



sodexo

Faire de chaque jour un jour meilleur

La qualité des
approvisionnementnements

www.sodexo.com



SOMMAIRE



1. Notre organisation

2. Nos produits

3. Nos fournisseurs

**4. La qualité de nos
approvisionnementnements**

1. Notre organisation

Notre vision des achats



La Direction des Achats de Sodexo sélectionne les produits directement auprès des producteurs et des grandes marques.

Parce que chaque région dispose de ressources naturelles spécifiques, d'une identité et d'une histoire propres, Sodexo a sélectionné les meilleurs produits dans les régions ayant le savoir-faire : nous proposons des gammes de produits du terroir (spécialités, AOC, label, etc.) issus des meilleurs bassins de production.

Nous contribuons ainsi au développement local grâce à des partenariats durables avec des producteurs, des fabricants et des distributeurs répartis sur l'ensemble du territoire français.



1. Notre organisation

Les Equipes Achats



Au niveau national

La Direction des Achats France est composée de professionnels spécialistes de chacune de nos filières produit :

- Les féculents : pâtes, riz, semoule, blé
- Les huiles et le pain frais
- Les poissons
- Les volailles et ovoproduits
- Les viandes : le veau, le porc, l'agneau et le bœuf
- Les produits issus de l'agriculture biologique et du commerce équitable

Pour être référencés, nos fournisseurs doivent accepter de répondre à nos procédures de contrôle et d'audit. Nous assurons également une veille qualitative et suivons l'évolution des produits afin de garantir **sécurité, régularité, traçabilité et qualité.**

Au niveau régional

Des acheteurs sont implantés dans chaque région. Leur proximité avec les fournisseurs leur permet d'établir des **contacts directs et privilégiés** avec chaque site de production. Ils sont les contacts des sites Sodexo pour toute question relative aux achats.

L'Equipe Qualité

3 personnes apportent leur expertise auprès des acheteurs :

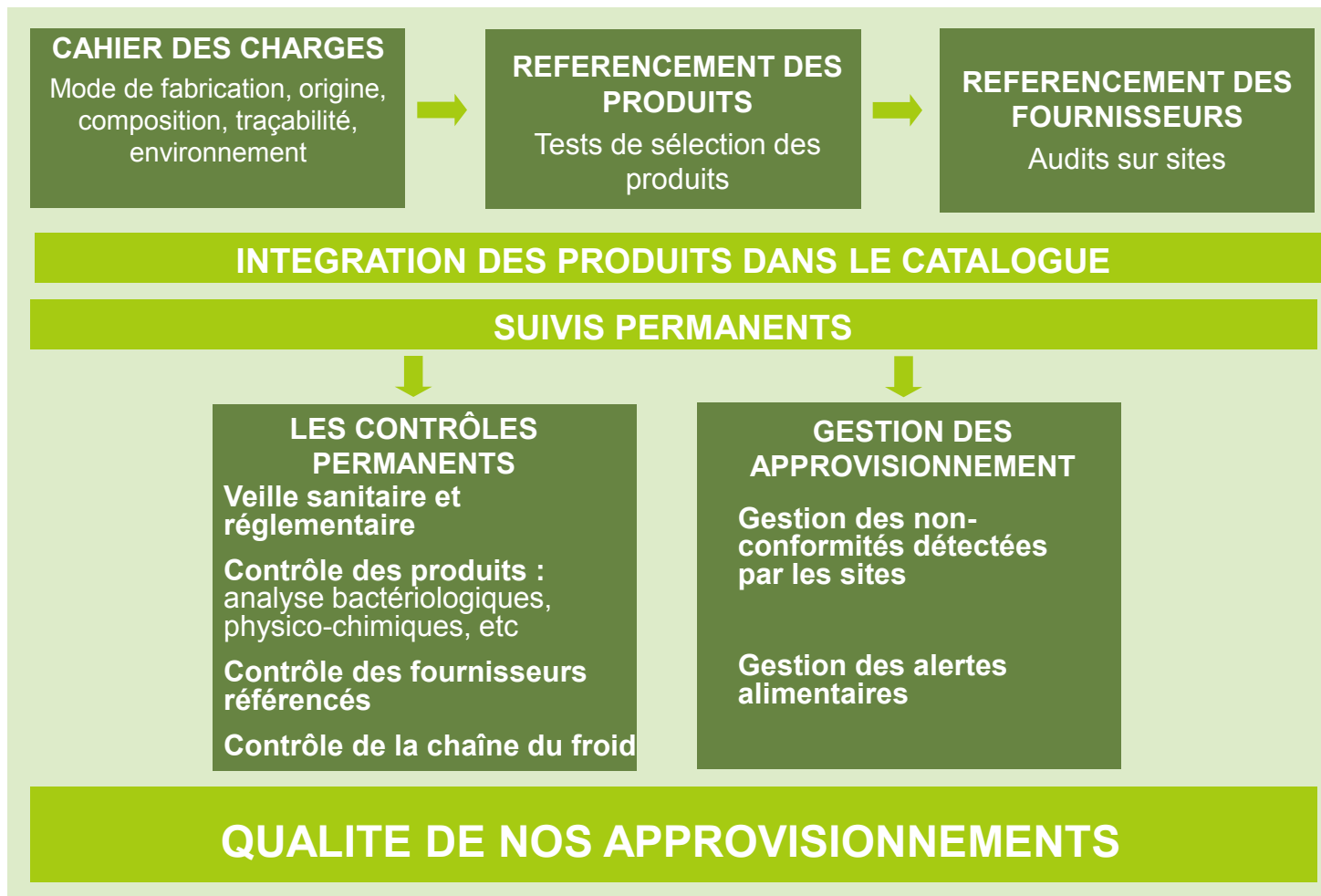
- **Un ingénieur qualité**, en charge de la maîtrise des processus d'achats,
- **Un ingénieur qualité fournisseur**, en charge des audits de nos fournisseurs
- **Un ingénieur qualité produit**, en charge de la sélection et du suivi des produits (tests et analyses)

1. Notre organisation

Une organisation garantissant la qualité de nos approvisionnements



la Direction des Achats mène des actions garantissant la qualité et la sécurité de ses approvisionnements selon le modèle suivant :



1. Notre organisation

Une organisation certifiée



Après avoir reçu la certification ISO 9002 dès 1995, la Direction des Achats de Sodexo France s'est vue attribuer en 2001 un certificat de conformité aux exigences de la nouvelle norme ISO 9001 pour pérenniser son Système de Management Qualité. Depuis, notre certification a toujours été maintenue. Aujourd'hui, nous sommes certifiés ISO 9001 : 2008.

Tous les 3 ans, la Direction des Achats est auditée pour renouveler ce certificat.

➔ Nous sommes également en conformité avec les normes les plus strictes du G.E.M.R.C.N (Groupe Etude des Marchés de Restauration Collective et de Nutrition), les normes spécifiques à chaque syndicat interprofessionnel et les normes internationales de Management de la Qualité.



2. Nos produits

Une sélection minutieuse



La sélection de nos produits se fait en plusieurs étapes :

1 Nos experts culinaires sont formés à l'analyse sensorielle. Ils testent les produits sur des critères tels que l'odeur, l'aspect, la texture et le goût.

2 Nos acheteurs sélectionnent les produits en fonction d'un cahier des charges constituant des standards qualitatifs non négociables (conditions de fabrication, composition, calibrage, fraîcheur, ...)

3 Nous avons des exigences précises sur les critères nutritionnels des produits et nous travaillons constamment à l'amélioration des produits référencés.

4 Les fiches techniques des produits sont systématiquement validées par un Responsable Qualité Produit.

➔ Cette politique nous permet de garantir sécurité, régularité, traçabilité et qualité.

230 produits
testés sur l'année
2012/13

2. Nos produits

Un suivi rigoureux



Pour assurer la maîtrise de notre qualité, nous poursuivons nos contrôles : les produits sont régulièrement soumis à analyse par des laboratoires accrédités et indépendants.

Nous travaillons notamment avec le Laboratoire Silliker.

La surveillance de nos produits

en quelques chiffres
(source : 2012/13)

7222 critères analyses
sur **550** articles

Soit **109** fournisseurs suivis

- **2480** analyses microbiologiques
- **2401** analyses de contaminants
- **1754** analyses nutritionnelles
- **587** analyses physico-chimiques



3. Nos fournisseurs

La sélection des fournisseurs




Chacun de nos fournisseurs fait l'objet d'une évaluation, à travers un audit complet basé sur une grille définie en partenariat avec l'Institut Pasteur de Lille et calquée sur notre cahier des charges.

Nous analysons des critères tels que :

- l'hygiène et la sécurité,
- les méthodes de production,
- les produits, la qualité,
- la traçabilité
- l'environnement

Lors de leur référencement, tous nos fournisseurs signent un cahier des charges exigeant. Ainsi, ils acceptent de répondre à nos procédures de **contrôles et d'audits**.



DIRECTION DES ACHATS SODEXO

SODEXO SUPPLY CHAIN DEPARTMENT

CAHIER DES CHARGES / CODE OF PRACTICE

INTRODUCTION / INTRODUCTION.....	2
OBJET / SUBJECT.....	2
PRINCIPALES MISES A JOUR / MAIN UPDATES	3
GENERALITES / PREREQUISITES.....	3
1. MOYENS MATERIELS / MATERIAL AND EQUIPMENT.....	3
2. HYGIENE / HYGIENE.....	4
3. SECURITE - CONDITIONS DE TRAVAIL / SECURITY - WORKING CONDITIONS.....	5
4. METHODES ET ORGANISATION / METHODS AND ORGANISATION	7
5. PRODUITS / PRODUCTS.....	9
6. QUALITE / QUALITY SYSTEM	11
7. RESPECT DES ENGAGEMENTS / COMPLIANCE WITH SODEXO'S REQUIREMENTS	12
8. TRACABILITE / TRACEABILITY	13
9. ENVIRONNEMENT / ENVIRONMENT.....	15
ANNEXES / APPENDICES.....	18
ANNEXE 1 - TEMPERATURE DE STOCKAGE ET DE TRANSPORT / STORAGE AND TRANSPORTATION TEMPERATURE - FQI031.....	18
ANNEXE 2 - TABLEAU DES DLC/DLUO RESIDUELLES / TABLE OF RESIDUAL SHELF-LIVES - FQI030.....	18
ANNEXE 3 - LISTE DES PRODUITS INTERDITS / LIST OF PROHIBITED PRODUCTS - FQI019.....	18
ANNEXE 4 - MODELE DE FICHE TECHNIQUE PRODUIT- FQE223 / MODEL PRODUCT SPECIFICATION - EQR005.....	18
ANNEXE 5 - ALERTES SODEXO / SODEXO'S ALERTS - FQI045.....	18

3. Nos fournisseurs

Le contrôle des fournisseurs



Pour vous assurer des produits de qualité, nous contrôlons régulièrement nos fournisseurs et leurs produits.

La surveillance de nos fournisseurs

en quelques chiffres
(source : 2012/2013)

- **134** audits. En 3 ans, nous évaluons l'ensemble de notre parc de fournisseurs.
- **7 222** critères d'analysés (OGM, métaux lourds, *listeria*, nitrate...), soit presque le double de ceux réalisés l'an dernier.



3. Nos fournisseurs

Fournisseurs et développement durable



Un cahier des charges renforcé

Depuis 2007, notre cahier des charges fournisseurs a été renforcé sur les points suivants :

- l'éthique,
- le développement durable,
- l'environnement,
- la sécurité des personnes,
- les qualités nutritionnelles des produits
- de nouvelles exigences en matière de sécurité alimentaire.

Ce cahier des charges, dont la mise à jour a été envoyée en janvier, a d'ores et déjà été signé par **80 %** des fournisseurs.

Les performances environnementales évaluées

- **Exclusivité Sodexo** : En 2008, nous avons lancé une campagne d'autoévaluation des performances environnementales de tous nos fournisseurs alimentaires. En 2009, nous avons renouvelé l'expérience auprès de nos fournisseurs non-alimentaire.
- Grâce à cet outil, nos fournisseurs ont pu s'évaluer, mais surtout se comparer entre eux : ils ont reçu les résultats de la campagne et leur positionnement par rapport aux autres fournisseurs !
- Pour encourager nos fournisseurs à rentrer dans une démarche d'amélioration continue, nous avons créé un audit "environnement". Les audits ont lieu depuis 2009 et ont confirmé que nous sommes la SRC la plus exigeante et regardante sur l'environnement.

4. La qualité de nos approvisionnements

Assurer la sécurité des aliments



- **La sécurité de nos approvisionnements est fondée :**
 - sur une parfaite connaissance et maîtrise de l'ensemble des filières produits,
 - sur une exigence de traçabilité et un contrôle strict de la chaîne du froid
 - sur une gestion rigoureuse des procédures d'alerte
 - La gestion des non-conformités détectées par les sites
- **Les 3 ingénieurs de l'équipe Qualité définissent avec les acheteurs, à travers des Guides techniques, les exigences de Sodexo en matière de mode de production, d'origine, de filière et de traçabilité.**



4. La qualité de nos approvisionnements

Un suivi à la trace



Afin d'assurer la sécurité de nos produits, nous avons mis en place un système de traçabilité performant qui nous permet de remonter jusqu'à l'origine des ingrédients, des matières premières, et de tous les produits alimentaires composant nos plats.

Chaque produit possède un identifiant unique.

Nos fournisseurs ont investi dans des logiciels informatiques permettant de tracer les produits lors des livraisons.

Lors des audits, le système de traçabilité fournisseur est systématiquement évalué.

Exemple d'une étiquette produit

PC:EPAULE S/OS
No en: BE ELeve: BE
Lieu d'abattage:BE
Lieu de decoupe:BE
A CONSERVER ENTRE 0 ET +3 DEGRES
LOT 32002250
à consommer jusqu'au: 11.04.09
Poids net 0,246kg

The image shows a white rectangular product label with black text. The text is organized into several lines, providing product identification, origin information, storage instructions, lot number, and expiration date/weight.

4. La qualité de nos approvisionnements

Le respect de la chaîne du froid



Nous contrôlons le respect de la chaîne du froid tout au long de la chaîne logistique :

Nous embarquons des capteurs enregistreurs de températures dans les cartons d'emballage des produits, chez le producteur. A l'arrivée des produits sur les sites, nous évaluons le respect des températures sur l'ensemble de la chaîne logistique.

En 2012/13, nous avons réalisé 25 tests au niveau national.



4. La qualité de nos approvisionnements

Les réclamations en provenance des restaurants



- La Direction des Achats a mis en place un système en réseau permettant aux responsables de sites de faire remonter les informations sur les anomalies constatées sur un produit ou sur un fournisseur.

Les moyens

A chaque livraison, des contrôles sont effectués sur la conformité des étiquettes, le poids et le calibrage des produits, la date limite de consommation, etc.

L'objectif

Résoudre rapidement le problème au niveau du restaurant et enregistrer l'anomalie pour mettre en place des actions correctives au niveau des fournisseurs (audit du fournisseur, tests de nouveaux conditionnements, révision de la composition du produit, référencement, etc.).

4. La qualité de nos approvisionnements

La gestion des alertes



Pour retirer, à tout moment, des produits susceptibles de présenter un risque pour la santé de nos consommateurs, Sodexo a mis en place une gestion performante des alertes.

La Direction des Achats peut décider de déclencher une alerte en fonction d'informations des services officiels, de réclamations ou d'analyses non satisfaisantes. En fonction du type de problème, elle décide de l'alerte à mettre en place :

Alerte de prévention

Pour les produits non référencés, Sodexo relaie cette information aux fournisseurs potentiellement concernés

Alerte Orange

Pour les produits référencés qui ne sont pas conformes au cahier des charges mais qui ne présente pas de risque pour la santé, Sodexo bloque les produits sur les plateformes des distributeurs.

Alerte Rouge

Pour les produits référencés qui présentent un danger pour les consommateurs, Sodexo met en place une alerte rouge.

Pour les alertes rouges

- la Direction des Achats crée une alerte via l'intranet, SodexoNet pour informer tous les responsables de sites.
- **EXCLUSIVITE SODEXO** : Un SMS est envoyé aux Directeurs Régionaux et aux Responsables de Secteur afin qu'ils supervisent le retrait du produit sur tous les sites.
- Pour garantir la sécurité des consommateurs, 100% des responsables de site doivent répondre à cette alerte.
- La Direction des Achats informe les sites en temps et en heure de l'évolution de la procédure d'alerte

➔ Si un risque pour la santé des consommateurs est repéré sur un site, un numéro d'urgence permet de joindre, à tout moment, l'équipe qualité qui mettra en place la procédure nécessaire (TRC, alerte, ...).