

Guide de Bonnes Pratiques Logistiques dans le secteur de l'Electroménager, de l'Electronique Grand Public et de la Photo

Avril 2014

Introduction

La logistique est une fonction complexe qui a pour mission de coordonner les nombreuses interfaces entre les acteurs de la chaîne : les industriels, les distributeurs et les prestataires logistiques. On observe cependant une forte hétérogénéité et des niveaux de qualité très différents dans les processus logistiques, que ce soit chez les industriels ou les distributeurs. Or, une logistique défaillante peut entraîner des litiges et des coûts préjudiciables pour les industriels comme pour les distributeurs et, au final, détériorer l'image perçue par le consommateur pour qui le produit est indisponible ou abîmé.

Ce guide de bonnes pratiques vise à sensibiliser les industriels et les distributeurs aux enjeux du maintien de la qualité de la chaîne logistique et de son homogénéité. Il s'attache à analyser les schémas logistiques mis en place et identifie les zones de convergence. Il a pour but de faire émerger des recommandations de pratiques afin d'uniformiser les modes de fonctionnement et ainsi faciliter les flux logistiques entre industriels et distributeurs.

Une bonne connaissance des données logistiques des produits, et un travail collaboratif sur les procédures conjointes vers lesquelles tendre, permettra :

- de rendre les produits disponibles plus rapidement,
- de garantir les délais de paiement et de diminuer les litiges

Ce guide de bonnes pratiques logistiques est un outil essentiel dans la relation entre chaque distributeur et ses fournisseurs industriels pour l'amélioration en qualité et en performance de la Supply Chain.

Il concerne les livraisons sur entrepôt ou sur plate-forme des produits commercialisés ou utilisés par le distributeur. Il en fixe les règles et a pour objectifs d'améliorer le service client et de fluidifier la chaîne d'approvisionnement par différents leviers :

- garantir la qualité et le bon état de l'emballage
- diminuer les risques de démarque, de casse, de litiges et d'avaries occultes à tous les niveaux de la Supply Chain
- améliorer la sécurité de la manutention et du transport
- simplifier les processus logistiques principalement de réception et d'identification
- optimiser le stockage et la manutention
- faciliter la réutilisation, le recyclage et la revalorisation des matériaux
- optimiser les circuits d'information et les circuits administratifs indispensables au bon traitement des commandes (mode de passation des commandes, prise de rendez-vous, ...)

Dans le cadre de ce manuel, les produits des secteurs Electroménager et Electronique Grand Public (communément désignés par les termes de produits bruns et produits blancs), ainsi que du secteur Photo, comprennent :

- les gros appareils électroménagers : appareils de froid domestique, de lavage et de séchage du linge et de la vaisselle, appareils de cuisson, ...



- les petits appareils électroménagers : appareils de préparation et de cuisson des aliments, d'entretien du linge, d'entretien des sols, d'hygiène beauté et soin de la personne, de traitement de l'air et de l'eau, ...
- les appareils thermiques électriques : émetteurs de chauffage fixes, systèmes de chauffage intégrés, chauffe-eau électriques, ...
- les appareils électrodomestiques : son, tv, hifi, multimédia, ...
- les appareils de prise d'image : photo, caméras, ...

Les équipes Supply Chain sont les interlocuteurs privilégiés pour toutes demandes, explications, autorisations spécifiques ou suggestions d'évolution concernant les règles à suivre ou les recommandations édictées dans ce guide de bonnes pratiques logistiques.

Il convient à chaque distributeur et industriel d'adapter ce document en fonction de ses contraintes, organisations et stratégies propres. Les industriels et les distributeurs s'engagent à informer et impliquer leurs prestataires logistiques au respect de ce manuel de bonnes pratiques.

Les acteurs du secteur rappellent les enjeux auxquels doit répondre cette démarche:

- privilégier les attentes du consommateur : efficacité et qualité des circuits d'informations et de marchandises jusqu'au point de vente
- améliorer le respect de l'environnement : optimisation du transport, réduction des emballages et des déchets, process zéro papier, recyclage, ...
- faire émerger des gains économiques non négligeables par la rapidité et la fiabilité des informations et des processus

Le présent document a été établi en coopération avec les distributeurs et les industriels réunis au sein du Groupement Interprofessionnel des Fabricants d'Appareils d'équipement Ménager (GIFAM), du Syndicat des Industries de Matériels Audio Visuels Electroniques (SIMAVELEC) et du Syndicat des entreprises de l'Image, de la Photo Et de la Communication (SIPEC). La liste des adhérents de ces fédérations professionnelles est en annexe 1.

Nous remercions les représentants des sociétés suivantes pour leur contribution et leur implication dans la rédaction de ce guide :

AUCHAN – BOULANGER – BUT – CONFORAMA – CORA – DARTY – FNAC

BRITA – BSH – CANDY HOOVER – CANON – EBERHARDT – ELECTROLUX – FAGOR BRANDT – GORENJE – INDESIT – LG – MIELE – NIKON – PANASONIC – PHILIPS – SAMSUNG – SEB – SMEG – SONY – WHIRLPOOL - WOOX INNOVATIONS

Sommaire

SOMMAIRE	4
GLOSSAIRE DES TERMES UTILISES	5
BONNES PRATIQUES LOGISTIQUE	7
1 <i>Les conditionnements</i>	7
1.1 <i>Unité consommateur (Produit)</i>	7
1.1.1 <i>Identification Produit</i>	7
1.1.2 <i>Packaging produit</i>	7
1.1.3 <i>Reconditionnement du produit</i>	8
1.2 <i>Unités de regroupement</i>	8
1.2.1 <i>Le colis</i>	8
1.2.2 <i>La palette</i>	8
2 <i>Les moyens de manutention</i>	9
2.1 <i>Manutention avec fourches</i>	9
2.2 <i>Manutention avec pinces</i>	9
2.3 <i>Pictogrammes utilisés pour la manutention des unités logistiques et d'expédition</i>	9
3 <i>Les commandes</i>	10
3.1 <i>Mode d'émission des commandes</i>	10
3.2 <i>Respect de la commande</i>	10
4 <i>La préparation des commandes</i>	11
4.1 <i>Plan de chargement</i>	11
4.2 <i>Identification des unités d'expéditions</i>	12
5 <i>La prise de rendez-vous</i>	13
5.1 <i>Mode de prise de rendez-vous</i>	13
5.2 <i>Dates et horaires de livraison</i>	14
6 <i>Les livraisons</i>	15
6.1 <i>Documents à fournir pour la livraison entrepôt</i>	15
6.2 <i>Procédure de déchargement</i>	16
6.3 <i>Critères d'acceptabilité de la livraison</i>	17
6.4 <i>Contrôle à réception</i>	17
7 <i>La gestion des litiges à réception</i>	19
8 <i>La gestion des retours / reprises (hors DEEE)</i>	20
9 <i>L'analyse de la performance</i>	21
ANNEXE	22

Glossaire des termes utilisés

Les définitions, les principaux acronymes et termes concernant cette pratique collaborative ont été précisés par le groupe projet afin de construire un langage commun entre les acteurs

CGA	Conditions Générales d'Achat
CGV	Conditions Générales de Vente
Colis	Dans le cadre du transport, tout objet ou ensemble d'objets, quels qu'en soient le poids, les dimensions ou le volume, constituant une charge unitaire lors de la remise au transporteur, même si le contenu en est détaillé dans le document de transport. <i>Source : Lamy Transport</i> Dans le cadre du transport, unité logistique manipulable (cartons, palettes...)
Conditionnement	Emballage des unités logistiques. Par différence, l'emballage des unités consommateur est dénommé packaging.
EAN-13	Code à barres de la symbologie EAN/UPC traduisant un code GTIN-13.
Etiquette logistique	L'étiquette logistique des unités d'expédition est divisée en trois sections correspondantes à trois types d'information concernant : Le produit / Le client / L'expédition et le transport. Les informations dans chaque section peuvent être connues et imprimées à différents moments de la chaîne logistique. Ces trois sections peuvent être imprimées sur une ou deux étiquettes. La partie « produit » de l'étiquette est identique quel que soit le client et peut donc être apposée sur l'unité logistique dès la sortie des chaînes de fabrication. Les parties « client » et « transport » ne sont généralement connues qu'au moment de l'expédition. <i>Consulter le Manuel pratique GS1 France : Application logistique des standards GS1.</i>
GIFAM	Groupement Interprofessionnel des Fabricants d'Appareils d'Equipement Ménager
GTIN	Abréviation de Global Trade Item Number (code article international). Le GTIN peut être un des codes standard suivants : GTIN-8, GTIN-12, GTIN-13 ou GTIN-14.
GTIN-13	Code international de numérotation des articles à 13 chiffres du système GS1 composé du préfixe entreprise GS1, de la référence article et du caractère de contrôle. Il permet d'identifier toute unité commerciale, notamment les unités-consommateurs, les produits-services ou les consignations. Il constitue de plus l'une des deux solutions d'identification de l'unité logistique standard (l'autre étant le GTIN-14). EAN-13 est l'ancienne dénomination du GTIN-13
GTIN-14	Code international de numérotation des articles à 14 chiffres du système GS1 composé d'un indicatif associé aux 12 chiffres d'un code d'identification GTIN-13 ou GTIN-12 et du caractère de contrôle. Il permet d'identifier des unités commerciales hors commerce de vente au détail. Il constitue l'une des deux possibilités de codification de l'unité logistique standard (l'autre étant le GTIN-13) en vigueur dans les systèmes GS1. EAN-14 est l'ancienne dénomination du GTIN-14
GTIN-8	Code international de numérotation des articles à 8 chiffres du système GS1 composé du préfixe GS1, du code de référence article et du caractère de contrôle. Il permet d'identifier des unités commerciales de petite taille. Le code GTIN-8 est attribué en France par GS1 France à la demande du créateur de l'article. Dans une structure de fichier à 14 chiffres, il est compatible avec les GTIN-13 ou 14, en étant calé à droite de la zone et complété à gauche par des zéros. EAN-8 est l'ancienne dénomination du code GTIN-8
GS1	GS1 s'est attaché, dès l'origine, et partout dans le monde, à la mise au point, à la diffusion et à la promotion d'un langage technologique commun à tous ces acteurs, fondé sur des standards d'échange d'informations éprouvés, reconnus et adaptés aux besoins de chacun des intervenants de la chaîne d'approvisionnement. Les standards GS1 sont internationaux et multi-sectoriels, ils concernent la codification des produits, des services et des lieux, l'identification automatique (codes à barres et étiquettes radiofréquence), les échanges électroniques, la classification et la synchronisation des données
Packaging	Emballage de l'unité consommateur. Par différence, l'emballage des unités logistiques est dénommé conditionnement.

Palette hétérogène	Palette regroupant des unités logistiques non identiques. Unité logistique hétérogène standard et non standard de type palette au sens GS1
Palette homogène	Palette regroupant des unités logistiques identiques. Unité logistique homogène standard et non standard de type palette au sens GS1
Regroupement	Regroupement d'unités consommateurs inférieur au colis complet et représentant un sous-multiple de celui-ci. Ce regroupement peut prendre la forme d'un lien (élastique ou non), d'un sachet, d'un carton (non exhaustif)... Cette notion correspond au SPCB (Sous Par Combien) issue du Langage GENCOD, qui n'existe pas dans le standard international GS1 et a été remplacée par « minimum de commande ».
SIMAVELEC	Syndicat des Industries de Matériels Audio Visuels Electroniques
SIPEC	Syndicat des entreprises de l'Image, de la Photo Et de la Communication
SSCC	<i>(Serial Shipping Container Code = Numéro unique d'une unité d'expédition)</i> . Code international à 18 chiffres dont la structure a été définie par GS1 et permettant d'identifier chaque unité d'expédition de façon unique. Symbolisé en GS1-128 sur l'unité d'expédition et transmis dans l'avis d'expédition, il permet d'assurer la traçabilité des produits.
Unité consommateur	Article/Unité destiné à la vente au consommateur dans un magasin de détail (circuits de distribution au détail). Cette unité est identifiée par un code GTIN. Si une unité consommateur est aussi commercialisée en tant qu'unité logistique, elle devra être considérée comme une unité consommateur. Remplace l'UVC (voir ce mot).
Unité Logistique	Tout niveau de regroupement des unités consommateur. Plusieurs niveaux d'unités logistiques peuvent s'imbriquer (cartons de rang 1, de rang 2, palette...)
Unité d'expédition	Regroupement d'unités consommateur pour l'expédition. Dans le secteur de la parfumerie sélective, l'unité d'expédition la plus communément utilisée aujourd'hui est le carton ; mais pourrait être la palette à l'avenir.
UPC	<i>(Universal Product Code)</i> . Standard nord-américain de symbolisation des produits, équivalent de l'EAN-13 avec lequel il est intégralement compatible. Dans sa forme la plus usuelle, le symbole UPC traduit un GTIN-12.
UVC	Unité de vente consommateur

Bonnes pratiques logistiques

Les différents produits commercialisés possèdent des caractéristiques physiques et logistiques qui permettent de les regrouper en deux grands types, « produit Sol » et « produit Rack ».

Les principales caractéristiques sont reprises ci-dessous

Type produit	Réception	Stockage	Manutention
Sol	Vrac	En masse au sol	Pinces
Rack	Sur palette	Sur palettier	Fourches

Certains produits peuvent appartenir à ces deux grands types, et ainsi être stockés soit au sol soit en rack. Le choix du type de stockage et de manutention pour ces produits est à définir par chaque acteur.

1 Les conditionnements

1.1 Unité consommateur (Produit)

1.1.1 Identification Produit

Chaque référence commandée et destinée à la vente doit être codifiée (GTIN) et marquée par un code à barres (EAN-8, EAN-13 ou UPC), permettant une lecture par les terminaux usuels (short range) sur entrepôt ou sur les points de vente, mais aussi une lecture visuelle.

Tout produit occasionnant des difficultés de lecture ou sans code à barres pourra être ré-étiqueté en accord avec le fournisseur ou repris et remplacé par celui-ci si la lecture n'est pas possible (problème sur le code à barres). Le code doit être en clair et lisible pour permettre une saisie manuelle.

Le code à barres doit être intégré selon les règles inhérentes au standard GS1 qui sont rappelées dans le guide « Identifier ses produits avec un code à barres EAN » de GS1. Ce guide est téléchargeable sur le site de GS1.

Pour les standards GS1, un produit (UC) pourra être identifié par un GTIN-8, un GTIN-12 ou un GTIN-13. Les distributeurs et industriels du secteur recommandent l'utilisation du GTIN-13.

La réutilisation d'un GTIN pour un nouveau produit est prohibée du fait des risques de confusion chez les distributeurs.

1.1.2 Packaging produit

Dans le domaine des biens de consommation durables, l'emballage joue un rôle primordial. Il a pour fonction première de protéger la marchandise et joue également un rôle commercial et esthétique, car c'est de son aspect que dépend la première appréciation du destinataire sur la qualité du produit.

Les critères d'acceptabilité du packaging produit (unité consommateur) sont définis en annexe 2 (liste non exhaustive).

Les critères d'acceptabilité des produits à emballage carton, thermo et polystyrène, dont l'emballage produit sert à la protection et la manutention, sont définis et documentés dans la partie « livraison ».

Les contraintes logistiques concernant l'emballage doivent être prises en compte dans le processus de conception du produit et de son conditionnement, une approche collaborative de conception est à privilégier pour intégrer toutes les contraintes de stockage et de transport sur l'ensemble de la chaîne logistique.

1.1.3 Reconditionnement du produit

Les produits pourront être reconditionnés dans la mesure où cela ne touche pas à l'esthétique voulue par le développement produit de l'industriel. Le reconditionnement est alors opéré par le distributeur à la demande de l'industriel et après accord entre les parties. Ces accords peuvent également faire l'objet de rétribution face aux coûts additionnels. Sans accord de l'industriel, celui-ci se réserve le droit de ne pas appliquer les règles de garantie SAV.

Les produits peuvent être reconditionnés, mais ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'opérations de réparation.

1.2 Unités de regroupement

1.2.1 Le colis

Le colis est une unité de regroupement des unités consommateurs (produits). Un colis peut être mono ou multi-référence. L'industriel et le distributeur privilégieront le colis complet mono-référence si les quantités commandées le permettent.

Le poids des colis doit être conforme à la réglementation en vigueur (Article R.4541-1 à R4541-9 du code du travail). Toutefois, le groupe recommande de ne pas excéder 20 kg par colis afin de permettre une manutention sans risque.

Chaque colis doit être identifié par une étiquette. Cette étiquette permet de spécifier son contenu, elle peut être imprimée sur le carton tant que la qualité d'impression autorise une lecture code à barres efficace.

L'identification du colis doit comporter les informations suivantes :

- **référence du produit**
- **désignation du produit**
- **nombre d'unités dans le colis**
- **numéro de lot (optionnel)**
- **poids du colis (optionnel)**
- ...

1.2.2 La palette

La palette est une unité de regroupement d'unités consommateurs (produits) et/ou de colis. Une palette peut être mono ou multi-référence.

Les palettes recommandées par le groupe afin d'optimiser le transport et le stockage chez le distributeur sont les palettes 80*120. D'autres tailles de palettes (100*120, box-palettes, displays, ...) peuvent être acceptées après accord entre les partenaires afin de s'adapter au mieux à la taille des produits à transporter et à manutentionner et éviter au maximum les dommages qui pourraient être causés à la marchandise à cause de dimensions inadaptées. En cas d'utilisation de palette locative, le distributeur doit être consulté pour avis et accord préalable sur la gestion de ces palettes.

Le poids ne doit pas dépasser 500 kg. Un poids supérieur pourra être accepté par le distributeur, moyennant communication et accord préalables.

2 Les moyens de manutention

La diversité de typologie des produits de ce secteur impose des organisations, des processus de manutention et de stockage différents selon les typologies de produit suivantes :

- Produit en Rack : manutention avec fourches, nécessitant une palette
- Produit au Sol : manutention avec pinces, sans palette

2.1 Manutention avec fourches

Pour la manutention avec fourches, le support utilisé est la palette. Celle-ci doit être en bon état et utilisable pour le stockage. La manutention de palettes avec un chariot à pinces est interdite.

2.2 Manutention avec pinces

Les unités logistiques (unité consommateur/colis) qui ne sont pas prévues pour une manutention avec fourches doivent permettre une manutention avec pinces. On peut mélanger les produits dans la pincée seulement s'ils acceptent une même force de serrage et si les emballages sont compatibles entre eux. Dans ce cas, les produits les moins lourds doivent être placés au-dessus des plus lourds.

La hauteur de gerbage des produits manutentionnés avec pinces est définie par les pictogrammes sur le produit. Les acteurs s'engagent à respecter cette indication et à refuser les produits sans pictogrammes. Les deux parties se rapprocheront sur les possibilités d'optimisation de la hauteur de gerbage.

2.3 Pictogrammes utilisés pour la manutention des unités logistiques et d'expédition

L'annexe 3 recense les principaux pictogrammes présents sur l'emballage pour manipuler et manutentionner les produits.

3 Les commandes

3.1 Mode d'émission des commandes

Les commandes sont émises par ces moyens principalement :

- E.D.I. (Echange de Données Informatisées)
- Mail
- Fax
- Courrier
- ...

Le groupe recommande l'échange de données informatisées (EDI), en s'appuyant sur les standards GS1 pour favoriser une convergence technologique du marché bénéfique à tous.

En cas de changement de coordonnées (adresses, numéro de fax, interlocuteurs, ...), il convient de prévenir formellement et suffisamment en amont les services concernés du partenaire considéré, distributeur ou industriel.

3.2 Respect de la commande

Les éléments constitutifs de la commande ne sauraient être interprétés ou modifiés. De même, la préparation devra se conformer scrupuleusement à la constitution de la commande et en être le reflet. La commande doit refléter les accords entre les parties, notamment sur les délais de passation de commande et les délais raisonnables de livraison.

Le traitement de la commande fait l'objet d'un accord entre le distributeur et l'industriel, notamment sur la gestion ou non des reliquats, et sur la livraison partielle.

L'industriel s'engage à respecter le lieu de livraison inscrit sur la commande. Toute dérogation devra être validée par écrit par le service du distributeur concerné. L'industriel ne peut pas livrer un client dont l'adresse de livraison a fait l'objet d'un changement par rapport au contrat initial, sans que ce nouveau lieu de livraison ait été validé par la direction commerciale et juridique, et clairement indiqué au contrat.

Tout écart par rapport aux éléments constitutifs de la commande doit faire l'objet d'un accord entre les parties.

Règle d'annulation de livraison de la commande :

Les acteurs du secteur recommandent de ne pas procéder à une annulation de livraison dans les cas suivants :

- la marchandise est roulante
- à 48h du rendez-vous entrepôt

Pour une livraison directe-usine (import), l'industriel s'engage à transmettre au distributeur le délai à partir duquel l'annulation de livraison n'est pas recommandée.

4 La préparation des commandes

4.1 Plan de chargement

Pour les produits « sols » :

Les plans de chargement des conteneurs sont définis de gré à gré entre les acteurs. Les produits devront néanmoins être calés pour assurer la sécurité et l'intégrité des produits pendant le transport. Il est recommandé que le déchargement soit possible avec pinces, sinon dans le respect des règles de sécurité et avec un minimum d'espace pour la préhension. Lorsque le conteneur n'est pas déchargeable avec des pinces, il est nécessaire de le mentionner et d'avoir l'accord du distributeur avant la prise de rendez-vous. Les références et pictogrammes devront être visibles et dans le bon sens.

Pour les produits « rack » :

La recommandation est que les palettes ne soient pas débordantes. Des palettes débordantes peuvent cependant être acceptées après accord entre les parties, la tolérance de débordement de la palette peut alors être indiquée sur le colis à l'aide d'une flèche imprimée à la base de chaque carton.

Dans la mesure du possible, la palettisation des produits et des colis doit respecter les règles suivantes :

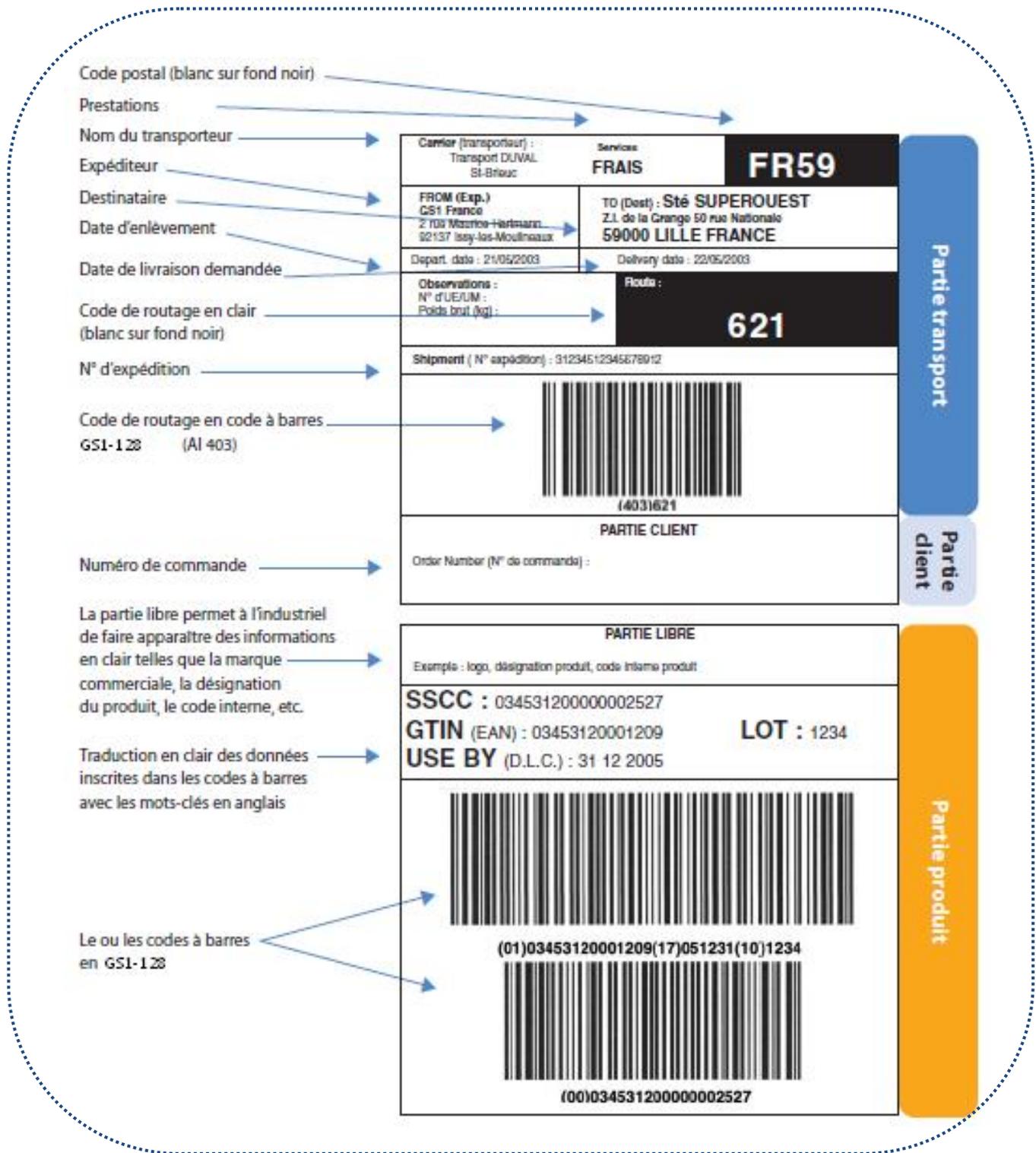
- Les marchandises doivent être réparties uniformément en fonction de leurs poids sur la palette afin de garantir la stabilité du chargement.
- Dans le cas d'une palette multi-références, les produits les plus lourds doivent être placés en bas et les plus légers et/ou plus fragiles en haut.
- Les espaces vides doivent être éliminés ou réduits au maximum.
- La palette doit être correctement filmée jusqu'à la base pour éviter le glissement de la charge sur le support, et permettre une mise en rack sans risques.
- Des cornières de protections en « L » en carton stratifié et recyclable peuvent être utilisées pour protéger les angles, et garantir la stabilité des produits si cela semble nécessaire à l'industriel
- Les produits ou colis doivent être disposés sur la palette pour pouvoir être facilement identifiables (face visible sur le côté de la palette).
- Les produits ou colis peuvent être regroupés à la couche ou en chandelle selon les accords préalables entre les acteurs.

La hauteur devra garantir la stabilité de la palette et permettre que les opérations de déchargement puissent se faire en toute sécurité pour les personnels de réception. Les acteurs du secteur s'engagent à optimiser la hauteur de la palette afin de maximiser le remplissage des camions et d'optimiser le coût transport et les impacts environnementaux. Cette optimisation devra respecter le cadre légal en vigueur et prendre en compte les aspects sociaux (manutention des produits par les opérateurs), ainsi que les tailles des racks des distributeurs.

La recommandation du groupe est d'avoir des palettes mono-commande. Cependant, lorsque les volumes ne sont pas suffisants, les colis de plusieurs commandes peuvent être regroupés sur une seule palette. Cette palette sera multi-commandes. Dans ce cas, le groupe recommande de privilégier un regroupement de commande par couches, séparées par des intercalaires ou des palettes, ceci afin de faciliter et fluidifier la réception des marchandises.

4.2 Identification des unités d'expéditions

Les unités d'expédition doivent être identifiées, dans la mesure du possible, par un SSCC (numéro de colis). Le groupe recommande de suivre les spécifications techniques du standard GS1 en matière d'étiquette logistique. À moyen terme, les acteurs du secteur s'engagent à converger vers l'étiquette logistique GS1 afin d'harmoniser les pratiques. Cette étiquette comporte trois types d'informations relatives au produit, au client et au transport (voir exemple ci-dessous).



Dans le cas d'un « produit Sol », pour l'unité consommateur ou le colis manutentionné avec pinces, l'identification d'expédition est requise pour tous les colis, avec une étiquette par colis.

Dans le cas d'un « produit Rack », pour la palette manutentionnée avec fourches, une étiquette de regroupement doit être présente sur la palette pour pouvoir identifier le contenu de la palette, au minimum le nombre de colis. Pour une commande de plusieurs palettes, l'identification d'expédition est requise sur chaque palette. Dans le cas d'une palette multi-commande, plusieurs étiquettes d'expéditions sont requises sur la palette. Ces étiquettes sont idéalement apposées sur la face extérieure de l'unité consommateur, du colis ou de la palette, de manière à être exploitables et lisibles sans manipuler les produits/colis ou dépalettiser la commande.

5 La prise de rendez-vous

5.1 Mode de prise de rendez-vous

Le transporteur ou l'industriel prend rendez-vous par email, par fax ou par téléphone, suivant les accords définis avec chaque distributeur, sauf dans le cas d'une livraison messagerie ou express. Les notifications de prise de rendez-vous peuvent également s'effectuer par échange de fichiers informatisés, ou via un site web dédié après accord entre les parties.

Les distributeurs peuvent privilégier des rendez-vous fixes pour les industriels réguliers. Même dans ce cas, un contact préliminaire doit avoir lieu pour fournir les informations sur la livraison. L'absence de communication du détail de la livraison équivaut à une annulation du rendez-vous fixe.

Lors de la demande de prise de rendez-vous ou de confirmation en cas de rendez-vous fixe, une copie du bordereau de livraison ou, a minima, les informations suivantes doivent être transmises de façon obligatoire :

- **les numéros de commande et le nombre de commandes à livrer**
- **l'adresse du site logistique**
- **une date et une heure de rendez-vous souhaitée**
- **le nombre total de palettes et de colis**
- **le nombre total de références**
- **le nombre d'UVC par référence**

Le groupe recommande d'harmoniser les processus et les délais d'obtention des rendez-vous sous un format standard, via un portail de réservation commun. L'annexe 4 recense les fonctionnalités obligatoires de cette solution technique de prise de rendez-vous.

Les acteurs de ce secteur préconisent une prise de rendez-vous au moins **3** jours avant la date de livraison effective, sauf dans le cas d'une livraison messagerie, ou express. Les délais de prise de rendez-vous peuvent être inférieurs dans le cadre d'un accord bilatéral.

5.2 Dates et horaires de livraison

La livraison est un processus géré en commun par le distributeur et l'industriel, avec des responsabilités propres à chaque acteur.

	Engagement	Tolérance
Pour l'industriel ou son transporteur	Livrer la marchandise à l'heure et à la date qui lui ont été attribuées lors de la prise de rendez-vous par le service concerné du distributeur. L'heure de rendez-vous doit être scrupuleusement respectée par l'industriel	Un respect des plannings dans une plage de 30 minutes est visé, et une tolérance de 60 minutes est admise occasionnellement, pour prendre en compte les aléas ponctuels (panne, trafic, encombrement aux quais de déchargement, ..)
Pour le distributeur	Faire tout son possible pour prendre en charge le transporteur sans le faire attendre	

Le groupe recommande de mettre en place un indicateur conjoint de mesure du respect des dates et horaires de livraison.

Cet indicateur, partagé entre l'industriel et le distributeur, identifiera entre autres les retards d'arrivée du transporteur, les retards de prise en charge du distributeur et les non-présentations de rendez-vous. Cet indicateur permettra la mise en place, le cas échéant, d'un plan de progrès. En l'absence d'amélioration ayant des conséquences importantes sur la satisfaction du consommateur, des pénalités pourront être déclenchées. Ces pénalités devront faire l'objet d'un accord préalable entre les deux parties en réelle relation avec le préjudice (voir paragraphe 7 : La gestion des litiges).

6 Les livraisons

La réception des produits par le destinataire est une opération juridiquement et économiquement importante. Elle l'est d'autant plus pour les produits de consommation durable que leur valeur est élevée et que la conséquence d'un refus à réception entraîne des perturbations de tous ordres qui se répercutent sur la relation commerciale entre l'industriel et le distributeur.

6.1 Documents à fournir pour la livraison entrepôt

Toute livraison doit être accompagnée de quatre documents : la lettre de voiture (par exemple CMR, CNR), le récapitulatif de livraison (optionnel), les bons de livraison et la liste de colisage palette (optionnelle).

Lettre de voiture



Objectif : Identifier le nombre de contenants (palettes, colis) du camion.

La lettre de voiture doit comporter les informations suivantes :

- un numéro unique pour le transporteur (numéro de licence transporteur ou commissionnaire ou numéro de Siret)
- le nom et l'adresse de l'expéditeur ou du donneur d'ordre,
- le nom et l'adresse complète du destinataire,
- la date et l'heure du rendez-vous,
- le nombre de références et les quantités par référence
- le poids brut total

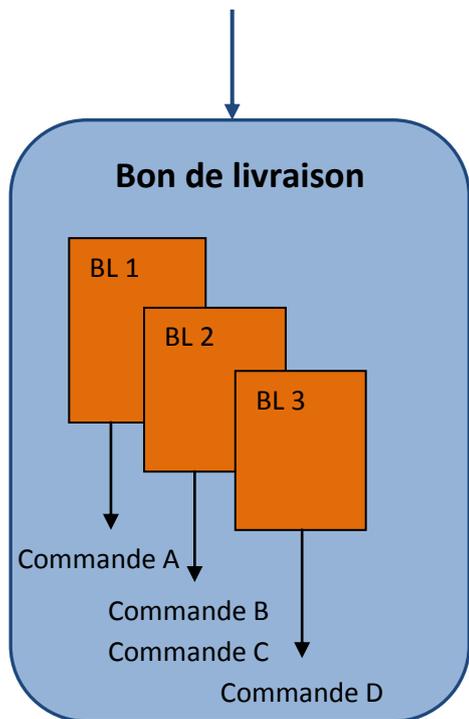
Récapitulatif de livraison

(optionnel, si les informations sont sur la lettre de voiture)

Objectif : Identifier les commandes constituant la livraison.

Le récapitulatif doit comporter les informations suivantes :

- les numéros de BL
- le nombre de colis et de palettes par commande
- le nombre d'UC
- le nombre total de colis et de palettes



Objectif : Identifier le contenu d'une commande. Un BL peut être associé à une ou plusieurs commandes selon l'accord entre les partenaires.

Le bon de livraison doit comporter les informations suivantes :

- numéro de bordereau de livraison
- date du bordereau de livraison
- nom et adresse de l'expéditeur / site expéditeur
- nom et adresse du destinataire
- le numéro de commande du client
- le nombre total de colis
- référence industriel
- libellé / désignation des produits
- GTIN des produits
- quantités par référence



Objectif : Identifier le contenu d'une palette et le contenu de chaque colis dans le cas de regroupement.

La liste de colisage doit comporter les informations suivantes :

- le numéro de commande du client
- le nombre total de colis de la palette
- référence industriel
- libellé / désignation des produits
- GTIN des produits
- quantités par référence

6.2 Procédure de déchargement

Tout chauffeur doit se conformer au protocole de sécurité établi par le destinataire en portant les équipements de sécurité demandés (chaussures et gilet).

La présence du chauffeur sur les quais est préconisée pendant les opérations de déchargement. Dans le cas où le chauffeur ne peut assister au déchargement, il est recommandé de mettre à sa disposition un moyen visuel de contrôle, en particulier au moment de la constatation éventuelle d'une anomalie.

Le déchargement est assuré par le distributeur. Le mode de transport doit être adapté (hauteur de camion, ...) et conforme (bouches des conteneurs libres, ...). Un contrôle visuel est effectué au moment du déchargement sur

les conditions de sécurité du chargement. Si l'état du chargement présente un risque lors du déchargement (palettes couchées, mauvaises palettisations,...), la livraison sera refusée et motivée.

Le personnel de l'entrepôt côté industriel a l'obligation de vérifier l'état du véhicule avant de charger et a toute autorité pour refuser un chargement si l'état du camion est susceptible d'entraîner des dégradations sur les produits (plancher – bâche). Le chargement doit également être conçu pour faciliter les opérations de déchargement. À titre d'exemples, le personnel du distributeur ne doit pas décharger de la marchandise à recharger ensuite pour accéder aux produits, et les produits légers doivent être placés au-dessus des produits lourds.

Le chargement doit être sécurisé à l'aide de calages, sangles et barres ou tout autre système d'arrimage afin d'éviter tout déplacement et endommagement des produits lors du transport.

L'annexe 5 recense des exemples de refus de déchargement

6.3 Critères d'acceptabilité de la livraison

Les critères d'acceptabilité de la livraison sont définis en annexe 6 (liste non exhaustive).

6.4 Contrôle à réception

Le processus type d'un contrôle à réception comprend trois étapes :

Etapes	Objectif du contrôle	Indicateurs	Quand
1 Contrôle du chargement	Vérifier la qualité logistique (état physique de la livraison)	<ul style="list-style-type: none"> • Ponctualité • Propreté • Etat des suremballages • Conformité des bons de livraison et documents de transport • Présence et état du plomb ou autre moyen de sûreté défini en accord avec le distributeur • conformité du N° de plomb 	A réception
2 Contrôle de la lettre de voiture	Vérifier la conformité de la lettre de voiture sur les quantités	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de colis et de palettes • Présence de la bande de garantie • Aspect des contenants • Destinataire 	A réception
3 Contrôle approfondi	Vérifier la quantité et la qualité des produits pour chaque référence	<ul style="list-style-type: none"> • Quantités reçues / quantités commandées • Aspect du produit 	dans le cadre légal de déclaration des litiges, à savoir 72 heures après la réception de la livraison

Dans le cas d'un « produit Sol », lorsque le colis correspond à l'unité consommateur, le contrôle approfondi doit se faire lors des étapes 1 et 2. Les réserves ultérieures ne seront pas acceptées, sauf dans le cas d'avaries occultes.

A l'issue de la réception et des contrôles 1 et 2, les documents transporteurs doivent être correctement complétés et émargés par le distributeur ou le prestataire mandaté par le distributeur.

En cas de litige sur les contenants de la lettre de voiture (manquant, endommagé, surplus,...), les réserves seront exclusivement formulées sur la lettre de voiture. Après accord entre les parties, les bons de livraison pourront également faire l'objet d'un émargement pour faciliter le traitement des litiges. Si le chauffeur a assisté au déchargement, cela doit être mentionné sur le récépissé. Le contrôle approfondi sera fait ultérieurement afin de libérer au plus vite le chauffeur.

Dans le cas de litiges de surplus (quantité en trop ou quantité non commandée), le devenir des produits en supplément doit faire l'objet d'un accord entre les parties (reprise immédiate ou ultérieure). Dans le cas d'une reprise ultérieure, le distributeur se réserve la possibilité de facturer des frais de stockage après un délai d'un mois à partir de la prévenance de l'industriel, et éventuellement de procéder à la destruction ou donner à une association après un délai d'un an, sous réserve de décharge de la part de l'industriel.

7 La gestion des litiges à réception

Typologie / Nature des litiges

- **Non-conformité au cahier des charges du distributeur** : hauteur de palette, retard important, état du camion,
- **Avarie caractérisée** : produit endommagé, emballage endommagé, produit périmé, produit manquant, produit en surplus (commandé ou non commandé), produit inconnu / non identifié,...
- **Avarie occulte**

Le traitement de ces litiges fait l'objet d'accord entre les parties et de plan d'action pour résoudre la non-conformité. Le groupe recommande de mettre en place des indicateurs conjoints de performance sur la conformité des livraisons afin d'engager collaborativement des plans d'action.

Les données de contact pour la gestion des litiges doivent être mises à jour en permanence pour chacune des parties. Le groupe préconise d'utiliser une adresse de contact générique, par exemple : litige@distributeur.com, litige@industriel.com

Le groupe recommande la mise en place d'un portail d'échange d'informations sur les litiges afin de gérer les déclarations des litiges. Ce point peut être intégré dans la plateforme de prise de rendez-vous.

Les litiges peuvent parfois aboutir à un règlement de pénalité. Dans ce cas, le processus d'émission, de prise en compte, de règlement des pénalités doit tendre vers plus de fluidité pour minimiser le délai entre l'émission de la demande, la prise d'accord sur l'analyse contradictoire, et le règlement final de la pénalité. Les pénalités doivent faire l'objet d'un accord préalable entre les deux parties en réelle relation avec le préjudice. Le distributeur doit fournir la preuve irréfutable du litige, par exemple fournir un extrait de l'horaire d'enregistrement du chauffeur au poste de contrôle dans le cas d'une pénalité pour retard de livraison.

Le distributeur s'engage à communiquer à l'industriel, à la constatation du litige, les informations documentées permettant l'analyse contradictoire, sous format Excel avec, au minimum :

- N° de commande par point de livraison concerné
- Date de livraison
- Produits concernés : codes GTIN, libellés
- Quantités concernées
- Nature de l'incident
- Des photographies (l'envoi de photo lors de la constatation d'un litige ne doit pas être une option, mais systématique)

L'industriel s'engage à répondre au plus près de la demande de pénalité en respectant les points suivants :

- Documenter son analyse contradictoire avec les éléments les plus précis possible.
- Régler le montant convenu de la pénalité dans l'échéance convenue.

Les avaries occultes hors livraison doivent faire l'objet d'un suivi qualité : taux d'avarie occulte. L'information doit être communiquée à l'industriel afin de permettre une amélioration.

8 La gestion des retours / reprises (hors DEEE)

Le traitement des retours / reprises est un processus géré en commun par le distributeur et l'industriel, avec des responsabilités propres à chaque acteur. Les conditions de reprises / retours des produits doivent être partagées et agréées entre les acteurs. Une communication spécifique est à mettre en place pour cette reprise.

Le processus décrit ci-dessous correspond aux retours liés aux flux opérationnels. Les retours pour accords commerciaux et les rappels produits ne sont pas concernés par ce processus.

Le distributeur envoie une demande de retour à l'industriel, qui comprend les informations suivantes

- Numéro de dossier distributeur
- Numéro de commande d'origine du distributeur
- Références
- Quantité
- Etat du produit
- Motif de retour

L'industriel envoie un bon de reprise (mono ou multi produit) qui doit comprendre les informations suivantes :

- Nom et adresse de l'expéditeur
- Nom et adresse du destinataire
- Numéro de bon de reprise
- Références
- Quantité

Pour la reprise des produits, les partenaires s'engagent sur les points suivants :

Industriel	Distributeur
Reprendre les produits suivant les accords définis	Mettre à disposition la marchandise le jour de l'enlèvement
Prendre rendez-vous avec le distributeur au plus vite et transmettre les données précises de l'enlèvement (jour / date / heure)	Remettre le produit dans l'état de la notification (pas plus dégradé)
	Neutraliser l'étiquette d'expédition d'origine si encore présente
	Positionner le ou les bons de reprise sur le ou les produits

Le groupe recommande de mettre en place un indicateur conjoint concernant la reprise des produits. Cet indicateur, partagé entre l'industriel et le distributeur, identifiera le nombre de reprises effectuées ainsi que la performance de réalisation : retards d'arrivée du transporteur, non-présentations de rendez-vous, indisponibilité des produits, ... Cet indicateur permettra la mise en place, le cas échéant, d'un plan de progrès.

9 L'analyse de la performance

Des indicateurs de performance standards et partagés devront être définis entre les acteurs afin de mesurer l'évolution de la performance logistique et le respect de ce guide de bonnes pratiques. La mise en place d'indicateurs standards et partagés s'inscrit dans une démarche de progrès continu pour atteindre l'excellence en matière de performance Supply Chain.

Dans le cadre de ce guide, le groupe recommande la mise en place d'indicateurs conjoints de performance, notamment sur la conformité des livraisons.

Un groupe projet sera mis en place ultérieurement afin de lister les indicateurs conjoints de performance, d'harmoniser leur définition, leur mode de calcul et les règles de gestion associées.

Annexe n°1

Liste des adhérents des fédérations professionnelles

SIMAVELEC	GIFAM	SIPEC
ALCAD	ARB	ADOBE
CAE	BABYLISS	CANON
ERARD	BEKO	DAYMEN
EVICOM	BRITA	FUJIFILM
FRACARRO	BSH Electroménager	HASSELBLAD
LG Electronics	DE'LONGHI/KENWOOD	KIS-PHOTOMATON
LOEWE	EBERHARDT Frères	KODAK
MAEC	ELECTROLUX LDA	LEICA
NORMAND	ELECTROPEM	MANFROTTO
PACE France	FAGORBRANDT	NIKKEN TECHNO
PANASONIC	FRANKE France	NIKON
SAGEMCOM	GORENJE	OLYMPUS
SAMSUNG	GROUPE CANDY HOOVER	PANASONIC
SONY	GROUPE SEB	PENTAX-RICOH
TELEVES	INDESIT COMPANY	PM2S
TONNA	KITCHENAID	PNJ CAM
TP VISION/PHILIPS	LA CORNUE	SAMSUNG
TRIAx	LAURASTAR France	SIGMA
WISI	LG ELECTRONICS France	SONY
WOOX/PHILIPS	MAGIMIX S.A	TAMRON
	MIELE	TECHNICINEPHOT
	PANASONIC	X-TREME VIDEO
	PHILIPS	
	SAMSUNG	
	SMEG	
	SPECTRUMBRANDS	
	SPIDER	
	WHIRLPOOL France	

Annexe n°2 Critères d'acceptabilité du packaging produit

Rappel : cette liste n'est pas exhaustive



Déchirure



Enfoncement



Eraflure



Eraflure

Légende :

Parfait :

Acceptable :

Non acceptable :

Annexe n°3 Pictogrammes utilisés pour la manutention des unités logistiques et d'expédition

Rappel : cette liste n'est pas exhaustive



Respecter la pression nominative indiquée

Manutention avec les pinces



Côté autorisé



Côté non



Manutention avec le diable



Côté autorisé



Côté non autorisé

Positions autorisées



VERTICAL
Position à respecter lors des opérations de manutention et de stockage



Les produits les moins lourds doivent figurer au-dessus des produits plus lourds

Instructions générales



FRAGILE
Manipuler avec précaution



Crainit l'humidité

Règles d'empilement



Empilement maximum autorisé

Annexe n°4

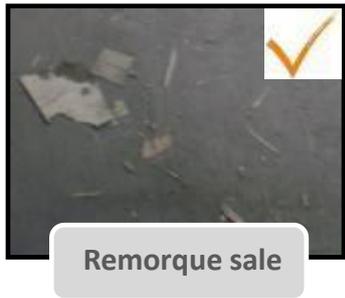
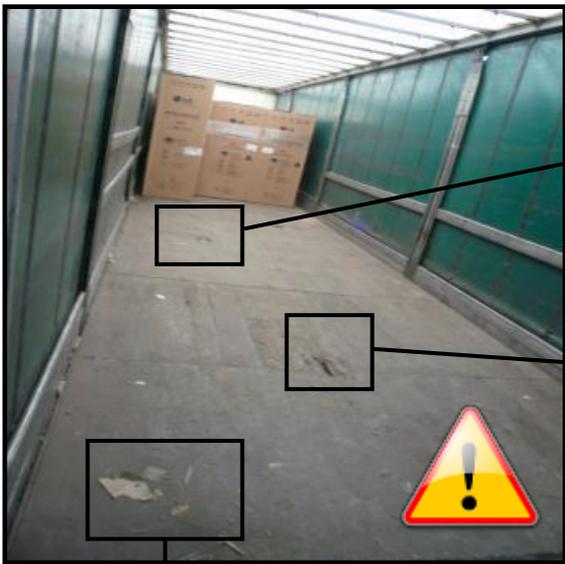
Fonctionnalités de la plateforme de prise de rendez-vous

Une enquête auprès du secteur a permis d'identifier les fonctionnalités suivantes comme obligatoires :

- Intégration du calendrier des jours d'activités de l'entrepôt
- Allocation des créneaux de réservation différents en fonction des jours et des heures
- Ajout de créneaux disponibles selon l'activité et les ressources
- Gestion de créneaux de rendez-vous fixe
- Validation / refus de la réservation d'un créneau
- Mise en place d'une validation automatique des réservations de créneaux
- Mise en place d'une validation manuelle des réservations de créneaux
- Prise en compte de l'heure de mise à quai
- Possibilité de modifier/annuler une réservation
- Rattachement à un créneau des informations sur la livraison (numéro de commande, plaque d'immatriculation du camion,...)
- Prise en compte de l'heure de mise à quai
- Prise en compte de l'heure de fin de chargement / déchargement
- Mise à disposition d'un tableau de bord de la ponctualité
- Gestion d'alertes sur les non-présentations de rendez-vous
- Affectation des plages en fonction de la nature des produits (blanc / brun)
- Prise en compte du critère « semi » ou « container »
- Possibilité de demande (urgence) même si il n'y a plus de plages disponibles
- Envoi d'un mail d'alerte en cas de non-confirmation à J-3
- Prise en compte du critère « direct usine » ou « caractère prioritaire »
- Possibilité de faire des commentaires sur la réservation (retard, ...)

Annexe n°5

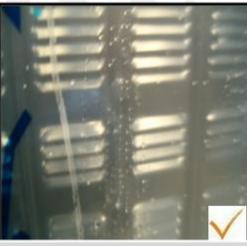
Exemples de refus de chargement et déchargement

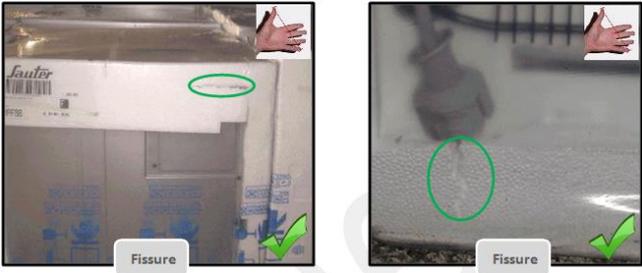


Refuser tout produit ayant chuté lors du transport

Annexe n°6

Critères d'acceptabilité de la livraison

	Acceptable	Non acceptable
Emballage carton	  <p style="text-align: center;">< à un empan</p>  <p style="text-align: center;">Salissure</p>  <p style="text-align: center;">Cerclage lâche</p>  <p style="text-align: center;">Emballage légèrement cisaillé par le cerclage</p>	 <p style="text-align: center;">> à un empan</p>  <p style="text-align: center;">Déchirure</p>   <p style="text-align: center;">Humidité</p>  <p style="text-align: center;">Salissures</p>  <p style="text-align: center;">Cerclage manquant</p>
Emballage thermo	 <p style="text-align: center;">Déchirure</p>  <p style="text-align: center;">Salissure</p>  <p style="text-align: center;">1 coin enfoncé</p>  <p style="text-align: center;">Présence de condensation sous le film</p>	 <p style="text-align: center;">Déchirure</p>  <p style="text-align: center;">Salissure</p> <p style="text-align: center;">Refus des produits présentant de l'humidité sous l'emballage thermo</p>

<p>Emballage polyester</p>		
<p>Défaut d'étiquetage</p>		

Légende :

Parfait :



Acceptable :



Non acceptable :



Unité de mesure GIFAM = l'empan :



L'empan est une unité de longueur ancienne. Elle a comme base la largeur d'une main ouverte, du bout du pouce jusqu'au bout du petit doigt, soit environ 20 cm.