

Comme ECS prône la méthode CSR, « **C**reating **S**ustainable **R**eliable logistics » (création d'une logistique durable et fiable), nous nous engageons à fournir un service durable et de haute qualité à nos clients et/ou fournisseurs et nous nous efforçons donc de travailler de manière ouverte et responsable afin d'instaurer la confiance et le respect de toutes nos parties prenantes. Par conséquent, nous aimerions vous informer de notre procédure de gestion des incidents.

Cette procédure vise à garantir qu'en cas d'incident, d'accident ou de presque-accident, un processus uniforme soit mis en place, avec un responsable dédié, pour gérer rapidement l'incident afin de :

- minimiser l'impact ou l'effet de l'incident sur les personnes, la planète et le profit ;
- informer toutes les parties prenantes concernées<sup>1</sup> en temps utile et avec des informations correctes ;
- tirer des leçons précieuses pour l'avenir.

Cette procédure s'applique à tout incident<sup>2</sup> ayant causé des dommages potentiels ou réels aux produits ou à tout incident au cours duquel des problèmes juridiques, de (sécurité) alimentaire et sanitaire, de santé, de qualité et d'environnement ou des situations d'urgence potentielles peuvent survenir ou surviennent.

#### Procédure formelle d'ECS en cas d'incident :

Incident durant le transport	<i>Définition d'un incident : incident, accident ou presque-accident ayant causé des dommages potentiels ou réels aux produits transportés ou au cours duquel des problèmes juridiques et/ou de (sécurité) alimentaire et sanitaire, de santé, de qualité et d'environnement* peuvent survenir ou surviennent.</i>		
↓	SLA	Responsable / Qui ?	Processus
Informer la planification d'ECS	Jour 0	Transporteur Terminal ferroviaire Terminal maritime	Informer la planification d'ECS dès que l'incident/Accident survient ou dès que les contrôles de suivi révèlent une non-conformité considérée comme un incident. <sup>1</sup> <i><sup>1</sup> joint brisé, dégâts, fuite unité d'alarme de température...</i>
↓			
Informer les propriétaires internes	Jour 0	Planification d'ECS**	Informer le service client et les propriétaires concernés de prendre d'autres mesures.
↓			
Définir des actions immédiates	Jour 0	Responsables(s)***	Le cas échéant des mesures immédiates sont prises par ses responsables.***
↓			
Informer le client	Jour 0	Service client	Informer le client des premiers résultats des incidents et des mesures prises et, le cas échéant, attendre de nouvelles instructions du client. <i>Le cas échéant, le service juridique prendra contact avec le client pour traiter l'incident plus en détail.</i>
↓			
Analyser l'incident	Jour 1	Responsables(s)***	Définir des mesures immédiates et, le cas échéant, prendre des mesures correctives et/ou préventives ou d'amélioration.
↓			
Informer le gouvernement	Jour 1	Responsables(s)***	Le cas échéant, informer le gouvernement concerné de l'incident. Ex. FAVV, inspection environnementale, autres agences gouvernementales, ...
↓			
Donner un retour	Jour 5	Service client Responsables(s)***	Envoyer une réponse formelle au client avec le bilan de l'incident.
↓			
Clore l'incident	-	Responsables(s)***	1) Suivi de l'incident et enregistrement complet dans le système ERP ; 2) Déterminer si l'efficacité des mesures doit être évaluée. Si la réponse et/ou la mesure est NOK, contacter le responsable ou la partie responsable pour obtenir des détails et/ou des mesures supplémentaires.
↓			
Analyser et rapporter	Q	Coord. Q	Rapport trimestriel au ExCom concernant les incidents et l'efficacité des mesures correctives/préventives entreprises.
↓			
STOP	* ** ***	ADR/IMDG, déversement, fuite, ... Planification ECS : ferroviaire, routier, maritime, TCL, fret Responsable hiérarchique légal, responsable QESH, conseiller sécurité des marchandises dangereuses, équipe HACCP, ...	

<sup>1</sup> Parties prenantes : clients, fournisseurs, autorités locales, responsables internes d'ECS, direction générale...

<sup>2</sup> Incident : un incident, accident ou presque-accident

## Procédure d'ECS en cas d'incident dans l'entrepôt :

Incident dans l'entrepôt	<i>Définition d'un incident : incident, accident ou presque-accident ayant causé des dommages potentiels ou réels aux produits entrants, stockés ou quittant l'entrepôt, ou au cours duquel des problèmes juridiques et/ou de (sécurité) alimentaire et sanitaire, de santé, de qualité et d'environnement* peuvent survenir ou surviennent.</i>		
↓	SLA	Responsable / Qui ?	Processus
Informer le responsable/chef d'équipe	Jour 0	Magasinier	Informer le responsable/chef d'équipe dès que l'incident/accident survient ou dès que les contrôles de suivi révèlent une non-conformité considérée comme un incident. <sup>1</sup> <sup>1</sup> joint cassé, problème de température, dommages aux palettes/marchandises/matériels, produits illicites, ...
↓			
Définir des actions immédiates	Jour 0	Chef d'équipe/magasiner	Le cas échéant, des mesures immédiates sont prises par le chef d'équipe/magasiner. p.ex. nettoyage, réparation, réempilage, zone Q, ...
↓			
Enregistrer l'incident et informer le SCI/la logistique	Jour 0	Chef d'équipe	Enregistrer l'incident dans l'outil d'entrepôt approprié (Apollo / Alerter / WH Tool / ...).
↓			
Informer le client/fournisseur	Jour 0	SCI Logistique	Informer le client/le fournisseur des premiers résultats des incidents et des mesures prises et, le cas échéant, attendre de nouvelles instructions du client/fournisseur.
↓			
Analyser l'incident	Jour 1	SCI Logistique Responsables(s)***	Définir des mesures immédiates et, le cas échéant, prendre des mesures correctives et/ou préventives ou d'amélioration.
↓			
Informer le gouvernement	Jour 1	Responsables(s)***	Le cas échéant, informer le gouvernement concerné de l'incident. Ex. FAVV, inspection environnementale, autres agences gouvernementales, ...
↓			
Donner un retour	Jour 5	SCI Logistique	Envoyer une réponse formelle au client/fournisseur avec le bilan de l'incident.
↓			
Clore l'incident	-	SCI Logistique Responsables(s)***	1) Suivi de l'incident et enregistrement complet dans le système ERP ; 2) Déterminer si l'efficacité des mesures doit être évaluée. Si la réponse et/ou la mesure est NOK, contacter le responsable ou la partie responsable pour obtenir des détails et/ou des mesures supplémentaires.
↓			
Analyser et rapporter	Q	Coord. Q	Réunion trimestrielle sur la qualité à propos des incidents et l'efficacité des mesures correctives/préventives entreprises.
↓			
STOP	* **	déversement, fuite, inondation... Le cas échéant : Responsable hiérarchique légal, service des plaintes, responsable QESH, conseiller sécurité des marchandises dangereuses, équipe HACCP, ...	