



## **Directives logistiques pour les fournisseurs de Manor Food**



## Table des matières

|        |                                                                                    |   |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1.     | But et domaine d'application .....                                                 | 3 |
| 1.1.   | But .....                                                                          | 3 |
| 1.2.   | Domaine d'application .....                                                        | 3 |
| 2.     | Communication / Interlocuteurs .....                                               | 3 |
| 2.1.   | Portail Internet pour fournisseurs .....                                           | 3 |
| 2.2.   | Interlocuteurs .....                                                               | 3 |
| 3.     | Exigences générales .....                                                          | 3 |
| 3.1.   | Livraisons triées pas commande .....                                               | 3 |
| 3.2.   | Données de base des articles pertinentes pour la logistique .....                  | 4 |
| 3.2.1. | Date de durabilité minimale (DDM) pour les produits stockés (rayons, 65, 66) ..... | 4 |
| 3.2.2. | Date de péremption des produits frais (rayons 68-79) .....                         | 4 |
| 3.2.3. | Dimensions et poids des unités de vente (rayons 65, 66, 67) .....                  | 4 |
| 4.     | Documents d'accompagnement et étiquetage des marchandises .....                    | 4 |
| 4.1.   | Documents d'accompagnement des marchandises .....                                  | 4 |
| 4.2.   | Étiquetage des marchandises dans le cas des fruits et légumes (rayon 74) .....     | 4 |
| 4.3.   | EDI .....                                                                          | 5 |
| 4.3.1. | DESADV .....                                                                       | 5 |
| 5.     | Moyens de transport .....                                                          | 5 |
| 6.     | Emballages .....                                                                   | 5 |
| 6.1.   | Emballage des unités de vente .....                                                | 5 |
| 6.2.   | Emballages pour le transport .....                                                 | 5 |
| 7.     | Porteur de charge / Unités de transport .....                                      | 6 |
| 7.1.   | Palettes (rayons 65, 66, 67) .....                                                 | 6 |
| 7.2.   | Chariots .....                                                                     | 6 |
| 7.3.   | Emballages réutilisables pour produits frais (rayons 68-79) .....                  | 6 |
| 7.4.   | Echange des emballages (palettes, chariots, emballages réutilisables) .....        | 6 |
| 8.     | Directives de livraison .....                                                      | 6 |
| 9.     | Lieux et horaires de livraison .....                                               | 7 |
| 10.    | Respect des délais de livraison .....                                              | 7 |
| 11.    | Contrôle des marchandises .....                                                    | 8 |
| 12.    | Conséquences en cas de non-conformité .....                                        | 8 |
| 12.1.  | Délai trop court entre la production et la DDM lors de la livraison .....          | 8 |
| 12.2.  | Non-respect des délais de livraison et des directives .....                        | 8 |
| 12.3.  | Retours de marchandise .....                                                       | 8 |
| 13.    | Lois et normes à appliquer .....                                                   | 9 |
| 13.1.  | Lois et ordonnances .....                                                          | 9 |
| 13.2.  | Normes .....                                                                       | 9 |

## **1. But et domaine d'application**

### **1.1. But**

Des processus efficaces et des déroulements impeccables nous tiennent particulièrement à cœur. Fiabilité, flexibilité et amélioration permanente, voilà des exigences que nous avons non seulement envers nous-mêmes, mais aussi envers nos fournisseurs. Un instrument important à cet égard dans le secteur Food, ce sont ces directives, dont le respect constitue la base d'une bonne collaboration.

### **1.2. Domaine d'application**

Les directives sont valables pour toute la chaîne logistique et ce, tant pour des livraisons aux centrales de distribution de Manor Food que pour des livraisons directes aux supermarchés Manor Food.

## **2. Communication / Interlocuteurs**

### **2.1. Portail Internet pour fournisseurs**

Les fournisseurs peuvent consulter les directives générales de Manor SA en allemand, français et en anglais sous [www.suppliers.manor.ch](http://www.suppliers.manor.ch) de sorte à garantir une collaboration optimale. Extrait du contenu:

- Administration: Directives de comptabilité/facturation et adresses des maisons
- Achat: Conditions générales d'achat, code de conduite, fiche technique des articles
- Logistique: Consignes d'emballage/expédition, flux marchandise, infos EDI, heures d'ouverture des quais d'arrivage
- Food: Informations sur les marques propres Bio Natur Plus (BNP), Local, Gran Delizia
- Nonfood: Exigences envers les produits, directives Manor

### **2.2. Interlocuteurs**

- Achat:
  - Service des achats, Manor SA Siège, Bâle: Tél. 061 686 11 11
- Centrales de distribution:
  - Centrale de distribution Food, Rickenbach: Tél. 062 289 54 54
- Transport:
  - Dép. Transports Suisse, Manor SA Siège, Bâle: Tél. 061 686 11 66

## **3. Exigences générales**

### **3.1. Livraisons triées pas commande**

- C'est le principe 1 commande – 1 livraison – 1 facture.
- Les commandes avec différents jours de livraison pour les supermarchés doivent être livrées sur des UT séparées et la date de livraison doit être visible clairement depuis l'extérieur.

## **3.2. Données de base des articles pertinentes pour la logistique**

### **3.2.1. Date de durabilité minimale (DDM) pour les produits stockés (rayons, 65, 66)**

- La DDM des articles livrés doit être clairement visible sur la marchandise.
- La DDM, ainsi que le nombre de jours entre la production et la DDM, doivent être transmis avec les informations de livraison.
- Au moment de la livraison, au maximum  $\frac{1}{3}$  de cette durée doit s'être écoulé. (Si on prend l'exemple d'une durée de 120 jours entre la production et la DDM, la livraison doit s'effectuer au plus tard 40 jours après la production.)
- Cf. également chapitre 11 „Conséquences en cas de non-conformité“.

### **3.2.2. Date de péremption des produits frais (rayons 68-79)**

Pour ce groupe de produits, le service des achats Manor établit un accord spécifique avec les fournisseurs.

### **3.2.3. Dimensions et poids des unités de vente (rayons 65, 66, 67)**

La dimension et le poids des unités de vente doivent être communiqués au service des achats Manor en même temps que les autres données de base des articles.

## **4. Documents d'accompagnement et étiquetage des marchandises**

### **4.1. Documents d'accompagnement des marchandises**

Chaque livraison doit être accompagnée d'un bulletin de livraison. Celui-ci doit comporter les informations suivantes:

- Adresse de l'expéditeur et du destinataire
- No. "Group" selon commande
- Numéro de commande Manor
- Date de livraison
- Positions de livraison avec
  - Désignation d'article
  - N° art. fournisseur
  - N° art. Manor
  - DDM
  - Quantité
- Nombre et type d'unités de transport

### **4.2. Etiquetage des marchandises dans le cas des fruits et légumes (rayon 74)**

Pour les fruits et légumes sans emballage standardisé, les informations suivantes doivent apparaître clairement sur chaque unité de transport (UT):

- Poids brut et poids net de l'UT
- Nombre de colis (cartons, caisses)

- Poids moyen par colis
- Provenance, producteur, désignation de l'article

### **4.3. EDI**

Si le fournisseur est intégré dans le système EDI Manor, les directives suivantes doivent impérativement être respectées pour toute livraison:

#### **4.3.1. DESADV**

- Le bulletin de livraison électronique (DESADV) doit être transmis au système Manor au plus tard 1 heure avant la livraison de la marchandise.
- Dans le flux marchandise Cross-Docking 1 (CD1), chaque unité de transport (UT) doit être identifiée avec un code SSCC unique.
- Le flux de marchandise physique (contenu de l'UT) et le flux de données (contenu de l'UT selon DESADV) doivent coïncider pour chaque UT.
- L'étiquette avec le code SSCC doit être établie conformément aux exigences d'étiquetage SSCC Manor.

## **5. Moyens de transport**

- Les moyens de transport des livraisons Food doivent tenir compte de la qualité et de la nature des denrées alimentaires.
- Il faut accorder une attention particulière aux exigences de température afin de garantir la chaîne du froid.
- En règle générale, les livraisons se font par camion.

## **6. Emballages**

### **6.1. Emballage des unités de vente**

- L'emballage doit protéger les unités de vente contre l'humidité, la casse et la saleté.
- Il doit pouvoir être empilé.
- Chaque emballage doit avoir un code électronique EAN lisible (GS1) et, selon le produit, comporter d'autres informations (par ex. marque, désignation du produit, quantité, date de péremption).
- Il doit correspondre aux normes légales (LDAI, OPla, OCel).
- Le poids d'une unité d'emballage ne doit pas dépasser 15 kg. Des exceptions courantes (par ex. sacs de farine) sont possibles après accord.

### **6.2. Emballages pour le transport**

- L'emballage doit être conçu de telle sorte que la marchandise puisse être transportée en toute sécurité.
- La marchandise doit être protégée contre la saleté et la détérioration.
- Il faut privilégier les emballages non polluants, voire les emballages réutilisables.
- Le contenu, la quantité et le code SSCC doivent être reconnaissables de l'extérieur. En ce qui concerne l'étiquetage, cf. également chapitre 4.2. et 4.3.

## **7. Porteur de charge / Unités de transport**

Les livraisons doivent se faire sur des palettes normalisées ou sur des chariots selon convention.

### **7.1. Palettes (rayons 65, 66, 67)**

- Seules les palettes EURO/EPAL et CHEP peuvent être utilisées. Les palettes à usage unique ne sont pas acceptées. Les frais de manutention pour repalettiser les marchandises seront facturés au fournisseur.
- Si des ½ ou des ¼ palettes sont utilisées, elles devront être regroupées sur une palette 1/1 (80x120 cm).
- Les cadres et les couvercles de palette éventuellement utilisés doivent également répondre aux normes EPAL.
- L'échange s'effectue selon les directives habituelles.
- Les palettes doivent être composées d'articles identiques. En cas de petites quantités, plusieurs palettes avec un article chacune peuvent être empilées.
- Les articles ne doivent pas dépasser sur le côté des palettes.
- Le poids maximal par palette est limité à max. 1'000 kg.
- La hauteur totale ne doit pas excéder 1'600 mm. Toute exception impérativement requiert un accord préalable écrit.
- Pour sécuriser la palette, on utilisera un film plastique ou une bande de cerclage.

### **7.2. Chariots**

Les livraisons sur chariots nécessitent un accord préalable.

### **7.3. Emballages réutilisables pour produits frais (rayons 68-79)**

Les emballages suivants sont autorisés:

- Pour les fruits et légumes:
  - Caisses G1, G2, IFCO
  - Grilles pour pommes de terre et pastèques
- Pour les produits laitiers:
  - Types d'emballage H1, H2 et H4
- La hauteur totale des unités de transport ne doit pas excéder 1'600 mm. Toute exception impérativement requiert un accord préalable écrit.

### **7.4. Echange des emballages (palettes, chariots, emballages réutilisables)**

- L'échange à la livraison s'effectue selon le critère „un pour un“.
- Les emballages défectueux ou très sales seront refusés. Les frais de remballage éventuels seront facturés au fournisseur.

## **8. Directives de livraison**

- Les bons de livraison doivent toujours être remis au bureau de réception des marchandises en même temps que la livraison.
- Le transporteur doit décharger la marchandise et la déposer à l'emplacement attribué.

- Le déchargement doit être effectué à la rampe prévue :
  - Rampe frigorifique pour les produits frais
  - Rampe normale pour les marchandises non réfrigérées
- Les marchandises réfrigérées et non réfrigérées doivent être déchargées séparément.
- Les produits à température contrôlée doivent immédiatement être transférés dans la zone froide afin de ne pas interrompre la chaîne du froid.
- Le site ne peut être quitté qu'après le contrôle du froid et la signature de tous les documents.
- Les données DESADV doivent être envoyées au plus tard une heure avant la livraison et être disponibles à l'arrivée.
- Les conducteurs doivent manipuler avec soin les véhicules et les équipements de l'entreprise.
- Les portes d'entrée sont équipées d'un système d'alarme – ne pas les laisser ouvertes ni les bloquer.
- Les palettes et étiquettes peuvent être contrôlées après déchargement ; les anomalies peuvent entraîner un refus de réception des marchandises.
- L'échange de palettes s'effectue 1:1.

## 9. Lieux et horaires de livraison

### Marchandises non réfrigérées

- Rampes : 19–23
- Horaires de livraison : 07h00–12h00 / 13h00–16h30

### Marchandises réfrigérées (plage de température : 3 °C)

- Rampes : 1–3
- Horaires de livraison : 08h00–12h00 / 13h00–18h00

### Produits frais (fruits & légumes)

- Rampes : 4–7
- Horaires de livraison : 08h00–12h00 / 13h00–18h00

### Livraisons par poste, DPD ou services de messagerie

- Signalement obligatoire à la réception des marchandises
- Le dépôt des colis sur les rampes n'est pas autorisé

## 10. Respect des délais de livraison

- Les dates et heures de livraison doivent impérativement être respectées.
- Les retards le jour même de la livraison doivent être annoncés par téléphone à la centrale de distribution concernée.
- En cas de retard de plus d'un jour, il faut en informer le service des achats et la centrale de distribution.
  - Flux Stock: Service des achats + [we.riv@manor.ch](mailto:we.riv@manor.ch)
  - Flux Cross-Docking: Service des achats + [fd-fg.riv@manor.ch](mailto:fd-fg.riv@manor.ch)
- Les livraisons partielles ne sont pas autorisées. En cas de livraison partielle, la marchandise sera retournée.
- Cf. également chapitre 11 „Conséquences en cas de non-conformité“.

## 11. Contrôle des marchandises

- À l'entrée des marchandises, Manor effectue des contrôles au niveau articles, quantité, qualité, datage et température.
- Par ailleurs, les unités de transport, les colis et les documents d'accompagnement peuvent également faire l'objet d'un contrôle afin d'en vérifier l'exactitude et l'exhaustivité.
- En cas d'anomalie constatée, Manor se réserve le droit de facturer les frais supplémentaires qui en résultent.
- Pour les vices cachés, il n'y a aucun délai de réclamation.

## 12. Conséquences en cas de non-conformité

### 12.1. Délai trop court entre la production et la DDM lors de la livraison

- La marchandise est refusée et retournée au fournisseur.
- Les surcoûts qui en résultent sont à charge du fournisseur. Une perte de chiffre d'affaires y relative pourra également être facturée au fournisseur.

### 12.2. Non-respect des délais de livraison et des directives

- Si les dates de livraison convenues ne sont pas respectées et qu'aucune information dans ce sens n'a été transmise à la centrale de distribution concernée, le fournisseur recevra un rappel.
- Il en va de même en cas de non-respect des directives.
- En cas de récidive, des pénalités seront débitées:

| Anomalie de livraison                                                      | Pénalité                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Absence, retard ou erreur de DESADV                                        | 50 CHF par DESADV                                                                                                                   |
| Absence d'information concernant une modification dans les données de base | 100 CHF par article                                                                                                                 |
| Produits livrés à date courte / Périmés                                    | Flux Stock: 500 CHF + Reprise de la marchandise (Note de crédit)<br>Flux Direct/Cross-Docking: 100 CHF par magasin + Note de crédit |
| Produits livrés ne faisant pas partie de l'assortiment Manor               | 200 CHF par article                                                                                                                 |
| Palette mélangée (Flux Stock): 1 palette=1 article                         | 200 CHF par palette                                                                                                                 |
| EAN non lisible ou absent / directives non respectées                      | 50 CHF par article                                                                                                                  |
| SSCC non lisible ou absent / directives non respectées                     | 50 CHF par colis                                                                                                                    |
| Livraison partielle et reliquat                                            | 200 CHF + Refus de la marchandise                                                                                                   |
| Non-respect de l'horaire de livraison                                      | 80 CH par heure de retard x Nb d'opérateur impacté                                                                                  |
| Retard de livraison (Date de livraison de la commande)                     | Cf. CGA (Point 6.4)                                                                                                                 |

### 12.3. Retours de marchandise

Les marchandises non conformes sont à reprendre dans un délai de 3 jours ouvrables après notification.

## **13. Lois et normes à appliquer**

### **13.1. Lois et ordonnances**

- Loi fédérale sur les denrées alimentaires et les objets usuels (LDAI)
- Ordonnance sur les matériaux et objets en matière plastique (OPla)
- Ordonnance sur les pellicules de cellulose régénérée (OCel)

### **13.2. Normes**

Manor accepte le matériel de transport et d'emballage correspondant aux normes nationales et internationales (normes ISO, Euro, DIN et SGL).

Nous vous remercions de votre soutien et de votre contribution à l'efficacité des processus au profit des supermarchés et restaurants Manor.