôle d'inventaire du centre de distribution à la demande de l'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité.

5.4 L'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité du siège social amorce la communication avec le client, le plaignant, l'employé de Service alimentaire Gordon qui a soumis la plainte (et d'autres personnes, si mentionnées) et le fournisseur.

5.5 Le fournisseur est tenu de contacter le plaignant et de lancer une enquête appropriée dans les deux jours ouvrables suivant la réception de la plainte. L'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité de Service alimentaire Gordon peut fournir au plaignant les coordonnées du fournisseur afin de s'assurer qu'ils collaborent à résoudre le problème. Le fournisseur fournit une réponse, y compris toute mesure corrective appropriée, au client, au plaignant et à l'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité de Service alimentaire Gordon. La réponse à l'équipe doit être envoyée par courriel afin de faciliter la communication au sein de l'entreprise.

5.5.1 Le fournisseur traite les plaintes directement avec le plaignant.

5.6 Si le fournisseur a contacté le client, la plainte est close par l'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité de Service alimentaire Gordon.

5.7 Celle-ci conserve les données de la plainte dans SAP avec la date de réponse du fournisseur. Tous les fournisseurs ayant des plaintes «ouvertes» datant de plus de deux jours ouvrables recevront un courriel de rappel afin de leur rappeler qu'ils ont l'obligation de fournir une réponse rapide et satisfaisante au client et à Service alimentaire Gordon.

VUE D'ENSEMBLE DU PROCESSUS DE GESTION DES PLAINTES RELATIVES AUX PRODUITS DE SERVICE ALIMENTAIRE GORDON

1. L'employé de Service alimentaire Gordon (représentant, représentant au soutien interne, représentant du service à la clientèle, employé de magasin GFS, employé de centre de distribution) remplit le formulaire de plainte sur les produits dans SAP Fiori.
2. Il soumet ensuite le formulaire de manière électronique à l'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité de Service alimentaire Gordon.
3. L'équipe reçoit le formulaire électronique, identifie le type de plainte approprié et détermine toute mesure urgente nécessaire, telle qu'une vérification de l'inventaire du centre de distribution.

	Nom du document :	GESTION DES PLAINTES RELATIVES AUX PRODUITS		
	N° du document :	SOP0250	Révision n° : 19	Page 7 de 7
	Création : Révision : Entrée en vigueur :	2006-02-13 2025-02-06 2025-02-10	Propriétaire : équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité	

4. Elle détermine aussi la nécessité de l'implication d'autres personnes au moyen de critères fondés sur les points suivants :
 - a. Plaintes répétées au cours d'une période de 30 jours pour le même article ou fournisseur
 - b. Marque de Service alimentaire Gordon ou marque nationale
 - c. Nature et gravité de la plainte
5. L'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité communique les données de la plainte au fournisseur par courriel, y compris les délais et les attentes en matière de documentation pour le suivi et la résolution. L'employé ayant soumis la plainte (et les autres personnes mentionnées dans le formulaire) est inclus dans cette communication.
6. Une fois que le fournisseur communique qu'il a pris contact avec le client, l'équipe de salubrité alimentaire et d'assurance qualité clôt la plainte (avec la date). Si une mesure corrective est appliquée ou qu'une solution est trouvée, ces informations peuvent être envoyées à l'équipe, qui les examinera.
7. Si le fournisseur ne confirme pas la prise de contact avec le client dans les deux jours ouvrables, le système de gestion des plaintes SAP lui envoie un courriel de rappel, en incluant l'employé ayant soumis la plainte (et les autres personnes mentionnées dans le formulaire). Des courriels de rappel continueront à être envoyés quotidiennement jusqu'à ce qu'un contact avec le client soit confirmé. En cas de non-réponse, on communiquera avec la direction de l'entreprise pour engager une conversation et trouver une solution.

Description de la révision	Révisure
Politique créée en 2006, mais traduite pour la première fois en 2025	Sara Aranda