

Guide

pour le flux de marchandises

Cross-Docking I

de Manor SA

Sommaire

1.	Introduction	3
1.1.	Qu'est-ce que le Cross-Docking I?	3
1.2.	Pourquoi Manor mise sur le Cross-Docking?	4
1.3.	Procédé lors du passage au Cross-Docking I	4
1.4.	Les partenaires Manor	5
2.	Assortiment	6
2.1.	Articles de base	6
2.2.	Articles promotionnels	6
2.3.	Articles de démonstration et de dégustation	6
2.4.	Commandes client.e.s	6
2.5.	Assortiments locaux.....	6
2.6.	Marques du label Manor.....	6
2.7.	Référencement multiple d'un produit.....	7
2.8.	Étiquetage.....	7
2.9.	Gestion des données de l'assortiment.....	7
3.	Délai de commande et de livraison.....	8
3.1.	L'importance d'un plan calendrier d'approvisionnement et du respect des délais ...	8
3.2.	Optimisation des jours et délais de commande / livraison	8
3.3.	Vacances / Jours fériés	8
3.4.	Le déroulement chronologique	8
4.	Commandes.....	9
4.1.	Commande par EDI (ORDERS)	9
4.2.	Commande par e-mail	10
4.3.	Commande initiale d'un nouvel article	11
5.	Transport.....	12
5.1.	Retrait par Manor.....	12
5.2.	Livraison par le fournisseur	12
5.3.	Données relatives au calcul des frais de transport.....	12
6.	Livraison.....	13
6.1.	Mode de transport et étiquetage.....	13
6.2.	Bulletin de livraison électronique (DESADV).....	14
6.3.	Bulletin de livraison groupé (avec liste de distribution)	15
6.4.	Livraisons partielles et manquantes	17
6.5.	Backlog	17
6.6.	Livraisons excédentaires	17
6.7.	Qualité de livraison	17
7.	Factures	18
7.1.	Facture EDI (INVOIC) d'une commande EDI	18
7.2.	Adresse de facturation	19
7.3.	Directives générales	20
7.4.	Principe / souhait général en lien avec le Cross-Docking	21
8.	Retours de marchandise.....	22
8.1.	Au moment du passage de stock à Cross-Docking I (stock de la centrale de distribution).....	22
9.	Mesures finales et accompagnatrices	23
9.1.	Service Level Agreement et / ou condition contrat fournisseur	23
9.2.	Assurance qualité	23
10.	Checklist	24
11.	Liste des figures.....	25

1. Introduction

Ce Guide offre une vue d'ensemble complète du flux de marchandise Cross-Docking I. Ce document s'applique à tous les rayons qui collaborent avec ce fournisseur. Le document s'oriente au déroulement chronologique d'une commande / livraison.

1.1. Qu'est-ce que le Cross-Docking I?

En matière de flux de marchandise réassort, Manor se base sur quatre possibilités d'approvisionnement :

- Stock
- Cross-Docking I
- Cross-Docking II
- Direct

La stratégie d'approvisionnement de Manor vise à développer davantage les flux de marchandises de type Cross-Docking, dans le but de réduire les volumes de stock et de direct. Ainsi on va utiliser Cross-Docking I et II selon les possibilités des fournisseurs mais également selon les spécificités de l'article et de l'assortiment.

Qu'est-ce que le Cross-Docking I?

Le Cross-Docking I couvre en principe les commandes réassort des magasins. Selon les directives de Manor, les articles livrés à la centrale de distribution sont pré-emballés par magasin. La centrale de distribution reçoit une facture groupée pour la marchandise et sert uniquement de plate-forme de distribution pour les magasins.

Il convient de respecter les directives du Supply Chain ainsi que les guidelines EDI en vigueur.

Les étapes du Cross-Docking I se définissent comme suit:

1. Commandes réassort automatiques ou par SMD des filiales
2. Commande groupée (papier ou EDI) par Manor avec liste de distribution
3. Livraison de contenants pré-emballés (soit classés par filiale) par le fournisseur auprès d'une des centrales de distribution de Manor
4. Distribution & livraison des magasins / supermarchés par la centrale de distribution
5. Facturation groupée (papier) par le biais du fournisseur partenaire ou EDI-INVOIC
6. Facturation interne des magasins par la centrale de distribution

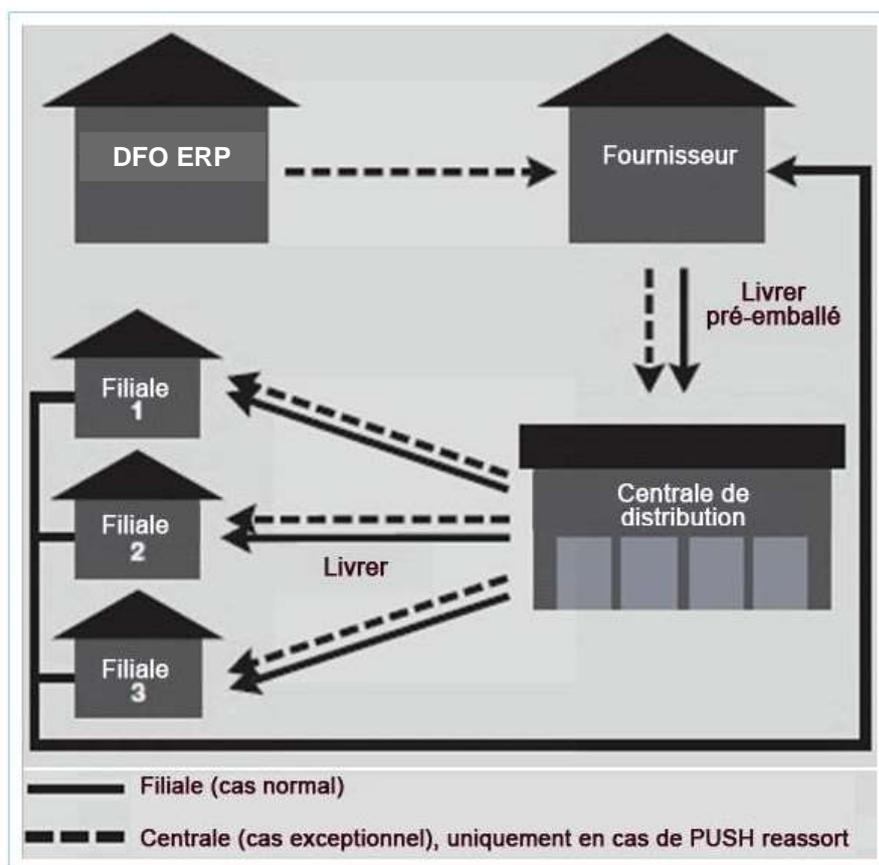


Figure 1: Flux de marchandises Cross-Docking I

1.2. Pourquoi Manor mise sur le Cross-Docking?

Manor privilégie le Cross-Docking I en raison des avantages suivants:

- Simplicité du processus: traitement par filiale de la commande, du commissionnement de la livraison et de la facturation
- Livraison centralisée à une ou plusieurs centrales de distribution de Manor
- Accroissement du taux de rotation
- Contrôle du processus global plus facile et de meilleure qualité
- Réduction des coûts

1.3. Procédé lors du passage au Cross-Docking I

Coordination Food pour les fournisseurs du supermarché et Supply Chain pour tous les fournisseurs du non-food. Dans ce document, l'abréviation suivante est utilisée: Coord. F + SC.

- | | |
|-------------------------------------|---|
| 1. Meeting initial | Coord. F + SC, Achat |
| 2. Analyse du fournisseur | Coord. F + SC, Controlling |
| 3. Meeting avec le fournisseur | Coord. F + SC, Achat, Fournisseur |
| 4. Meeting entrepôt (si nécessaire) | Coord. F + SC,, Entrepôt |
| 5. Mise en œuvre | Coord. F + SC, Achat, Entrepôt, Fournisseur |
| 6. Contrôle / supervision | Coord. F + SC, Fournisseur |

1.4. Les partenaires Manor

Service	Nom	Fonction	Téléphone	E-mail
Supply Chain	Thomas Hell	SC Business Partner pour centrale de distribution Rickenbach und Bussigny	+41 61 686 12 14	thomas.hell@manor.ch
Supply Chain	Antonino Russo	SC Business Partner pour centrale de distribution Hochdorf	+41 61 686 12 15	antonino.russo@manor.ch
Supply Chain	Valentin Henz	SC Business Partner pour centrale de distribution Möhlin	+41 61 686 13 76	valentin.henz@manor.ch
Supply Chain	Simon Michel	Head of Store Logistics & Supplier Mgmt.	+41 61 686 12 16	simon.michel@manor.ch
Achat	Responsables: Buyer & Assistent			
Transport	Envoyer les demandes à l'équipe Outbound à l'adresse e-mail suivante: transporte.schweiz@manor.ch			
IT	Envoyer les demandes à l'équipe EDI à l'adresse e-mail suivante: edi.support@manor.ch			

2. Assortiment

La marchandise à transporter représente la base de chaque flux de marchandises. L'analyse de toute caractéristique relative à l'assortiment doit tenir compte de divers points.

2.1. Articles de base

Les articles de base constituent le standard du processus Cross-Docking I. Des concertations supplémentaires entre le fournisseur et l'achat ne sont en règle générale pas nécessaire pour ces articles réassortis soit automatiquement soit par SDM. Le fournisseur s'engage à disposer en tout temps d'un stock suffisant d'articles de base pour assurer les commandes de réassort. En cas de modification de l'assortiment, le fournisseur et l'achat sont tenus de se tenir informés à temps. Parallèlement, les situations de ruptures de stock sont à communiquer suffisamment à l'avance.

2.2. Articles promotionnels

Les articles promotionnels sont en principe commandés uniquement par l'achat et ne font de ce fait pas partie des commandes réassort des magasins. Une étroite concertation entre le bureau d'achat et le fournisseur est nécessaire, afin de garantir la disponibilité de la marchandise.

2.3. Articles de démonstration et de dégustation

Dans différents domaines de l'assortiment, il peut être nécessaire d'utiliser de grandes quantités d'articles pour des démonstrations et des dégustations. Une concertation préalable entre Manor et le fournisseur s'impose dès lors. Standard selon l'information de la logistique de magasin Nr. 153 d'octobre 2014.

2.4. Commandes client.e.s

Les articles à commander spécialement pour un.e client.e et qui ne sont pas référencés dans l'assortiment, font partie du processus d'exception et ne sont **pas** partie intégrante du flux de marchandises Cross-Docking. Ces articles sont envoyés directement aux filiales qui passent les commandes.

Si les articles font partie de l'assortiment (référencés), le processus de commande normal s'applique (et de ce fait le flux de marchandises Cross-Docking I)

2.5. Assortiments locaux

Ce domaine de l'assortiment repose sur le même procédé que les commandes client.e.s. Le (non-)référencement de l'article est déterminant: s'il est référencé, le processus de Cross-Docking I s'applique.

2.6. Marques du label Manor

Les marques propres de Manor peuvent également être représentées dans le processus Cross-Docking I. Comme il s'agit d'articles exclusifs, il est impératif de thématiser la responsabilité de la disposition, le changement d'assortiment ainsi que les garanties de volume.

2.7. Référencement multiple d'un produit

Le référencement multiple, rsp. le double-référencement n'est pas autorisé.

2.8. Etiquetage

Dans le cadre du Cross-Docking I, les centrales de distribution de Manor ne procèdent à aucun étiquetage. Pour cette raison, les articles doivent au préalable être étiquetés chez le fournisseur ou être muni un code-barres apposé directement sur l'emballage et l'unité de vente.

2.9. Gestion des données de l'assortiment

Pour garantir un déroulement correct des différents flux de marchandises, il faut une gestion constante et actualisée des données de l'assortiment. Chaque changement de données de base d'un article ou d'un fournisseur doit immédiatement être saisi dans la banque de données correspondante. Les informations importantes se rapportent notamment à la quantité minimale de commande (QMC), à l'unité d'emballage, à l'unité de livraison, aux dimensions (Food), aux jours de commande et de délai d'approvisionnement ainsi qu'aux code-barres EAN en cours de validité pour les unités de vente et d'emballage, de même qu'aux **prix corrects**.

Après concertation entre l'achat et le fournisseur, ces modifications sont immédiatement à saisir dans le système de gestion marchandise de Manor (DFO). Afin d'assurer une fluidité du processus EDI, il est indispensable de maintenir ces données à jour.

3. Délai de commande et de livraison

3.1. L'importance d'un plan calendrier d'approvisionnement et du respect des délais

Le plan calendrier d'approvisionnement joue un rôle central pour Manor lors du passage au Cross-Docking I, car la disponibilité de la marchandise doit être garantie. Dans cette optique, un déroulement fluide des processus est indispensable pour Manor.

3.2. Optimisation des jours et délais de commande / livraison

Manor détermine les jours optimaux de commande et de livraison grâce à un outil de planification des jours de livraisons. En se fondant sur le plan de livraison (jours de transport par groupes d'articles), le plan de tournée (jours de livraison des différents magasins) et les variables dépendantes des catégories de marchandises (p.ex. le lieu de la centrale de distribution), l'outil de planification des jours de livraisons permet un décompte à rebours pour déterminer le jour de commande optimal. Optimal signifie ici livrer le plus grand nombre de magasins dans les plus brefs délais.

3.3. Vacances / Jours fériés

Lors de la détermination des jours de commande, l'ensemble de l'exercice annuel est de nouveau passé en revue en veillant particulièrement aux exceptions spécifiques au fournisseur et aux articles. Cela concerne spécialement les variations saisonnières au sein du flux de marchandises ou les congés annuels du fournisseur. Pour éviter des ruptures de stock, une concertation est nécessaire entre les parties concernant les jours de commande et livraisons (données exceptionnelles ou complémentaires).

3.4. Le déroulement chronologique

Comme cela est décrit dans le chapitre 3.1, le respect de la planification est d'une importance fondamentale. La figure ci-dessous présente le déroulement chronologique du flux de marchandises Cross-Docking I (cet exemple est issu du food; celui du non-food diffère).

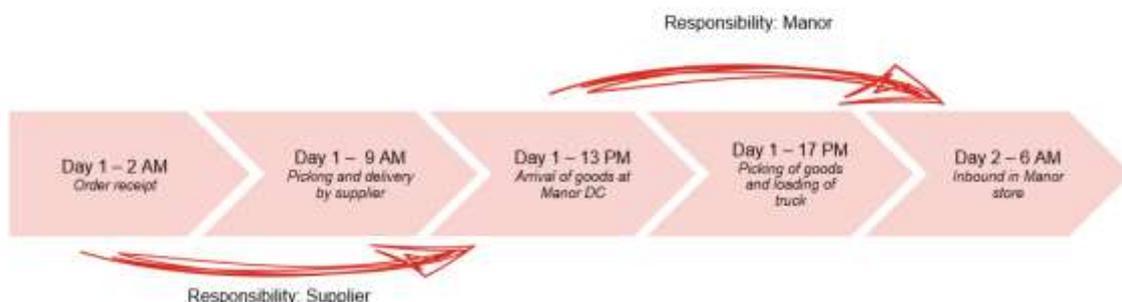


Figure 2: Déroulement chronologique du flux de marchandises Cross-Docking I

4.2. Commande par e-mail

Les commandes sont envoyées par e-mail.

La répartition est indiquée dans la commande. La liste de distribution indique comment les articles de la commande groupée doivent être répartis en paquets, palettes ou chariots par filiale - la livraison est effectuée à au moins une des centrales de distribution de Manor. La liste de distribution doit être jointe aux marchandises.

1 Bestellung P0063946XX MOED swc-batch-aflo-pr Seite 1 von 1 CrossDocking1

AGB <https://www.manor.ch/de/USuppliers>

2 Lieferant

Strasse
PZL, ORT
Land

Abgangsort

Transportart land

3 Rechnung an
Manor AG, Basel
Verteilzentrale Moehlin
MOED-420
Industriestrasse 7
4313 Moehlin

4 Ware an
Manor AG, Basel
Verteilzentrale Moehlin
MOED-50-420 P006394644
Industriestrasse 7
4313 Moehlin

5 Hinweis:
Eine Bestellung
Ein Lieferschein
Eine Faktur
Bestellnummer auf Rechnung vermerken

Kreditlimitcode
XXXX

6 Lieferung 10.12.2020

Bitte bestellen Sie die Lieferung einen Tag im Voraus an:
Telefon 061 855 52 22, Fax 061 855 52 00

Umsatzsteuernummer CHE-136.267.659 MWST

Bestellung

Datum 10.12.2020
Lieferbedingungen DOP

Gesamtbetrag 220,00 CHF

Gesamtmenge 5,00

Skonto Skonto: 10 Tage, 5.50%

Kampagne

Pos.	Nr.	interne Art. Nr.	EAN	Beschreibung	Farbe/Grösse	Menge/Preis
1		1000477XX	100001629XX	Duvetbezug	600-RotRecm#178#60X90	4,00 Stücke à 50,00 = 200,00
2		1000477XX	100001648XX	Kissenbezug	600-RotRecm#178#60X90	1,00 Stücke à 20,00 = 20,00

8 Lieferort H&M, Haan, Warenhaus

Pos.	externe Art.	interne Art. Nr.	Beschreibung	Konfiguration	Menge	Einheit
1		1000477XX	Duvetbezug	600-	2,00	Stücke
Gesamt	2					

Lieferort PFFN Pfaffikon Warenhaus

Pos.	externe Art.	interne Art. Nr.	Beschreibung	Konfiguration	Menge	Einheit
1		1000477XX	Duvetbezug	600-	2,00	Stücke
Gesamt	2					

Lieferort YVEN Yverdon Warenhaus

Pos.	externe Art.	interne Art. Nr.	Beschreibung	Konfiguration	Menge	Einheit
2		1000477XX	Kissenbezug	600-	1,00	Stücke
Gesamt	1					

Figure 4: Exemple de commande par e-mail

- | | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | N° de commande Manor | 6 | Date de livraison |
| 2 | Adresse du fournisseur | 7 | Intitulé de l'article (numéro d'article, quantité totale, etc.) |
| 3 | Adresse de facturation | 8 | Distribution de marchandises (sur commande du magasin) |
| 4 | Adresse de livraison | | |
| 5 | Principe du flux des marchandises 1:1:1 | | |

Outre les informations allant du numéro de commande à la description de l'article, une répartition de la marchandise est également indiquée sur la commande. Elle indique comment les articles de la commande groupée doivent être répartis dans les paquets ou les palettes pour les différents magasins Manor (la livraison est effectuée à la centrale de distribution Manor pour tous les paquets). Enfin, la liste de distribution doit être jointe à la marchandise ; pour les informations nécessaires, voir le chapitre 6, Livraison).

4.3 Commande initiale d'un nouvel article

Une commande initiale d'un nouvel article peut se faire de plusieurs façons. Soit elle est déclenchée directement par le réassort et s'assimile à une commande de Cross-Docking I, soit l'achat place une commande par le biais des flux de marchandise Push (répartition ou transit).

Une concertation entre l'achat et le fournisseur est nécessaire.

5. Transport

Manor distingue deux modes de transport, rsp. de livraison:

1. Retrait par Manor (directement auprès du fournisseur)
2. Livraison par le fournisseur

La décision est prise en collaboration avec le fournisseur et tient compte de la simulation du plan de livraison. Outre le calendrier d'approvisionnement optimal, les frais de transport doivent être spécialement pris en considération.

Les aspects liés au temps sont également à prendre en compte. Vue la complexité des flux de marchandises, il est essentiel de ne pas dépasser les délais (voir chapitre 3.4).

5.1. Retrait par Manor

Au sein de la Suisse, les conditions de livraison s'entendent en règle générale pour des livraisons franco à domicile. Cela est le cas pour le retrait de marchandises par Manor qui engendre idéalement une diminution des frais de transport. Les modalités sont à consigner.

La division du transport représente l'interlocuteur pour le processus de retrait, comme cela est indiqué dans le chapitre **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden. Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden..**

Si la collecte a lieu par Manor, l'incidence de la déduction des frais de transport sur le prix de revient d'achat est à déterminer. Il s'agit de définir comment les frais de transport supplémentaires supportés par Manor sont imputés au fournisseur. Voir chapitre 5.3.

Le dédommagement logistique doit impérativement être inclus dans le Service Level Agreement (SLA), rsp. stipulé dans la condition contrat fournisseur.

5.2. Livraison par le fournisseur

La marchandise est transportée et livrée par le fournisseur. Il garantit en particulier les délais de livraison définis préalablement dans le calendrier d'approvisionnement (voir chapitre 3.4). L'entrepôt indiqué sur le bon de commande représente le lieu de livraison.

5.3. Données relatives au calcul des frais de transport

Pour le calcul des frais de transport, les données suivantes sont nécessaires:

Fournisseur	
Personne de contact	
Lieu de sortie marchandises (code postal, adresse, nom)	
Lieu de réception de la marchandise (centrale de distribution)	
Nombre de jours / semaines	
Quels jours de la semaine?	
Nb de palettes / livraison	
Nom de l'expéditeur	
Heure de chargement du fournisseur	
Heure de livraison à l'entrepôt	
Manutention spéciale	
Quote-part des frais de transport sur le prix d'achat	
Type support marchandises (euro-pal., chariots, palette à utilisation unique)	
Exigences imposées aux poids lourds (port élévateur, semi-remorque, etc.)	

6. Livraison

6.1. Mode de transport et étiquetage

Les modes de transport possibles sont les euro palettes, les palettes CHEP ou les cartons. La livraison est à emballer séparément par filiale. Dès lors, le suremballage se fait par succursale et inclut une étiquette propre à chaque maison.

Afin de garantir un traitement ultérieur fluide, les cartons et palettes sont à étiqueter de manière homogène. Vous trouverez un modèle du format utilisé par Manor sous le lien www.manor.ch/fr/u/suppliers.

Dès lors qu'une solution EDI avec message DESADV (Despatch Advice Message) et code SSCC (Serial Shipping Container Code) est définie, les exigences suivantes sont à appliquer:



Figure 5: Exemple d'étiquetage d'un support de transport

- 1** Le flux de marchandise doit être imprimé dans la partie supérieure, suivi du nom du fournisseur. On peut aussi utiliser le logo de la société. L'adresse n'est pas nécessaire.
- 2** Dans cette zone, l'information du nombre de colis de X à Y doit être affiché. De même, suivant le flux de marchandise, les informations suivantes sont obligatoires:
 - Pour Crossdocking 1, Transit et Direct:
Le code de la Filiale et le Rayon : BAD-12 ou SBD-71
 - Pour Crossdocking 2, Répartition et Stock:
Le code du CD-GM (Centre de Distribution-Groupe de Marchandise) : MOE-411
- 3** Dans cette zone, il faut donner le numéro complet de la commande (ORDERS) ainsi que le numéro du bulletin de livraison papier correspondant (=DESADV).
- 4** Ce point est obligatoire pour le Food. Par contre, il est facultatif pour le Non-Food. Dans ce champ la filiale destinataire désignée par la commande doit être imprimée aussi grand que possible. De plus, il est important d'utiliser le nom de la filiale et non la ville. (Ex.: St. Jakob et non Bâle, Wiesental et non Chur).
- 5** Dans la dernière zone le SSCC doit être imprimé en format code-barres pour la lecture automatique ainsi que le code en chiffres pour une lecture visuelle. La symbologie utilisée doit être celle de GS1-128 ([GS1-128 Symbologie](#)).
Pour le Food en flux Stock pour une unité de livraison homogène il est nécessaire de rajouter le code article, le Nr. de Lot, la date de péremption ainsi que la quantité en format code-barres.

Figure 6: Directives d'étiquetage d'un support de transport

Lors de commandes papier, d'autres formats sont possibles, tant que toutes les données stipulées ci-dessus sont incluses.

6.2. Bulletin de livraison électronique (DESADV)

```

UNA:+. ? '
UNB+UNOA:3+7611038000004:14+7600000000000:14+211116:1604+3106853++DESADV+++EANCOM'
UNH+1+DESADV:D:96A:UN:EAN005'
BGM+351+2324444+9'          DESADV Nr.
DTM+137:202111160000:203'
DTM+2:202111170000:203'
RFF+ON:P008891400-GENN'     Manor order number
NAD+BY+7612096833993::9'    Buyer
NAD+SU+7600000000000::9'    Supplier
NAD+DP+7612096834341::9'    Delivery point
NAD+UC+7612096834792::9'    End recipient (Store)
TDT+20++30'
CPS+1'
PAC+1++CT'
CPS+2+1'
PAC+1++CT'
PCI+33E'
GIN+BJ+123456789012345678'  SSCC
LIN+1++7611038116590:EN'    EAN
QTY+12:0'
CPS+2+1'
PAC+1++201'
PCI+33E'
GIN+BJ+376110380000845408'
LIN+2++7611038116583:EN'    EAN
QTY+12:2'
CNT+2:2'
UNT+22+1'
UNZ+1+3106853'

```

Figure 7: Exemple EDI DESADV

6.3. Bulletin de livraison groupé (avec liste de distribution)

Lors d'une commande EDI, le bon de commande et la liste de distribution sont regroupés sur un même document. (voir chapitre 4.2).

Pour la commande imprimée, le bulletin de livraison en format papier est possible, pour autant qu'il contient les données suivantes:

- Numéro de commande Manor
- Numéros d'articles Manor
- Quantité livrée par variante d'article
- Arriérés (quantités non livrées par variante d'article)

Logo fournisseur

Adresse Fournisseur ou transporteur

MANOR AG, BASEL
 VERTEILZENTRALE MOE
 INDUSTRIESTRASSE 7
 4313 MOEHLIN

Bestellung / Ordine P00XXXXX Morbio Inferiore, 08 febbraio 2010
Rechnung / Fattura R5038
Lieferung / Consegna 08.02.2010 **CROSSDOCKING**

Haus	Bulletin	Referenz	Farbe	Best.	Gelief.	
3	AFO 379	39445	511082.01	Schwarz Noir Nero	3	3
			511082.07	Grau Melange Grigio	2	2
			520002.03	Schwarz Anthra Melan	5	5
4 Pakete 1						
ARA 302	39433	511090.04	Schwarz Noir Nero	4	4	
			520002.02	Schwarz Anthra Melan	5	0
			520612.05	Anthra Melang Marine	2	2
Pakete 1						
ASD 241	39413	511082.02	Schwarz Noir Nero	3	3	
			511082.03	Schwarz Noir Nero	2	2
			511082.09	Grau Melange Grigio	2	2
			520612.02	Schwarz Anthra Melan	3	3
Pakete 1						
BAD 202	39426	520612.05	Anthra Melang Marine	2	2	
Pakete 1						
BAL 236	39431	511082.03	Schwarz Noir Nero	2	2	
			520002.02	Schwarz Anthra Melan	5	0
			520612.04	Anthra Melang Marine	3	3
			520612.05	Anthra Melang Marine	2	2
			520612.05	Anthra Melang Marine	2	2
Pakete 1						
BAS 203	39404	520002.02	Schwarz Anthra Melan	10	0	
			520612.01	Schwarz Anthra Melan	2	2
			520612.02	Schwarz Anthra Melan	2	2
			520612.03	Schwarz Anthra Melan	2	2
			520612.04	Anthra Melang Marine	2	2
			520612.05	Anthra Melang Marine	5	5
Pakete 1						
BEL 235	39430	511082.02	Schwarz Noir Nero	2	2	
			511090.05	Schwarz Noir Nero	2	2
			520612.04	Anthra Melang Marine	2	2
Pakete 1						

Figure 8: Exemple de bulletin de commande papier pour le Non-Food

- | | |
|--|--|
| <p>1 N° de commande Manor</p> <p>2 Adresse de livraison de la centrale de distribution</p> <p>3 Magasin (abréviation + n° maison)</p> <p>4 Nombre de paquets / polybags par filiale</p> <p>5 N° d'articles Manor</p> | <p>6 Description des articles</p> <p>7 Données correctives: différence entre la commande et la livraison</p> <p>8 Adresse fournisseur / transporteur</p> |
|--|--|

6.4. Livraisons partielles et manquantes

Les livraisons partielles ou incomplètes ne sont pas acceptées. La commande originale est clôturée dans le système informatique de Manor. Par la suite, il n'est plus possible de réceptionner et traiter les livraisons complémentaires de marchandises sur cette même commande.

Des exceptions doivent être convenues. Les livraisons ultérieures doivent être effectuées en générale dans les 5 jours et doivent être livrées respectivement à la commande initiale et traitées séparément. Après cette période, les livraisons partielles ne peuvent plus être acceptées et doivent être retournées.

6.5. Backlog

Les backlogs ne sont pas acceptés. Lorsqu'une commande originale est clôturée dans le système informatique de Manor, les éventuels backlogs sont effacés. Dès lors, il n'est plus possible de réceptionner et traiter une livraison complémentaire de marchandises sur cette même commande.

Les quantités non-livrées sont recommandées de manière automatique. Toute autre demande, également en rapport avec le point 6.3, doit avoir fait l'objet d'une discussion préalable entre Manor et le fournisseur.

6.6. Livraisons excédentaires

Les livraisons excédentaires ne sont généralement pas acceptées et ne sont possibles qu'en raison de données de base incorrectes dans le domaine des unités de conditionnement et des unités de commande minimales. Toutefois, celles-ci doivent être communiquées immédiatement au service des achats afin que les données de base puissent être corrigées.

6.7. Qualité de livraison

Le contrôle de la qualité logistique de la livraison garantit une amélioration constante. Cela est possible grâce une étroite collaboration entre Manor et le fournisseur.

Si les instructions de livraison ne sont pas respectées, Manor impute au fournisseur les coûts supplémentaires engendrés.

7. Factures

Lors de la facturation, on applique le principe 1:1:1 de Manor. Chaque commande a un bulletin de livraison et une facture dont le contenu réciproque coïncide:

1 Commande → 1 bulletin de livraison → 1 Facture

Le non-respect de ce principe engendre une surcharge considérable lors de la recherche et la correction des différences entre les différents documents. Manor se réserve le droit d'imputer plus loin de telles surcharges lors du traitement de la facture.

7.1. Facture EDI (INVOIC) d'une commande EDI

Lors d'une commande EDI, la facturation se fait au format „INVOIC“. En voici un exemple:

<p>1 Supplier information:</p> <p>Supplier name Address Postcode, City Country VAT number Telephone number</p>	<p>2 Delivery address:</p> <p>Address of the delivered location</p>																						
<p>3 Manor request:</p> <p>Order number P00xxxxxxx</p> <p>Flow of goods Crossdocking 1</p> <p>Shipment note number xxxxxxxxxx</p>	<p>4 Invoice address:</p> <p>Address of the delivered location</p> <p>With Markant contract Manor AG, Basel Distribution Center e.g. Hochdorf Abbr. DC x / WGR x / RY x Huwilstrasse 8 CH-6280 Hochdorf</p> <p>Without Markant contract Manor AG, Basel Distribution Center eg. Hochdorf Abbr. DC x / WGR x / RY x Postfach CH-8901 Urdorf</p>																						
<p>5 End recipient of goods:</p> <p>For example:</p> <p>Grandi Magazzini Manor SUD SA Manor Warenhaus S. Antonino SAON Via Industrie CH 6592 San Antonino</p>																							
<p>6 Manor item description:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Pos</th> <th>GTIN</th> <th>Artikel Rebatt/Zuschlag</th> <th>Artikeltext</th> <th>ME</th> <th>fab Menge</th> <th>gel Menge</th> <th>VK-Preis</th> <th>EK-Preis %</th> <th>Mest</th> <th>Nettobetrag</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>7611722015444</td> <td>70-33023801</td> <td>Zeichenblock A4 color wei weiss 35 Blatt</td> <td></td> <td>10,000</td> <td></td> <td>0,00</td> <td>1,04</td> <td>9,7</td> <td>10,40</td> </tr> </tbody> </table>		Pos	GTIN	Artikel Rebatt/Zuschlag	Artikeltext	ME	fab Menge	gel Menge	VK-Preis	EK-Preis %	Mest	Nettobetrag	1	7611722015444	70-33023801	Zeichenblock A4 color wei weiss 35 Blatt		10,000		0,00	1,04	9,7	10,40
Pos	GTIN	Artikel Rebatt/Zuschlag	Artikeltext	ME	fab Menge	gel Menge	VK-Preis	EK-Preis %	Mest	Nettobetrag													
1	7611722015444	70-33023801	Zeichenblock A4 color wei weiss 35 Blatt		10,000		0,00	1,04	9,7	10,40													

Figure 9: Exemple de facture (EDI)

- | | |
|--|--|
| 1 Information sur le fournisseur | 4. Adresse de facturation Manor |
| 2 Adresse de livraison Manor | 5. Numéro et description de l'article Manor |
| 3 Numéro de commande /
bulletin de livraison Manor | 6. Description de l'article |

7.2. Adresse de facturation

Fournisseurs sans contrat Markant:

L'adresse de facturation de la facture doit toujours être établie au nom d'une centrale de distribution et envoyé la Case Postale, 8901 Urdorf (partenaire externe). Vous trouverez une liste des adresses de facturation de nos magasins sous www.manor.ch/fr/u/suppliers, sous **colonne A**.

L'adresse de livraison est toujours une centrale de distribution Manor.

Le destinataire final de la marchandise doit être si possible indiqué. Pour les factures EDI- INVOIC, il est obligatoire d'inscrire le destinataire final de la marchandise.

Exemple d'une adresse de facturation:

Manor AG, Basel
Centrale de distribution ← Exemple: Entrepôt Möhlin
Abréviation CD + n° groupe de marchandises ← Exemple: MOE 212
Case Postale
8901 Urdorf

Fournisseurs avec contrat Markant:

L'adresse de facturation de la facture doit toujours être établie au nom d'une centrale de distribution et contenir les GLN corrects (voire liste RALA de Markant Syntrade AG). Les factures sont à adresser par couvert séparé à la firme Markant Syntrade Schweiz AG, Unterdorfstrasse 12, 8808 Pfäffikon.

L'adresse de livraison est toujours une centrale de distribution Manor dont le GLN valide figure sur la liste RALA de Markant.

Le destinataire final de la marchandise (magasin) doit être si possible indiqué. Pour les factures EDI-INVOIC, il est obligatoire d'inscrire le GLN valide figurant sur la liste RALA de Markant.

Exemple d'une adresse de facturation:

GLN 7612096479856
Manor AG, Basel
Centrale de distribution ← Exemple: Entrepôt Möhlin
Industriestrasse 7
4313 Möhlin

Exemple d'une adresse de livraison:

GLN 7612096062256
Manor AG, Basel
Centrale de distribution ← Exemple: Entrepôt Möhlin
Abréviation CD + n° groupe de marchandises ← Exemple: MOE 212
Industriestrasse 7
4313 Möhlin

7.3. Directives générales

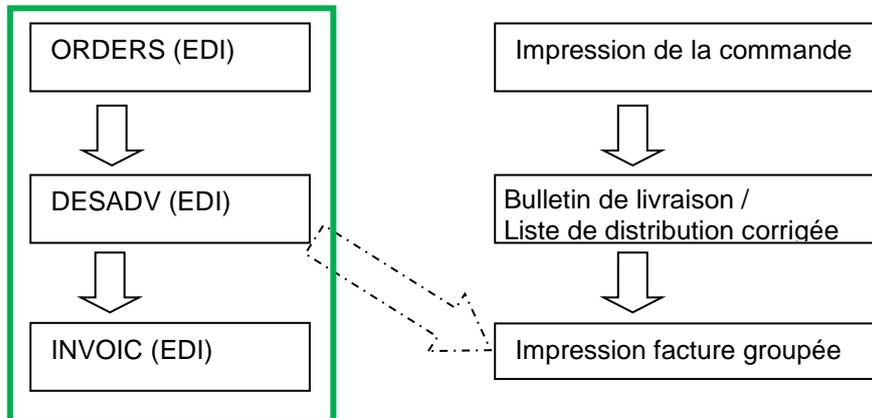
Concernant la saisie des factures, nous vous renvoyons aux directives fournisseurs en vigueur qui sont disponibles sous le lien internet suivant: www.manor.ch/fr/u/suppliers.

Les points suivants sont notamment à respecter:

- Envoyer les factures originales.
- Le numéro de commande complet de Manor (7 caractères) est à indiquer dans l'en-tête de la facture.
- Le contenu de la facture doit détailler les données des positions (désignation de l'article, éventuellement taille et couleur), les numéros d'articles Manor, la quantité de pièces facturée, les prix d'achat en cours de validité et, si cela a été convenu, les prix de vente en vigueur.
- Dans le détail de la facture:
Quantité facturée (prix par unité en kg, p.ex. 10 Fr./kg) y compris valeur de la quantité livrée par article (nombre de pièces à titre d'information)
- Au bas de la facture:
Le total des coûts annexes de marchandises (frais de port, surtaxes, déductions, étiquetage etc.), la valeur totale de la marchandise (hors TVA), le pourcentage de la TVA et sa valeur ainsi que le montant brut de la facture TVA incluse.
- La facture ne doit pas être postée avant la livraison de la marchandise.
- Pour toutes les lettres de rappel (également les copies de factures), l'adresse électronique suivante s'applique exclusivement: **ap.query@manor.ch**

7.4. Principe / souhait général en lien avec le Cross-Docking

Selon le principe 1:1:1:



8. Retours de marchandise

8.1. Au moment du passage de stock à Cross-Docking I (stock de la centrale de distribution)

Reprise de la marchandise en promotion

Comme déjà indiqué au chapitre 2.2, toute reprise de marchandise promotionnelle par le fournisseur doit avoir fait l'objet d'un accord préalable entre Manor et le fournisseur.

Reprise de la marchandise de démonstration et de dégustation

Comme déjà indiqué au chapitre 2.3, tout retrait de biens de démonstration et de dégustation doit avoir fait l'objet d'un accord préalable entre Manor et le fournisseur.

Comptabilisation des retours - pour l'ensemble du groupe Manor

Lorsqu'il est décidé, à l'échelle du groupe, de retourner la marchandise en Cross-Docking, le magasin les renvoie à la centrale de distribution. La centrale de distribution recueille les retours et les confirme, de sorte que les magasins reçoivent automatiquement une note de crédit. Cette opération est suivie d'un retour au fournisseur. Le crédit est effectué par note de débit ou de crédit, selon l'accord.

Comptabilisations de retours - pour une succursale individuelle

Doit être convenu séparément par l'unité d'exploitation avec le fournisseur. Un retour au fournisseur s'ensuit et la note de crédit ou la livraison de remplacement va directement du fournisseur à **l'unité d'exploitation**.

9. Mesures finales et accompagnatrices

A la fin du processus de transition, les aspects suivants sont à prendre en compte:

9.1. Service Level Agreement et/ou condition contrat fournisseur

A la fin du processus de transition du Cross-Docking I, un SLA (Service Level Agreement) ou une condition contrat fournisseur est établi et consigné dans le système. Ce document contient toutes les modalités particulières convenues entre Manor, le fournisseur et le cas échéant également le transporteur. S'il le retrait de marchandises par Manor est convenu, le pourcentage de dédommagement logistique doit impérativement être défini. Ce document contient également les directives générales applicables aux différentes situations et décrites dans ce guide.

Après accord, le SLA ou la condition contrat fournisseur est signé par toutes les parties concernées.

9.2. Assurance qualité

Afin de garantir une parfaite fluidité du processus Cross-Docking I, Manor procède à des contrôles de qualité. Le processus est analysé à partir des points définis dans ce document et dans le Service Level Agreement resp. la condition contrat fournisseur.

Une attention particulière est portée aux délais et à la qualité de livraison.

En cas de non-respect, Manor se réserve le droit de facturer la surcharge qui en découle.

10. Checklist

Thème/Chapitre	Contrôle des points		
Assortiments 2.1. – 2.10. (Achat)	1	La base de données des articles de l'achat concorde-t-elle avec celle du fournisseur ?	
	2	Le traitement des commandes promo est-il défini ?	
	3	Tous les types d'articles sont traités et concordent ? (Promo, démo, base, marques propres,...)	
Délai commande et livraison 3.1 – 3.4.	4	Les délais fixés sont-ils réalistes ?	
	5	Les exceptions limitées dans le temps sont prises en considération? (Saisonnalités, congés annuels,...)	
	6	Les temps de passage sont respectés?	
Commandes 4.1. – 4.4.	7	Les n° GLN des commandes EDI sont-ils exacts?	
	8	Les délais de livraison transmis sont-ils corrects ?	
	9	Les données de la commande sont-elles correctes ?	
Transport 5.1. – 5.3.	10	Le calcul des frais de transport est-il réglé?	
	11	Les délais sont-ils transmis aux parties concernées?	
Livraison 6.1. – 6.6. (entrepôt)	12	Toutes les exigences d'étiquetage sont respectées?	
	13	La livraison est-elle complète?	
	14	Y a-t-il des livraisons supplémentaires sur le n° de commande original ?	
	15	Toutes les directives propres au bulletin de livraison sont-elles respectées ?	
Factures 7.1. – 7.4. (Backoffice)	16	La facture correspond-elle aux directives?	
	17	...et les quantités livrées et les prix à la commande ?	
	18	L'adresse de facturation est-elle correcte ?	
Retours marchandises 8.1 – 8.2.	19	Existe-t-il un échéancier pour les retours centrale ?	
	20	Le processus des retours est-il clairement défini?	
Mesures finales 9.1. – 9.2.	21	Les données du SLA / condition contrat fournisseur sont-elles exactes?	
	22	L'autorisation finale pour le changement de flux de marchandises doit être donnée par Manor Supply Chain	

Figure 10: Checklist

11. Liste des figures

Figure 1: Flux de marchandises Cross-Docking I	4
Figure 2: Déroulement chronologique du flux de marchandises Cross-Docking I	8
Figure 3: Exemple de commande EDI	9
Figure 4: Exemple de commande par e-mail	10
Figure 5: Exemple d'étiquetage d'un support de transport	13
Figure 6: Directives d'étiquetage d'un support de transport.....	14
Figure 7: Exemple EDI DESADV.....	14
Figure 8: Exemple de bulletin de commande papier pour le Non-Food.....	16
Figure 9: Exemple de facture (EDI)	18
Figure 10: Checklist.....	24