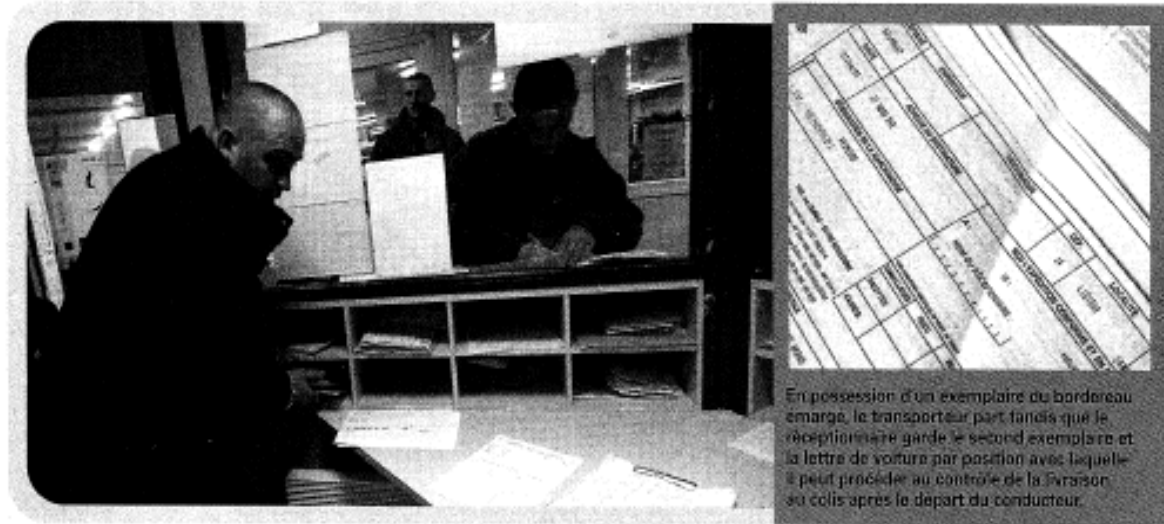


RETOUR À LA NORMALE ?

Six mois après son lancement, le « process de réception plateformes dérogatoire au contrat type » est appliqué dans 50 % des plateformes GMS. Un bon début à confirmer pour enrayer les dérives sur la gestion des émargés, dans le transport frigorifique de produits frais en particulier.



En possession d'un exemplaire du bordereau émargé, le transporteur part fardés que le réceptionnaire garde le second exemplaire et la lettre de voiture par position avec laquelle il peut procéder au contrôle de la livraison au colis après le départ du conducteur.

Pour les distributeurs comme pour les transporteurs, le nouveau process de réception plates-formes donne satisfaction. « Objet de réunions de travail très constructives où l'ensemble des participants s'est accordé sur les principes fondamentaux qu'il doit régir la gestion des émargés, chaque enseigne l'applique progressivement avec ses partenaires », confirme Anna Forté, présidente du Comité Transport de la Fédération des entreprises du Commerce et de la Distribution (FCD). Pour Jérôme Hervé, président de Salesky (72) en charge du pilotage du dossier au sein de l'UNTE, le bilan dressé est jugé « très encourageant. Sur 200 plateformes produits frais qui travaillent pour la GMS, 50 % sont engagées dans le process, 50 % n'y sont pas opposées et le dialogue est instauré. Seules dans 20 %, la démarche reste à initier ». Autre motif de satisfaction : « Dans 50 % des plateformes engagées, toutes les enseignes sont représentées prouvant que l'améliora-

tion de la gestion des émargés passe par une approche locale appuyée par une volonté nationale de chaque distributeur ». Dans le cas de Salesky, « entre les sites qui respectent le contrat type et ceux qui ont adopté le process dérogatoire, cela représente 70 % des plateformes ».

Côté transporteurs, on observe deux tendances : « Globalement les PME se sont engagées tandis que dans les grands groupes, la mise en œuvre est plus progressive mais devrait être effective cette année. D'ici à la fin du premier semestre, on aura une appréciation plus fine ». Les événements de fin d'année n'ont pas facilité son déploiement entre le blocage des raffineries suivi des intempéries à la veille de fêtes. Toutes les plateformes ne semblent pas avoir reçu le feu vert de leur direction régionale ou nationale...

DÉMARCHE DE PROGRÈS PARTAGÉE

Baptisée « Process de réception plates-formes dérogatoire au contrat type » (pour le transport

public routier de marchandises périssables sous température dirigée), la procédure « tient compte que dans de nombreux cas, le réceptionnaire ne peut pas effectuer les opérations de contrôle des palettes et colis livrés. Un contrôle rendu parfois difficile car après passage sur une plate-forme de groupage, les commandes unitaires sont souvent inférieures à la palette, les lots sont hétérogènes avec une multiplicité de références et de DLC. Les réserves ne peuvent du coup être portées immédiatement et les lettres de voiture ne peuvent être restituées à la livraison ». Avant la mise en œuvre du nouveau process, la non restitution était monnaie courante puisque, selon l'UNTE, 70 % des plateformes la pratiquaient avec au mieux une remise sous 24 heures à condition que le transporteur vienne la chercher ! La procédure « tient compte aussi de l'insécurité juridique que cette situation crée pour le transporteur. En laissant la marchandise à réception sans récupérer le document émargé,

il se trouve en porte-à-faux sur le plan juridique : en ne mettant pas fin à l'opération de transport, en prolongeant son obligation de résultat et la présomption de responsabilité qui pèse sur lui, et en reculant la période de forclusion (soit trois jours ouvrables pendant lesquels le destinataire peut envoyer ses réserves par LRAR) ».

À ce problème juridique, s'ajoutent un risque financier et une gestion administrative coûteuse : « La non restitution des documents à la livraison mais avec un délai d'un jour voire plus peut avoir pour conséquence d'imputer au transporteur des avaries ou des manquants dont il ne peut pas juger le bien-fondé sans contrôle contradictoire. Selon les entreprises, les litiges représentent ainsi entre 0,5 et 1 % du chiffre d'affaires des transporteurs frigorifiques, en hausse de plus de 50 % au cours des cinq dernières années. Ils génèrent en outre des frais indirects importants avec des services après-vente qui ont dû gonfler leurs effectifs. De une à cinq personnes selon les entreprises ». Dans le cas de Salesky, Jérôme

Hervé cite sur son agence lyonnaise un doublement avec quatre personnes.

PRINCIPE À RESPECTER

Après un entretien préalable de préférence, le transporteur avise la plateforme de la mise en œuvre du process et l'explique par courrier recommandé. Lors de la livraison, il prévoit deux types de documents en double exemplaire qui accompagnent le conducteur : bordereau récapitulatif de groupage (ou lettre de voiture de groupage — LDVG), lettre de voiture par position ou individuelle (LDVI). Dans le cas où le réceptionnaire ne peut effectuer tous les contrôles nécessaires, émarginer les documents et porter le cas échéant les réserves sur les avaries et manquants, la procédure dérogatoire au contrat type s'applique à partir de l'émarginement du bordereau récapitulatif de groupage. A cette occasion, « certains contrôles sont réalisés impérativement de façon contradictoire : heure d'arrivée du véhicule, température de la marchandise, nombre de palettes au sol et gerbées livrées, et dégâts apparents constatés. Les réserves sur ces points doivent être mentionnées sur le bordereau. A défaut, elles ne pourront plus être prises en compte par la suite et le transporteur ne sera pas tenu responsable en cas de litiges sur ces points ». En possession d'un exemplaire du bordereau émarginé, le transporteur part tandis que le réceptionnaire garde le second exemplaire et la lettre de voiture par position avec laquelle il peut procéder au contrôle de la livraison au colis après le départ du conducteur. « Ce contrôle à la position, qui n'est plus contradictoire, est effectué avant 12 h pour les flux A pour B livrés le matin, avant minuit



Jérôme Hervé, président du groupe Salesky en charge de l'animation de la Commission Charte, Supply chain et contrat type de l'UNTF.

pour les flux A pour A. Avec réserves éventuelles, la lettre de voiture par position émarginée doit être transmise au transporteur dans ces délais par fax ou par mail. Dans le respect de ces plages horaires, le transporteur accepte les réserves et la responsabilité du litige, notamment sur des manquants constatés lors du contrôle à la position. Dépassé ces délais, les réserves ne sont plus recevables par le transporteur ».

L'étape ultime de ce process dérogatoire... c'est qu'il ne devienne plus dérogatoire en lui donnant une valeur juridique via son intégration dans le contrat type pour le transport public routier de marchandises

périssables sous température dirigée. Pour de nombreux transporteurs frigorifiques à l'image de STEF-TFE et d'Express Marée comme pour Jérôme Hervé, la prochaine grande évolution sur la gestion des émarginés interviendra à moyen terme. Avec le déploiement de l'informatique de quai et de l'identification automatique sur toute la chaîne couplé à l'informatique embarquée des véhicules, aux procédures et code SSCC ainsi qu'aux étiquettes DSADV et outils de gestion électronique des documents (GED).

« Un horizon de cinq ans » selon Jérôme Hervé. ● E. D.

Maîtrise totale des coûts avec le contrat Full Service



Votre Poids.Idéal.