

## Revue de Presse



### Union Nationale du Transport Frigorifique

#### HORS SERIE : le Process UNTF

2010

Revue de presse réalisée à partir des revues et sites suivants :

- Les Echos
- L'officiel des Transporteurs et le site [www.wk-transport-logistique.fr](http://www.wk-transport-logistique.fr)
- Transport Info Hebdo
- Le Figaro Economie
- Le Journal de la Logistique, version numérique : <http://newsletter.logisticsplanet.fr>
- Supply Chain Magazine, version numérique : [www.supplychainmagazine.fr](http://www.supplychainmagazine.fr)
- Les Marchés
- LSA
- Linéaires
- Le Monde du Surgelé
- Le Manager de l'Alimentaire
- RIA
- Rungis Actualités et la lettre mensuelle « Entre Nous » des entreprises de Rungis
- FLD, Fruits et Légumes Distribution
- Truckblog (partenaire de l'UNTF) : [www.truckblog.fr](http://www.truckblog.fr)
- Flash Transport ([www.flash-transport.com](http://www.flash-transport.com))

Réalisée par J.P. Meyronneinc, délégué général

*N'hésitez pas à nous adresser des coupures de revues concernant l'activité du transport frigorifique dans vos régions en nous les envoyant à l'adresse mail : [meyronneinc@untf.fr](mailto:meyronneinc@untf.fr)*

#### **NOTA BENE**

*LA DIFFUSION DE CETTE REVUE DE PRESSE SE FAIT DANS LE CADRE D'UN CONTRAT AVEC LE CFC (CENTRE FRANÇAIS DU DROIT D'EXPLOITATION DE DROIT DE COPIE). EN EFFET, EN APPLICATION DE L'ARTICLE L 122 10 DU CODE DE LA PROPRIETE INTELLECTUELLE, LA PHOTOCOPIE D'UN ARTICLE DE PRESSE OU D'UN EXTRAIT D'OUVRAGE AU SEIN D'UNE ENTREPRISE, D'UNE ADMINISTRATION, D'UNE ASSOCIATION OU D'UNE AUTRE ORGANISATION CONSTITUE UNE REPRODUCTION D'ŒUVRE PROTEGEE QUI NECESSITE DONC L'AUTORISATION DU CFC.*

*L'UNTF RAPPELLE QUE LA REPRODUCTION D'UN ARTICLE DE PRESSE OU D'UNE PAGE DE LIVRE SANS AUTORISATION DU CFC CONSTITUE UN DELIT DE CONTREFAÇON QUI EST PUNI DE 3 ANS D'EMPRISONNEMENT ET D'UNE AMENDE DE 300 000 EUROS. CETTE REVUE DE PRESSE EST DONC DESTINEE A L'USAGE EXCLUSIF DU DESTINATAIRE.*

## Transport routier

Le 1<sup>er</sup> octobre, l'Union nationale du transport frigorifique mettra en place de nouvelles dispositions visant à sécuriser les livraisons.

# Les transporteurs frigorifiques ne veulent plus faire les frais des litiges à réception

La livraison des marchandises est un exercice périlleux. L'aspect juridique de la livraison est cadré (Contrat type, Code du Commerce...). La livraison se fait en présence du destinataire qui donne décharge au transporteur en signant le document de transport. Le destinataire peut apposer des réserves écrites, précises et motivées que le transporteur peut approuver ou non. Ensuite, le destinataire a trois jours ouvrés pour confirmer ou faire des contestations. En pratique, le réceptionnaire est souvent absent, ce qui empêche la remise de document émargé. L'UNTF (Union nationale du transport frigorifique) considère que cela concerne 70 % des plates-formes de la distribution. Du coup, elles ont toute latitude pour mentionner des réserves sans contrôle contradictoire. Le transporteur se retrouve alors en porte-à-faux, l'opération de transport n'étant pas terminée et son obligation de résultat étant du coup prolongée. Ces litiges peuvent représenter entre 0,5 et 1 % du chiffre d'affaires. Pour en finir, les adhérents de l'UNTF mettront en application un nouveau process à partir du 1<sup>er</sup> octobre. Celui-ci scinde l'opération de livraison

---

**Le process impose le principe d'un retour de tous les documents de voyage à J+1 afin de retrouver une sécurité juridique.**

---

en deux, sur le plan juridique, avec un contrôle à réception des problèmes les plus criants et un contrôle, a posteriori, des colis et cartons. Surtout, il introduit la lettre de voiture globale (LVG) – somme de toutes les positions (envoi) – présentée avec les lettres de voiture individuelles (LVI) par position. A réception, des contrôles doivent être impérativement réalisés (horaire, température, nombre de palettes au sol...) et les réserves portées sur la LVG, le transporteur ne pouvant être tenu par la suite responsable d'autres réserves (avaries, palette manquante...) non mentionnées. Les contrôles postérieurs par position qui portent sur les colis composant l'envoi, devront être effectués rapidement (transmission des LVI émargées avant minuit ou dans les 3 heures après réception pour une livraison de nuit). En tout cas, le retour de tous les documents doit être effectué à J+1. C'est un défi pour les transporteurs frigorifiques: si les plates-formes adoptent ces dispositions, alors il sera possible d'aborder un autre point chaud: la gestion des emballages. ■

*Philippe Gautier*

LITIGES SUR LES PLATEFORMES

## L'UNTF pousse à « l'accord contractuel »

Les entreprises de transport frigorifiques ne souhaitent plus faire systématiquement les frais des litiges (avaries, vols...) qui les opposent aux chargeurs. L'Union nationale des transporteurs frigorifiques (UNTF), qui les représente, a décidé « de mettre un terme à ces pratiques » qui représentent, selon elle, entre 0,5 % et 1 % du chiffre d'affaires des transporteurs. 70 % des plateformes sont mises à l'index, qui ne rendent pas les documents à réception et les restituent au transporteur un jour plus tard, voire davantage. « Cette pratique a pour conséquence d'imputer au transporteur des avaries ou des manquants dont il ne peut juger le bien-fondé », déclare Jean-Paul Meyronneinc, délégué général de l'UNTF. En ne restituant pas les documents dans les délais réglementaires,



Selon l'UNTF, les litiges avec les chargeurs représentent 0,5 à 1 % des CA des transporteurs.

les services de réceptions prennent toute latitude pour mentionner des réserves, faites sans contrôle contradictoire. Il se crée une insécurité juridique (quand se termine le

contrat de transport?) et économique (à qui imputer les litiges?). L'UNTF exhorte donc ses adhérents (soit près de 80 entreprises) à adopter « un nouveau process » dès le 1<sup>er</sup> octobre. Il s'agit d'un accord contractuel cadre que doivent signer transporteurs, industriels et plateformes. Ce document, qui concerne principalement les acteurs du groupage de produits frais, doit être envoyé à la plateforme en amont de l'opération de transport. Selon Jean-Paul Meyronneinc, il est dérogatoire au contrat type. « Nous l'avons présenté aux grandes enseignes. Il a été bien perçu ». Matériellement, le process crée deux documents de transport, une lettre de voiture globale et une autre de voiture individuelle. Il impose le principe d'un retour de tous les documents à J + 1. ●

S. B.

L'Officiel des Transporteurs, 10 septembre 2010.

## Les MARCHÉS

HEBDO  
L'HEBDO DU COMMERCE AGROALIMENTAIRE

### LE TRANSPORT FRIGORIFIQUE ENGAGE UN NOUVEAU PROCESS DE LIVRAISON

L'UNTF (Union nationale du transport frigorifique) a réuni ses adhérents le 8 septembre à Rungis pour engager un nouveau savoir-faire en matière de livraison. Les 80 transporteurs frigorifiques et les quelque 200 gestionnaires de plateformes de la distribution recensés sont invités, à compter du 1<sup>er</sup> octobre, à employer deux types de documents de transport : une lettre de voiture globale par destinataire et une lettre de voiture individuelle pour chaque expéditeur. Ils s'imposeront le principe d'un retour de tous les documents à J + 1. L'opération de livraison comportera deux étapes juridiques : un contrôle à réception des litiges les plus significatifs (palette manquante, températures, avarie) et un contrôle a posteriori au niveau des colis et des cartons. La procédure a été mise en place et expérimentée, semble-t-il avec succès, par le transporteur Dispam, auprès des principales enseignes de grande distribution et de hard-discount. Elle suppose de réajuster le service administratif ainsi que le système informatique, et de former les conducteurs, prévient le délégué général de l'UNTF.

Les Marchés, 16 septembre 2010.

## Les transporteurs frigorifiques s'attaquent aux litiges

L'UNTF\* lance en octobre un nouveau process pour les livraisons afin de "réduire le coût exorbitant des litiges en transport sous température dirigée". Ces litiges représentent, en effet, entre 0,5 et 1% du CA des transporteurs frigorifiques et ont augmenté de plus de 50% sur 5 ans, explique l'UNTF. En effet, 70% des plates-formes de la distribution ne rendent pas les documents à réception et les restituent au transporteur un jour plus tard, voire davantage. Résultat : le transporteur ne peut juger le bien fondé des avaries ou des manquants qui lui sont imputés.

Dans le nouveau process, l'opération de livraison est scindée en deux, au moins sur le plan juridique, avec un contrôle à réception des litiges les plus significatifs (palette manquante, non respect des températures, avarie apparente) et un contrôle à posteriori au niveau des colis et cartons. 2 documents de transport sont créés : une lettre de voiture globale et une lettre de voiture individuelle. Enfin, le principe d'un retour

de tous les documents à J+1 est imposé. L'UNTF prépare, par ailleurs, une base de données interactive des plates-formes de produits frais de la distribution qui sera mise en ligne sur le site de l'UNTF d'ici fin 2010.

\* Union nationale du transport frigorifique (80 adhérents, 12 000 véhicules, 4 mds€ en 2008)

*Le Manager de l'alimentaire, 17 septembre 2010.*

**UNTF**

## Le transport frigorifique résout ses litiges

Une économie de 20% sur la facture annuelle des litiges. C'est le résultat en espèces sonnantes et trébuchantes dont pourraient bénéficier les transporteurs frigorifiques à présent que l'UNTF est parvenue à un accord tacite avec les clients sur le mode de résolution des litiges de transport. Pour la fédération, il s'agit d'une première bataille gagnée dans sa lutte pour redonner de la rentabilité au transport frigorifique. Concrètement, à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2010, les plates-formes frigorifiques de la grande distribution ne disposeront plus que de 24 heures pour déclarer le manque, le dévoiement ou le bris de colis au transporteur frigorifique qui a livré les marchandises. Une lettre de voiture individuelle, qui leur sera remise en même temps que les produits, leur servira à déclarer le fait, tandis que la lettre de voiture globale aura été conservée par le livreur. Par cette pratique, 80% des litiges courants et aisément réparables seront résolus dans un délai de quelques jours, en même temps que le prestataire ne pourra plus être sujet à des réclamations lancées a posteriori et contre lesquelles il n'a plus aucun recours direct. Ces dossiers-là seront traités par la voie juridique et dans les limites de responsabilité liée au transport. Ce sont à la fois les pratiques – la non-restitution des documents de transport – et les excès – le recours systématique aux réserves – qui ont

conduit l'UNTF à négocier cette nouvelle pratique avec les clients de la GMS. Pour les prestataires, l'opération n'est cependant pas neutre : un transporteur qui l'a testée a estimé son coût annuel à 500€ par plate-forme livrée. Mais, en compensation, il a vu fondre sa facture de litiges de 20%. Pour les clients, l'amélioration de la qualité de service joue aussi en leur faveur et c'est pourquoi Auchan, qui s'essaie déjà à la nouvelle méthode de travail, Casino et Cora se montrent favorables à cette "réforme". Il faut dire que l'UNTF leur a aussi promis, en manière d'échange de bons procédés, d'établir une base de données de toutes les plates-formes frigorifiques de France, soit près de 250 sur l'ensemble de l'Hexagone. Rapportant leurs coordonnées, leurs spécificités, leurs points forts et leurs points faibles, ce répertoire servira d'outils de référence aux transporteurs qui les livreront. Le nouveau process de livraison entrera donc en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre. En prévision de son bon usage, l'UNTF a impliqué les exploitants dans sa mise en place, mais a aussi prévu de réunir ses adhérents en janvier 2011 pour dresser un premier bilan de l'opération. Ce n'est que si tout s'est mis en place avec succès que l'UNTF chantera victoire. La fédération se consacrera alors à un autre problème tout aussi épineux : celui de la gestion des palettes. **MG**

TIH, 17 septembre 2010.

## Des procédures antilitiges en test sur les plates-formes de produits frais

Les transporteurs proposent de nouveaux process pour améliorer les contrôles à réception des marchandises sur les plates-formes de distributeurs et faire baisser le nombre de litiges, en hausse depuis quelques années.

**M**alaise chez une partie des transporteurs de produits frais. Ils en ont assez de « faire les frais des litiges » qui les opposent aux plates-formes de distributeurs. La généralisation des livraisons en flux tendus aidant, ces litiges auraient augmenté de 50 % ces cinq dernières années, selon l'Union nationale des transporteurs frigorifiques (UNTF), qui représente 200 entreprises du secteur. Palettes manquantes, cartons abîmés, marchandises avariées... Voilà le genre d'avatars que les distributeurs peuvent constater en entrée de

plate-forme.

Le problème, selon l'UNTF, c'est que la plupart des entrepôts ne remettent pas les documents constatant ces réserves, pouvant

**50 %**

La hausse du nombre de litiges entre transporteurs et plates-formes de distributeurs depuis cinq ans

devenir litiges, lors de la réception de la livraison de produits frais (fruits et légumes, charcuterie, plats cuisinés...). En général, ils sont restitués au transporteur au moins un jour plus tard. « Cette pratique a pour conséquence d'imputer au transporteur des avaries ou des produits manquants dont il ne peut juger le bien-fondé, s'alarme Jean-Paul Meyronneinc, délégué général de l'UNTF. En effet, les réceptionneurs mentionnent alors des réserves faites sans contrôle contradictoire de la part des transporteurs. » D'où l'initiative de ces derniers de proposer de nouveaux process aux inter-



### LES PROBLÈMES

> La majorité des plates-formes de distributeurs ne rendent pas les documents mentionnant les éventuels litiges (cartons manquants, marchandises abîmées...) à réception de la livraison de produits frais (fruits et légumes, charcuterie, plats cuisinés...), et les restituent au transporteur un jour plus tard, voire davantage.

> Conséquence La perte des produits avariés ou manquants

est imputée aux transporteurs, alors que ceux-ci ne peuvent en juger le bien-fondé. Les « réserves » (lire encadré ci-dessous) doivent théoriquement être mentionnées à la réception, en présence des transporteurs.

> Les transporteurs affirment que les dérives sont en forte augmentation depuis cinq ans, notamment avec les rotations de plus en plus rapides des produits (flux tendus).

En entrée comme en sortie d'entrepôt, la généralisation des livraisons en flux tendus oblige à des contrôles plus rapides.



venants de la chaîne logistique. L'objectif affiché est de réduire le nombre de litiges.

Il y a quelques mois, l'UNTF a formulé des propositions qui semblent avoir reçu un écho positif chez les gestionnaires des entrepôts comme chez les distribu-

teurs. La principale préconisation consiste à scinder en deux l'opération de livraison.

### Deux étapes instaurées

Un premier contrôle serait effectué dans l'heure suivant la livraison. Il porterait sur les points générant les litiges les plus significatifs : palettes manquantes, non-respect des températures, avaries apparentes... La plate-forme mentionnerait immédiatement ces réserves « visibles » dans une « lettre de voiture » (lire ci-contre). « Cette phase permettrait à la plate-forme de prévenir transporteur et industriel qu'une palette manque, explique Jean-Paul Meyronneinc. À ce moment-là, il est encore possible de pallier le

### LA « LETTRE DE VOITURE », UNE PREUVE JURIDIQUE EN CAS DE LITIGE

Couramment appelé « récépissé de livraison », ce document précise la qualité et la quantité des marchandises confiées à un transporteur. Lors de la livraison sur la plate-forme distributeur, le document doit être signé par le responsable de réception du site, qui doit y mentionner les « réserves », c'est-à-dire les incidents constatés : palettes manquantes, cartons abîmés, marchandises avariées... La lettre de voiture constitue la preuve juridique du contrat de transport, utilisable en cas de litiges.



## LES SOLUTIONS

**L'Union nationale des transporteurs frigorifiques (UNTF), propose de scinder l'opération de livraison en deux parties.**

> D'abord, il s'agit de réaliser un premier contrôle à réception pour les litiges les plus significatifs (palettes manquantes...) avec remise immédiate d'un premier document par les plates-formes distributeurs.

> Ensuite, pour les litiges moins importants (cartons manquants...), il faut instaurer le principe de l'envoi d'un second document à 3 + 1 maximum par la plate-forme.

Selon des tests de Stef-TFE, qui gère des entrepôts de frais pour Carrefour, Auchan ou Cora, ce process ne générerait pas de surcoût pour la plate-forme.

**La mise en œuvre** L'UNTF va former ses conducteurs pour réclamer les documents à la plate-forme. De plus, le syndicat va fournir aux distributeurs une carte des entrepôts de frais où de trop nombreux litiges persistent, afin de cibler les efforts d'organisation.

**Le calendrier** L'UNTF demande à ses adhérents de mettre en place ses dispositions au 1<sup>er</sup> octobre. Un premier bilan sera dressé en janvier.

### Les chiffres

> **Entre 0,5 et 1 %**  
La part des litiges dans le chiffre d'affaires des transporteurs.

> **70 %**  
La proportion des plates-formes qui ne rendraient pas les documents à réception des marchandises.

> **60 %**  
La proportion des plates-formes de frais qui seraient d'accord pour adapter les process à la demande des transporteurs, afin de réduire les litiges.

Source: UNTF

plates-formes de frais pour le compte d'Auchan, de Carrefour, de Cora et d'Atac. Lesquels se sont montrés sensibles au problème. « Ils ont donné leur accord pour mettre en place ces nouvelles procédures, indique Bertrand Bompas, à la double condition qu'elles ne créent pas de retards de livraisons et n'abondissent pas les coûts de la chaîne logistique. »

Stef-TFE a expérimenté ces process dans ses camions et sur ses plates-formes. « Nous n'avons constaté aucun dysfonctionnement sur la chaîne de flux tendus, et cela n'a pas généré de coûts supplémentaires », annonce le directeur des opérations GMS. Ce succès réjouit Jean-Paul Meyronnein, qui tente de convaincre les 72 plates-formes de frais françaises livrées par des adhérents UNTF. Selon lui, 60 % d'entre elles sont prêtes à déployer ces procédures. De son côté, l'UNTF souhaite les généraliser dès le 1<sup>er</sup> octobre. ■

FLORENT MAILLET

problème si, par exemple, la marchandise a été oubliée sur le quai de l'industriel qui doit préparer la commande. »

Dans un deuxième temps, dans les trois heures suivantes par exemple, le gestionnaire de la plate-forme opérerait un second contrôle, beaucoup plus fin cette fois, au niveau des colis et des cartons regroupés sur les palettes. Puis ferait remonter les anomalies par fax ou informatique à l'industriel ou au transporteur. Ces derniers pourraient, dès lors, rechercher la cause du problème. Enfin, troisième et dernière phase, les réserves, définitives cette fois, figureraient dans une seconde lettre de voiture, remise le lendemain aux intéressés. « Le

fait d'avoir été avertis en amont et de ne pas découvrir les réserves le lendemain nous laisserait la possibilité, s'il y a lieu, de déclencher des expertises en cas de contestation », estime le délégué général de l'UNTF.

### Une expérience concluante chez Stef-TFE

Du côté des distributeurs, ces propositions ont été perçues comme constructives. « Tout le monde est d'accord pour travailler collectivement à réduire le nombre de litiges », annonce Bertrand Bompas, directeur des opérations GMS chez Stef-TFE. Le spécialiste de la logistique du froid est doublement concerné: il est transporteur, mais aussi gestionnaire de dix