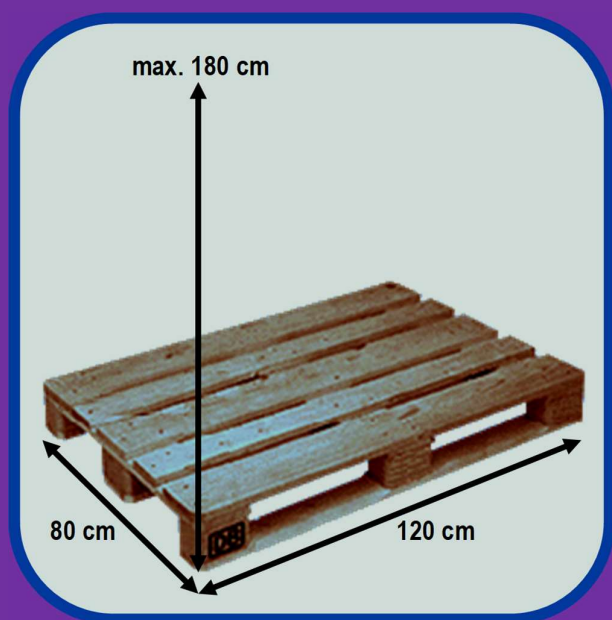


**Proximus Distribution Center**



**Instructions  
de livraison**

**Livraison de marchandises à  
Proximus Distribution Center**

Septembre 2018

## Table des matières

1. Généralités	<b>3</b>
2. Lieu et heures de livraison	<b>4</b>
3. Annonce d'une livraison (prise de rendez-vous)	<b>6</b>
4. Documents d'accompagnement	<b>7</b>
5. Emballage	<b>9</b>
6. Etiquetage de l'unité de livraison	<b>13</b>
7. Résumé des instructions de livraison au PDC	<b>15</b>

## 1 Généralités

Le présent document décrit les modalités de livraison des marchandises à Proximus Distribution Center. Il convient d'utiliser ce document comme check-list afin de contribuer au bon déroulement du processus de livraison.

### Très important !

La non-conformité d'une livraison aux présentes conditions de livraison implique dans la plupart des cas des opérations supplémentaires en vue de garantir la qualité de la réception des marchandises. Ces opérations supplémentaires se traduisent par des surcoûts et du retard dans la réception des marchandises, le stockage et la fourniture.

S'il est constaté à la livraison que les spécifications de livraison ne sont pas respectées, Proximus est en droit de refuser (immédiatement) la livraison et/ou de vous facturer les surcoûts des opérations supplémentaires requises.

En cas de refus d'une livraison, une nouvelle livraison (avec une nouvelle réservation) doit avoir lieu dans les 6 jours ouvrables de la notification du refus.

Veillez également communiquer ces conditions à vos transporteurs éventuels.

### Pour toute question...

Si vous avez encore des questions après avoir lu ce document, envoyez un e-mail à [proximus.dc@Proximus.com](mailto:proximus.dc@Proximus.com)

## 2 Lieu et heures de livraison

Le Proximus Distribution Center (PDC) se situe à Courcelles, à 60km au sud de Bruxelles, Belgique.



### Proximus Distribution Center

Rue de Liège 70  
B-6180 Courcelles  
Belgique

### Contact

Téléphone +32 (0) 78 050 049 (entre 6h et 14h)

E-mail [Proximus.dc@Proximus.com](mailto:Proximus.dc@Proximus.com)

### Heures de livraison



Les livraisons peuvent être effectuées chaque jour ouvrable de 6h00 à 12h00 et de 12h30 à 14h00. Toute livraison de marchandises en dehors de ces heures est impossible.

Le fuseau horaire de la Belgique est GMT+1 en hiver et GMT+2 en été.  
EST (Eastern Standard Time) =  
GMT (Greenwich Mean Time) - 5.

Par jours ouvrables, il y a lieu d'entendre les lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi.

11 jours de l'année sont fériés :

- Le 1<sup>er</sup> janvier (Nouvel An)
- Le lundi de Pâques
- Le 1<sup>er</sup> mai (fête du Travail)

- L'Ascension
- Le lundi de Pentecôte
- Le 21 juillet (Fête nationale)
- Le 15 août (Assomption)
- Le 1<sup>er</sup> novembre (Toussaint)
- Le 11 novembre (Armistice 1918)
- Le 25 décembre (Noël)
- Le 26 décembre

### Règlement d'ordre intérieur

Pour la livraison de marchandises, il convient de se présenter au poste de garde accompagné du document de réservation..

Ensuite :

- Le chauffeur se présente à la réception Proximus afin qu'on lui désigne un quai.
- Le camion devra être stationné correctement contre le quai, moteur arrêté, frein tiré et roues bloquées par moyen de cales (A disposition devant les quais).
- Le chauffeur est responsable de l'état de son véhicule : les camions et remorques avec des manquements ne seront pas autorisés à décharger/charger.
- En cas d'urgence, les chauffeurs doivent retirer le camion du quai et aller vers le point de rassemblement.
  
- Il est interdit de filmer ou de photographier.
- Seules les toilettes et douche mises à disposition des chauffeurs de camion peuvent être utilisées.
- Vitesse limitée à 25km/h.
- Veste fluo obligatoire.
- Après le déchargement du fret, l'employé préposé à l'accueil remettra la lettre de voiture cachetée au chauffeur, qui devra alors quitter le site. Le cachet respecte le principe "signé pour réception, sous réserve de contrôle qualitatif et quantitatif".
- Le chauffeur ne peut se rendre dans le magasin. Le déchargement est assuré par nos soins.

### **3** Annonce d'une livraison (prise de rendez-vous)

Toutes les livraisons doivent être annoncées via le système de réservation en ligne **Yard Management**, fonctionnel à l'adresse internet suivante :

<http://tracking.essers.com/B2B/>

Les documents électroniques, tels que PDF du bordereau de livraison, peuvent être ajoutés à votre annonce de livraison.

Pour ce faire, il est nécessaire de demander un accès en envoyant un mail à [proximus.dc@proximus.com](mailto:proximus.dc@proximus.com)

Ce mail doit nous indiquer :

- **Le nom de l'entreprise;**
- **Le nom de l'utilisateur de l'outil;**
- **L'adresse postale de l'entreprise;**
- **Une ou plusieurs adresses mail destinée(s) à l'envoi des confirmations automatiques de rendez-vous de livraison.**
- **Le numéro de TVA**

Vous recevrez alors en réponse à cet email, vos log-in et mot de passe.

Vous trouverez des informations complémentaires sur l'utilisation de ce tool sur :

[Yard Management Manuel](#)

## 4 Documents d'accompagnement

### 1 Lettre de voiture

Ce document sert d'accusé de réception des marchandises. La lettre de voiture doit satisfaire aux prescriptions (légales) en vigueur.

Lors de la livraison, Proximus signera un exemplaire de ce document pour réception sous réserve de contrôle qualitatif et quantitatif.

Toute anomalie constatée à la réception des marchandises (p. ex. des dégâts dus au transport ou un nombre de colis et/ou Europalettes différent de celui indiqué sur la lettre de voiture) sera mentionnée dans la lettre de voiture.

### 2 Note de livraison

La note de livraison sert à contrôler la livraison et comprend dès lors tous les détails concernant le contenu de la livraison.

Exemple :

FOURNISSEUR sprl Rue de l'exemple 11 9999 Exemple Téléphone 099 99 99 99 Fax 099 99 99 99 <a href="mailto:info@fournisseur.be">info@fournisseur.be</a> Numéro TVA BE 000.000.099				PROXIMUS DISTRIBUTION CENTER  Rue de Liège 70 B-6180 COURCELLES		
Numéro commande	Numéro d'article	Description article	Quantité commandée	Quantité livrée	Unité	Quantité backorder
4500123546	12345678	Exemple article1	10	10	pc	0
	23456789	Exemple article2	100	80	rl	20
	34567890	Exemple article3	200	20	bt	30
4500234567	23456789	Exemple article2	50	50	rl	0
	45678901	Exemple article4	25	25	pc	0
<b>Nombre total d'unités de livraison = 8</b>						

#### ► En-tête

Le document de livraison comprend un en-tête composé de données générales :

- les coordonnées du fournisseur (nom, adresse, téléphone, fax, e-mail et numéro de T.V.A.)
- l'adresse de livraison :  
Proximus Distribution Center  
Rue de Liège 70  
B-6180 Courcelles

#### ► Lignes

Le document de livraison peut concerner la livraison de plusieurs articles.

Chaque ligne d'article comprend :

- le numéro d'article de Proximus : le code de l'article comporte 8 chiffres :
- la description/dénomination de l'article de Proximus;
- le nombre commandé;
- le nombre faisant l'objet de la présente livraison;
- l'unité, telle que mentionnée sur la commande reçue;
- le nombre de *back orders* (commande en souffrance = partie de la commande qui fera l'objet d'une livraison supplémentaire).
- Le numéro de commande (PO)

Les numéros d'article doivent être groupés par numéro de commande (le numéro de référence de commande unique de Proximus comporte 10 chiffres) sous lequel l'article est commandé.

### ► Bas

Outre l'en-tête mentionnant des données générales, le document comprend en bas le nombre total d'unités de livraison (cf. définition d'une unité de livraison sous "6. Etiquetage de l'unité de livraison").

Le chauffeur est tenu de remettre la note de livraison, tout comme la lettre de voiture, à la réception. Même si une copie de la note de livraison est présente sur l'Europalette ou dans le colis, un exemplaire est exigé à la réception pour pouvoir entamer le processus de réception.



## 5 Emballage

### ► Best practices

Les matériaux d'emballage doivent être utilisés avec responsabilité sociétale. Cela signifie que le mieux est d'utiliser des emballages constitués de matériaux recyclés qui, après usage, seront de nouveau recyclés et que les emballages perdus sont évités. L'objectif est de réduire le volume d'emballages autant que possible.

Des initiatives visant à rendre les emballages plus responsable sociétale devront être communiquées à SCM Vendor Performance ([supplier.quality@Proximus.com](mailto:supplier.quality@Proximus.com)).

### ► Unité de commande

Les spécifications produits du contrat auquel se rapporte la livraison précise si l'emballage de l'unité de commande doit être pourvu ou non d'une étiquette mentionnant le numéro d'article de Proximus (8 chiffres) et/ou un code-barres EAN.

L'unité de commande doit dans tous les cas pouvoir être clairement identifiée au moyen du numéro d'article de Proximus afin que le produit reste identifiable durant tout notre processus logistique.

#### Code-barres



Le code-barres est un symbole représentant des lignes noires et des espaces blancs dans lequel des informations sont enregistrées sous forme codée. Le code EAN (EAN ou European Article Number) est un code-barres unidimensionnel comportant 13 chiffres qui doivent être répartis en 4 groupes (il existe aussi une forme abrégée de 8 chiffres). Les 2 premiers chiffres désignent le pays du producteur ou du distributeur. Les 5 chiffres suivants constituent le code du fabricant ou de l'entreprise. Les 5 chiffres suivants correspondent au numéro de l'article : caractéristiques et unité d'emballage. Le fabricant le donne lui-même à chacun de ses produits. Le dernier chiffre est un chiffre de contrôle.

#### Kitting

Le kitting consiste à ajouter des éléments ou composants à l'emballage du produit. Avant la livraison, il convient de regrouper les différents éléments devant être livrés ensemble dans le même emballage.

### ► Mode d'emballage en vrac

#### Terminologie

Un emballage primaire est l'emballage de la pièce individuelle.

Un emballage secondaire est la boîte, voir ci-dessous, et contient multiples emballages primaires.

Un emballage tertiaire est l'Europalette qui peut porter plusieurs boîtes.

#### Boîtes

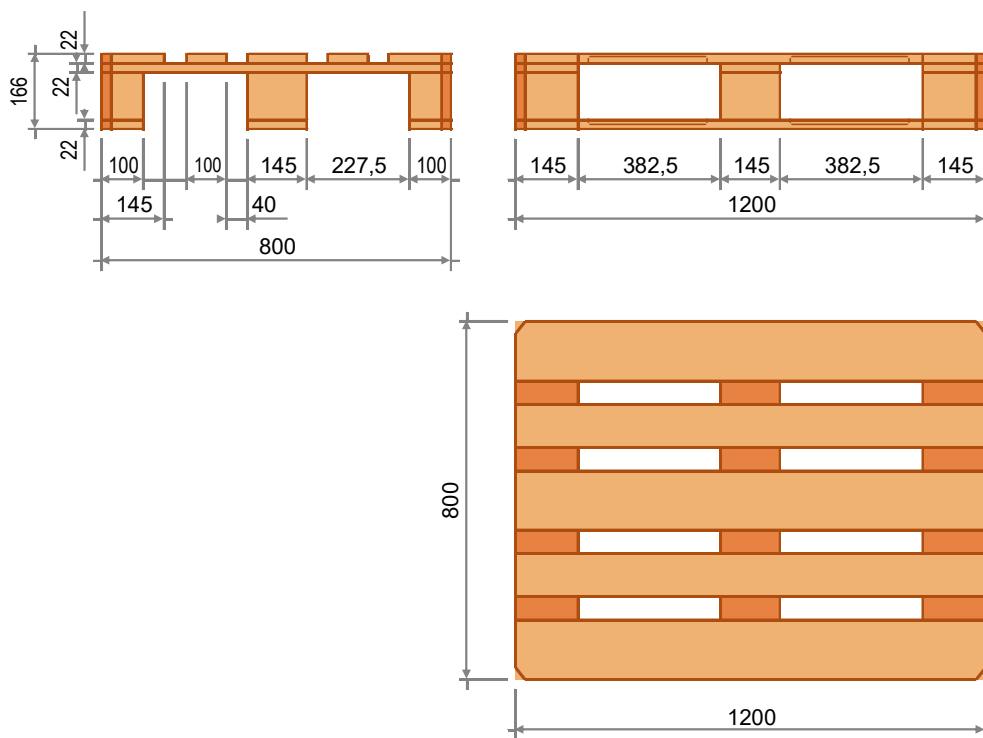
Chaque boîte doit être pourvue d'un autocollant ou d'une étiquette mentionnant le numéro de l'article de Proximus (le code de l'article se compose de 8 chiffres) et le nombre d'unités de commande par boîte.

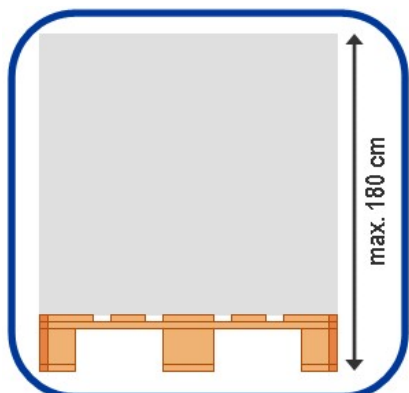
Les boîtes doivent être de qualité. Toute boîte qui n'est pas tout à fait remplie risque d'être endommagée par le poids d'autres boîtes empilées au-dessus d'elle. Cette situation peut en outre rendre la pile instable. Veillez, le cas échéant, à combler les espaces vides au moyen de matériau de remplissage.

### Europalettes

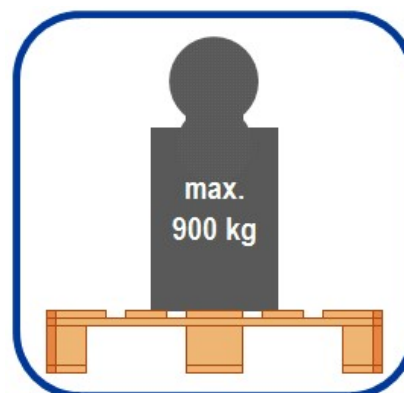
Les marchandises dont le poids est supérieur à 20 kg doivent être livrées sur Europalettes.

*L'Europalette est une palette standard qui répond aux normes EPAL avec les dimensions de 80 x 120 cm (type EUR) et marqués avec la marque EPAL.*

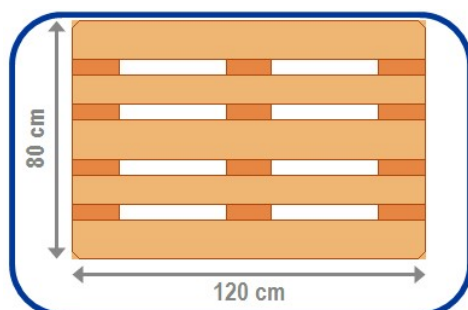




Hauteur de chargement de la Europalette : 180 cm maximum (palette comprise)



Poids maximal par Europalette : 900 kg (hors poids de l'Europalette)



L'empilement sur l'Europalette doit être effectué sur une surface de 80 x 120 cm et de manière à créer un ensemble stable et compact (Palette et articles). Afin d'éviter tout empilement déformé ou oblique, il convient de retenir le chargement sur la Europalette au moyen d'un film extensible ou thermo rétractable, et de prévoir, le cas échéant, des panneaux de recouvrement et de protections angulaires en carton, combinés ou non à une fixation à l'aide de colliers de serrage ou de cordage.

### Marchandises de dimensions non standard

En cas de marchandises de dimensions non standard, un autre support peut être utilisé pour le transport et/ou la hauteur maximale autorisée peut être dépassée.

#### ► Retour des Europalettes

Le système d'échange "plein contre vide" est applicable. La dénomination de ce système parle d'elle-même. Le chauffeur livre les Europalettes et leur chargement et récupère en retour des Europalettes vides.

#### ► Exigences relatives aux petites livraisons individuelles

Dimensions maximales : 60 x 40 x 40 cm.

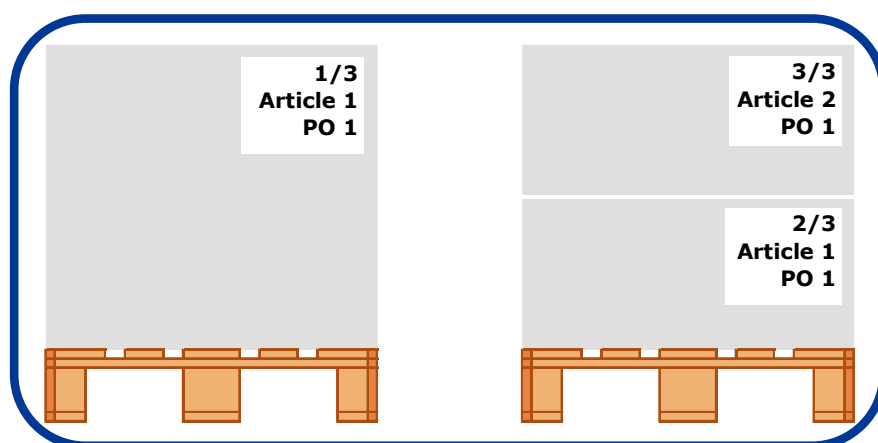
Poids maximal autorisé par colis : 20 kg. Les colis de plus de 20 kg doivent être livrés sur Europalette.

## 6 Etiquetage de l'unité de livraison

### Unité de livraison

Une unité de livraison regroupe exclusivement des unités de commande comportant des numéros d'article identiques relevant d'un même numéro de commande. Si le volume d'une unité de livraison dépasse les dimensions de l'Europalette ou du colis, la livraison sera bien entendu effectuée au moyen de plusieurs Europalettes ou colis. Une Europalette hétérogène (c.-à-d. une seule Europalette comportant des articles différents) comprend par définition différentes unités de livraison.

L'emballage et l'étiquetage doivent permettre de distinguer clairement les différentes unités de livraison. Dans l'exemple ci-dessous, 2 articles d'un bon de commande sont livrés sur 2 Europalettes et donnent lieu à 3 unités de livraison.



► **Format**

Format recommandé pour l'étiquette : minimum 105 x 148 mm.

► **Lieu**

Idéalement, l'étiquette sera apposée au moins sur 2 faces contiguës. Une seule étiquette apposée sur l'un des petits côtés sera toutefois acceptée. Il convient d'apposer l'étiquette après utilisation d'un film adhésif ou thermo rétractable.

► **Données**

Chaque unité de livraison doit être dotée d'une étiquette bien visible mentionnant :

- le **numéro d'ordre** de l'unité de livraison par rapport au nombre total d'unités de livraison
- les **coordonnées du fournisseur** (nom et adresse)
- **l'adresse de livraison** :  
Proximus Distribution Center  
Rue de Liège 70  
B-6180 Courcelles
- le **numéro** de référence unique du bon **de commande** (ce numéro de commande de Proximus comporte 10 chiffres)
- le **numéro d'article** de Proximus (le code d'article comporte 8 chiffres);
- la **dénomination de l'article** de Proximus
- **Quantité** : le nombre d'unités constituant l'unité de livraison et l'unité telle que mentionnée sur la commande
- le **code-barres EAN** : celui-ci est toujours imprimé verticalement. Ce code-barres est identique au code-barres générique que vous appliquez au niveau du produit. Si le produit concerné est dépourvu de code-barres, il va de soi qu'aucun code-barres ne doit figurer sur l'étiquette de l'unité de livraison.
- Le code barre ID palette : Obligatoire pour les articles avec numéro de série.

<b>Numéro d'ordre:</b>		2/8
<b>Expéditeur:</b> Fournisseur SPRL Rue de l'exemple11 9999 Exemple	<b>Destinataire</b> Proximus Distribution Center Rue de Liège 70 B-6180 COURCELLES	
<b>Numéro de commande</b> <b>4500123456</b>		
<b>Numéro d'article :</b> <b>12345678</b>		
<b>Dénomination de l'article:</b> <b>Exemple article1</b>		
<b>Quantité:</b> <b>5 pc</b>		
 <small>8 712345 678906 &gt;</small>		

## 7 Résumé des instructions de livraison au PDC

### 1 Annonce préalable

Toutes les livraisons doivent être annoncées via le système de réservation en ligne Yard Management fonctionnel à l'adresse internet suivante :

<http://tracking.essers.com/B2B/>

### 2 Documents d'accompagnement

#### (i) Lettre de voiture

La lettre de voiture doit satisfaire aux prescriptions (légales) en vigueur.  
A la livraison, Proximus signera un exemplaire de ce document pour réception.

#### (ii) Note de livraison

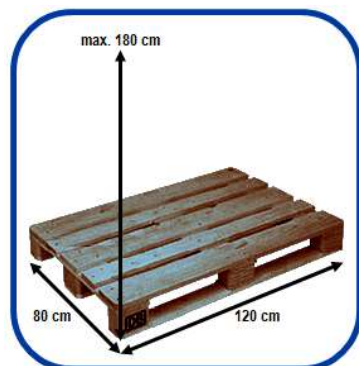
- les coordonnées du fournisseur (nom, adresse, numéro de T.V.A.);
- l'adresse de livraison :  
Proximus Distribution Center  
Rue de Liège 70  
B-6180 Courcelles
- le numéro de référence unique du bon de commande (ce numéro de commande de Proximus comporte 10 chiffres);
- le numéro d'article de Proximus (le code d'article comporte 8 chiffres);
- la description/dénomination de l'article de Proximus;
- le nombre commandé;
- le nombre faisant l'objet de la présente livraison;
- l'unité telle que mentionnée sur la commande;
- le nombre de *back orders* (commande en souffrance);
- le nombre total d'unités de livraison.

Exemple :

Fournisseur SPRL Rue de l'exemple 11 9999 Exemple Téléphone 099 99 99 99 Fax 099 99 99 99 <a href="mailto:info@leverancier.be">info@leverancier.be</a> Numéro TVA BE 000.000.099		Proximus Distribution Center Rue de Liège 70 B-6180 COURCELLES				
Numéro commande	Numéro d'article	Description article	Quantité commandée	Quantité livrée	Unité	Quantité backorder
4500123546	12345678	Exemple article1	10	10	pc	0
	23456789	Exemple article2	100	80	r1	20
	34567890	Exemple article3	200	20	bt	30
4500234567	23456789	Exemple article4	50	50	r1	0
	45678901	Exemple article5	25	25	pc	0
Nombre total d'unités de livraison = 8						

### 3 Emballage

## ► Mode d'emballage en vrac

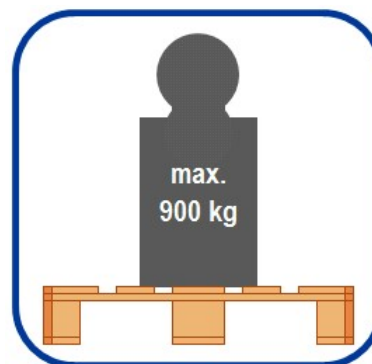


Les marchandises dont le poids est supérieur à 20 kg doivent être livrées sur Europalettes.

Format de l'Europalette : 80 x 120 cm.

Hauteur de chargement de la Europalette : 180 cm maximum (palette comprise).

Poids maximum de 900 kg par Europalette (hors poids de l'Europalette)



Empilement :

- fiable et solide
- stable
- dans les limites du format de l'Europalette

## ► Exigences relatives aux petites livraisons individuelles

Dimensions maximales : 60 x 40 x 40 cm.

Poids maximal autorisé par colis : 20 kg. Les colis de plus de 20 kg doivent être livrés sur Europalette.

## 4 Etiquetage de l'unité de livraison

Chaque unité de livraison doit être dotée d'une étiquette bien visible mentionnant :

- le **numéro d'ordre** de l'unité de livraison
- les **coordonnées du fournisseur** (nom et adresse)
- L'**adresse de livraison** :  
Proximus Distribution Center  
Rue de Liège 70  
B-6180 Courcelles
- le **numéro de** référence unique du bon de **commande** (ce numéro de commande de Proximus comporte 10 chiffres)
- le **numéro d'article** de Proximus : le code d'article comporte 8 chiffres
- la **dénomination de l'article** de Proximus;
- **Quantité** : le nombre d'unités constituant l'unité de livraison et l'unité telle que mentionnée sur la commande
- le **code-barres EAN** : celui-ci est toujours imprimé verticalement. Ce code-barres est identique au code-barres générique que vous appliquez au niveau du produit. Si le produit concerné est dépourvu de code-barres, il va de soi qu'aucun code-barres ne doit figurer sur l'étiquette de l'unité de livraison.

<b>Numéro d'ordre:</b>		2/8
<b>Expéditeur:</b> Fournisseur SPRL Rue de l'exemple11 9999 Exemple	<b>Destinataire</b> Proximus Distribution Center Rue de Liège 70 B-6180 COURCELLES	
<b>Numéro de commande</b> <b>4500123456</b>		
<b>Numéro d'article :</b> <b>12345678</b>		
<b>Dénomination de l'article:</b> <b>Exemple article1</b>		
<b>Quantité:</b> <b>5 pc</b>		
 <small>8 712345 678906 &gt;</small>		

S'il est constaté lors de la livraison que les conditions de livraison ne sont pas respectées, Proximus est en droit de refuser (immédiatement) la livraison et/ou de vous facturer les surcoûts liés aux opérations supplémentaires requises.

En cas de refus d'une livraison, une nouvelle livraison doit avoir lieu dans les 6 jours ouvrables de la notification du refus.