



LE PROCESS DE RECEPTION PLATEFORME UNTF

VERSION n°3 AU 5/10/2010

Objet

Ce process a pour objet de définir les moyens d'appliquer le process de réception dérogatoire au contrat type pouvant être établi avec une plateforme de distribution GMS.

Le constat

Les méthodes de réception de la marchandise au niveau des plates-formes peuvent varier selon les enseignes, les sites et les prestataires chargés de la gestion des sites.

Dans de nombreux cas, le destinataire ne prend pas toujours le soin ni le temps d'effectuer les opérations de contrôle des palettes et colis livrés, situation d'autant plus délicate que les marchandises livrées sont passées préalablement par une plate-forme de groupage, que les commandes unitaires sont souvent inférieures à la palette et que les lots sont hétérogènes, avec une multiplicité de références et de DLC.

Les réserves ne peuvent pas être portées immédiatement et les lettres de voiture ne peuvent être restituées à l'issue du contrôle.

La mauvaise application du Contrat Type impacte la qualité de la chaîne du froid:

- retard dans la gestion des refus en souffrance,
- augmentation des litiges,
- et flou dans le transfert de responsabilité et la traçabilité des marchandises.

Les limites du droit actuel

L'application strict du contrat type et du code du commerce implique que, normalement :

- « La livraison est effectuée entre les mains de la personne désignée comme destinataire sur le document de transport ou de son représentant. Dès que cette personne a pris possession de l'envoi, elle en donne décharge au transporteur en signant le document de transport. La signature du destinataire ou de son représentant est la preuve de la remise et de l'acceptation de l'envoi » (art 9-1 du contrat type Température Dirigée »)
- Le destinataire peut apposer des réserves concernant toute avarie, manquant, emballage défectueux ou insuffisant («Le destinataire peut, à cette occasion, formuler des réserves motivées sur l'état de la marchandise », art 9-1 du contrat type).
- En cas d'impossibilité de procéder à ces formalités, l'article 16-2 du contrat type température dirigée énonce la procédure à suivre en cas d'empêchement à livraison. Une procédure lourde et qui ne vise que les marchandises refusées et donc mises en souffrance.

Les adhérents de l'UNTF sont conscients de la difficulté matérielle, voire de l'impossibilité d'appliquer à la lettre ces dispositions

La mise en œuvre du process

Sur la base des difficultés constatés et de la nécessité de relancer le dialogue, l'UNTF décide de proposer aux plateformes qui acceptent de collaborer, un process unique et partagé par la profession du transport sous température dirigée à travers un accord cadre , « le Process de Réception Plateforme Dérogatoire au Contrat Type » qui se met en œuvre de la manière suivante :

- Le transporteur avise la plate forme de la mise en place du process par courrier recommandé.
- Les expéditeurs sont informés également par courrier recommandé de la classification de la plateforme, de la mise en place de ce process et de ses conséquences.

En cas de non respect du process, le transporteur ne saurait être tenu responsable de l'éventuel litige et la plateforme et l'expéditeur en seraient informés par courrier recommandé ou par télécopie.

LE CONTENU DU PROCESS DE RECEPTION PLATEFORME UNTF

Le mode opératoire se décline en :

- Respect des horaires négociés
- Contrôles au déchargement
- Contrôles à la position
- Récupération des lettres de voiture
- Traitement des souffrances
- Suivi et communication

1) Respect des horaires négociés

Le respect des rendez-vous ou des créneaux horaires d'arrivée sur la plateforme est un préalable au bon déroulement du process plateforme. La ponctualité des livraisons est un objectif partagé car elle favorise la planification et l'organisation des opérations de réception et elle permet de limiter le temps d'attente des conducteurs.

Le transporteur sera considéré à l'heure si le véhicule arrive à +/- 30 minutes de l'horaire négocié ou de la plage horaire prévue.

L'horaire d'arrivée au portail de la plateforme devra être inscrit sur la Lettre de Voiture Globale, par le préposé de la réception sous contrôle du conducteur.

Le transporteur s'engage à prévenir la plate-forme en cas de retard. La plateforme, de son côté, devra s'engager à réceptionner les véhicules selon les rendez-vous définis et à mettre en œuvre les personnels et moyens de manutention adéquates.

Le protocole de sécurité et toutes les conditions d'accès spécifique de la plateforme doivent être mis à disposition du transporteur. Il appartient au transporteur de les porter à la connaissance des conducteurs.

2) Contrôles au déchargement

A réception, le conducteur est accompagné de deux types de documents :

- l'un étant une somme des positions (lettre de voiture globale ou LVG);
- l'autre étant l'ensemble des lettres de voiture individuelles (LVI) par position.

Le réceptionnaire s'engage, autant que faire se peut, à effectuer tous les contrôles nécessaires, à émarger les documents de transport et à porter les réserves sur les avaries et manquants.

Si tel n'est pas le cas, le transporteur accepte, dans le cadre d'un process dérogatoire :

- Un émargement de la lettre de voiture globale (LVG). Dès le déchargement, certains contrôles contradictoires doivent être impérativement réalisés :
 - o Contrôle horaire : noter l'heure d'arrivée du véhicule
 - o Contrôle température : vérification contradictoire de la température de la marchandise.
 - o Contrôles du nombre de palettes au sol livrées : lors du déchargement du véhicule, le nombre de palettes au sol pris en charge doit être comptabilisé.
 - o Contrôle avaries : un contrôle visuel en réception permet également d'identifier les dégâts apparents.
 - o Contrôle des supports de charge (palettes, rolls) et emballages en nombre et qualité, avec établissement d'un bon Emballages correspondant.

Les réserves sur ces points doivent être mentionnées sur la lettre de voiture globale (LVG)

Toute réserve (avarie, manquant palette et température) non portée à la réception sur la Lettre de Voiture Globale ne pourra plus être pris en compte par la suite. Le transporteur ne sera pas tenu responsable en cas de litige inhérent aux points susmentionnés.

- En contrepartie, le transporteur accepte de ne pas récupérer, au moment de la livraison, les lettres de voiture à la position émarginées (cf point n°4).

Le temps nécessaire à la réalisation de cette réception et de ces contrôles ne doit pas dépasser 1 heure par véhicule sur la base de l'heure d'arrivée.

3) Contrôles à la position

Dans le cadre du process plateforme dérogatoire, le transporteur accepte donc que les contrôles à la position (une position = un envoi = un couple expéditeur-destinataire = une lettre de voiture) soient réalisés après le départ du véhicule. Ces contrôles ne sont donc plus contradictoires et doivent être réalisés au plus tôt pour préserver les intérêts de l'expéditeur et du transporteur.

Les contrôles à la position sont essentiellement quantitatifs, portent sur les objets et colis composant l'envoi et doivent permettre d'identifier les manquants.

3-1) Dans le cadre des livraisons jour A pour A (dites « livraisons de nuit »), la plateforme s'engage à transmettre un rapport d'arrivage et/ou les lettres de voiture émarginées avec les réserves éventuelles avant minuit ou dans les trois heures qui suivent le départ du véhicule. La transmission se fait par mail ou télécopie auprès du transporteur principal.

2) Dans le cadre des livraisons jour A + B ou A+ C, la plateforme s'engage à transmettre un rapport d'arrivage et/ou les lettres de voiture émarginées avec les réserves éventuelles avant midi ou dans les trois heures qui suivent le départ du véhicule. La transmission se fait par mail ou télécopie auprès du transporteur principal.

Les réserves mentionnées doivent être précises, complètes et significatives.

Dépassé ce délai, les réserves ne seront plus recevables par le transporteur.

En cas de facturation de litige, un courrier recommandé serait envoyé à la plateforme et à l'expéditeur pour rappeler les engagements pris.

Afin de déterminer le montant et le plafond des indemnisations, les réserves doivent être précisées en colis (dénommés « objets » dans le contrat type) et en palettes ou rolls reçus (dénommés « colis » ou « charges unitaires » dans le contrat type).

4) Récupération des lettres de voiture

Toutes les lettres de voiture à la position seront remises sous enveloppe au transporteur au plus tard à J+1 maximum, l'idéal étant de les récupérer dans la journée qui suit la livraison.

La plateforme communiquera en priorité les lettres de voiture ayant une anomalie pour déclencher au plus tôt le processus de sauvegarde des marchandises (avis de souffrances, retours, expertise, déplacement d'un représentant du transporteur, etc.). Le défaut de transmission dans les 24 heures exonèrera le transporteur de sa responsabilité.

5) Traitement des souffrances des marchandises refusées

A partir du rapport d'arrivage et / ou des lettres de voiture transmises, les avis de souffrances relatifs aux marchandises refusées doivent être transmis aux expéditeurs au plus tôt pour préserver la marchandise.

Le transporteur doit récupérer au plus tard à J+1 toutes les marchandises en souffrances (refus). Les souffrances devront être accompagnées de la photocopie de la lettre de voiture.

La plateforme s'assure de l'intégrité des marchandises restituées (quantité, emballages, palettisation et étiquetage).

6) Procédures d'indemnisation

Sauf si une déclaration de valeur a été prise, en cas de perte ou avarie, l'indemnisation du litige portera :

- Sur le prix de la marchandise (prix de cession expéditeur).
- Ou en fonction des plafonds définis par l'article 20 du contrat type.

Les retards seront indemnisés sur la base de l'article 21 du contrat type.

7) Suivi et communication

Le process est fondé sur une relation de confiance et s'inscrit dans une démarche de progrès.

Les différents acteurs doivent donc mesurer l'efficacité du process et se rencontrer pour mener des actions correctives et d'amélioration.

L'UNTF s'engage notamment à participer aux travaux permettant la mise en place progressive de contrôles simplifiés et automatisés :

- Procédures SSCC
- Etiquettes DSADV
- Réceptions simplifiées

8) Date d'entrée en vigueur

Le process entrera en vigueur à compter du 1^{er} octobre 2010. En septembre 2010, l'UNTF formera l'ensemble des entreprises adhérentes au fonctionnement du process et informera en parallèle les plateformes de produits frais de la Distribution.