



# Supplier Guide

GUIDE PRINCIPAL



Guide du fournisseur Home Hardware Stores Limited



Table des matières :		Page
<b>GUIDE DU FOURNISSEUR.....</b>		<b>6</b>
<b>1</b>	<b>INTRODUCTION ET APERÇU .....</b>	<b>6</b>
1.1	MISSION ET OBJECTIFS.....	7
1.2	TRAVAILLER AVEC LE GUIDE DU FOURNISSEUR HOME HARDWARE STORES LIMITED .....	7
1.3	POLITIQUE D'ÉTHIQUE COMMERCIALE .....	8
1.4	CODE D'ÉTHIQUE COMMERCIALE À L'INTENTION DES FOURNISSEURS HOME .....	9
1.5	ALLIANCE INTERNATIONAL LLC.....	10
<b>2</b>	<b>INTRODUCTION DES FOURNISSEURS À HOME HARDWARE STORES LIMITED.....</b>	<b>11</b>
2.1	RENSEIGNEMENTS FINANCIERS – RAPPORTS DE CRÉDIT .....	11
2.2	PROFIL DU FOURNISSEUR .....	11
2.3	ENTENTE DE FOURNISSEUR.....	12
<b>3</b>	<b>PRÉSENTATION DE VOTRE PROGRAMME À HOME HARDWARE STORES LIMITED .....</b>	<b>14</b>
3.1	ASSORTIMENT D'ARTICLES.....	14
3.2	QUALITÉ DES ARTICLES .....	14
3.3	STRATÉGIE MARKETING.....	15
3.4	FOURNITURE DE DEVIS.....	15
3.4.1	ANALYSE DU PRIX DE DÉTAIL .....	15
3.5	GARANTIES DE PRIX ET PRÉAVIS DE MODIFICATIONS DE PRIX .....	16
<b>4</b>	<b>RENSEIGNEMENTS SUR LES CONVENTIONS COMMERCIALES .....</b>	<b>17</b>
<i>LES CONVENTIONS SUIVANTES SONT OBLIGATOIRES.....</i>		<i>17</i>
4.1	CERTIFICAT D'ASSURANCE (TOUS LES FOURNISSEURS) .....	17
4.2	ENTENTE DE FOURNISSEUR (TOUS LES FOURNISSEURS) .....	17
4.3	INTRODUCTION DE NOUVEAUX ARTICLES (TOUS LES FOURNISSEURS) .....	17
<b>5</b>	<b>EXIGENCES COMMERCIALES GÉNÉRALES.....</b>	<b>18</b>
5.1	ADRESSE COURRIEL GÉNÉRIQUE POUR LES QUESTIONS DE NON-CONFORMITÉ.....	18
5.2	ARTICLES.....	18
5.2.1	PROFIL D'ARTICLE ET IDENTIFICATIONS .....	18
5.2.1.1	EXIGENCES BILINGUES .....	18
5.2.1.2	EXIGENCES RELATIVES AU GTIN ET AU CODE À BARRES.....	18
5.2.1.3	RÈGLES DE MESURE ET DE POIDS DES EMBALLAGES .....	18
5.2.2	GUIDE DE STYLE POUR LES PAGES DE DÉTAILS DES PRODUITS .....	19



5.3	ARTICLES SUPPRIMÉS .....	19
5.4	ENVIRONNEMENT – SÉCURITÉ DES PRODUITS – INFORMATION SUR LA GÉRANCE .....	20
5.5	MODIFICATIONS APPORTÉES À L’ARTICLE OU À L’EMBALLAGE .....	21
5.6	PRIX DE L’ARTICLE.....	22
5.7	TEST DES ARTICLES.....	22
5.8	EMBALLAGE DES MARQUES PRIVÉES.....	22
5.9	ÉCHANTILLONS.....	22
5.10	SUBSTITUTIONS.....	23
5.11	MARCHANDISES DANGEREUSES – TMD – RPCCC .....	23
<b>6</b>	<b>EXIGENCES DE MISE EN ŒUVRE D’ÉCHANGE ÉLECTRONIQUE DE DONNÉES (EED) .....</b>	<b>24</b>
6.1	GESTION DES BONS DE COMMANDE.....	24
6.2	GUIDE DES PROCESSUS ACCEPTATION EN COURS DU FOURNISSEUR (ACF).....	25
6.2.1	DÉLAI DE COMMANDE .....	26
6.3	AVIS PRÉALABLE D’EXPÉDITION (APE) (EDI 856) .....	27
6.4	FACTURATION (EDI 810) .....	27
6.5	CONFIRMATION D’AFFILIATION DU MARCHAND .....	28
<b>7</b>	<b>NORMES D’EXPÉDITION ET DE MARQUAGE .....</b>	<b>29</b>
7.1	NORMES D’EMBALLAGE.....	29
7.1.1	EMBALLAGE DE CHAQUE ARTICLE OU EMBALLAGE D’ARTICLE COMMERCIAL DE CONSOMMATION (UTILISATEUR FINAL) ....	29
7.1.2	EXIGENCES D’EMBALLAGE BILINGUE .....	29
7.1.3	EXIGENCES RELATIVES AU GTIN ET AU CODE À BARRES.....	30
7.1.4	RÈGLES DE MESURE ET DE POIDS DES EMBALLAGES .....	30
7.1.5	QUALITÉ ET DURABILITÉ DE L’EMBALLAGE .....	30
7.2	ÉTIQUETTES ET MARQUAGE DES BOÎTES.....	30
7.2.1	INSTRUCTIONS DE MARQUAGE DES BOÎTES – FOURNISSEURS NON NORD-AMÉRICAINS SEULEMENT .....	31
7.2.1.1	CHARGEMENT DE CONTENEURS MARITIMES .....	32
7.2.2	ÉTIQUETAGE DES NUMÉROS DE COLIS (SSCC-18).....	33
7.2.2.1	EXEMPLES D’ÉTIQUETTES LOGISTIQUES GS1 (SSCC).....	34
7.3	EXIGENCES RELATIVES AUX PALETTES.....	36
7.4	INSTRUCTIONS D’EXPÉDITION ET D’ACHEMINEMENT .....	37
<b>8</b>	<b>POLITIQUES DE CONFORMITÉ DES FOURNISSEURS HHSL .....</b>	<b>38</b>
8.1	ACCEPTATION DES BONS DE COMMANDE .....	38
8.2	OBJECTIFS DE CONFORMITÉ DES EXPÉDITIONS À TEMPS .....	38
8.3	PRÉCISION DES AVIS PRÉALABLES D’EXPÉDITION ET CORRESPONDANCE DES FACTURES .....	39
8.4	CONFORMITÉ DU GTIN ET DU CODE À BARRES .....	39



8.4.1	EXIGENCES EN MATIÈRE DE CONFORMITÉ/GESTION .....	39
8.5	TABLEAU DES AMENDES COURANTES.....	40
8.6	PROCÉDURE DE CONTESTATION DE NON-CONFORMITÉ.....	40
<b>9</b>	<b>GLOSSAIRE DU GUIDE DU FOURNISSEUR.....</b>	<b>41</b>



## **DOCUMENTS DE SOUTIEN**

Les documents de soutien suivants du guide des fournisseurs sont des documents autonomes venant compléter ce guide.

- Lignes directrices de HHSL en matière de code à barres
- Lignes directrices de HHSL en matière de mesures et de poids
- Glossaire du guide du fournisseur HHSL

## **HISTORIQUE DES VERSIONS DU DOCUMENT**

<b>Version</b>	<b>Modifications apportées</b>	<b>Auteur</b>	<b>Autorisé par</b>	<b>Date</b>
V1.0	1 <sup>re</sup> version approuvée	Neil Schmidt	Terry Little	2 septembre 2014
V1.1	Mises à jour sur le marketing concernant HH Pro	Neil Schmidt	Jack Baillie	4 novembre 2014
V1.2	Modification de la taille du fichier	Neil Schmidt	Brian Anstett	5 février 2015
V 1.5	Révision annuelle	Terry Little	Terry Little	16 mai 2019
V 2.0	Révision annuelle	Marianne Thompson	Marianne Thompson	6 décembre 2021



## GUIDE DU FOURNISSEUR

### 1 Introduction et aperçu

Home Hardware est le plus grand détaillant de quincaillerie, de bois d'œuvre, de matériaux de construction, de meubles et de produits de rénovation domiciliaire appartenant à des marchands indépendants au Canada, avec près de 1 100 magasins dans tout le pays. Home Hardware, l'un des plus importants employeurs de la région de Waterloo, a été fondé en 1964 à St. Jacobs, en Ontario, et est une entreprise à 100 % détenue et exploitée par des Canadiens. Grâce à notre réseau, les marchands-proprétaires ont accès à un réseau de distribution inédit et des milliers de produits de marques reconnues ou de marque maison, ainsi qu'à des programmes de formation et de marketing complets.

En 2020, Home Hardware Stores Limited (HHSL) a été reconnue comme l'une des *Sociétés les mieux gérées au Canada* après avoir obtenu le statut de Membre du Club Platine pour une deuxième année consécutive. Home Hardware a également été reconnue comme l'une des *10 marques les plus fiables au Canada*, et comme l'un des *Meilleurs transporteurs employeurs* au Canada par RH Camionnage Canada.



## 1.1 Mission et objectifs

### **Home Hardware**

**Vision** – Être la marque la plus prisée et digne de confiance dans le domaine de la rénovation domiciliaire au Canada.

**Mission** – La mission de Home est de fournir une expérience de marque uniforme, qui se distingue par ses conseils pratiques, ses prix concurrentiels et ses produits de qualité, présentés de la manière dont nos clients le désirent et soutenus par une culture qui stimule la réussite de nos marchands.

Les relations avec nos fournisseurs sont essentielles à la réalisation de notre mission et nous apprécions le fait que de nombreux fournisseurs Home soient aussi dévoués que nous au succès de nos marchands Home.

Home Hardware est devenu l'un des détaillants les plus reconnus et les plus fiables au Canada parce que les consommateurs savent qu'ils peuvent compter sur les magasins pour fournir des produits de qualité ainsi que l'information et le service relatifs à ces produits. Il s'agit d'une combinaison imbattable qui garantit la satisfaction des clients et leur fidélité. Les fournisseurs savent que lorsque leurs produits sont placés dans les magasins Home, ils bénéficient du soutien d'un personnel des ventes connu pour ses conseils d'ami et sa connaissance des produits.

Cette promesse est tenue quotidiennement dans plus de 1 000 emplacements, approvisionnés par quatre centres régionaux de soutien aux marchands situés à des endroits stratégiques au Canada. Les quatre bannières de Home Hardware, Home Hardware, Centre de rénovation Home Hardware, Centre de rénovation Home et Home Furniture, permet de garantir nos clients qu'ils trouveront le qu'ils veulent, quand ils le veulent.

## 1.2 Travailler avec le Guide du fournisseur Home Hardware Stores Limited

Nous sommes heureux de vous présenter le **Guide du fournisseur Home Hardware Stores Limited**. Ce guide offre une source unique d'informations pour aider votre entreprise à fournir des produits et des services à Home Hardware. Ce guide principal et tous les documents de soutien qui l'accompagnent sont périodiquement mis à jour. Nous vous demandons d'accéder aux versions les plus récentes en consultant le lien « Guide du fournisseur » sur notre site Web d'entreprise. Vous pouvez accéder au guide en utilisant l'URL <http://www.homehardware.ca/fr/supplier-guide>, ou en allant au bas de la page d'accueil à l'adresse HomeHardware.ca/fr/ dans la section « À propos de nous », puis en cliquant sur le lien « Guide du fournisseur ».

En tant que fournisseur Home actuel ou potentiel, vous avez reçu un exemplaire du présent Guide du fournisseur, qui fournit des informations détaillées sur les conditions à remplir pour faire affaire avec HHSL. Veuillez examiner et partager les informations contenues dans chaque section de ce document avec les personnes appropriées de votre organisation. Si vous avez des questions concernant les informations présentées, veuillez communiquer avec votre gestionnaire des marchandises HHSL.

Tous les fournisseurs Home doivent consulter régulièrement ce guide pour s'assurer qu'ils disposent des dernières informations et qu'ils respectent nos politiques de conformité.



### 1.3 Politique d'éthique commerciale

HHSL s'engage à mener ses activités selon les normes les plus élevées possible. Nous attendons de nos fournisseurs le même engagement ainsi que le respect de nos politiques.

**Cadeaux et divertissements** – HHSL attend de son personnel qu'il agisse et prenne des décisions basées sur une évaluation impartiale et objective des faits, sans l'influence de cadeaux, de divertissements et de faveurs similaires qui pourraient nuire au jugement.

- ◆ Les cadeaux de valeur symbolique et les articles promotionnels de faible valeur identifiés au nom du fournisseur peuvent être acceptés.
- ◆ Les dons en argent, quelle que soit leur valeur, ne peuvent jamais être acceptés.
- ◆ Les repas offerts et payés par un fournisseur ou par un représentant du fournisseur doivent être d'une durée et d'une valeur raisonnables et en rapport avec l'activité professionnelle.
- ◆ Les déplacements de toute nature proposés par un fournisseur doivent être refusés, sauf dans le cas d'une visite de l'usine de fabrication d'un fournisseur, auquel cas ils doivent être approuvés par HHSL. Dans tous les cas, le partage des dépenses entre HHSL et le fournisseur doit être négocié avant le voyage afin d'éviter tout conflit d'intérêts ou toute préférence perçue en raison de ce voyage dans toute transaction commerciale en cours ou future.
- ◆ Tout cadeau ou forme de divertissement accepté doit être divulgué par le membre du personnel à son superviseur.
- ◆ Toutes les exceptions doivent être approuvées au préalable par le vice-président principal concerné.

**Échantillons** – Les membres du personnel de HHSL en position d'acheter des produits au nom de HHSL peuvent accepter des échantillons de produits à des fins de test et d'évaluation. Les échantillons ne doivent pas être acceptés comme un cadeau, et ils deviennent la propriété de HHSL.

**Sollicitation** – Les membres du personnel de HHSL ne sont pas autorisés à solliciter les fournisseurs Home pour des raisons personnelles. S'il y a une raison valable de le faire, comme la demande d'articles pour un événement parrainé par l'entreprise ou une collecte de fonds pour des organismes de bienfaisance, l'approbation sera accordée par HHSL.

**Conformité aux lois** – Tous les fournisseurs Home sont censés se conformer à toutes les lois et réglementations applicables dans la conduite de leurs affaires avec HHSL.

**Signalement des préoccupations éthiques à HHSL** – HHSL dispose d'une politique d'éthique commerciale et d'actes répréhensibles qui s'applique à tout le personnel, aux entrepreneurs et à toute personne exerçant des activités au nom de HHSL. Il s'agit également d'un mécanisme permettant à toutes les parties prenantes de Home (*marchands, fournisseurs et partenaires d'affaires, etc.*) de faire part de leurs préoccupations concernant la conduite des affaires. Si vous avez une préoccupation qui doit être portée à notre attention, nous vous demandons de la signaler à votre personne-ressource chez Home Hardware. Si cela n'est pas possible, veuillez communiquer avec le gestionnaire, Relations avec le personnel et Conformité, au 519 664-4792, ou par l'intermédiaire de notre ligne téléphonique Préoccupations éthiques et actes répréhensibles, au 1 866 462-5352.





## 1.4 Code d'éthique commerciale à l'intention des fournisseurs Home

**Normes éthiques** – HHSL, ses sociétés affiliées, ses divisions et ses filiales s'efforcent de mener leurs activités de manière responsable. Il est important de préserver notre engagement collectif en faveur des droits de la personne sur le lieu de travail et d'un environnement de travail sûr.

HHSL s'attend à ce que tous les fournisseurs Home se conforment à toutes les lois, règles et réglementations locales applicables en matière de fabrication et de distribution de marchandises ou de prestation de services. Tous les fournisseurs Home sont fortement encouragés à dépasser les lignes directrices de HHSL et à promouvoir l'amélioration continue de leurs activités.

Tous les fournisseurs Home doivent être en mesure de démontrer leur conformité à ces exigences à la demande de HHSL. HHSL se réserve le droit d'effectuer un audit des activités de tout fournisseur impliqué dans la fabrication et la distribution de marchandises ainsi que dans la prestation de services. HHSL s'attend à ce que toute modification de la société/usine ou du site de fabrication du fournisseur soit communiquée par écrit à HHSL.

Ces lignes directrices présentent les exigences minimales que tous les fournisseurs Home doivent respecter pour faire des affaires avec HHSL. Ces exigences font partie de toutes conventions commerciales nouvelles ou renouvelées avec HHSL.

HHSL ne permet pas l'utilisation du travail forcé, involontaire ou des enfants dans toute activité de HHSL ou dans toute activité d'un fournisseur de HHSL. Le fournisseur s'engage à ne pas recourir au travail forcé, involontaire ou des enfants dans le cadre de ses activités, et à n'acheter des matériaux et des composants qu'auprès d'entrepreneurs ou de sous-traitants qui s'engagent à faire de même.



## 1.5 Alliance International LLC

**Nous vous invitons à devenir un fournisseur Alliance.**

**C'est le meilleur moyen d'augmenter vos ventes et de consolider vos ventes auprès des membres de l'Alliance.**

Alliance International LLC, créée en 1993, est un groupe d'achat nord-américain qui réunit les achats de Do It Best Corp. aux États-Unis et ceux de Home Hardware Stores Limited au Canada. Le pouvoir d'achat de ces deux importantes entreprises génère des ventes au détail de plus de 14 milliards de dollars américains dans le secteur de la rénovation domiciliaire, par l'intermédiaire de plus de 5 300 magasins de détail au Canada, aux États-Unis et à l'étranger. L'Alliance est le troisième plus grand groupe d'achat de vente au détail de l'industrie et représente 8 % des 17 plus grands marchés de détail en rénovation domiciliaire au Canada et aux États-Unis.

Les membres de l'Alliance constituent une force puissante sur le marché pour de nombreuses raisons importantes.

- ◆ Les membres de l'Alliance distribuent et vendent efficacement plus de cent mille articles à près de 5 300 détaillants.
- ◆ L'industrie de la quincaillerie et des matériaux de construction reconnaît les membres de l'Alliance pour leurs faibles coûts de distribution. Ces faibles coûts de distribution permettent aux détaillants de rester concurrentiels.
- ◆ Les résultats financiers exceptionnels affichés par les membres de l'Alliance constituent une base solide pour la croissance.
- ◆ Les programmes de vente au détail développés pour les détaillants de produits de rénovation domiciliaire ont fait l'objet d'éloges dans le secteur et ont reçu le soutien indéfectible des détaillants et des fournisseurs. Les bannières de vente au détail Do-it Best, Do-it Center, Do-it Express, Home Hardware, Centre de rénovation Home, Centre de rénovation Home Hardware et Home Furniture jouissent d'une solide réputation auprès des consommateurs du Canada et des États-Unis.

Les équipes d'achat de l'Alliance sont chargées d'examiner et de négocier les propositions de convention. Les gestionnaires des marchandises des membres examinent toutes les propositions en tant qu'équipe d'achat de l'Alliance. L'équipe responsable de vos produits se réunira pour examiner votre proposition et la confirmera par écrit une fois un consensus établi.

L'objectif de l'entente de fournisseur de l'Alliance est double. Elle a pour but d'augmenter les ventes pour le fournisseur et de générer davantage de profits pour les membres de l'Alliance. Ces profits sont supérieurs à ceux qui existent déjà pour n'importe lequel des membres. La totalité de ces profits est reversée aux détaillants membres. L'Alliance ne conserve aucune partie des sommes versées par les fournisseurs.

Les questions concernant la transmission à l'Alliance d'une entente de fournisseur doivent être adressées à un gestionnaire des marchandises de Home ou de Do-it Best ou au directeur général de l'Alliance. Nous vous remercions à l'avance de l'intérêt que vous portez aux membres de l'Alliance.



## 2 Introduction des fournisseurs à Home Hardware Stores Limited

En tant que fournisseur potentiel de HHSL, vous aurez accès à un réseau de marchands Home dévoués dans tout le pays. La compréhension des informations contenues dans ce guide et l'établissement d'une relation avec votre gestionnaire des marchandises sont essentiels pour vous aider à démarrer. Faites vos devoirs, préparez-vous et vous aurez peut-être l'occasion de faire partie des fournisseurs sélectionnés de HHSL.

Une fois « intégré », vous êtes responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité de toutes les informations que vous fournissez à HHSL, ainsi que du respect des exigences énoncées dans le présent guide. Ces informations nous aident à déterminer la manière la plus efficace de commander vos produits et de les intégrer à notre système de manière sûre et efficace. Le non-respect de ces exigences retardera le traitement de vos paiements et peut entraîner des pénalités à l'encontre de votre entreprise.

### 2.1 Renseignements financiers – Rapports de crédit

Nos gestionnaires des marchandises demandent à tous les fournisseurs potentiels de leur transmettre un « rapport de crédit d'entreprise » émis par Equifax. L'examen de ces informations est un aspect important de l'acceptation de votre candidature en tant que fournisseur de HHSL.

Si vous avez besoin d'un « rapport de crédit d'entreprise » pour HHSL, consultez la déclaration suivante de notre vérificateur de la Compagnie :

*« Home Hardware Stores Limited est une société privée et ne partage donc pas ses états financiers avec ses fournisseurs. Pour obtenir des renseignements commerciaux précis ou un rapport de crédit d'entreprise à jour concernant HHSL, veuillez noter que nous transmettons ces informations à Dun and Bradstreet Canada. Vous pouvez communiquer avec eux en vous rendant à l'adresse <https://www.dnb.com/ca-fr/>. Nous pouvons vous fournir un document d'une page sur lequel figurent nos plus récentes informations de crédit, les coordonnées de nos personnes-ressources et des références. »*

### 2.2 Profil du fournisseur

Après avoir été accepté comme fournisseur de HHSL, vous recevrez un formulaire de profil de fournisseur nous permettant de commencer à recueillir des informations sur votre entreprise. Veuillez remplir ce profil en détail et le renvoyer à votre gestionnaire des marchandises avec toutes les informations demandées dans le profil. La soumission de ce formulaire ne constitue pas un contrat de société entre votre organisation et HHSL.

Tous les nouveaux fournisseurs sont tenus de remplir un profil de fournisseur. En même temps que la présentation de votre programme à HHSL, une révision des informations que vous incluez dans votre profil aura lieu afin de garantir que toutes les données sont complètes et à jour. Il est de votre responsabilité de tenir HHSL informé de tout changement survenant au sein de votre entreprise.



## 2.3 Entente de fournisseur

**Durée :** La présente entente demeurera en vigueur pendant un (1) an après la date d'entrée en vigueur (« durée initiale ») et, après la durée initiale, demeurera en vigueur jusqu'à ce qu'elle soit résiliée moyennant un préavis écrit d'au moins cent quatre-vingts (180) jours civils à l'autre partie, ou la survenance de l'un des événements suivants :

(i) Si l'autre partie viole une disposition de la présente entente à tout égard important et ne remédie pas à cette violation dans les soixante (60) jours suivant la notification écrite de cette violation (à moins que la violation ne puisse raisonnablement être corrigée dans ce délai, auquel cas un délai raisonnable sera accordé); ou

(ii) Si l'autre partie devient insolvable ou cherche à se protéger dans le cadre d'une faillite, d'une mise sous séquestre, d'un acte de fiducie, d'un arrangement avec les créanciers, d'un concordat de remise ou d'une procédure comparable, ou si une telle procédure est engagée contre l'autre partie (et non rejetée dans les 90 jours).

**Confidentialité :** Le fournisseur, par l'intermédiaire de ses représentants, s'engage à ne pas communiquer pendant la durée de la présente entente, ou à tout moment par la suite, toute information relative aux secrets, aux méthodes commerciales, aux secrets d'affaires, y compris les secrets commerciaux, aux informations commerciales et à la manière dont HHSL mène ses affaires à toute personne, société ou entité. Le fournisseur reconnaît et convient que le fournisseur a et recevra des informations confidentielles, y compris, mais sans s'y limiter, des données commerciales et confidentielles de HHSL qui comprennent des devis, des volumes des ventes, des prix, etc., et que les dommages-intérêts en argent ne sauront compenser adéquatement HHSL pour toute divulgation de toute information en violation de cette entente. Tout droit d'exécution équitable accordé à HHSL ne doit pas être considéré comme empêchant HHSL de demander des dommages monétaires réels ou tout autre recours au fournisseur et/ou à ses agents en cas de violation d'un tel engagement. Les informations confidentielles ne comprennent pas les informations qui, au moment de leur divulgation, sont généralement connues du public.

**Images :** Le fournisseur garantit qu'il est le détenteur de la propriété intellectuelle de tout matériel, image, contenu, œuvre d'art ou photo susceptibles d'être protégé par le droit d'auteur ou de toute marque déposée (« matériel ») soumis pour publication par HHSL, et qu'il accorde une licence non exclusive à HHSL pour publier, reproduire ou utiliser ce matériel. Il déclare avoir le droit légal et l'autorité pour accorder cette licence.

**Assurance :** Pendant la durée de la présente entente et pendant une période de trois (3) ans après la date de résiliation, le fournisseur souscrira et maintiendra en vigueur une assurance responsabilité civile commerciale (comprenant la responsabilité du fait des produits) dont la limite ne sera pas inférieure à 2 000 000 \$ par événement. Cette couverture d'assurance doit indiquer Home Hardware Stores Limited en tant qu'assuré supplémentaire et prévoir un préavis de trente jours (30) en cas d'annulation ou de changement important qui diminue la couverture. Le fournisseur s'engage en outre à faire remettre à HHSL par l'assureur du fournisseur un certificat d'assurance à jour dans lequel figure la couverture requise par la présente disposition. Les pièces justificatives de la couverture doivent être envoyées à l'adresse suivante : Home Hardware Stores Limited, Services des marchandises – 34, Henry Street, St. Jacobs, ON, N0B 2N0. Une photocopie/télécopie du certificat d'assurance valide doit être jointe. Un certificat à jour doit être fourni chaque année avant l'expiration du certificat actuel. La présente clause demeurera en vigueur après la résiliation ou l'expiration de la présente entente. La production du certificat d'assurance est une condition préalable à toute transaction commerciale.



**Indemnisation :** Le fournisseur accepte d'indemniser et de dégager HHSL de toute réclamation et dépense de toute nature liée de quelque manière que ce soit à l'entente ou aux biens et/ou services, y compris le matériel associé, l'étiquetage et l'emballage, et notamment la conformité aux lois et règlements, la propriété intellectuelle, les blessures, le décès et les dommages matériels, mais uniquement dans la mesure proportionnelle de la responsabilité du fournisseur et de ses fournisseurs. La présente clause demeurera en vigueur après la résiliation ou l'expiration de la présente entente. HHSL NE SERA TENU RESPONSABLE ENVERS LE FOURNISSEUR DE TOUT DOMMAGE ACCESSOIRE, INDIRECT, SPÉCIAL OU CONSÉCUTIF DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LA PERTE DE PROFITS ANTICIPÉS, OCCASIONNÉE PAR UNE VIOLATION DE TOUTE DISPOSITION DE CET ACCORD, MÊME SI ELLE A ÉTÉ INFORMÉE DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.

**Relations entre les parties.** La relation du fournisseur avec HHSL est celle d'un entrepreneur indépendant dans le cadre de la présente entente. En aucun cas HHSL ne sera considéré comme un employeur des membres de sa direction, des employés, des agents ou des sous-traitants du fournisseur. Le fournisseur a la responsabilité exclusive d'embaucher, de licencier, de superviser et de dicter le travail quotidien des membres de sa direction, de ses employés, de ses agents ou de ses sous-traitants, et il est le seul responsable du paiement des salaires et des avantages sociaux de ses employés. En aucun cas le fournisseur ou l'un de ses membres de la direction, employés, agents ou sous-traitants ne sera considéré, en vertu de la présente entente, comme ayant le statut d'employé ou le droit de participer à des régimes, des arrangements ou des distributions de HHSL.

**Choix de la loi applicable.** Les lois de la province de l'Ontario régiront et contrôleront la présente entente, son exécution, et tout litige découlant de la présente entente ou s'y rapportant.

**Force majeure.** Aucune partie ne sera considérée comme ayant violé la présente entente si l'exécution de ses obligations ou les tentatives de remédier à une violation ou de mettre fin à un défaut de paiement sont retardées ou empêchées en raison d'une calamité naturelle, d'un incendie, d'une catastrophe naturelle, d'une panne des systèmes d'alimentation électrique ou de tout autre acte ou condition échappant au contrôle raisonnable de la partie concernée (« cas de force majeure »), à condition que la partie ainsi affectée fasse des efforts commercialement raisonnables pour éviter ou éliminer les causes de sa non-exécution et poursuive l'exécution immédiatement après l'élimination de ces causes. Nonobstant la présente section, tout retard supérieur à soixante (60) jours civils autorise la partie dont l'exécution n'est pas affectée par le cas de force majeure en question à résilier la présente entente moyennant un préavis écrit d'au moins trente (30) jours civils à l'autre partie.

**Audit :** HHSL peut employer un vérificateur tiers pour examiner les déboursés et les déclarations des fournisseurs, y compris la vérification des conditions et des modalités de prix. Le fournisseur accepte de coopérer avec les demandes d'information de tout vérificateur tiers retenu par HHSL, de vérifier et de rectifier toute erreur ou omission relevée, y compris, mais sans s'y limiter, les paiements en double, les erreurs de prix, les paiements incorrects et les remises manquantes. Le fournisseur s'engage à conserver toute la documentation relative à l'entente de fournisseur pendant au moins trois (3) ans à des fins de vérification.

**Préavis de changement de prix :** Sous réserve de toute garantie de prix du fournisseur à HHSL, le fournisseur doit fournir un préavis écrit d'au moins 90 jours à HHSL de tout changement de prix, ainsi que des documents justifiant l'augmentation des coûts.

**Autres :** La présente entente ne peut être amendée, renoncée ou modifiée sans le consentement écrit de HHSL. Les dispositions de la présente entente sont réputées être solidaires et l'invalidité d'une disposition de la présente entente n'affectera pas la validité des autres dispositions de la présente entente. Le fait que l'une ou l'autre des parties ne fasse pas respecter les modalités ou conditions de la présente entente ne doit pas être interprété comme une renonciation à tout droit dont dispose l'une ou l'autre des parties. La présente entente est régie par les lois de la province de l'Ontario et doit être interprétée conformément aux lois de cette province. Aucune des parties ne peut disposer d'un droit quelconque en vertu de la présente entente ou la grever sans le consentement écrit préalable de l'autre partie.



### 3 Présentation de votre programme à Home Hardware Stores Limited

Les gestionnaires de marchandises de HHSL s'engagent à fournir des produits et des programmes de qualité qui assureront le succès et la croissance de nos marchands. Votre aide en fournissant les informations nécessaires sur le programme est essentielle pour nous permettre de prendre des décisions d'achat en temps opportun. Voici les éléments clés pour une présentation efficace de votre programme :

- ◆ Connaître nos marchands et leurs concurrents. Comprendre les besoins du canal des marchands indépendants.
- ◆ Déterminer comment votre produit ou votre programme aidera nos marchands à accroître les ventes et les profits dans votre catégorie de produits.
- ◆ Une stratégie de transition entre le produit actuellement stocké et votre produit est un facteur très important dans toute décision de changer de gamme de produits. Il peut être nécessaire de prévoir dans votre programme des dispositions qui faciliteront un changement de programme.
- ◆ **Avant que Home Hardware Stores Limited ne passe des commandes ou accepte des factures, votre entreprise doit nous faire parvenir un « Certificat d'assurance » dûment signé ([voir la section 4.1 Certificat d'assurance \[tous les fournisseurs\]](#)) et une « Entente de fournisseur » dûment signée ([voir la section 4.2 Entente de fournisseur \[tous les fournisseurs\]](#)).**

#### 3.1 Assortiment d'articles

- ◆ Décrivez votre philosophie de positionnement par rapport à celle de vos concurrents sur le marché (*c.-à-d., entrée, milieu ou haut de gamme*).
- ◆ Veuillez présenter toute possibilité de marketing innovant que vous pouvez offrir (*p. ex., nouvelles gammes de produits, améliorations de produits, PLV, initiatives de marchandisage*). Les niches concurrentielles sont le concept clé ici.

#### 3.2 Qualité des articles

- ◆ Décrivez en détail l'engagement de votre entreprise envers la qualité des produits ainsi que vos normes de performance.
- ◆ Décrivez les principaux tests ou indicateurs de performance utilisés dans vos tests de contrôle de la qualité.
- ◆ Si votre entreprise offre plus d'une gamme de produits, mettez en évidence les différents degrés de qualité et les spécifications.
- ◆ Expliquez vos initiatives en matière de contrôle de la qualité.
- ◆ En cas de problème de contrôle de la qualité, quelles procédures de planification d'urgence votre entreprise a-t-elle mises en place pour subvenir aux besoins en stocks de HHSL, à la fois dans les centres de soutien aux marchands et dans les magasins?



### 3.3 Stratégie marketing

Une stratégie marketing solide fait partie intégrante d'une relation à long terme et de la croissance mutuelle de nos organisations respectives.

- ◆ En tant que partenaire d'affaires de HHSL, comment proposez-vous que nous renforçons notre part de marché collective à court et à long terme?
- ◆ Quelle est la stratégie de votre entreprise pour aider HHSL à se démarquer de ses concurrents?

Votre stratégie doit être suffisamment détaillée pour nous donner une bonne compréhension de vos capacités et de votre orientation marketing.

### 3.4 Fourniture de devis

Nous vous demandons de fournir les devis de prix suivants lors de la présentation de votre programme :

- ◆ Coût avec fret prépayé à chacun de nos centres de soutien aux marchands situés à St. Jacobs en Ontario, à Debert en Nouvelle-Écosse et à Wetaskiwin en Alberta.
- ◆ Coût avec encaissement du fret.
- ◆ Remise pour cueillette (*étant donné que HHSL livre à ses marchands par l'intermédiaire de sa propre flotte de camions, il est dans l'intérêt mutuel des fournisseurs Home de permettre la cueillette*).
- ◆ Un programme complet de prix pour l'expédition directe (*le cas échéant*) doit également être proposé. Assurez-vous d'indiquer toute la gamme des niveaux d'achat avec expédition directe, car nos marchands ont un large éventail de volumes d'achat (*c.-à-d., des commandes de taille aux commandes de camion complet*).

#### 3.4.1 Analyse du prix de détail

Une étude des prix du marché de détail pour votre produit doit être présentée avec toutes les propositions et modifications de prix. L'étude sur les prix doit inclure les prix pour les chaînes à grande surface, pour les chaînes régionales et pour d'autres indépendants. L'étude sur les prix doit également indiquer quels articles sont sensibles ou non à l'évolution des prix.



### 3.5 Garanties de prix et préavis de modifications de prix

**Baisse de prix** – Si le fournisseur (*ou le fabricant*) propose une baisse de prix, ces changements entreront en vigueur immédiatement pour tout produit pour lequel un APE n’a pas été envoyé. Tous les bons de commande ouverts tiendront compte du nouveau prix inférieur. Le fournisseur doit facturer immédiatement le prix le plus bas pour tout bon de commande ouvert ou futur.

**Augmentation de prix** – HHS exige un **préavis de 90 jours** pour toute augmentation de prix, ainsi qu’une justification de l’augmentation, pour que celle-ci puisse être applicable. Le gestionnaire des marchandises de HHS décidera d’accepter ou de refuser l’augmentation. Entre-temps, le fournisseur doit continuer à facturer au prix initial, à moins d’entente contraire. Le gestionnaire des marchandises communiquera avec le fournisseur pour l’informer de sa décision :

- ◆ Si l’augmentation de prix est rejetée, le fournisseur doit continuer à facturer au prix initial.
- ◆ Si l’augmentation de prix est acceptée, les changements entreront en vigueur 90 jours après la date d’acceptation, ou à la date négociée.





## 4 Renseignements sur les conventions commerciales

Vous trouverez ci-dessous une liste des conventions commerciales auxquelles vous devrez adhérer, ainsi que d'autres opportunités commerciales auxquelles vous pouvez participer. Votre gestionnaire des marchandises de HHSL sera heureux d'en discuter avec vous.

### **LES CONVENTIONS SUIVANTES SONT OBLIGATOIRES**

#### 4.1 **Certificat d'assurance (*tous les fournisseurs*)**

Il est **obligatoire** que tous les fournisseurs soumettent un **certificat d'assurance** à HHSL chaque année. Nous achetons chaque année des produits et des services auprès de nombreuses entreprises et, afin de garantir la protection des intérêts financiers de l'organisation, notre politique exige que les entrepreneurs, les consultants, les prestataires de services et les fournisseurs faisant affaire avec HHSL souscrivent une assurance responsabilité civile et d'autres assurances, selon les besoins, dans des montants jugés adéquats par Home Hardware. Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec votre gestionnaire des marchandises HHSL.

#### 4.2 **Entente de fournisseur (*tous les fournisseurs*)**

Il est **obligatoire** que tous les fournisseurs soumettent une entente de fournisseur à Home Hardware Stores Limited. Ce formulaire vous sera fourni par votre gestionnaire des marchandises. Vous ne serez accepté en tant que fournisseur approuvé de HHSL que si cette entente est dûment remplie. Le formulaire doit être rempli et renvoyé au gestionnaire des marchandises. Le formulaire ne peut être modifié de quelque façon que ce soit. Si une entente de fournisseur dûment remplie n'est pas renvoyée au plus tard à la date de la première commande de produits par HHSL, l'entente de fournisseur est réputée acceptée par le fournisseur.

#### 4.3 **Introduction de nouveaux articles (*tous les fournisseurs*)**

Pour faciliter l'introduction de vos nouveaux articles auprès de nos marchands, votre gestionnaire des marchandises demandera une remise sur les commandes initiales de marchandises stockées dans nos centres de soutien aux marchands.



## 5 Exigences commerciales générales

Cette section de notre guide traite de plusieurs exigences commerciales pour faire des affaires avec Home Hardware Stores Limited. Veuillez lire attentivement chacune de ces exigences. Si vous avez des questions, veuillez en discuter avec votre gestionnaire des marchandises HHSL.

### 5.1 Adresse courriel générique pour les questions de non-conformité

Fournir une adresse électronique « générique » pour les questions de non-conformité. Nous suggérons que cette adresse électronique comprenne des personnes-ressources de votre service d'expédition, de votre bureau des commandes et de votre service financier.

### 5.2 Articles

Pour inscrire votre article auprès de Home Hardware Stores Limited, nous avons besoin d'informations détaillées sur cet article. Pour fournir ces informations et faire entrer votre article dans nos systèmes, un « profil d'article », rempli dans son intégralité, sera nécessaire.

#### 5.2.1 Profil d'article et identifications

Votre gestionnaire des marchandises vous transmettra un profil d'article en format Excel, accompagné d'une série d'instructions.

La plupart des exigences en matière d'information énumérées dans le profil sont explicites. Si vous souhaitez obtenir des explications plus détaillées sur des sujets comme l'identification des articles, veuillez vous reporter aux sections suivantes.

##### 5.2.1.1 Exigences bilingues

Home Hardware Stores Limited possède des magasins dans la province de Québec et dans d'autres régions où le français est la langue principale. Nous avons donc pour politique de fournir toutes les informations sur les articles en anglais et en français. Dans le profil de l'article, il est obligatoire de remplir les rubriques « Caractéristiques et avantages » et « Textes de marketing » dans les deux langues. Les « Caractéristiques et avantages » et les « Textes de marketing » seront confiés à un service de traduction professionnel si les versions anglaise et française ne sont pas fournies. Ces services seront facturés sur la base d'un recouvrement des coûts + 15 %. Pour connaître les autres exigences bilingues, veuillez vous référer à la [section 7.1.2 Exigences en matière d'emballage bilingue](#).

##### 5.2.1.2 Exigences relatives au GTIN et au code à barres

Veuillez consulter le document [Directives relatives aux codes à barres](#) pour obtenir plus de détails.

##### 5.2.1.3 Règles de mesure et de poids des emballages

Veuillez consulter le document [Directives relatives aux mesures et au poids](#) pour obtenir plus de détails.



## 5.2.2 Guide de style pour les pages de détails des produits

Lorsque vous mettez un article en vente auprès de Home Hardware Stores Limited, vous devez respecter tous les aspects de notre guide de style pour les pages de détails des produits. Ce guide comprend nos directives concernant les détails des produits, la présentation des produits, les spécifications des produits, les types de médias obligatoires et tous les types de médias recommandés.

<https://cdn-tp1.mozu.com/24871-m2/cms/files/f29d0b81-5811-452a-adc3-6eda6c44f507>

## 5.3 Articles supprimés

HSL a l'un des taux d'exécution des commandes les plus élevés de l'industrie et un article supprimé peut causer des problèmes de continuité et de niveau de service pour nos marchands. Il est extrêmement important que nos fournisseurs aient un approvisionnement régulier en produits et qu'ils maintiennent une position « en stock » dans nos centres de soutien aux marchands. Les fournisseurs doivent donner un **préavis d'au moins 120 jours** avant la suppression d'un produit. Ce préavis nous permettra de créer une transition adéquate vers un produit alternatif pour nos marchands. Les produits achetés dans les soixante (60) jours avant le préavis peuvent être retournés au fournisseur pour un crédit complet. Dans certaines circonstances, des fonds de réduction peuvent être discutés et convenus avec votre gestionnaire des marchandises.



## 5.4 Environnement – Sécurité des produits – Information sur la gérance

Le fournisseur devra, à ses frais, se conformer aux exigences en matière d'environnement, de sécurité des produits et de gérance raisonnablement spécifiées par Home Hardware Stores Limited ou exigées par la loi, les normes ou la politique de HHSL, y compris, sans s'y limiter, les exigences suivantes :

### **Sécurité des produits :**

- ◆ Fournir une fiche de données de sécurité à jour, en anglais et en français, et d'autres informations concernant les aspects de la marchandise liés à l'environnement ou à la santé et à la sécurité au travail, comme cela peut être spécifié par HHSL ou un agent indépendant autorisé contracté par HHSL (*avant l'envoi d'un bon de commande au fournisseur*) pour un produit chimique ou un autre produit nécessitant la même chose, ou un produit spécifié par HHSL et le renouvellement et la mise à jour de ces fiches de données de sécurité et autres informations comme l'exige une loi ou une norme, ou comme le demande HHSL, le tout sous une forme acceptable pour HHSL.
- ◆ Fournir un numéro de téléphone d'urgence 24 heures sur 24 et d'un numéro de téléphone d'urgence pendant les heures normales de travail, indiquant les heures d'ouverture et le fuseau horaire applicable.
- ◆ Fournir des instructions détaillées sur la manière dont les marchandises peuvent être détruites ou éliminées par HHSL ou les marchands Home, y compris des informations sur la manière dont toutes les lois et normes canadiennes relatives aux questions environnementales doivent être respectées dans le cadre de cette destruction ou élimination.
- ◆ Prévoir le retrait et/ou la disposition de toute marchandise (*ou toute partie de celle-ci*), dans la chaîne d'approvisionnement de HHSL ou au niveau du magasin, dont la vente n'est plus légale au Canada en vertu de toute loi ou norme.
- ◆ Enregistrement, étiquetage et conformité de tous les produits de pesticide auprès de l'autorité gouvernementale compétente, lorsque la loi l'exige.
- ◆ Assurer la conformité et l'enregistrement auprès de RNCAN (*Ressources naturelles Canada*) des produits réglementés en vertu du Règlement sur l'efficacité énergétique de 2012.
- ◆ Veiller à ce que des procédures de conformité soient établies pour le signalement des produits causant des dommages matériels ou corporels, comme l'exige Santé Canada.
- ◆ S'assurer que tous les produits sont étiquetés conformément au RPCCC (*Règlement sur les produits chimiques et contenants de consommation*) ou
- ◆ Les produits destinés/emballés pour un usage commercial doivent être conformes à la réglementation canadienne sur l'étiquetage du SIMDUT 2015.
- ◆ S'assurer que tous les produits sont conformes au Code national de prévention des incendies, selon les besoins.



### **Gérance/environnement**

- ◆ Élaboration et mise en œuvre, avec HHSL, de programmes de gérance des produits pour gérer le cycle de vie des marchandises et des emballages associés, de l'acquisition des matériaux à l'utilisation et à l'élimination finale des marchandises et des emballages associés, en tenant compte de leur impact sur HHSL, les marchands Home, le consommateur et l'environnement.
- ◆ S'il est confirmé que HHSL est le représentant inscrit pour les programmes applicables, alors AUCUN frais ne sera transmis avec les expéditions au centre de soutien aux marchands.
- ◆ **Frais de gestion environnementale (FGE)** : les frais payables au fournisseur doivent faire l'objet d'un poste détaillé distinct sur la facture d'expédition originale.
- ◆ En TOUTES circonstances, le fournisseur reste responsable de tous les coûts de gestion liés aux expéditions directes en magasin.
- ◆ Coopérer avec HHSL dans la mise en œuvre de programmes de gérance des produits et des emballages imposés par la loi ou les normes, ce qui peut inclure le financement de programmes de gérance, ou la modification des attributs des produits ou des emballages, afin de minimiser la gérance ou les impacts environnementaux.
- ◆ Fournir à HHSL ou à un agent indépendant contracté par HHSL les informations spécifiques sur les produits dont HHSL a besoin pour répondre aux exigences de déclaration de toute loi ou norme.
- ◆ Coopérer avec HHSL pour reformuler ou remballer des marchandises afin de se conformer aux programmes d'environnement, de santé et de sécurité ou de gérance exigés par HHSL ou par toute loi ou norme.
- ◆ S'inscrire et se conformer à tous les programmes de gérance requis lorsque le fournisseur est l'intendant obligé, fournir à HHSL les détails de la conformité de l'enregistrement.
- ◆ Informer immédiatement HHSL de toute modification de la conception ou de l'emballage du produit ou de tout changement susceptible d'avoir un impact sur l'obligation de gérance ou la conformité.

## **5.5 Modifications apportées à l'article ou à l'emballage**

Il est extrêmement important que HHSL reçoive les détails de la modification des articles, bien avant que l'expédition des articles modifiés ne soit effectuée. Cela inclut la modification du produit lui-même, ou d'autres détails tels que l'emballage, les dimensions ou le numéro d'article du fournisseur. Il incombe au fournisseur d'examiner ces modifications et d'attribuer les nouveaux CUP/GTIN de manière appropriée. Veuillez vous référer à la *section 3.5 Quand changer de GTIN* dans le document [Directives relatives aux codes à barres](#) pour obtenir plus de détails.

Selon l'importance de la modification, HHSL peut déterminer qu'un nouveau numéro d'article HH est nécessaire. Dans ce cas, votre gestionnaire des marchandises vous informera du nouveau numéro d'article HH.

HHSL exige un préavis de 60 jours pour tout changement de GTIN avant l'expédition. Si un produit reçu contient un code à barres qui n'est pas enregistré dans les systèmes HHSL en raison de la non-communication de ces données de code à barres, nos frais administratifs minimums pour rectifier ce problème sont de 250 \$



## 5.6 Prix de l'article

Les sujets relatifs aux prix des articles sont traités dans la [section 3 Présentation de votre programme à Home](#). Voir les rubriques suivantes pour plus de détails [section 3.4 Fourniture de devis](#), [section 3.4.1 Analyse du prix de détail](#), [section 3.5 Garanties de prix et préavis de modifications de prix](#). Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec votre gestionnaire des marchandises HHSL.

## 5.7 Test des articles

Votre gestionnaire des marchandises HHSL peut exiger que votre ou vos produits soient testés à des fins d'assurance qualité et de performance du produit. Si vous ne disposez pas déjà de résultats de tests, votre gestionnaire des marchandises peut vous demander de faire effectuer les tests requis. Si HHSL fait effectuer les tests en votre nom, vous devrez rembourser à HHSL tous les coûts associés aux tests.

Le fournisseur reconnaît et accepte que Home Hardware Stores Limited ait droit à un crédit pour tout produit défectueux acheté auprès du fournisseur. Le fournisseur accepte d'autoriser Home Hardware Stores Limited à déduire du paiement de chaque facture soumise par le fournisseur pour compenser les coûts des produits défectueux. Si l'indemnité pour produits défectueux ne couvre pas la totalité des coûts associés aux produits défectueux, Home Hardware Stores Limited aura le droit de déduire toute différence restante des futures factures du fournisseur ou de facturer directement le fournisseur, au choix de HHSL.

## 5.8 Emballage des marques privées

HHSL maintient des normes graphiques élevées pour les emballages des marques privées. Les normes de couleur et de conception, y compris l'utilisation des polices de caractères, le placement du texte, la taille et le placement du logo, le texte du produit, etc. doivent répondre à nos normes. En collaboration avec le gestionnaire des marchandises, tous les nouveaux travaux de conception d'emballages de marque privée doivent être exécutés ou supervisés par le service Marques privées de Home Hardware. Cela permettra de s'assurer que les marques privées sont exécutées de manière cohérente dans l'ensemble du magasin. Tous les coûts de développement des emballages de marque privée doivent être payés par le fournisseur. Les fournisseurs doivent informer leur gestionnaire des marchandises avant de réimprimer un emballage afin de s'assurer que la conception de l'emballage est actuelle et conforme à nos normes. Nous nous réservons le droit de refuser les envois non conformes à ces normes.

## 5.9 Échantillons

Les fournisseurs doivent fournir, sans frais, des échantillons de leurs produits à la demande de HHSL. Ces échantillons seront destinés à l'usage interne de HHSL, dans le cadre de ses catalogues, de ses publicités imprimées, de ses fichiers d'images et de ses présentoirs de points de vente.

Les échantillons doivent être authentiques, et la dimension de l'emballage de l'unité consommateur doit être identique à l'emballage réel du produit qui nous est envoyé. Les échantillons ne seront pas renvoyés au fournisseur.



## 5.10 Substitutions

HHSL n'accepte pas les produits de substitution à moins qu'ils n'aient été approuvés au préalable par le gestionnaire des marchandises. Dans certains cas, la substitution peut exiger un nouveau numéro d'article HH, ce qui nécessite de remplir le profil de nouvel article. Ce formulaire doit être rempli avant tout envoi à un centre de soutien aux marchands.

Si la marchandise figurant sur un bon de commande ne peut pas être expédiée dans son intégralité, le fournisseur doit contacter l'acheteur de HHSL au plus tard soixante-douze (72) heures après la réception du bon de commande par le fournisseur pour discuter des options. (*p. ex., quantités différées, substitutions*)

## 5.11 Marchandises dangereuses – TMD – RPCCC

Le fournisseur est responsable de l'identification, de la classification, de l'emballage, du marquage, de l'étiquetage et des formulaires pour les exigences de la Loi sur le transport des marchandises dangereuses (TMD) et les exigences du Règlement sur les produits chimiques et contenants de consommation (RPCCC), conformément aux réglementations gouvernementales nationales et internationales. Si la marchandise comprend des explosifs, des produits chimiques ou d'autres produits qui sont couverts par la [Loi sur le TMD](#) ou le [RPCCC](#), le fournisseur doit faire tout ce qui est nécessaire pour garantir le respect de ces règlements. Vous devez fournir à HHSL toutes les informations requises pour transporter les produits conformément à la réglementation sur les marchandises dangereuses/RPCCC au Canada avant que nous puissions expédier les produits à notre réseau de marchands. HHSL a le droit de refuser toute expédition de marchandises dangereuses/produits RPCCC si HHSL estime que le fournisseur n'a pas fait tout ce qui est raisonnable pour assurer la conformité avec la Loi sur le TMD et le RPCCC. L'interprétation et l'utilisation des règles peuvent varier selon les circonstances et le HHSL ne peut assumer la responsabilité de toute erreur, omission ou conséquence pouvant découler des informations obtenues dans les publications susmentionnées.

**Remarque :** *Si vous soumettez un nouveau produit qui est une marchandise dangereuse, en quantité limitée ou conforme au RPCCC, le profil de l'article comprend un onglet unique intitulé « Formulaire TMD – RPCCC » qui comprend un formulaire à remplir dans le cadre de la soumission de votre produit.*



## 6 Exigences de mise en œuvre d'échange électronique de données (EED)

L'échange électronique de données (EED) est l'échange d'ordinateur à ordinateur de données commerciales courantes entre partenaires commerciaux dans des formats de données standard. Pour la conformité en matière d'EED, HHSL exige les documents EED suivants :

- ◆ **Bon de commande (850)** – Uniquement pour les commandes des centres de soutien aux marchands. Requis pour les fournisseurs de stocks dans les centres de soutien aux marchands. Sortant aux fournisseurs.
- ◆ **Accusé de réception fonctionnel (997)** – Requis pour tous les documents 850 de HHSL 850, doit accuser réception de la transaction et du niveau de groupe dans les 24 heures suivant la réception.
- ◆ **Accusé de réception d'un bon de commande (855)** – Ce document signifie que vous, le fournisseur, acceptez les détails de la commande en ce qui concerne les conditions, la devise, la date d'expédition, les prix des articles, leur disponibilité et les quantités. Entrant des fournisseurs.
- ◆ **Avis préalable d'expédition (856)** – Aussi appelé APE. Ce document contient les détails du bordereau d'expédition de chaque envoi. Il s'agit de l'identification des articles et de la quantité expédiée pour chaque article. Il doit être envoyé dès que l'envoi quitte l'installation d'expédition du fournisseur. Requis pour les fournisseurs de stocks dans les centres de soutien aux marchands. Entrant des fournisseurs.
- ◆ **Facture (810)** – La facture EED est équivalente à vos factures papier en cours. Cela comprend toutes les expéditions aux centres de soutien aux marchands et directes en magasin faites à un emplacement HHSL. Requis pour les fournisseurs qui expédient directement en magasin et dans les centres de soutien aux marchands. Entrant des fournisseurs.

Tous les renseignements en matière d'EED sont disponibles à l'adresse : [www.commport.com/HomeHardwareEDI](http://www.commport.com/HomeHardwareEDI).

### 6.1 Gestion des bons de commande

Il s'agit d'une vue d'ensemble du cycle de vie d'un bon de commande (BC) à partir du moment où il est créé par HHSL puis envoyé au fournisseur pour être examiné et accepté, expédié et facturé.

Notre intention est de faire en sorte que tous les fournisseurs des centres de soutien aux marchands soient conformes en matière d'EED pour les bons de commande, les accusés de réception de BC, les APE et la facturation.

**REMARQUE :** Pour le moment, HHSL n'est pas en mesure d'envoyer via EED des BC créés par l'un de nos marchands. Celles-ci devront toujours être traitées manuellement par le bureau des commandes du fournisseur, mais une facture EED est requise pour toutes ces commandes.

#### Nouveaux fournisseurs :

En tant que nouveau fournisseur, vous pourriez ne pas être en mesure d'utiliser l'EED. Nous vous mettrons en relation avec Commport Communications International et leur portail Web. Ce portail Web vous permettra de recevoir des BC et d'envoyer des accusés de réception de BC, des APE et des factures via EED à HHSL. Commport vous fournira une connexion au portail Web et une formation sur le système. [www.commport.com/HomeHardwareEDI](http://www.commport.com/HomeHardwareEDI).

Si vous êtes déjà associé à un autre fournisseur d'EED basé sur le Web, vous pouvez continuer à recevoir vos BC créés et tous les autres documents requis via Commport jusqu'à ce que vos propres solutions EED aient été configurées et testées par notre équipe EED interne.





## 6.2 Guide des processus Acceptation en cours du fournisseur (ACF)

Accusé de réception, négociation et acceptation du bon de commande (BC)

- ◆ L'accusé de réception du BC (*modèle 855 de l'échange électronique des données [EED]*) est une transaction obligatoire.
- ◆ Le modèle EED 855 sert à plusieurs fins : le fournisseur accuse réception de la commande, accepte les conditions et les exigences énumérées ci-dessous et permet aux fournisseurs de commencer à négocier en utilisant la condition de rejet du BC du modèle 855.

### Processus de négociation du BC

Cette section décrit le processus de négociation et les responsabilités du fournisseur et de Home Hardware. Le fournisseur doit reconnaître qu'il a examiné le BC et qu'il en accepte les conditions comme suit :

- ◆ Le BC peut être expédié avant la date d'expédition demandée. Cela signifie que la totalité de la commande sera en transit au plus tard à cette date. Tout envoi envoyé avec plus de sept (7) jours civils d'avance sera soumis à des frais de non-conformité. Les modalités de transport devront être planifiées AVANT cette date pour toutes les commandes prépayées et collectées.
- ◆ Les modifications apportées aux dates d'expédition demandées après l'acceptation du BC sont soumises à des frais administratifs. Voir la section 8.2 Objectifs en matière de conformité des livraisons à temps pour plus de détails. Il incombe au fournisseur d'être conscient des perturbations de la chaîne d'approvisionnement au niveau interne et mondial et de planifier en conséquence, dans la mesure du possible.
- ◆ Chaque article et chaque quantité commandés sont disponibles dans leur intégralité pour être expédiés à la date d'expédition demandée. \*\* Voir la remarque ci-dessus.
- ◆ Chaque article correspondra au CUP, au modèle et/ou au numéro du fabricant.
- ◆ Le coût unitaire de chaque article est exact.
  - Les articles des offres spéciales pour les événements promotionnels auront un coût promotionnel ajusté et le BC contiendra un suffixe PB, PR ou LL. Les commentaires du BC contiendront le numéro d'événement associé à l'offre promotionnelle. \*\*\**Voir la remarque ci-dessus.*
  - Les articles achetés dans le cadre de notre programme du Marché auront un BC avec un suffixe MK, FM ou SM. Des commentaires seront affichés sur le BC indiquant que le BC est une commande du Marché (avant-Marché ou après-Marché). \*\* *Voir la remarque ci-dessus.*
  - Les offres spéciales et les modalités de paiement qui ne sont pas liées aux activités promotionnelles ou du Marché seront notées dans les commentaires du BC pour le fournisseur.
- ◆ Modalités de paiement du BC
  - Reprendra les termes réguliers basés sur notre entente de fournisseur.
  - Toute modification des modalités de paiement reflétera soit le marché, soit les activités promotionnelles ou spéciales, comme convenu entre le fournisseur et Home Hardware, et sera affichée en utilisant le suffixe approprié et les commentaires du BC, comme indiqué ci-dessus pour les offres spéciales ou le Marché.



Lorsqu'un article ne peut pas répondre à l'un des critères ci-dessus, le fournisseur est tenu de faire passer le BC à un processus de négociation en utilisant le statut Rejeté et en incluant des commentaires.

- ◆ La réponse d'un fournisseur doit être transmise dans les six (6) jours civils à compter de la date de transmission d'un nouveau BC. Il peut s'agir d'une acceptation ou d'un rejet de BC.
  - Acceptation du BC envoyée via EED 855, ce qui signifie que toutes les conditions ci-dessus peuvent être remplies.
  - Un rejet de BC ne peut être émis que si les exigences du BC ne sont pas respectées. S'il y a des divergences, le fournisseur peut rejeter le BC en émettant un rejet EED 855. Les détails et les commentaires sur les raisons du rejet du BC doivent également être envoyés avec l'EED 855. Cela sera alors considéré comme une négociation de BC entre l'émetteur du BC et le fournisseur. Le BC ne peut être rejeté ou faire l'objet de négociations pendant plus de sept (7) jours civils.

*\*\* S'il y a des articles qui ne peuvent pas respecter la date d'expédition demandée et qui nécessitent la création d'un nouveau BC spécifiquement pour ces articles, Home Hardware considérera que tous les minimums du fournisseur ont été respectés avec le bon de commande initial.*

*\*\*\* S'il y a des divergences en raison du prix, le fournisseur doit s'assurer que le prix de l'offre spéciale n'est pas applicable (comme indiqué ci-dessus) avant de rejeter un BC. Il incombe au fournisseur de veiller à ce que TOUS les services de son entreprise soient informés des prix spéciaux et des modalités de paiement.*

- ◆ Une fois que la négociation du BC entre le fournisseur et l'émetteur du BC est terminée, le fournisseur doit fournir une acceptation EED 855.
  - Le formulaire 855 constituera la confirmation que le fournisseur peut répondre aux exigences du BC et que le fournisseur sera tenu responsable des expéditions complètes, exactes et à temps du BC.
  - Toutes les commandes devront alors faire l'objet d'un avis préalable d'expédition (APE) soumis au moment où la commande a quitté les installations du fournisseur. Voir les remarques [à la section 6.3 Avis préalable d'expédition \(APE\) \(EDI 856\)](#).

Le fait de ne pas fournir une acceptation de BC 855 ou de ne pas satisfaire aux exigences du BC fera l'objet d'une soumission de non-conformité et risque de donner lieu à une facturation de non-conformité au fournisseur.

Tout ajustement de BC, retard ou changement d'article APRÈS la réception d'une acceptation 855 fera l'objet d'un examen de non-conformité et de frais éventuels.

## 6.2.1 Délai de commande

Il incombe au fournisseur d'informer l'émetteur d'un bon de commande de tout changement prévu dans le délai d'exécution de la commande. Les changements imprévus dans les délais d'exécution de la commande entraînent des problèmes de service dans nos centres de soutien aux marchands. En étant informés à l'avance des retards d'expédition, nous serons en mesure d'ajuster nos prévisions avec précision. Voir également la [section 6.2 Guide des processus Acceptation en cours du fournisseur \(ACF\)](#).



### 6.3 Avis préalable d'expédition (APE) (EDI 856)

- ◆ L'objectif principal de l'APE est de fournir à HHSL une copie électronique du connaissance ou du bordereau d'expédition du fournisseur afin que nous puissions recevoir vos envois de manière aussi efficace et précise que possible.
- ◆ L'APE doit être créé et envoyé dans l'heure où la commande quitte votre établissement, afin que tous les APE arrivent avant que la commande ne soit réceptionnée à l'établissement concerné. Cela permet à Home Hardware d'être aussi bien préparé que possible lorsque votre produit arrive dans nos centres de soutien aux marchands. **Il ne doit pas être envoyé avant que l'envoi ne quitte votre établissement.**
- ◆ Chaque APE doit être représenté par un numéro d'APE unique pour chaque envoi. Il est possible de combiner plusieurs bons de commande dans un seul APE ou envoi.
- ◆ Le ou les numéros d'APE doivent être clairement indiqués sur le connaissance ou les bordereaux d'expédition.
- ◆ Les plaques d'identification (PI) ou les numéros de colis (NC) doivent être joints à l'envoi, conformément à [la section 7.2.2 Étiquetage des numéros de colis \(SSCC-18\)](#).

### 6.4 Facturation (EDI 810)

Pour nous aider à traiter vos factures pour le paiement, veuillez respecter les directives suivantes : Pour **toutes** les factures, veuillez inscrire les informations de la section « **FACTURER À** » comme suit :

ALLIANCE INTERNATIONAL LLC  
(Home Hardware Stores Limited)  
34 Henry Street West  
St. Jacobs (Ontario) NOB 2N0

Pour les factures de **livraison directement en magasin**, veuillez inscrire les informations de la section « **DESTINATAIRE** » comme suit :

Nom du marchand  
Adresse du marchand  
No de magasin du marchand #####- #

Pour les **factures transmises aux centres de soutien aux marchands**, veuillez inscrire les informations de la section « **DESTINATAIRE** » comme suit : (*Pour les factures transmises aux centres de soutien aux marchands destinées à un magasin de marchand, assurez-vous que le numéro de magasin de marchand est inclus dans le corps de la facture et non dans l'adresse « Destinataire »*)

Home Hardware Stores Limited  
Emplacement du centre de soutien aux marchands  
(*St. Jacobs, Ont., Elmira, Ont., Debert, N.-É. ou Wetaskiwin, Alb.*)



Veillez prendre note des renseignements supplémentaires suivants :

- ◆ Alliance International LLC est la branche d'achat de Home Hardware Stores Limited.
- ◆ Pour garantir un traitement adéquat des factures, le numéro du bon de commande doit figurer sur toutes les factures.
- ◆ Veuillez noter que si le nom de notre société, Alliance International LLC, n'apparaît pas comme la partie « Facturer à », nous ne serons pas tenus responsables du paiement.

Tous les renseignements sur l'EED de facturation 810 sont disponibles à l'adresse : [www.commport.com/HomeHardwareEDI](http://www.commport.com/HomeHardwareEDI).

## 6.5 Confirmation d'affiliation du marchand

Lorsque vous recevez un premier BD directement d'un marchand, pour lequel la facture sera au nom d'Alliance International LLC à St. Jacobs, vous pouvez contacter le Service des comptes client ([accountsreceivable@homehardware.ca](mailto:accountsreceivable@homehardware.ca)) du centre de soutien aux marchands de St. Jacobs pour vérifier l'affiliation du marchand avec nous.



## 7 Normes d'expédition et de marquage

HHSL a développé des normes de marquage, d'emballage et d'expédition pour aider à améliorer l'efficacité sur nos quais de réception. Ce faisant, nous demandons à chaque fournisseur respectif d'examiner les normes suivantes et de commencer immédiatement le processus de mise en conformité.

### 7.1 Normes d'emballage

Notre objectif est de veiller à ce que les produits soient acheminés de vos installations aux magasins de nos marchands dans les meilleures conditions possibles, grâce à une manutention sûre et efficace. Nous voulons nous assurer que l'emballage du consommateur est protégé pendant les différentes étapes de cheminement du produit. Au Canada, les normes d'emballage et d'étiquetage sont régies à la fois par la législation fédérale et provinciale, et il faut donc s'assurer de la conformité à ces deux paliers.

#### 7.1.1 Emballage de chaque article ou emballage d'article commercial de consommation (*utilisateur final*)

Le « chaque » décrit l'unité de mesure la plus basse du consommateur qui porte un code à barres CUP/EAN. Dans la plupart des cas, il s'agit de l'unité vendue au consommateur, communément appelée « article commercial de consommation (*utilisateur final*) ». Les exigences relatives à l'emballage des unités de vente sont les suivantes :

- ◆ Tous les emballages d'article commercial de consommation (*utilisateur final*) doivent présenter un GTIN/code à barres scannable de type CUP ou EAN. Pour plus d'informations sur ces types de codes à barres, veuillez vous référer à la [section 1.3 Types de codes à barres](#) dans le document [Directives relatives aux codes à barres](#).
- ◆ Vous trouverez des informations sur l'emballage des marques privées à la [section 5.8 Emballage des marques privées](#).
- ◆ La quantité de boîtes pour chaque article sera indiquée sur nos bons de commande. La confirmation du nombre d'unités par boîte est requise. Une divergence par rapport à la quantité de boîtes ne peut être modifiée sans l'approbation de l'émetteur du BC.
- ◆ Veuillez discuter de tout changement d'emballage avec votre gestionnaire des marchandises, etc. avant que le produit ne soit expédié à HHSL.

#### 7.1.2 Exigences d'emballage bilingue

- ◆ Tous les emballages des unités de consommation, qu'elles fassent partie du programme de marques privées HH ou de votre propre marque, doivent être bilingues (*anglais et français*) et conformes à la Charte de la langue française du Québec.
- ◆ Le français doit figurer au moins aussi visiblement que toute autre langue sur les produits, leurs récipients et emballages, ainsi que sur les documents ou objets fournis avec eux, y compris les instructions et les garanties.
- ◆ Vous êtes responsable des éventuelles amendes encourues par HHSL pour non-respect de la Charte de la langue française.



### 7.1.3 Exigences relatives au GTIN et au code à barres

Veuillez consulter le document [Directives relatives aux codes à barres](#) pour obtenir plus de détails.

### 7.1.4 Règles de mesure et de poids des emballages

Veuillez consulter le document [Directives relatives aux mesures et au poids](#) pour obtenir plus de détails.

### 7.1.5 Qualité et durabilité de l'emballage

Tous les emballages des unités de vente au détail et des boîtes doivent répondre à des normes minimales de qualité et de respect de l'environnement. Il vous incombe de fournir des informations sur l'emballage qui soient conformes aux normes de la CSSA. Voici quelques points à garder à l'esprit :

L'emballage du produit doit être :

- ◆ Efficace – protège les marchandises tout en réduisant l'emballage
- ◆ Recyclable – augmentation de la recyclabilité des emballages et du contenu recyclé
- ◆ Durable – matériaux responsables, utilisation efficace des ressources

L'emballage de transport doit tenir compte des éléments suivants :

- ◆ Impact environnemental – minimiser l'espace nécessaire
- ◆ Utilisation du volume – réduit l'emballage des produits et l'espace requis

## 7.2 Étiquettes et marquage des boîtes

Un étiquetage adéquat tout au long de la chaîne d'approvisionnement est source de gains d'efficacité tant pour le fournisseur que pour Home Hardware Stores Limited (HHSL). L'étiquetage adéquat de toutes les boîtes, et une logistique adéquate en matière d'étiquettes, sont essentiels à cette efficacité. L'étiquette et le marquage de la boîte permettent de suivre le produit lorsque la boîte n'est pas associée à une palette. Le GS1-128, ou Étiquetage des numéros de colis (SSCC), permet d'identifier et de suivre les articles tout au long de la chaîne d'approvisionnement, qu'ils soient sur une palette, dans une boîte seule ou dans une boîte mixte remballée. L'étiquette SSCC ou la plaque d'immatriculation appropriée facilite l'acheminement efficace des marchandises entre le fournisseur et HHSL.



## 7.2.1 Instructions de marquage des boîtes – Fournisseurs non nord-américains seulement

REMARQUE : Les marquages de boîte suivants **s'ajoutent** à l'étiquetage SSCC requis, tel que décrit ici : [section 7.2.2 Étiquetage des numéros de colis \(SSCC-18\)](#).

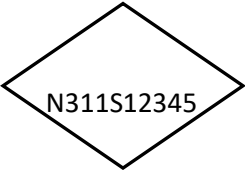

### Le champ suivant doit être affiché à l'intérieur d'une marque en losange

Bon de commande no : (REMARQUE : Le « S », « D » ou « W » dans le numéro du bon de commande indique l'entrepôt de destination; « S » étant *St. Jacobs*, « D » étant *Debert* et « W » étant *Wetaskiwin*).

### Un minimum des champs suivants doit être affiché en dehors de la marque en losange.

- ◆ N° D'ARTICLE HH :
- ◆ DESCRIPTION D'ARTICLE :
- ◆ N° DE MODÈLE DE FOURNISSEUR :
- ◆ QUANTITÉ PAR BOÎTE : /UNITÉ DE MESURE :
- ◆ NOMBRE DE BOÎTES EN COMMANDE : (*Lorsqu'un envoi pour un seul bon de commande contient plus d'une boîte, chaque boîte doit être numérotée individuellement. Si cet envoi comprend trois boîtes, par exemple, les boîtes seront marquées ainsi : 1 de 3, 2 de 3 et 3 de 3.*)
- ◆ CODE À BARRES GTIN DE LA BOÎTE : *Toutes les boîtes doivent être identifiées par un GTIN/code à barres, et notre symbologie préférée est ITF-14. Les symbolologies CUP/EAN ou GS1-128 sont également acceptables à ce niveau, mais ne sont pas préférées. Le code à barres CUP du détaillant ne doit pas figurer sur la boîte, sauf si la boîte est également l'emballage de l'unité de vente au détail individuelle.*

Voici un exemple de marquage qui doit figurer sur le côté de chaque boîte. Veuillez indiquer le numéro de BC qui vous a été attribué, et un seul BC par boîte.

N° de BC	
N° d'article HH	1234-567
Description	WIDGIT, NOIR, 4 PO
N° de modèle	WBLK4
Qté/UdM	10/CH
N° de boîte	1 de 3
Code à barres	

*Dans la mesure du possible, la taille de ce marquage de boîte doit être d'au moins 30 x 30 cm (12 x 12 po). Les boîtes plus petites que ces dimensions doivent avoir le plus grand marquage possible. (Remarque : Ceci ne s'applique pas lorsqu'il n'y a pas de boîte d'emballage en gros.)*

*Le symbole du code à barres du contenant d'expédition présenté dans cet exemple est un code à barres ITF-14 (également connu sous le nom d'Interleaved 2 of 5) avec des chiffres lisibles sous le code à barres.*

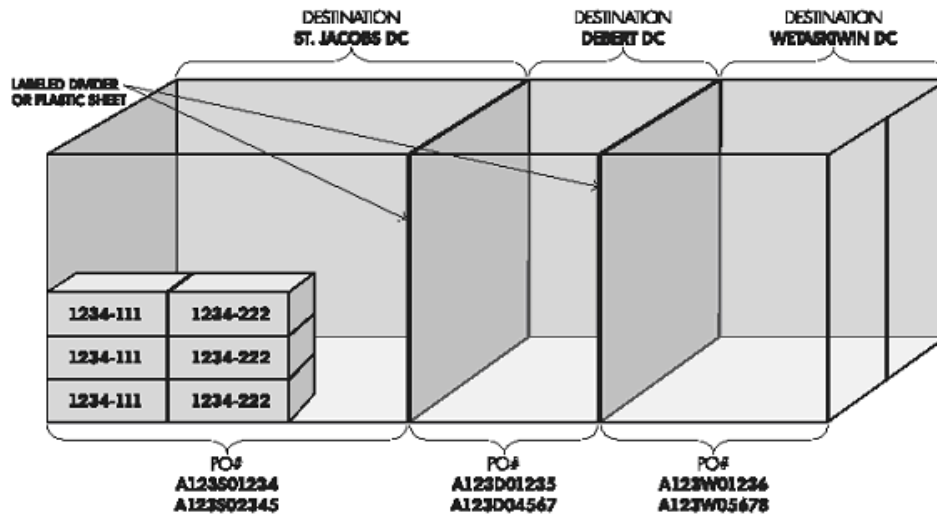


### 7.2.1.1 Chargement de conteneurs maritimes

Avant de charger le conteneur, il faut l'inspecter pour vérifier l'absence de défauts ou de résidus.

Ne chargez pas un conteneur qui n'est pas en bon état.

La figure ci-dessous illustre comment charger un conteneur pour plusieurs centres de soutien aux marchands.







## 7.2.2 Étiquetage des numéros de colis (SSCC-18)

HHSL exige que tous les contenants d'expédition, par exemple les palettes avec pellicule extensible, les boîtes en vrac ou les boîtes mixtes remballées, soient étiquetés avec une étiquette logistique GS1 standard de l'industrie, également connue sous le nom d'étiquette MH10. Les exigences de cet étiquetage sont les suivantes :

- ◆ Le format d'étiquette logistique GS1 (SSCC-18) doit avoir les dimensions standards de 105 x 148 mm (4 x 6 po), aussi appelées A6.
- ◆ L'étiquette comprend trois sections : transporteur, client et fournisseur.
- ◆ La partie inférieure de l'étiquette portera le code à barres GS1-128 encodant le SSCC-18. Chaque code à barres devra comporter l'information interprétable par l'utilisateur (IIU) au-dessus du symbole. Pour plus d'informations sur ces types de codes à barres, veuillez vous référer à la section 1.3 Types de codes à barres dans le document [Directives relatives aux codes à barres](#).
- ◆ L'IIU doit inclure les identificateurs d'application (IA), le contenu des données et la clé de contrôle. Pour aider à distinguer les IA, les parenthèses doivent être placées autour de ces valeurs. Les caractères IIU doivent avoir une hauteur minimale de 3 mm, ou une police de 8 points, ou une hauteur recommandée de 7 mm ou une police de 20 points. Tout texte doit avoir une hauteur minimale de 3 mm.
- ◆ Le titre des données représente la description abrégée standard des différents champs de données et doit avoir une hauteur minimale de 3 mm.
- ◆ Les titres des données de l'étiquette doivent être bilingues (anglais et français). Tout le texte doit être clairement lisible.

L'étiquette logistique GS1 (SSCC) doit être placée sur la moitié supérieure droite de la palette. Les deux côtés de la palette doivent avoir des étiquettes SSCC situées entre 400 et 800 mm (16 à 32 po) de la base de la palette. L'étiquette doit se trouver à au moins 50 mm (2 po) de tout bord vertical pour éviter tout dommage.

De plus amples informations sur les spécifications GS1 pour l'étiquetage SSCC peuvent être obtenues dans le document suivant :

[https://gs1ca.org/gs1ca-components/documents/std\\_BarCodingBasicsforShippingContainers\\_en.pdf](https://gs1ca.org/gs1ca-components/documents/std_BarCodingBasicsforShippingContainers_en.pdf)



### 7.2.2.1 Exemples d'étiquettes logistiques GS1 (SSCC)

Veuillez consulter la ou les pages suivantes pour des exemples d'étiquettes logistiques GS1 pour les « bons de commande des centres de soutien aux marchands » et pour les « bons de commande de palettes X-Dock prêtes pour le magasin et les bons de commandes spéciales ».

Ces exemples d'étiquettes fournissent le contexte et le contenu de l'information requise sur l'étiquette. Les lignes rouges illustrent les dimensions des différentes sections de l'étiquette et peuvent varier de +/- 0,2 pouce.

#### Informations obligatoires à inscrire sur les bons de commande pour les centres de soutien aux marchands





### Renseignements obligatoires pour les palettes X-Dock prêtes pour le magasin ou les bons de commande spéciale





### 7.3 Exigences relatives aux palettes

HHSL soutient le programme de mise en commun des palettes CHEP et encourage tous ses fournisseurs à nous expédier leurs produits sur des palettes CHEP. Le programme CHEP réduit les coûts globaux de la chaîne d'approvisionnement en augmentant l'efficacité. Les palettes CHEP sont facilement disponibles pour être livrées quand vous en avez besoin. Grâce à son programme de palettes à sens unique, CHEP élimine les besoins administratifs liés au suivi de l'équilibre des palettes, aux achats, aux inspections et aux activités de contrôle de la qualité.

#### Exigences relatives aux palettes pour HHSL :

- ◆ L'utilisation du programme CHEP est obligatoire.
  - Les autres exigences en matière de palettes doivent être communiquées et approuvées. Les coordonnées figurent à la fin de cette section. Les dimensions de la palette doivent être de 40 po de large x 48 po de long, avec une ouverture sur le côté de 40 po.
  - Toutes les palettes doivent être en bon état. Les palettes endommagées ne seront pas acceptées.
- ◆ La hauteur des palettes est mesurée du sol à l'étage supérieur du produit. La hauteur idéale des palettes prêtes à l'emploi dans un entrepôt est de 42 pouces. La hauteur totale des palettes ne doit pas dépasser 96 pouces, ou 8 pieds de hauteur totale.
- ◆ Le surplomb du produit à l'avant ou à l'arrière de la palette n'est pas acceptable.
- ◆ Le surplomb du produit est acceptable sur les côtés de la palette. Ce surplomb ne doit pas dépasser 4 pouces par côté.
- ◆ Les palettes contenant plusieurs produits doivent être regroupées en couches uniques, la plus grande quantité de produits se trouvant en bas et la plus petite quantité en haut. Les couches d'un même produit doivent être regroupées sur des couches successives.
- ◆ Le produit doit être emballé avec une pellicule extensible afin d'éviter tout déplacement pendant le transport. Un cerclage en plastique ou en métal peut également être nécessaire pour les produits extrêmement lourds ou instables, afin de les fixer à la palette.
- ◆ Les marchandises ensachées nécessitent une feuille de carton ondulé par-dessus et en dessous, avec des protections d'angle.
- ◆ Les numéros d'articles HHSL doivent figurer sur tous les bordereaux d'expédition.
- ◆ Les BC pour chaque centre de soutien aux marchands doivent être séparés.
- ◆ Si les quantités du BC sont supérieures à ½ palette, ne regroupez pas plusieurs BC pour le même centre de soutien aux marchands sur la même palette.
- ◆ Si les quantités du BC sont inférieures à ½ palette, regroupez plusieurs BC pour le même centre de soutien aux marchands sur la même palette.
- ◆ Un rendez-vous préapprouvé est nécessaire pour toutes les livraisons.

Pour les rendez-vous et toute question, veuillez communiquer avec le centre de soutien aux marchands concerné

CSM	Tél.	Courriel	N° de compte CHEP
St. Jacobs	519 664-4967 (ligne directe)	<a href="mailto:stj.receiving@homehardware.ca">stj.receiving@homehardware.ca</a>	6155010350
Debert	902 662-2800 poste 2229	<a href="mailto:deb.receiving@homehardware.ca">deb.receiving@homehardware.ca</a>	6141010350
Wetaskiwin	780 352-1984 poste 119	<a href="mailto:wet.receiving@homehardware.ca">wet.receiving@homehardware.ca</a>	6198010340



## 7.4 Instructions d'expédition et d'acheminement

Les instructions d'acheminement sont fournies de plusieurs façons : par BC, par feuille de route ou en étant un fournisseur intégré au système de gestion du transport (SGT).

Le service « Transport et logistique de la marchandise entrante » de HHSL communiquera avec les fournisseurs pour l'intégration lorsqu'un fournisseur est considéré comme un candidat pour le SGT.



## 8 Politiques de conformité des fournisseurs HHSL

L'objectif principal du programme de conformité de HHSL n'est pas de collecter des amendes, mais d'encourager la communication proactive, les changements de comportement positifs et l'amélioration des processus avec nos partenaires fournisseurs. En mesurant, suivant et rapportant les performances des mesures clés, HHSL peut travailler de manière proactive avec les fournisseurs pour améliorer les niveaux de service et peut mettre en œuvre un programme de gestion des conséquences juste et cohérent.

Pour chaque problème de non-conformité, le HHSL enquête sur les informations disponibles pour s'assurer de leur validité. Nous informons le fournisseur de ces problèmes de non-conformité en lui indiquant les mesures à prendre pour corriger le problème et les coûts éventuels qui en découlent. Des pénalités peuvent être appliquées en cas de récidive. Tous les frais seront déduits de notre prochain paiement au fournisseur.

### 8.1 Acceptation des bons de commande

Les fournisseurs disposent de six (6) jours civils à compter de la date de soumission pour accepter ou refuser un bon de commande. La durée maximale pendant laquelle un bon de commande peut être rejeté est de sept (7) jours civils. Toute réponse en dehors de cette période, ou l'absence de réponse, fera que le fournisseur sera considéré comme non conforme et sera soumis à des frais de 250 \$. Veuillez contacter l'émetteur du BC pour toute question ou tout problème.

### 8.2 Objectifs de conformité des expéditions à temps

Tous les bons de commande ont une date d'expédition et les commandes doivent être « prêtes à être expédiées » à cette date.

Toutes les commandes nord-américaines et les commandes d'importation prépayées expédiées en dehors de la fenêtre de sept (7) jours civils avant et deux (2) jours civils après la date d'expédition demandée sont considérées comme non conformes.

Les commandes d'importation en port dû expédiées en dehors de la fenêtre de sept (7) jours civils avant et sept (7) jours civils après la date d'expédition demandée sont considérées comme non conformes.

Les frais de non-conformité des expéditions en retard s'élèveront à 10 % de la valeur du bon de commande.

Les APE en retard entraîneront des frais de non-conformité de 250 \$. Se référer à la section 6.3 Avis préalable d'expédition (APE) (EDI 856) pour les exigences relatives aux délais des APE.



### 8.3 Précision des avis préalables d'expédition et correspondance des factures

Les avis préalables d'expédition sont comparés aux marchandises reçues. Toute différence entre la quantité ou le coût sera considérée comme un événement non conforme et fera l'objet de frais de 250 \$ par facture.

### 8.4 Conformité du GTIN et du code à barres

En tant que fournisseur de HHSL, vous êtes responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations relatives au GTIN et au code à barres que vous fournissez. Veuillez consulter nos objectifs et les détails de la gestion de la conformité ci-dessous.

#### 8.4.1 Exigences en matière de conformité/gestion

- ◆ HHSL exige des fournisseurs qu'ils vérifient que tous les niveaux d'emballage des articles se sont vus attribuer des données GTIN et des codes à barres conformément aux normes GS1.
- ◆ HHSL exige des fournisseurs qu'ils effectuent des contrôles de qualité continus des emballages de produits contenant des codes à barres et de toutes les étiquettes de codes à barres qui peuvent être apposées sur les emballages provenant de fournisseurs tiers.
- ◆ Il est de la responsabilité du fournisseur de communiquer le nom, le numéro de téléphone et l'adresse électronique de la personne-ressource de leur code de produit à l'adresse [SupplierCompliance@homehardware.ca](mailto:SupplierCompliance@homehardware.ca).
- ◆ HHSL exige un préavis de 60 jours pour tout changement de GTIN avant l'expédition. Si un produit reçu contient un code à barres qui n'est pas enregistré dans les systèmes HHSL en raison de la non-communication de ces données de code à barres, nos frais administratifs minimums pour rectifier ce problème sont de 250 \$.
- ◆ Les frais d'administration pour un problème d'étiquetage non conforme au CUP et au GTIN d'une boîte sont de 1 000 \$.
- ◆ Un problème répété de non-conformité déclenchera une communication entre notre service Conformité des fournisseurs et la personne-ressource du code de produit du fournisseur afin de discuter des processus permettant d'éviter d'autres occurrences. En cas de récurrence, il sera décidé d'appliquer des pénalités pouvant aller jusqu'à 5 000 \$ par événement, et/ou de revoir avec le gestionnaire des marchandises le statut commercial en cours du fournisseur auprès de HHSL.
- ◆ Lorsque des articles sont reçus de manière non conforme, HHSL communiquera au fournisseur le moyen le plus efficace de corriger ce stock. Le réétiquetage et/ou le retravail seront facturés à 100 \$ l'heure, avec un minimum d'une heure appliquée. Tous les frais seront déduits de notre prochain paiement au fournisseur.
- ◆ Erreur d'expédition – tout envoi livré à HHSL avec un produit incorrect, une substitution non approuvée d'un article ou un produit étiqueté pour un autre détaillant. Le produit sera renvoyé ou éliminé à la discrétion du fournisseur. Des frais de 250 \$ seront imposés pour de telles occurrences.
- ◆ L'envoi de produits à HHSL sera interprété comme un accord de la part du fournisseur de payer toute amende imposée en raison du non-respect de cette politique.
- ◆ HHSL se réserve le droit de ne pas payer les expéditions de produits qui ne sont pas conformes à nos normes en matière de codes à barres.



## 8.5 Tableau des amendes courantes

Politique	Amende par bon de commande (sauf indication contraire)
Acceptation des bons de commande	250 \$
Livraisons à temps	10 % de la valeur du bon de commande
Avis préalable d'expédition en retard	250 \$
Exactitude de l'avis préalable d'expédition	250 \$
Exactitude de la correspondance des factures	250 \$ par facture
Réétiquetage du code à barres CUP	1 000 \$ + 100 \$ de l'heure
Problème de GTIN sur une boîte	1 000 \$
Ne pas aviser HHSL en cas de changement de CUP	250 \$
Erreurs d'expédition (articles retournés)	250 \$
Langue française manquante	Coût de la traduction + 15 %

## 8.6 Procédure de contestation de non-conformité

Home Hardware examinera les litiges si les pièces justificatives appropriées sont fournies. En cas d'approbation, le montant déduit sera recredité sur le compte du fournisseur. Veuillez suivre la procédure décrite ci-dessous :

**Ne communiquez pas avec d'autres services ou personnes-ressources de Home Hardware.**

Envoyez vos contestations à l'adresse : [SupplierCompliance@homehardware.ca](mailto:SupplierCompliance@homehardware.ca).

**Les informations suivantes sont requises pour toutes les contestations :**

- ◆ Ligne d'objet : « Numéro du fournisseur, nom du fournisseur – Contestation de non-conformité ».
- ◆ Numéro de référence de l'événement de non-conformité attribué par Home Hardware, comme indiqué dans le rapport détaillé de non-conformité.
- ◆ Motif de la contestation.
- ◆ Documents justificatifs pour la contestation.

Home Hardware dispose de 30 jours pour examiner la contestation et y répondre.

Toutes les contestations doivent être transmises dans les 180 jours suivant l'infraction. Les contestations datant de plus de 180 jours ne seront pas prises en compte.





## 9 Glossaire du guide du fournisseur

Veillez consulter le document de soutien [Glossaire](#) pour une liste de tous les termes utilisés dans le Guide des fournisseurs et dans tous les documents de soutien.