

# SERVICE LEVEL AGREEMENT



## Table des matières

### ***INTRODUCTION***

#### **1. La Commande**

- 1.1. Passation des commandes
- 1.2. Délai de passation des commandes
- 1.3. Commande minimale
- 1.4. Bons de commande des industriels
- 1.5. Traitement des articles manquants

#### **2. La Livraison**

- 2.1. Fréquences et horaires
- 2.2. Contrôle des températures
  - 2.2.1. Pour les produits frais (laitiers & œufs)
  - 2.2.2. Pour les produits surgelés
  - 2.2.3. Pour les produits ultra-frais
- 2.3. Réception des marchandises
- 2.4. Supports de livraison
- 2.5. Les obligations du chauffeur/livreur

#### **3. Service après-vente**

- 3.1. Si la plainte est imputable au distributeur
- 3.2. Si la plainte est imputable au client

#### **4. Services à la clientèle**

#### **5. Contrôle du niveau de service**

## **INTRODUCTION**

Le terme « Service Level Agreement » ou « SLA » peut être traduit par « Accord de Niveau de Service » ou par « Engagement de Service », ou encore plus simplement « Convention de Service ».

Le SLA permet de :

- identifier et définir les besoins du client ;
- fournir un cadre général de compréhension des deux parties ;
- simplifier les problèmes complexes ;
- encourager les dialogues en cas de conflit ;
- éliminer les attentes irréalistes ;
- transformer une obligation de moyen en obligation de résultat.

En résumé, Le SLA permet de définir le niveau de service à fournir par Deli XL à ses clients. Il définit également les obligations et les engagements des deux parties.

## **1. LA COMMANDE**

### **1.1. Passation des commandes**

Les commandes peuvent être passées par téléphone, par fax ou voie électronique. Dans tous les cas, le client communiquera les informations suivantes au Customer Service :

- N° et nom du client
- Date de livraison souhaitée conformément au planning défini
- N° d'article Deli XL et libellé
- La quantité commandée clairement exprimée dans l'unité de conditionnement de Deli XL

Une fois la commande intégrée dans notre système, une confirmation de celle-ci sera envoyée soit par fax, soit par voie électronique, au client, sauf si avis contraire de sa part.

Afin d'offrir un service optimal à sa clientèle, Deli XL a organisé le Customer Service en plusieurs équipes de télévendeuses. A chaque groupe de télévendeuses correspond un groupe de délégués commerciaux.

Le groupe ou équipe de télévendeuses chargées de la gestion et du suivi des commandes sera communiqué au client par le délégué commercial ou le Customer Service.

<u>Customer Service</u>	<u>N° de téléphone</u>	<u>N° de fax</u>
Groupe Horeca	071/ 919 712	071/ 919 720
Groupe 2	071/ 919 725	071/ 344 337
Groupe 3	071/ 919 726	
Groupe 4	071/ 919 727	

## **1.2. Délai de passation des commandes**

Les commandes doivent être transmises à Deli XL 2 jours ouvrables avant la livraison (J-2).

Cela permet, en effet, une meilleure gestion de nos stocks et donc de limiter les éventuelles ruptures.

De plus, les quantités des produits commandés en J-2 jusque 16h30 seront contrôlées, le lendemain matin dès 05h00 (J-1), par rapport aux quantités disponibles en stock.

Si un produit est constaté manquant, le client en sera averti la veille de la livraison (J-1) (voir pt 1.5.).

Les produits faisant l'objet d'une pré-commande (= non disponibles de stock) devront être commandés en fonction du délai de livraison des industriels requis, c'est-à-dire :

- Les produits dits « J-8 » ou « J-3 » devront être commandés 8 ou 3 jours ouvrables avant la livraison ;
- Les produits dits « commande spéciale » ont généralement un délai de livraison de 15 jours et devront donc être commandés 15 jours ouvrables avant la livraison.

Si la commande n'est pas passée endéans ce délai de 2 jours ouvrables, Deli XL s'efforcera, dans les limites de ses possibilités, d'intégrer cette commande « anormale » dans une tournée préétablie.

Une ajoute, limitée à 10% du volume total de la commande, et/ou une modification à la commande peut cependant être effectuée la veille de la livraison avant 09h00, et jusque 12h00 pour les produits ultra-frais.

Le Customer Service est à la disposition de la clientèle de 07h30 à 16h30 pour l'encodage et le traitement des commandes mais reste cependant accessible jusque 17h00 pour tout autre renseignement.

## **G Les jours fériés**

Lors des jours fériés, les clients seront prévenus par leur délégué commercial des modifications éventuelles des jours de livraison et adapteront en conséquence le jour de la passation de la commande.

Il est à noter que si le jour de livraison reste inchangé, il n'en est pas forcément de même pour le jour de la passation de la commande. Le jour férié n'étant pas considéré comme jour ouvrable !

Exemple :

Schéma habituel

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
		<b>Commande</b> J-2	J-1	<b>Livraison</b> J-0

Schéma dans le cas d'un jour férié

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
	<b>Commande</b> J-2	J-1	Jour férié	<b>Livraison</b> J-0

Remarque : les clients sont tenus d'avertir Deli XL (délégué commercial et/ou Customer Service) des jours de fermeture exceptionnels de leurs établissements.

Liste « jours fériés » :

- Jour de l'an
- Pâques
- Lundi de Pâques
- Fête du travail
- Ascension
- Pentecôte
- Lundi de Pentecôte
- Fête nationale
- Assomption
- Toussaint
- Armistice 1918
- Noël

### 1.3. Commande minimale

Un minimum de commande par livraison (en valeur) permet au service logistique et transport d'assurer leur tâche dans des conditions optimales et donc augmenter le niveau de service octroyé aux clients.

Les montants HTVA sont fixés comme suit :

- > Drop « Sec, Frais, Surgelé » = 350 € minimum
- > Drop « Frais, Ultra-Frais » = 250 € minimum

Dans le cas où la commande n'atteint pas le minimum requis, il sera proposé au client de :

- Soit combiner et déplacer la commande à une date ultérieure ;
- Soit ajouter des produits ;
- Soit facturer un montant forfaitaire afin de couvrir les frais de transport.

#### 1.4. Bons de commande des industriels

Les équipes de vente des fabricants qui visitent la clientèle Deli XL pour leur compte propre transmettent leurs bons de commande au Customer Service de Deli XL.

Ces bons de commandes doivent être transmis à Deli XL 8 jours ouvrables avant la date de livraison, ceux-ci pouvant comporter des produits J-8.

Ils doivent également comporter le numéro et le nom du client ainsi que les codes articles Deli XL, ceci afin d'éviter toute erreur d'encodage.

#### 1.5. Traitement des articles manquants

En respectant scrupuleusement le planning de passation des commandes, Deli XL s'engage à prévenir la veille de la livraison, par téléphone entre 07h30 et 09h00, les clients des produits manquants et à trouver avec eux la meilleure solution : produit alternatif ou produit reporté au prochain jour de livraison.

S'il est impossible de joindre le client, Deli XL pourra, sauf avis contraire de ce dernier, prendre l'initiative de remplacer au mieux l'article manquant.

Le prix facturé du produit alternatif ne sera jamais supérieur au prix de l'article initialement commandé (à conditionnement équivalent).

## 2. LA LIVRAISON

### 2.1. Fréquences et horaires

Deli XL communique au client, par l'intermédiaire du délégué commercial ou du Customer Service, le ou les jours de livraison en rapport à ses plannings de livraison.

La fréquence de livraison est établie comme suit :

> 1x/semaine pour un client atteignant le minimum de livraison en produits secs, frais et surgelés. Cette fréquence peut être augmentée pour autant que chaque drop soit supérieur au minimum de livraison et qu'une relation « total food provider » se mette en place.

> de 2 à 6x/semaine dans le cadre d'un approvisionnement en produits ultra-frais et pour autant que chaque drop atteigne le minimum de livraison. Il est à noter que

les commandes comprenant exclusivement des produits de pomme de terre, du pain et/ou des fruits & légumes ne seront pas acceptées.

Le ou les jours de livraison confirmés par Deli XL doivent être respectés (Jours fériés : voir pt 1.2).

Deli XL s'engage à livrer ses clients entre 05h00 et 15h00.

Sauf demande expresse du client, et si nécessaire, Deli XL s'engage à livrer pendant une plage horaire de minimum 5 heures consécutives (Ex. : de 07h00 à 12h00).

En cas de spécificité majeure, les deux parties pourront d'un commun accord déterminer une autre plage horaire de livraison ou un autre jour de livraison.

Si le chauffeur/livreur de Deli XL constate que, pour une raison de force majeure, il risque de dépasser le créneau de livraison du/des client(s), il communique sans attendre ce fait au siège de Deli XL qui se charge de prévenir le(s) client(s) concerné(s).

Dans le cas où le client constate lui-même un retard de livraison de sa commande, ce dernier pourra prendre contact avec le Customer Service qui l'informerá de son heure de livraison effective.

Si la livraison s'avère impossible le jour convenu, Deli XL organisera un dépannage le lendemain avant 10h00.

Dans ce cadre et ne pouvant anticiper des événements tels que panne, accident, conditions climatiques difficiles, ... Deli XL recommande fortement de ne jamais prévoir un produit entrant au menu du jour de livraison. Cela laisse en effet 24 heures aux deux parties de trouver ensemble une solution pour faire face à ce type de problème.

## 2.2. Contrôle des températures

Après s'être présenté auprès du client, le chauffeur/livreur invitera ce dernier à procéder au contrôle des températures.

Le contrôle des températures s'effectue, à l'intérieur du véhicule avant déchargement, au moyen d'un thermomètre étalonné (1x/an) et préalablement réfrigéré, à coeur des produits ou à défaut entre les produits de manière à ne pas altérer le conditionnement et la conservation de ceux-ci.

2.2.1. Pour les produits frais (laitiers & oeufs), les températures à coeur doivent être comprises entre 0°C et 4°C avec une tolérance de +3°C, soit au maximum 7°C, ou doivent être conformes aux spécifications minimales requises et clairement indiquées par le fabricant sur les emballages.

2.2.2. Pour les produits surgelés, la température doit être de -18°C avec une tolérance maximum de 3°C, soit au minimum -15°C (AR du 05/12/1990).

2.2.3. Pour les produits ultra-frais, les températures sont de :

- Viande : 7°C (animaux de boucherie et gibier d'élevage bi-ongulé)
- Abats : 3°C
- Haché : 2°C
- Volaille : 4°C (y compris lapin et gibier à plumes)
- Poisson : 5°C (s/vide et s/atmosphère), 0 à 2°C (s/glace)
- 5<sup>ème</sup> gamme : 4°C
- Pâtisserie : 7°C
- Fruits & légumes - pas de réglementation sauf 4<sup>ème</sup> gamme : 4°C

Ces températures font l'objet de l'arrêté royal du Ministère de la Santé Publique (AR du 30/12/1992 et 30/04/1976) via l'Institut d'Expertise vétérinaire (I.E.V) pour les viandes, volailles, poisson et 5<sup>ème</sup> gamme et via l'Inspection Générale des Denrées Alimentaires pour les fruits & légumes et la 4<sup>ème</sup> gamme.

En cas d'anomalie, Deli XL s'engage à proposer la meilleure solution de dépannage avec l'accord du client et oblige le chauffeur/livreur à reprendre immédiatement les marchandises non conformes.

### **2.3. Réception des marchandises**

Une fois le contrôle des températures effectué, le chauffeur/livreur s'engage à déposer les marchandises à l'entrée du local de réception et pour autant que celle-ci soit accessible dans des conditions normales liées au support de livraison convenu (roll ou palette).

Sauf cas de force majeure et dans le cas d'un accord préalable entre les deux parties, le ou les supports de livraison ne peuvent être vidés par le chauffeur/livreur.

Le chauffeur/livreur doit impérativement présenter les bons de livraison au client, ou toute autre personne habilitée pour signature et réception des marchandises, et lui demander d'indiquer clairement son nom en lettres majuscules.

Il en va de même pour les bons de reprise (marchandises, rolls et bacs) (voir pt 2.4 et 3).

### **2.4. Supports de livraison**

Les livraisons sont effectuées à l'aide de supports de livraison que sont les rolls, palettes et bacs plastiques.

Les rolls et bacs plastiques sont cautionnés, les palettes sont comptabilisées mais non cautionnées.

Pour des raisons techniques, les produits surgelés sont exclusivement livrés sur rolls.

Pour des raisons d'hygiène évidentes, les produits ultra-frais sont exclusivement livrés sur rolls et bacs plastiques.

Il appartient donc au client de fixer son choix sur le roll ou la palette pour ses livraisons en produits frais et secs.

A chaque livraison, le chauffeur/livreur a l'obligation de reprendre le ou les supports de livraison ainsi que les bacs déposés lors de la précédente livraison.

A cette fin, un document appelé « BDR » (bon de reprise) devra impérativement être présenté au client par le chauffeur/livreur. Ce dernier devra indiquer le nombre de rolls livrés et repris et faire signer le BDR par le client ou toute autre personne habilitée pour signature des documents de livraison.

## **2.5. Les obligations du chauffeur/livreur**

Outre les précédents points énoncés plus haut, Deli XL oblige les chauffeurs/livreurs à respecter un certain nombre de procédures de fonctionnement.

A cet effet, un manuel destiné à l'attention de l'ensemble des chauffeurs/livreurs a été rédigé et transmis en octobre 2006 (Ver 1.0.). Ces derniers ont également reçu une formation relative aux bonnes pratiques à adopter face à différents cas de figure.

Le manuel du chauffeur reprend les points suivants :

- Les informations pratiques ;
- le chargement ;
- la livraison ;
- le retour au centre de distribution ;
- les anomalies constatées par le chauffeur/livreur ;
- et l'attitude face au client.

En outre, Deli XL interdit aux chauffeurs/livreurs, de manière contractuelle, d'émettre des griefs personnels à l'encontre du transporteur, de Deli XL ou du client. Une seule règle s'applique : La courtoisie.

## **3. SERVICE APRES-VENTE**

Tout écart tant quantitatif (ex. : produit non fourni) que qualitatif (ex. : emballage endommagé) concernant les produits livrés doit être impérativement signalé auprès du service « Administration des ventes » endéans les 24h00 ouvrables de la livraison.

Tél. 071/ 25 68 82 - Fax 071/ 34 43 37

3.1. Si la plainte est imputable au distributeur, une solution sur mesure sera proposée au client pour organiser un dépannage et/ou relivrer le produit lors de la prochaine commande.

Dans le cas de marchandises à reprendre, le service « Administration des ventes » établira le document nécessaire pour la reprise par le chauffeur/livreur du ou des produits concernés lors de la prochaine livraison.

Le chauffeur/livreur sera tenu de reprendre les marchandises et en conséquence le client s'engage à les mettre à sa disposition, en parfait état (à l'exception des conditionnements déjà endommagés à la livraison), dans un endroit clairement identifié, facile d'accès et respectant les températures des produits.

3.2. Si la plainte est imputable au client, il appartient au distributeur d'accepter ou de refuser la demande de reprise. En tout état de cause, la marchandise doit rester dans son emballage d'origine, être en parfait état, avec une DLC suffisante et en respectant la température du produit.

Il est à noter que les articles identifiés J-3, J-8 et commande spéciale ne feront l'objet d'aucun retour, de même que pour les produits ultra-frais sauf dans le cas d'un problème qualitatif.

Dans le cas, d'une demande de dépannage, se référer au point 1.2..

#### **4. SERVICES A LA CLIENTELE**

Deli XL c'est aussi une foule de services (site web, catalogue, folders, Deli News, foires,...) mis à la disposition de ses clients pour les aider à passer leurs commandes, bénéficier de promos régulières et intéressantes, les informer de l'actualité du foodservice.

Pour en savoir plus, un clic : [www.delixl.be](http://www.delixl.be)

#### **5. CONTRÔLE DU NIVEAU DE SERVICE**

Afin de mesurer et suivre l'évolution du taux de service octroyé à ses clients, Deli XL a mis en place un tableau de bord permettant de quantifier mensuellement le nombre des dysfonctionnements par service concerné.

Les dysfonctionnements analysés sont les suivants :

<u>Services</u>	<u>Dysfonctionnements</u>	<u>Définitions</u>
<u>Entrepôt</u>	Boîtes cabossées	Ce dysfonctionnement ne concerne que les conserves
	Date de péremption < à 8 jours	Produit dont la date de péremption est dépassée ou inférieure à 8 jours lors de la livraison
	Erreur de préparation	Réception d'un produit autre que celui commandé
	Facturé non livré	Produit manquant à la livraison mais facturé
	Qualité produit	Qualité intrinsèque du produit non conforme (moisissure, présence d'un corps étranger, ...)
<u>Facturation</u>	Erreur de facturation	- Prix du produit facturé non conforme au prix du tarif ou au prix du folder. - Quantité facturée incorrecte occasionnant une erreur de facturation
	Erreur offre de prix	Prix du produit facturé non conforme à l'offre convenue
<u>Indéterminé</u>	Refus à la livraison	Refus par le client de toute ou une partie de la commande pour une raison indéterminée
	Indéterminé	Toute erreur n'étant pas définie dans le présent tableau
	Vidanges	Toute erreur suscitant une correction du BDR
<u>Transport</u>	Casse transport	Produit et/ou emballage endommagé à la livraison
	Dépôt par erreur	Réception d'un ou pls produits non commandés et non facturés
	Température	Température non conforme aux prescriptions légales
<u>Commercial</u>	Erreur « Administration des ventes »	Erreur commise par l'Administration des ventes lors de l'établissement d'une note de crédit, d'un bon à reprendre/remettre ou d'une refacturation
	Erreur de commande du client	Erreur commise par le client lors de la passation de la commande (code article, quantité, date de livraison, ...)
	Erreur de commande du délégué	Erreur commise suite à une mauvaise information reçue par le délégué (code article, quantité, date de livraison, ...)
	Erreur de commande du Customer Service	Erreur d'encodage de la commande commise par le Customer Service (code article, quantité, date de livraison, ...) ou lors de l'établissement d'un bon à reprendre/remettre
	Erreur du n° de client par le client	Erreur du n° de client transmis par le client lui-même lors de la passation de la commande
	Erreur du n° de client par le délégué	Erreur du n° de client transmis par le délégué
	Erreur du n° de client par le Customer Service	Erreur du n° de client par le Customer Service lors de l'encodage de la commande
	Erreur du fabricant	Erreur commise suite à une mauvaise information reçue par le délégué du fabricant (code article, quantité, date de livraison, ...)

Pour pouvoir mesurer et quantifier ces dysfonctionnements, Deli XL comptabilise le nombre de lignes de commande pour lesquelles une non conformité a été constatée par rapport au nombre total de lignes de commande encodées.

Exemple :

Le client X a passé la commande suivante :

<u>Code article</u>	<u>Libellé</u>	<u>Quantité</u>
4591	FARINE DE FROMENT BM 5K	4
5011	SEL FIN TABLE 10X1K	2
5078	VINAIGRE ALCOOL 7D 1L5	12

Le nombre de lignes pour cette commande s'élève à 3.

Lors de la réception de sa commande, le client X constate qu'il lui manque 2 bouteilles de vinaigre => produits facturés non livrés.

Le service « Administration des ventes » proposera donc au client de soit relivrer les 2 bouteilles non reçues ou soit de les créditer.

Le nombre de lignes de dysfonctionnement s'élève à 1.

Deli XL peut de cette manière établir chaque fin de mois le pourcentage des dysfonctionnements (nbre de lignes fautives / nbre total de lignes encodées) par service et suivre l'évolution par rapport aux objectifs fixés.

Ce même procédé est mis en place pour le calcul du nombre de produits manquants.

Si l'on constate des problèmes récurrents ou un nombre trop important de dysfonctionnements chez un client spécifique, Deli XL procède à un audit interne et renforce le contrôle des préparations des commandes dudit client.

Un double contrôle de la préparation est alors effectué, au moment de l'assemblage des produits et avant le chargement des marchandises dans le camion.

Dans le but de réduire encore les dysfonctionnements et augmenter son taux de service, Deli XL s'est doté d'un système de picking vocal.

Cette solution simplifie les processus logistiques telles que la réception, le picking, les contrôles qualités et l'inventaire grâce à la saisie vocale.