



MEILLEURES MARQUES  
BEST BRANDS

# GUIDE LOGISTIQUE

(Centres de distribution)

## Protocole de réception et d'entreposage des produits

Version 2  
16-07-2018

Règles et prérequis pour la livraison et l'entreposage  
des produits aux centres de distribution de Maître  
Saladier inc. et Meilleures Marques Ltée.

Le Guide logistique s'applique à tous les fournisseurs de Maître saladier inc. et Meilleures Marques Ltée (ci-après « St-Hubert ») livrant des produits aux centres de distribution d'Anjou situé au 9050, Impasse de l'invention, Anjou, Québec, Canada, H1J 3A7 et de Boisbriand situé au 1755, Boul. Lionel-Bertrand, Québec, Canada, J7H 1N8. Vous y trouverez les règles et conditions régissant l'acceptation des produits aux centres de distribution et le détail des frais qui seront déduits de tout montant payable par St-Hubert au fournisseur. Ces règles et conditions doivent en tout temps être respectées. Ce guide logistique pourra être modifié de temps à autre par St-Hubert.

La version électronique à jour se trouve à l'adresse suivante :  
[www.st-hubert.com/epicerie/guide](http://www.st-hubert.com/epicerie/guide)

## Table des matières

1. GÉNÉRALITÉS .....	3
1.1-Relations avec notre personnel.....	3
1.2-Accès à la cour .....	3
1.3-Horaires des opérations de réception .....	3
2. DISTRIBUTION DE NOUVEAUX PRODUITS.....	4
3. PRISE DE RENDEZ-VOUS .....	5
4. CUEILLETTE CHEZ LE FOURNISSEUR (si applicable).....	7
5. LIVRAISON DANS NOS CENTRES DE DISTRIBUTION .....	8
5.1-Procédures de déchargement.....	8
5.2- Documents à fournir à l'arrivée au centre de distribution .....	8
6. RÈGLES DE PALLETISATION.....	9
7. CONTRÔLE À LA RÉCEPTION.....	11
7.1-Pour les camions de produits congelés et réfrigérés.....	11
7.2-Caisses brisées (à la réception ou après).....	12
7.3-Durée de vie restante des produits .....	12
8. LA GESTION DES RETOURS FOURNISSEURS.....	13
9. ANALYSE DE LA PERFORMANCE .....	14
10. PROCESSUS DE CONTESTATION DES PÉNALITÉS APPLIQUÉES .....	14
11. ANNEXE .....	15
11.1-Exemple de plan de palettisation.....	15
11.2-Grille de Non-Conformité.....	16
11.3-Table des pénalités applicables en cas de non-conformité au Guide de logistique .....	17
11.4-Liste des contacts .....	19

## 1. GÉNÉRALITÉS

### *1.1-Relations avec notre personnel*

- Nous exigeons de notre personnel qu'il demeure courtois, poli et qu'il entretienne un climat propice au bon déroulement des opérations. Nous exigeons la même chose de nos fournisseurs ou de leurs représentants qui fréquentent nos centres de distribution.

### *1.2-Accès à la cour*

- La limite de vitesse dans la cour est de 15 km/h.

**ⓘ Les chauffeurs présentant un risque pour les autres usagers de la cour seront bannis.**

### *1.3-Horaires des opérations de réception*

- MEILLEURES MARQUES  
Anjou : 9050, Impasse de l'invention, Anjou, Québec, Canada, H1J 3A7  
La réception des produits s'effectue entre 6h30 et 21h00 du lundi au vendredi.

Fermé de **11h00 à 13h00**

- MAÎTRE SALADIER  
Boisbriand : 1755, Boul. Lionel-Bertrand, Québec, Canada, J7H 1N8  
La réception des produits s'effectue entre 6h00 et 21h00 du lundi au vendredi.

Fermé de **12h00 à 13h00**

## 2. DISTRIBUTION DE NOUVEAUX PRODUITS

- Dès que votre produit est accepté par St-Hubert, vous devez transmettre à votre acheteur (avec une cc. à l'adresse ci-après indiquée),  **votre plan de palettisation** . Toute modification de ce plan devra être transmise à St-Hubert de la même façon. À défaut, les frais ci-après indiqués seront applicables et, le cas échéant, déduits de tout montant payable par St-Hubert au fournisseur.
  - Anjou : [expeditionmm@st-hubert.com](mailto:expeditionmm@st-hubert.com)
  - Boisbriand : [expeditionms@st-hubert.com](mailto:expeditionms@st-hubert.com)
- Prendre note que nos standards de palettisation sont les suivants :
  - Maximum de 2000 livres par palette (incluant la palette de bois)
  - Hauteur maximale de 58 pouces

Si vos produits sont palettisés d'une façon qui diffère de nos standards, et que nous acceptons, vous devez vous assurer que cette exception figure dans votre contrat sous forme d'addendum.

<b>Frais applicable en cas de livraison sans qu'un plan de palettisation n'ait été transmis au préalable ou non-respect du plan soumis</b>	
<i>Frais d'administration</i>	100\$ / livraison
<i>Manipulation<sup>1</sup></i>	25\$ / palette

<sup>1</sup> Pour des raisons de santé et sécurité au travail, les produits peuvent être repalettisés que par les employés de nos centres de distribution. Donc, les chauffeurs ne sont pas autorisés à procéder aux manipulations de palettes dans nos locaux.

### 3. PRISE DE RENDEZ-VOUS

- La prise de rendez-vous se fait par courriel, à l'adresse courriel ci-après indiquée, au minimum 48 heures à l'avance du lundi au vendredi entre 8h30 et 17h00. (s'applique seulement si la commande a été placée avec un minimum de 48 heures)
  - Anjou : transportmm@st-hubert.com
  - Boisbriand : transportms@st-hubert.com
- Les rendez-vous sont donnés pour des numéros de bon de commande (PO) valides et pour les dates de livraisons planifiées par votre réapprovisionneur.
- Le numéro de bon de commande (PO) est un numéro à 10 chiffres (par ex. 4500012345)
- Vous recevrez par courriel une confirmation automatique de réception de votre demande de prise de rendez-vous.
- Suite à la prise en charge de votre demande de prise de rendez-vous, vous recevrez la confirmation de la date et l'heure de votre rendez-vous par courriel.

**① Dans le cas où vous vous présentez sans rendez-vous, si l'horaire le permet, le déchargement se fera selon la disponibilité du centre de distribution. Il est possible que le centre de distribution refuse votre livraison.**

**① Aucun rendez-vous ne sera donné si les informations suivantes ne sont pas transmises lors de la demande de prise de rendez-vous : la date et la plage horaire désirée, le nom du fournisseur, le ou les numéros d'un bon de commande valide (PO), le nombre de palettes et le nom du transporteur, si applicable.**

**① Dans le cas où le fournisseur est responsable du transport (selon l'entente contractuelle), il devra s'assurer que ce transporteur respecte ce guide logistique. Le fournisseur sera en tout cas imputable des agissements et du non-respect du protocole par le transporteur.**

20 avril 2018

En cas de non-respect des règles indiquées à la présente section, les frais ci-après indiqués seront applicables et, le cas échéant, déduits de tout montant payable par St-Hubert au fournisseur.

<b>Frais applicable pour le non-respect de la politique sur les rendez-vous</b>	
<i>Pas de rendez-vous 48 heures à l'avance</i>	500\$ / Bon de commande (PO)
<i>Retard (plus de 1 heure)</i>	100\$/heure excédentaire (max : 5 heures) <sup>2</sup> / Bon de commande (PO)
<i>No show</i>	500\$ / Bon de commande (PO)

**① Si le fournisseur ou le transporteur désigné désire modifier l'heure de rendez-vous, il pourra le faire uniquement dans un cas exceptionnel et après entente avec l'entrepôt.**

---

<sup>2</sup> La somme de 100\$ sera payable dès la 1<sup>ère</sup> minute de dépassement et non au prorata du nombre de minutes de dépassement.

**4. CUEILLETTE CHEZ LE FOURNISSEUR (si applicable)**

- Dans le cas où St-Hubert est responsable de la cueillette du produit (tel que défini dans le contrat), si requis, St-Hubert prendra rendez-vous avec le fournisseur
- Le fournisseur sera responsable du chargement des produits dans le camion de St-Hubert ou de son transporteur et devra avoir complété le chargement dans l'heure suivant l'arrivée du camion ou de l'heure du rendez-vous et ce, peu importe le nombre de palettes.
- Si le fournisseur applique le principe du «premier arrivé, premier servi», aucun rendez-vous ne sera pris au préalable. Toutefois, le fournisseur devra tout de même avoir complété le chargement des produits dans les camions de St-Hubert (ou de son transporteur) dans l'heure suivant l'arrivée du camion ou de l'heure du rendez-vous et ce, peu importe le nombre de palettes.

En cas de non-respect des règles indiquées à la présente section, les frais ci-après indiqués seront applicables et, le cas échéant, déduits de tout montant payable par St-Hubert au fournisseur.

<b>Frais applicable pour le non-respect de la politique de cueillette chez le fournisseur</b>	
<i>Chargement complété après un délai d'une heure (1 hre)</i>	100 \$ / heure excédentaire <sup>3</sup>
<i>Déplacement inutile</i>	500 \$ minimum <sup>4</sup>

<sup>3</sup> La somme sera payable dès la 1<sup>ère</sup> minute de dépassement et non au prorata du nombre de minutes.

<sup>4</sup> St-Hubert pourra appliquer une somme supérieur selon la localisation du fournisseur.

## 5. LIVRAISON DANS NOS CENTRES DE DISTRIBUTION

### 5.1-Procédures de déchargement

- Lors de l'arrivée au centre de distribution, le chauffeur devra se présenter à l'intérieur pour faire inscrire son heure d'arrivée et y apposer ses initiales. Une porte de déchargement lui sera attribuée dans un délai raisonnable suivant l'heure de votre rendez-vous.
- Si vous arrivez après l'heure de rendez-vous prévue ou sans rendez-vous, une porte de déchargement sera attribuée en fonction de la disponibilité de l'entrepôt.

**ⓘ Nous ne pouvons garantir la réception des produits après la fermeture de la réception.** Dans des cas d'exceptions vous devez contacter le centre distribution (voir contacts à la fin du document)

### 5.2- Documents à fournir à l'arrivée au centre de distribution

- Le bon de livraison doit **obligatoirement avoir les renseignements suivants** pour chaque bon de commande (PO) de St-Hubert:
  - les numéros de bons de commande (PO) livrés (par ex. : 4500012345);
  - NOTRE code de produit;
  - le total des caisses expédiées pour chaque produit;
  - si le produit comporte une date de fabrication ou de péremption, celle-ci doit apparaître sur le bon de livraison,
  - si le produit à un numéro de lot, celui-ci doit être indiqué sur le bon de livraison.

En cas de non-respect des règles indiquées à la présente section, la réception des produits pourraient être refusée et les frais ci-après indiqués seront applicables et, le cas échéant, déduits de tout montant payable par St-Hubert au fournisseur.

Frais applicable en cas de document d'expédition manquant ou incomplet	
Frais d'administration	100\$ / bon de commande (PO)



## 6. RÈGLES DE PALLETISATION

Il vous est demandé de prioriser :

- Un seul produit par palette
- Une seule date/lot par palette

**❗ Lorsque les volumes ne sont pas suffisants, les produits/lots/dates peuvent être regroupés sur une seule palette. Dans ce cas, nous demandons d'utiliser un regroupement par couches, séparées par des intercalaires ou des palettes afin de faciliter la réception des produits.**

**Des frais d'administration et de repalettisation pourraient être appliqués selon le cas.**

Les caisses et/ou palettes doivent être disposées de manière à permettre une manipulation adéquate aux centres de distribution et répondre aux critères suivants :

- Elles doivent pouvoir supporter un entreposage à la température appropriée selon la nature du produit sans présenter de déformation ou d'affaissement.
- Elles doivent pouvoir soutenir le poids des caisses situés sur les étages supérieurs de la palette.
- **Elles ne doivent présenter aucune déformation, aucun écrasement ou aucune souillure ni être endommagées de quelque façon que ce soit.**
- **La palette doit être correctement filmée jusqu'à la base pour éviter le glissement de la charge sur la palette et permettre une mise en place sans risque.**
- Palette inclinée : le fournisseur a pour responsabilité d'expédier des palettes sécuritaires et stables. L'inclinaison des produits sur une palette est un signe d'instabilité. Les palettes inclinées pourraient être refusées à la réception.
- La palettisation doit correspondre aux paramètres inclus dans le plan de palettisation fournis par le fournisseur lors de l'inscription du produit

**❗ Les palettes contenant des caisses et ou palettes ne correspondant pas à ces critères de base pourraient être refusées à la réception.**

**❗ Seules les palettes de type CHEP ou PECO sont acceptées. Un fournisseur peut changer de type de palette uniquement s'il en avise le centre de distribution concerné.**

**Dans le cas de Matières premières destinées à l'usage de l'usine de fabrication, nous pouvons accepter des palettes blanches en bois franc et en bon état**

20 avril 2018

Les frais ci-après indiqués seront applicables et, le cas échéant, déduits de tout montant payable par St-Hubert au fournisseur.

<b>Frais applicable pour les produits à palettiser</b>	
<i>Frais d'administration</i>	100\$ / livraison
<i>Manipulation<sup>5</sup></i>	25\$ / palette

---

5. Pour des raisons de santé et sécurité au travail, les produits peuvent être repalettisés que par les employés de nos centres de distribution. Donc, les chauffeurs ne sont pas autorisés à procéder aux manipulations de palettes dans nos locaux.

## 7. CONTRÔLE À LA RÉCEPTION

- Pour chaque livraison à nos centres de distribution, des inspections et contrôles systématiques sont effectués afin de s'assurer de la conformité du chargement et du camion. Les points suivants sont vérifiés lors de l'inspection du camion et des palettes :
- Absence de défaut majeur pouvant entraîner la contamination du produit;
- Absence de mauvaises odeurs;
- Absence de produits non alimentaires dans le camion (en particulier de produits chimiques);
- Absence de palettes sales ou en mauvais état;
- Etc.

**❗ La remorque jugée non-conforme pourrait être refusée à la réception pour des causes de santé et sécurité au travail ou de non-respect des normes HACCP. Des frais de *No show* seront appliqués.**

<i>Si voyage refusé</i>	<i>500\$ / bon de commande (PO)</i>
-------------------------	-------------------------------------

### **7.1-Pour les camions de produits congelés et réfrigérés**

- Tous les camions de livraison se présentant à nos entrepôts devront avoir un dispositif de suivi de la température.
- En cas de problèmes causés par une variation de température, le fournisseur doit fournir une « preuve de log » démontrant que la température à l'intérieur du camion a bien été maintenue selon les normes d'entreposage du produit durant le transport. (normalement à -18°C pour les produits surgelés et 4 degrés pour les produits frais)

**7.2-Caisnes brisées (à la réception ou après)**

- Lors de la réception, une inspection visuelle de la marchandise sera effectuée afin de valider l'état général des caisses sur chacune des palettes.
- Toutes caisses **accessibles** présentant un défaut, malformation, caisse brisée exposant ou non le produit fini, pourraient faire l'objet d'un refus à la réception et, dans ce cas, seront remises dans la remorque du fournisseur. La réception (incluant le paiement) se fera donc uniquement sur les quantités réceptionnées conformes. Si un transporteur externe est utilisé, il en incombe de la responsabilité du fournisseur de coordonner le retour de la marchandise refusée.
- Toutes caisses **non-accessibles ou visuellement non-identifiables (centre de la palette)** lors de la réception présentant un défaut, malformation, caisse brisée exposant ou non le produit fini, feront l'objet d'une non-conformité et devront passer par le processus de retour fournisseur (voir section 8).

Frais applicable pour les caisses brisées	
Frais d'administration	100\$/livraison
Manipulation <sup>6</sup>	25\$/ palette

**7.3-Durée de vie restante des produits**

- Si le produit a une durée de vie, une exigence minimale à la réception de 50 % de la durée de vie totale sera requise, à moins d'avis contraire via la lettre : **Exigence de durée de vie à la réception, celle-ci prévaudra**. St-Hubert se réserve le droit de refuser les produits ne répondant pas aux spécifications et n'ayant pas des dates de durée de vie conformes aux exigences. Dans le cas d'un refus, les frais ci-après indiqués seront applicables et, le cas échéant, déduits de tout montant payable par St-Hubert au fournisseur. Dans certains cas précis comme certaines matières premières destinées à la fabrication, St-Hubert pourra ne pas tenir compte de cette exigence

Frais applicable pour les spécifications de produit et date hors norme	
Frais d'administration	100\$ / livraison
Manipulation <sup>6</sup>	25\$/ palette

<sup>6</sup> Pour des raisons de santé et sécurité au travail, les produits peuvent être repalettisés que par les employés de nos centres de distribution. Donc, les chauffeurs ne sont pas autorisés à procéder aux manipulations de palettes dans nos locaux.

## 8. LA GESTION DES RETOURS FOURNISSEURS

Lorsqu'un produit doit vous être retourné, il est important de bien comprendre les informations suivantes :

- Aucun produit ne peut quitter notre entrepôt sans avoir au préalable obtenu un numéro de bon de commande (PO) de retour. Votre réapprovisionneur pourra vous renseigner à ce sujet.
- Une fois votre numéro de bon de commande (PO) de retour reçu, vous devrez prendre un rendez-vous pour la cueillette. La procédure pour la prise de rendez-vous demeure la même.
- Il est possible de coordonner la cueillette de vos retours avec une livraison pour réduire vos frais d'exploitation. (veuillez le mentionner lors de votre prise de rendez-vous)
- Vous avez cinq (5) jours ouvrables, à partir de l'émission du bon de commande de retour, pour effectuer la cueillette des produits retournés.  
  
**ⓘ Après ce délai de 5 jours, les produits non ramassés seront remis à un organisme à vocation sociale à but non lucratif ou seront détruites, selon le cas.**
- Le fournisseur assume tous les risques quant aux produits, incluant les risques de pertes, après l'expiration dudit délai de 5 jours.

## **9. ANALYSE DE LA PERFORMANCE**

Advenant des performances inadéquates ou des cas de récidives, une analyse de performance vous sera communiquée par l'entremise de notre acheteur. Les points analysés sont ceux figurant dans la : *Table des pénalités de livraison non conforme*. (voir Annexe 10.3)

## **10. PROCESSUS DE CONTESTATION DES PÉNALITÉS APPLIQUÉES**

Dans le cas où vous recevriez une pénalité, vous aurez un délai de 15 jours ouvrables à partir de la date de l'envoi de celle-ci pour la contester.

Pour ce faire, vous devez adresser cette contestation par courriel à votre réapprovisionneur attribué (soit celui qui vous a placé votre bon de commande)

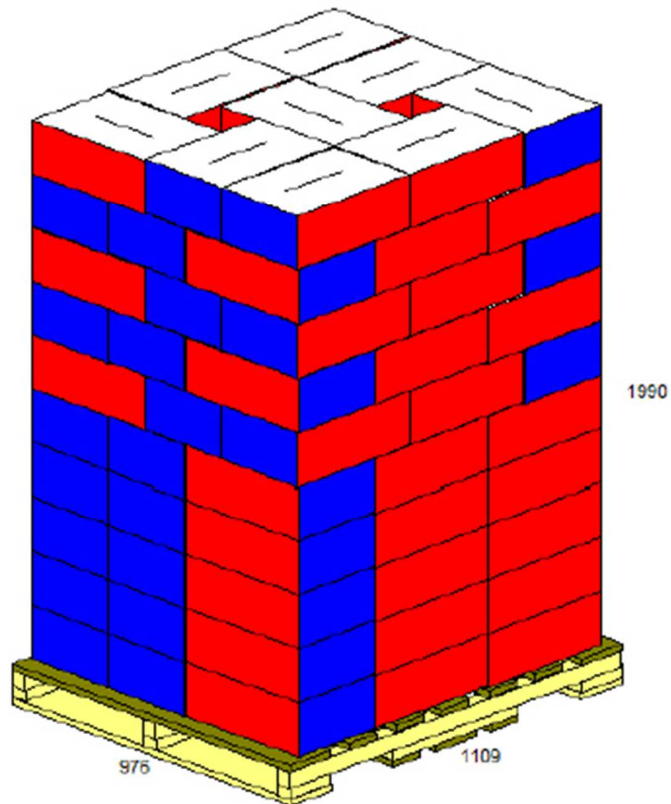
20 avril 2018

**11. ANNEXE****11.1-Exemple de plan de palettisation**

20 mars 2018

Nom produit	MAITRE SALADIER		
Code produit	401487		
Fichier	401487-rev 2 (2017-11-15)		
Solution N°	2 S		
Volume	84.1 m <sup>3</sup>	9	Caisse / Couches
Surface	84.5 m <sup>2</sup>	10	Couches / Chgt.
Palette	48X40	90	Caisse / Chgt.

	Longueur	Largeur	Hauteur	Net	Brut	Volume
Caisse int.	404.0	271.0	165.0 mm	4.3000	4.3000 Kg	18064 cm <sup>3</sup>
Caisse ext.	414.0	281.0	185.0 mm	4.3000	4.3000 Kg	21521 cm <sup>3</sup>
Product	1109.0	976.0	1850.0 mm	387.0000	387.0000 Kg	2.00 m <sup>3</sup>
Chgt.	1219.1	1016.0	1989.7 mm	387.0000	409.6800 Kg	2.46 m <sup>3</sup>







**11.3-Table des pénalités applicables en cas de non-conformité au Guide de logistique**

Type de non-conformité	Section du guide	Pénalité	Fréquence
<u>Plan de palettisation</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le fournisseur se présente pour une livraison sans avoir fourni au préalable un plan de palettisation à jour.</li> </ul>	2	100\$ 25\$	Par livraison Par palette à manipuler
<u>Prise de rendez-vous pour livraison aux centres de distribution du Groupe St-Hubert (livraison et retours) :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le fournisseur ou le transporteur du fournisseur omet de prendre rendez-vous au moins 48 heures avant la date requise de livraison inscrite sur le bon de commande.</li> </ul>	3	500 \$	Par bon de commande (PO)
<u>Retard sur l'heure de rendez-vous pour livraison aux centres de distribution du Groupe St-Hubert :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Livraison avec plus d'une (1) heure de retard</li> </ul>	3	100 \$ (max 500\$)	Par heure de retard au-delà du délai d'une (1) heure accordée / par bon de commande (PO)
<u>Le fournisseur ne se présente pas à son rendez-vous aux centres de distribution du Groupe St-Hubert :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>No show</li> </ul>	3	500\$	Par bon de commande (PO)
<u>Temps alloué au chargement lors de cueillette chez le fournisseur :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Peu importe le nombre de palettes à charger, nous accordons 1 heure.</li> <li>Déplacement inutile<sup>7</sup>.</li> </ul>	4 4	100 \$ 500 \$	Par heure <sup>8</sup> d'attente supplémentaire chez le fournisseur Par évènement

<sup>7</sup> Ajustable selon la localisation du fournisseur

<sup>8</sup> La somme sera payable dès la 1<sup>ère</sup> minute de dépassement et non au prorata du nombre de minutes.

20 avril 2018

<b><u>Documents d'expédition :</u></b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le fournisseur omet de fournir les documents d'expédition appropriés.</li> </ul>	5	100 \$	Par bon de commande (PO)
<b><u>Produit à palettiser :</u></b>			
Le fournisseur omet de :	6	100 \$	Par livraison
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre un seul produit par palette.</li> <li>Mettre une seule date/lot par palette.</li> <li>Fournir une palette qui ne présente pas de déformation ou d'affaissement.</li> <li>Fournir une palette qui est bien filmée.</li> <li>Fournir une palette qui correspond aux paramètres fournis lors de l'inscription de produit.</li> </ul>		25 \$	Par palette à manipuler
<b><u>Produit non-conforme :</u></b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Les livraisons ne sont pas conformes concernant la qualité, ou la sécurité.</li> </ul>	7	500 \$	Par bon de commande (PO)
<b><u>Caisses brisées :</u></b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Caisses brisées lors de la réception ou post livraison.</li> </ul>	7	100 \$	Par évènement
		25 \$	Par palette à manipuler
<b><u>Spécifications de produit et date hors norme :</u></b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Produit ne respectant pas les spécifications.</li> <li>Produits qui ne permettraient pas d'assurer à nos clients des produits ayant les meilleures dates de durée de vie possible.</li> </ul>	7	100 \$	Par évènement
		25 \$	Par palette à manipuler

**11.4-Liste des contacts**

Acheteurs	Voir votre contrat
Réapprovisionneur	Voir le bon de commande
Maître Saladier <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Entrepôt</li><li>▪ Transport</li></ul>	<a href="mailto:expeditionms@st-hubert.com">expeditionms@st-hubert.com</a> <a href="mailto:transportms@st-hubert.com">transportms@st-hubert.com</a>
Meilleures Marques <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Entrepôt</li><li>▪ Transport</li></ul>	<a href="mailto:expeditionmm@st-hubert.com">expeditionmm@st-hubert.com</a> <a href="mailto:transportmm@st-hubert.com">transportmm@st-hubert.com</a>