

PRODUITS ALIMENTAIRES,
DE SANTÉ ET DE CONSOMMATION
DU CANADA



CODE DE CONDUITE DU SECTEUR DES PRODUITS D'ÉPICERIE

GUIDE DES
RESSOURCES

MARS 2025



En tant qu'un des auteurs du Code, PASC a élaboré ce guide afin de fournir aux membres des informations sur les dispositions du Code et leur application potentielle. Ce guide a pour seul but de fournir aux membres de PASC des informations générales sur le Code et ne constitue en aucun cas un conseil juridique ou commercial. PASC n'assume aucune responsabilité quant aux informations fournies dans ce guide et se réserve le droit de le modifier à tout moment sans encourir de quelconques responsabilités. Ce guide ne vise pas à donner des instructions aux membres ou à les encourager à prendre, ou à ne pas prendre, des décisions en vertu du Code et ne prend pas position sur la conformité ou la non-conformité d'un quelconque comportement avec le Code. Les membres doivent décider de leur propre chef de la manière dont le Code peut ou non s'appliquer à leurs activités commerciales ou de la meilleure façon de mettre en œuvre le Code dans le contexte de leurs relations commerciales.

Table des matières

01 Introduction	3
Le Code de conduite canadien pour le secteur des produits d'épicerie	4
Les objectifs du Code	5
L'esprit du Code	6
Les principes du Code	7
Favoriser la collaboration	8
Exemples de pratiques comportementales visées par le Code	9
02 Dispositions et interprétations du Code	10
DISPOSITION 1 :	
Traitement équitable et éthique et absence d'actes punitifs/vexatoires	11
DISPOSITION 2 :	
Accords commerciaux	12
DISPOSITION 3 : Paiements et frais	
(3,1 – 3,3) Délais des paiements	13
(3,4) Frais des Détaillants pour les programmes définis dans un Accord	14
(3,5 – 3,6) Frais ad hoc pour non-respect des conditions d'un Accord	15
(3,7) Paiements à la suite d'audits	16
(3,8) Disposition pour l'alignement des prix	17
(3,9) Frais des Détaillants pour les plaintes des consommateurs	18
DISPOSITION 4 :	
(4,1) Modifications dans les procédures de la chaîne d'approvisionnement	19
(4,2) La vente liée des biens ou services d'un tiers	20
(4,3 – 4,7) Prévision, commande et répartition de l'approvisionnement en Bonne Foi	21
(4,8 – 4,10) Directives relatives aux modifications des coûts des Fournisseurs	23
(4,11) Obligations relatives au retrait/à l'approvisionnement	24
(4,12 – 4,13) Protection des informations confidentielles et respect de la propriété intellectuelle	25
(4,14 – 4,15) Circonstances exceptionnels et force majeure	26
DISPOSITION 5 :	
Devoir de réagir et d'informer le personnel	27
DISPOSITION 6 :	
Résolution des litiges	28
Conclusion	29



PRODUITS ALIMENTAIRES,
DE SANTÉ ET DE CONSOMMATION
DU CANADA



01

Introduction

Le **Code de conduite canadien** pour le secteur des produits d'épicerie

Le **Code** est un engagement sur les règles de comportement des membres du secteur canadien des produits d'épicerie.

Qu'est-ce que le Code de conduite pour le secteur des produits d'épicerie ?

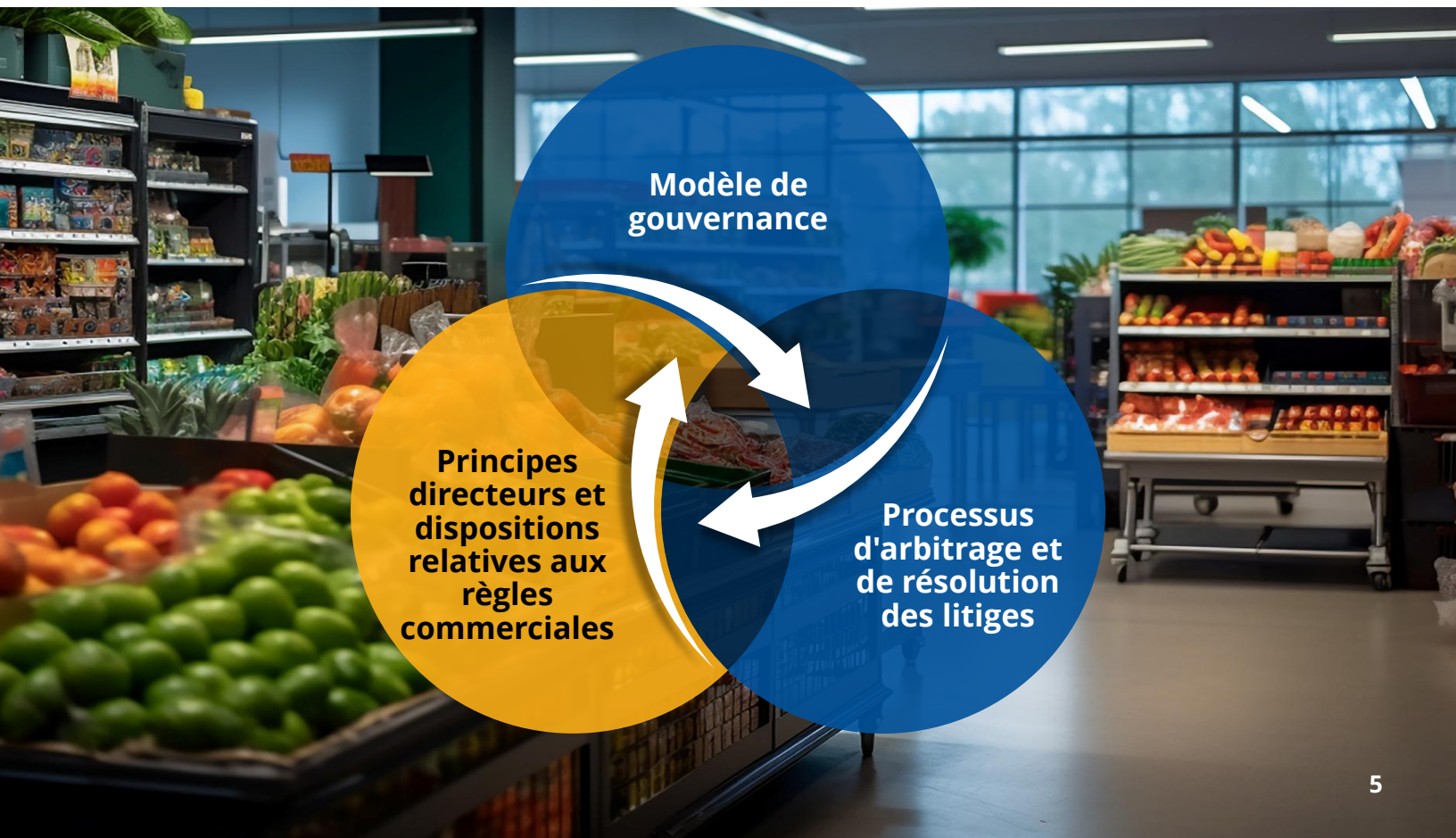
Le Code de conduite pour le secteur des produits d'épicerie est un ensemble de règles convenues par les parties prenantes de la chaîne d'approvisionnement des produits d'épicerie au Canada, principalement les Détaillants et les Fournisseurs, qui vise à garantir la confiance, l'équité et la collaboration dans leurs relations commerciales.

Le Code de conduite comporte trois éléments principaux : des principes directeurs et des règles concernant les pratiques commerciales ; un modèle de gouvernance ; et un processus d'arbitrage et de résolution des litiges. Ces éléments agissent conjointement pour promouvoir des relations commerciales équitables et éthiques, ainsi que la fiabilité contractuelle.

Les Parties au Code doivent conclure des accords d'approvisionnement afin d'assurer la clarté et la certitude requises en fonction des pratiques commerciales individuelles. Les accords d'approvisionnement sont un élément essentiel du processus d'arbitrage et de résolution des litiges.

Le guide de ressources du Code de conduite canadien pour le secteur des produits d'épicerie se concentre sur les principes directeurs et les règles commerciales du Code de conduite, et fournit aux membres de PASC des conseils sur la manière dont les dispositions du Code doivent être interprétées.

Le Bureau du Surintendant du Code publiera des directives sur le processus de gestion de résolution des litiges et clarifiera le rôle de Surintendant.



Les **Objectifs** du Code



Promouvoir et améliorer la pérennité du secteur des produits d'épicerie au Canada afin d'accroître la concurrence, les investissements, la création d'emplois et la valeur pour les consommateurs canadiens.



Promouvoir la confiance et la collaboration parmi les partenaires de la chaîne de valeur du secteur de l'épicerie, et ce fondé sur des normes claires en matière de commerce équitable.



Permettre aux Parties régies par le Code d'avoir une certitude commerciale.



Prévoir un mécanisme efficace et équitable de résolution des litiges commerciaux.



L'Esprit du Code

Le Code explique **COMMENT** les Accords sont conclus et exécutés. L'objectif est de favoriser un changement culturel vers plus de transparence, plus de confiance et plus de certitude.



Pourquoi avons-nous besoin d'un Code ?

Le Code établit une norme de pratiques commerciales équitables et éthiques entre les acteurs de l'industrie. En favorisant la certitude commerciale et en réduisant les inefficacités importantes qui résultent des pratiques actuelles au sein de l'industrie, le Code encouragera les investissements qui améliorent la compétitivité et la pérennité du secteur canadien des produits d'épicerie et, surtout, qui créent de la valeur pour les consommateurs canadiens.



Comment fonctionne le Code ?

Le Code s'applique aux Fournisseurs, aux Détaillants, aux transformateurs primaires et aux distributeurs à travers le Canada. Le Code crée une norme commune pour les relations commerciales qui s'étend à tous les acteurs de l'industrie, et comprend des **principes directeurs**, des **dispositions relatives aux règles commerciales** et des **mécanismes de résolution des litiges**.

Le Code sera administré par un Surintendant indépendant, qui veillera à son respect et en assurera la promotion. Bien que le Code crée une norme de comportement commune, il n'interdit **pas** les politiques, ne garantit pas les inventaires ou la disponibilité en rayon et ne limite pas la capacité des entreprises à s'engager dans des négociations commerciales ardues.



De quoi avons-nous besoin ?

Le Code exige la pleine participation de l'industrie. Il s'agit d'un Code de conduite volontaire, dirigé et régi par l'industrie, sous la supervision et avec le soutien du gouvernement. Le Code encourage les Parties à élaborer des **solutions communes**, à parvenir à des **accords mutuels** et, surtout, à **travailler ensemble dans l'esprit du Code**.



Avantages pour l'industrie et les consommateurs

Le Code veille à ce que les Fournisseurs et les Détaillants se concentrent sur la création de valeur pour les consommateurs canadiens et sur la stimulation de la croissance économique. Pour ce faire, le Code favorise la confiance entre les Détaillants et les Fournisseurs et génère des gains d'efficacité opérationnelle pour toutes les parties prenantes. Cela stimulera les investissements qui favoriseront la croissance économique, créeront des emplois et apporteront de la valeur aux consommateurs.



Quelles entreprises et catégories sont incluses ?

- Tous les Fournisseurs, les transformateurs primaires, les distributeurs qui vendent des produits finis **directement** aux Détaillants pour la revente aux consommateurs.
- Tous les Détaillants classés comme épicerie, marchands de masse, clubs et Détaillants en pharmacie affiliés à une épicerie.
- Produits que l'on trouve dans une épicerie ou un supermarché classique. Consultez le Code pour une liste complète des catégories incluses.

Les Principes du Code

Un cadre flexible avec des balises.



Transparence et certitude

Le Code encourage la **transparence** et la **certitude** dans les transactions commerciales, en prônant l'utilisation d'Accords écrits clairs, conclus d'un consentement mutuel. Le Code interdit les modifications unilatérales aux Accords existants et exige qu'un préavis raisonnable soit donné lorsque des modifications sont autorisés.



Transactions équitables

Les participants de l'industrie à travers la chaîne de valeur du secteur de l'épicerie doivent agir de bonne foi en respectant l'esprit de relations **équitables** et **éthiques**. Les participants au Code s'engagent à ne pas agir ou menacer d'agir de manière punitive ou vexatoire.



Résolution équitable et rapide des litiges

Le Code encourage la résolution **efficace**, **équitable** et **rapide** des litiges grâce à son processus de gestion de la résolution des litiges (PGRL). L'un des principes clés de la résolution des litiges en vertu du Code est que les Parties doivent d'abord épuiser tous les mécanismes internes de résolution des litiges.



Simplicité

Le Code doit être facile à comprendre et à respecter, en privilégiant la simplicité et l'équité plutôt que des règles détaillées et une complexité inutile.



Encourager la **Collaboration**

Le Code encourage la collaboration en exigeant des membres qu'ils négocient de bonne foi et mènent leurs activités de manière équitable et éthique.

Le Code vise à :

- encourager les comportements collaboratifs qui favorisent la compétitivité et apportent de la valeur aux consommateurs canadiens ;
- générer des résultats gagnant-gagnant ;
- promouvoir un comportement juste et éthique ;
- encourager les investissements qui font croître l'économie canadienne et créent des emplois pour les Canadiens.



Le Code ne vise pas à :

- empêcher les négociations musclées ;
- contrôler les prix en rayon ou les coûts des Fournisseurs ;
- garantir l'allocation des inventaires ou le placement en rayon ;
- dicter ce qu'une entreprise peut ou ne peut pas faire ;
- créer des fardeaux administratifs pour les entreprises.

La fixation des prix de vente est à la seule discrétion du Détaillant, et le coût du produit est à la seule discrétion du propriétaire de la marque.

Exemples de pratiques **comportementales** couvertes par le Code



Aucune déduction surprise. Toutes les déductions doivent être justifiées.



Les Parties négocient de bonne foi et prévoient un préavis raisonnable pour toute modification des Accords ou pratiques en vigueur.



Aucuns service, frais ou programme imposé unilatéralement.



Protège les informations brevetées et sensibles.



Exige des Parties qu'elles respectent les politiques de conditions de paiement convenues.



Prévision collaborative afin de favoriser l'efficacité et la disponibilité.



Pas de retrait sans préavis suffisant ou justification.



Aucune pénalité pour les commandes non prévues ou pour les événements indépendants de la volonté d'une Partie.



Exige des Parties qu'elles respectent leurs engagements contractuels.



Processus clair pour une résolution des litiges rapide et efficace.



PRODUITS ALIMENTAIRES,
DE SANTÉ ET DE CONSOMMATION
DU CANADA



02

Dispositions et interprétation du Code

DISPOSITION 1 :

Traitement équitable et éthique et absence d'actes punitifs/vexatoires

Objectifs :

- Promouvoir la négociation de **bonne foi** et mener les activités commerciales dans un esprit de commerce **juste** et **équitable**.

Disposition du Code	Interprétation
1,1 Les Parties au Code ont l'obligation de négocier de Bonne Foi entre elles et de mener leurs activités dans un esprit de commerce équitable et éthique.	Les négociations doivent être menées de bonne foi et les relations commerciales doivent être régies par des principes d'équité et d'éthique. Notez que cela n'empêche pas les négociations musclées ou les pourparlers tendus.
1,2 Si deux ou plusieurs Parties souhaitent conclure un Accord, toutes les Parties ont l'obligation de négocier et de conclure des Accords par consentement mutuel.	Lorsque les Parties souhaitent que leur relation soit régie par un Accord, elles doivent toutes deux en accepter les modalités.
1,3 Les Parties au Code ne peuvent pas modifier les contrats de manière unilatérale.	Lorsqu'un Accord est en place, une Partie ne peut pas le modifier unilatéralement.
1,4 Les Parties au Code peuvent modifier un Accord de manière prospective ou rétroactive, à condition que l'Accord le prévoit, ou que cette modification soit mutuellement acceptée.	Les Parties peuvent modifier un Accord existant lorsque l'Accord permet explicitement la modification ou lorsque les Parties conviennent mutuellement de cette modification par écrit.
1,5 Les Parties au Code ne peuvent entreprendre des actions punitives ou vexatoires (ou menacer de le faire) à l'encontre des autres Parties pour l'exercice des droits prévus par le présent Code.	Les Parties doivent résoudre les litiges commerciaux via un Accord mutuel et une négociation de bonne foi et non par des menaces, des sanctions ou du harcèlement.

Bonne conduite

- Des Accords documentés entre les Parties, avec la clarté et les détails appropriés.
- Être accessible pour des négociations en temps opportun avec un calendrier clair pour la période de négociation.
- Définir la durée de l'Accord et indiquer quand les révisions périodiques sont en vigueur, le cas échéant.
- Indiquer clairement les points de contact de chaque Partie par sujet et décrire un processus interne d'escalade pour la résolution des litiges.
- S'assurer que le consentement ou la dissidence exprimés (par écrit) sont fournis et exigés.

Mauvaise conduite

- Difficulté à contacter l'autre Partie / aucune personne contact mise à la disposition de l'autre Partie.
- Absence de réponse, réponse tardive ou recours au consentement implicite plutôt qu'explicite.
- Une Partie utilise une approche subjective de « validation » sans motif formel.
- Une Partie modifie unilatéralement l'Accord.
- Imposition de sanctions à une Partie pour avoir agi conformément aux exigences du Code.
- Consentement implicite à un nouveau programme ou à une modification d'un programme existant.

DISPOSITION 2 :

Accords commerciaux

Objectifs :

- Les Parties devraient conclure des Accords définissant les conditions commerciales convenues par les deux Parties, en tant que meilleure pratique pour garantir la **certitude**, la **clarté** et la **transparence** de leurs relations commerciales.
- Les Accords doivent être écrits (cela inclut les accords formels signés, les accords informels conclus par voie électronique, etc.)

Dispositions du Code	Interprétation
2,1 Les Parties sont vivement encouragées à conclure des Accords écrits (y compris les amendements) - définissant les modalités commerciales convenues entre les Parties - comme principal moyen de garantir la certitude, la clarté et la transparence des relations commerciales. Cela dit, le Code n'oblige pas les Parties à conclure des Accords écrits comme condition préalable à l'établissement d'une relation commerciale ; pour certains secteurs et certaines entreprises de petite taille, les Accords écrits peuvent prendre trop de temps ou être trop lourds et, dans certains cas, les Parties peuvent souhaiter fonctionner sans Accord global dans un premier temps, avant de clarifier les termes par écrit. Les Parties qui s'engagent dans des Accords commerciaux complexes ou nuancés sans en définir les termes par écrit prennent un certain risque.	À titre de bonne pratique et pour promouvoir la certitude commerciale, les Parties devraient conclure des Accords écrits régissant leur relation commerciale. Il existe une certaine souplesse quant à la forme que peut prendre un Accord.
2,2 Les Accords entre les Parties doivent couvrir toutes les modalités de leurs ententes en matière d'approvisionnement et tenir compte des dispositions contractuelles prescrites par le Code.	Les Accords doivent être exhaustifs et couvrir tous les aspects de la relation commerciale entre les Parties, tout en tenant compte des principes du Code.
2,3 En cas de conflit entre le présent Code et les dispositions existantes ou les règles par défaut de la Dispute Resolution Corporation (DRC), les dispositions conflictuelles des règles de la DRC s'appliqueront, à moins que les Parties n'aient spécifiquement choisi d'adopter le Code. En cas de silence dans l'Accord, ou si les Parties ne parviennent pas à s'entendre, le Code s'appliquera.	Non valable pour les membres de PASC : DRC est un processus de résolution des litiges spécifique à l'industrie des fruits et légumes.
2,4 Aucune Partie qui conduit, ou a l'intention de conduire, des activités commerciales avec une autre Partie, ne doit délibérément éviter ou refuser de conclure un Accord (en particulier un Accord écrit) avec cette autre Partie.	Lorsqu'une Partie souhaite conclure un Accord, l'autre Partie ne peut délibérément éviter ou refuser de le faire. Toutefois, cela n'oblige pas une Partie à accepter des conditions commerciales qui ne lui conviennent pas.
2,5 Aucune Partie ne doit concevoir un Accord pour contourner explicitement ou ignorer délibérément les dispositions du Code, et aucune Partie ne peut renoncer à l'un quelconque de ses droits ou obligations en vertu du Code.	Le Code est destiné à s'appliquer à toutes les relations commerciales des participants. Les Parties ne doivent pas contourner ou éviter délibérément l'application du Code.
2,6 Voici des exemples non exhaustifs d'éléments de programme essentiels qui doivent être clairement énoncés et définis dans un Accord : • Programmes de stockage, de référencement, de positionnement et de promotion – Durée, Portée, Distribution, Indicateurs clés de performance. • Programmes pour des invendables et les pertes - Spécifications de produits, Procédures de rappel, Transfert des responsabilités et de l'imputabilité, Processus d'élimination et/ou de récupération	Un Accord doit inclure et clarifier les aspects clés de la relation commerciale des Parties afin de promouvoir la certitude.

Bonne conduite

- Les discussions orales sont consignées par écrit.
- Veiller à ce que tous les Accords commerciaux soient négociés de manière équitable et éthique, en s'appuyant sur les principes du Code.
- Créer un modèle d'Accord avec les Fournisseurs afin de s'assurer que toutes les modalités des relations commerciales sont clairement définies, et ce conformément au Code.
- Un modèle d'Accord abrégé pour résumer les éléments clés des Accords commerciaux peut être utilisé au lieu des contrats exhaustifs.
- Valoriser la collaboration et les solutions conjointes pour les politiques et les pratiques avec les clients.

Mauvaise conduite

- Le Détaillant suspend des négociations relatives à d'autres discussions en cours, mais non associées jusqu'à ce que le Fournisseur se plie à ses exigences.
- Le Détaillant ou le Fournisseur refuse de conclure un Accord.
- Une Partie exige de l'autre Partie qu'elle signe un Accord non conforme au Code.
- Le Détaillant ne peut imposer des pratiques d'approbation tacite (par exemple, se connecter au portail client signifie que les conditions sont acceptées).
- Une Partie impose des mesures punitives telles que le retrait de produits de la liste, pour non-signature d'un Accord non connexe.

DISPOSITION 3 :

Palements et frais : (3,1 – 3,3) Délais des paiements

Objectifs :

- Les paiements doivent être reçus conformément aux **conditions de paiement convenues**.
- Les factures doivent être **payées à leur échéance** et les incitations au paiement anticipé ne s'appliquent que si les conditions de paiement anticipé sont respectées.

Dispositions du Code	Interprétation
3,1 Le paiement pour des marchandises livrées conformément aux spécifications énoncées dans un Accord sera effectué conformément aux conditions de paiement convenues.	Les paiements doivent être effectués dans les délais prévus par l'Accord.
3,2 En l'absence d'un Accord, le paiement sera effectué dans un délai raisonnable après la date de facturation (toute facture contestée sera soumise à la procédure de résolution des litiges).	En l'absence d'un Accord, le paiement doit être effectué dans un délai raisonnable. Ce qui constitue un délai « raisonnable » peut varier en fonction des biens ou services en question.
3,3 Il est fortement recommandé que les conditions de paiement soient définies par un Accord.	Un Accord écrit avec des modalités de paiement claires est une bonne pratique pour éviter l'incertitude.

Bonne conduite

- S'assurer que les conditions de paiement sont définies dans un Accord écrit.
- Le calendrier du processus de gestion des déductions doit être défini et inclus dans l'Accord.
- Définir les pénalités financières par écrit.
- Définir les incitations au paiement anticipé, le cas échéant.
- Les déductions ne doivent jamais être effectuées sans l'Accord des deux Parties.

Mauvaise conduite

- Le Détaillant dicte les conditions de paiement du Fournisseur.
- L'autre Partie rejette les conditions de paiement convenues et paie quand cela lui convient.
- L'autre Partie bénéficie d'une indemnité de paiement anticipé, sans respecter le délai de paiement anticipé.
- Le Détaillant ne s'engage pas dans des litiges concernant des factures impayées, sauf si la facture est en retard de plus de 30 jours ou crée d'autres obstacles à la résolution des litiges (par exemple, ne pas autoriser le Fournisseur à contester les déductions en dessous d'un certain seuil de valeur).

DISPOSITION 3 :

Paielements et frais : (3,4) Frais des Détaillants pour des programmes définis dans un Accord

Objectifs :

- Tous les frais de programme pour les activités telles que le stockage, le référencement, le positionnement, les promotions, les coûts de marketing, les invendables et les pertes doivent être conformes à l'Accord et aux principes du Code.

Dispositions du Code	Interprétation
3,4 Les frais liés aux programmes tels que le stockage, le référencement, le positionnement, les promotions, les coûts de marketing, les invendables et les pertes seront facturés conformément aux conditions de paiement convenues et doivent : a) fournir des justificatifs raisonnables, suffisamment détaillés, faisant référence à la transaction ou à l'événement, et dans un format efficace permettant à chaque Partie de vérifier la déduction ou la facture. b) donner à l'autre Partie la possibilité de contester les frais dans le délai applicable établi dans l'Accord (ou en cas de silence dans l'Accord, dans le délai applicable dans la juridiction concernée), et assurer que le litige soit résolu dès que possible.	Lorsque cela est prévu dans un Accord, une Partie qui souhaite facturer pour des programmes est tenue de : - fournir suffisamment de détails pour valider la facturation ; - permettre à la Partie facturée de contester la facturation dans le délai applicable ; - tenter de résoudre les litiges relatifs aux facturations de manière rapide, rentable et pratique.

Bonne conduite

- Établir des **Accords mutuels**, par écrit, précisant les attributs requis pour chaque programme et les frais acceptables afin de minimiser les imprévus.
- Les Parties doivent négocier et convenir de tous les frais en dehors de l'Accord avant la facturation.
- Les indemnités sont autorisées à condition qu'elles soient approuvées par écrit par les Parties. Elles ne doivent pas être rétroactives, sauf si cela a été convenu.
- L'autre Partie est autorisée à contester les frais dans le délai applicable fixé dans l'Accord.

Mauvaise conduite

- La Partie refuse de fournir des justificatifs ou des documents de soutien appropriés pour les déductions ou les factures sous une forme utile et peuvent être liée à un événement spécifique.
- Déductions effectuées sans le consentement écrit ou mutuel de la Partie concernée.
- Aucuns frais ne peuvent être appliqués rétroactivement, sauf si les Parties en conviennent explicitement par écrit.

DISPOSITION 3 :

Paievements et frais : (3,5 – 3,6) Frais ad hoc pour non-respect des modalités d'un Accord

Objectifs :

- Frais de non-conformité à facturer en vertu des Accords
- Lorsqu'un Accord **ne prévoit pas** de procédure pour les frais de non-conformité, le Code définit la procédure à suivre

Dispositions du Code	Interprétation
3,5 Une Partie peut percevoir des frais de non-conformité si un Accord lui en donne ce droit et définit le cadre spécifique d'application desdits frais ou, si l'Accord ne le précise pas, pour qu'une Partie puisse percevoir de tels frais, elle doit d'abord : a) fournir à l'autre Partie un Préavis raisonnable avant de prendre des mesures pour appliquer les frais ; b) fournir une justification raisonnable, suffisamment détaillée et dans un format efficace pour permettre à chaque Partie de vérifier la déduction ou la facture. c) permettre à l'autre Partie de contester les frais par le biais de la procédure de résolution des litiges au cours de la période de Préavis raisonnable, et les Parties doivent s'efforcer de résoudre le litige avant la fin de cette période de Préavis raisonnable. d) lorsqu'un litige ne peut être résolu dans le délai de Préavis raisonnable, l'autre Partie ne doit pas déduire la somme contestée d'un compte commercial ou de l'argent dû pour les Produits jusqu'à ce que la contestation soit résolue, à moins que la Partie plaignante ne démontre, en agissant raisonnablement, que la contestation est vexatoire ou totalement sans fondement.	- Lorsqu'un Accord prévoit une procédure pour traiter les frais de non-conformité, c'est cette procédure qui s'applique. - Lorsqu'un Accord autorise une Partie à imposer des frais de non-conformité, mais ne prévoit pas de procédure à cet effet, c'est la procédure du Code qui s'applique. - Principales exigences de la procédure du Code : - justification raisonnable des frais ; - délai raisonnable pour contester les frais ; - aucune déduction unilatérale, sauf si la Partie qui conteste les frais agit de manière inappropriée.
3,6 Sous réserve de l'Article 3.5, pour les paiements hors du champ d'application d'un Accord, les Parties doivent négocier et s'entendre sur l'objet avant de procéder à une quelconque déduction ou facturation.	Lorsque les frais ou les paiements ne sont pas couverts par un Accord, ils doivent faire l'objet d'un consentement mutuel.

Bonde conduite

- Les Parties établissent des délais précis pour la validation et la compensation des déductions.
- Les formats permettent aux Parties de mener des analyses pour respecter les délais de compensation convenus.
- Les données et les preuves requises sont envoyées en même temps que les demandes de déduction afin d'accroître l'efficacité.

Mauvaise conduite

- Le Détaillant impose unilatéralement des conditions de non-conformité.
- Le Détaillant effectue la déduction sans l'approbation du Fournisseur.
- Les déductions non valides « acceptées » par le Détaillant ne sont pas remboursées, même sur présentation d'une preuve détaillée de leur invalidité.
- Des déductions non autorisées sur des programmes qui n'ont pas été acceptés sont déduites.
- Les Parties retardent ou évitent les paiements, agissant de manière abusive et sans fondement.

DISPOSITION 3 :

Paievements et frais : (3,7) Paiements à la suite d'audits

Objectifs :

- La capacité des Parties à *demande des paiements en vertu des droits d'audit* doit être abordée dans un Accord
- La période pour laquelle de tels paiements peuvent être demandés doit être convenue d'un Accord commun et **ne doit pas dépasser 24 mois** à compter de la date de la transaction.
- L'Accord devrait préciser le niveau de détail requis dans ces situations.

Disposition du Code	Interprétation
3,7 Un Accord doit spécifier les délais dans lesquels les Parties sont autorisées à demander des paiements au titre des droits d'audit et doit préciser le niveau de détail 6 à fournir avant d'entamer une telle action, qui, en tout état de cause, ne doit pas dépasser 24 mois, sauf si l'action est fondée sur une fraude ou une fausse déclaration intentionnelle de la part de l'une ou l'autre des Parties. En cas de frais importants postérieurs à l'audit, les Parties travailleront en collaboration et de Bonne Foi pour convenir à des modalités de paiement acceptables.	• Les paiements à la suite de l'audit ne doivent pas être demandés pour des événements/transactions survenus plus de 24 mois auparavant, à moins qu'il s'agisse de fraude ou de fausse déclaration. • Les Parties doivent traiter les droits postérieurs à l'audit dans un Accord, y compris la période pour demander des paiements et les exigences en matière d'information, entre autres. • Lorsqu'une charge postérieure à l'audit est significative, les Parties doivent travailler de bonne foi pour gérer le remboursement.

Bonne conduite

- Les réclamations suite à l'audit sont soumises dans les 24 mois suivant la date de la transaction ou de l'événement initial. Les Parties identifient clairement la définition de la terminologie utilisée.
- Le processus de réclamation d'audit doit être détaillé en matière de documentation, de soutien, de calendrier, de validation et de réponse dans un délai convenu et raisonnable.
- En cas de frais significatifs suite à l'audit, les Parties travailleront en collaboration et de bonne foi pour convenir de conditions de paiement acceptables.

Mauvaise conduite

- Les demandes de déduction post-audit s'étendent au-delà des 24 mois successifs.
- Les déductions sont présentées sans preuve et sans le format requis pour permettre à la Partie destinataire de les valider.
- La Partie retarde ou évite intentionnellement ses obligations en ce qui concerne les exigences de validation.
- Frais liés à la réalisation d'un audit a posteriori (en raison de l'administration ou des intérêts).
- Si les Parties ont accepté des frais, ils doivent être de nature réciproque, c'est-à-dire que les coûts doivent être partagés entre les deux Parties.

DISPOSITION 3 :

Palements et frais : (3,8) Disposition pour l'alignement des prix

Objectifs :

- Les dispositions selon lesquelles un Fournisseur est tenu d'indemniser un Détaillant en rapport avec son programme d'alignement **des prix sont découragées**.

Disposition du Code	Interprétation
3,8 Les dispositions en vertu desquelles un Fournisseur verse un paiement ou une allocation à un Détaillant à titre de compensation pour le programme d'alignement des prix du Détaillant sont découragées.	Un Détaillant exigeant d'un Fournisseur qu'il paie pour ses programmes d'alignement des prix. Ce comportement est préoccupant car il tient le Fournisseur responsable des marges bénéficiaires entre deux Détaillants concurrents.

DISPOSITION 3 :

Palements et frais : (3,9) Frais des Détaillants pour les plaintes des consommateurs

Objectifs :

- Régit les frais liés aux plaintes des consommateurs **en l'absence d'Accord** ou si **l'Accord est silencieux** sur cette question.
- Les frais doivent être **raisonnablement liés aux coûts et dépenses** du Détaillant découlant de la plainte.

Disposition du Code	Interprétation
3,9 Un Détaillant peut facturer à un Fournisseur des frais pour la résolution des plaintes des consommateurs si cela est prévu dans un Accord ayant un cadre spécifique pour ces frais. Si cela n'est pas prévu dans un Accord, pour qu'un Détaillant puisse imposer des frais à un Fournisseur pour la résolution des plaintes des consommateurs, les conditions suivantes doivent être remplies : a) le Détaillant a des motifs raisonnables de croire que la plainte du consommateur est justifiée et attribuable à une négligence, à la violation d'un Accord ou à une violation de la Loi en vigueur de la part de ce Fournisseur ou de toute personne dont il est légalement responsable ; b) le Détaillant a fourni au Fournisseur des preuves adéquates du fait que la plainte du consommateur est justifiable et attribuable à une négligence, à la violation d'un Accord ou à une violation de la Loi en vigueur de la part du Fournisseur ou de toute personne dont il est légalement responsable ; c) le paiement est raisonnablement lié aux frais de ce Détaillant et les dépenses découlant de cette plainte.	• Un Détaillant peut facturer un Fournisseur pour la résolution ou le traitement des plaintes des consommateurs lorsque cela est prévu dans un Accord. • En l'absence d'Accord, ou si l'Accord en vigueur est insuffisant, le Détaillant ne peut imposer des frais liés aux réclamations des consommateurs que dans les cas suivants : • La plainte est justifiée et incombe au Fournisseur ; • Le Fournisseur a reçu suffisamment d'informations pour vérifier que la plainte est justifiée et lui incombe ; • Les frais doivent être proportionnels aux coûts et dépenses engagés par le Détaillant en lien avec la plainte.

Bonne conduite

- Le Détaillant fait preuve de diligence raisonnable pour déterminer si la plainte du consommateur est justifiée et si elle est due à une faute du Fournisseur, et fournit des preuves suffisantes.
- Les *rétrofacturations* doivent être liées aux coûts administratifs associés à la plainte.

Mauvaise conduite

- Le Détaillant facture des frais disproportionnés au Fournisseur pour les plaintes des consommateurs.
- Le Détaillant déduit des frais liés aux plaintes des consommateurs sans que les deux Parties l'approuvent ou sans les preuves et les détails requis.

DISPOSITION 4 :

(4,1) Modifications dans les procédures de la chaîne d'approvisionnement

Objectifs :

- Minimiser les impacts financiers et pratiques résultant des modifications apportées par une Partie à ses procédures de la chaîne d'approvisionnement.

Dispositions du Code	Interprétation
4,1 Les Parties peuvent apporter une modification à leurs procédures de chaîne d'approvisionnement, à condition que, dans le cas d'une modification importante : a) un Préavis raisonnable de cette modification est fourni par écrit ; et b) en l'absence d'un tel Préavis raisonnable, les Parties doivent coopérer pour s'entendre sur l'atténuation et/ou la compensation des conséquences financières (le cas échéant) de la modification pour l'autre Partie.	- Les Parties ont le droit d'apporter des modifications à leurs propres procédures de la chaîne d'approvisionnement. - Lorsqu'une Partie apporte une modification importante à son processus de la chaîne d'approvisionnement, elle doit : - fournir un préavis raisonnable dans les circonstances ; et - tenter de parvenir à une solution avec l'autre Partie afin de minimiser l'impact pratique et financier du changement.

Bonne conduite

- Examiner les procédures **actuelles** de la chaîne d'approvisionnement et convenir **mutuellement** des exigences (durée de conservation minimale, feuilles intercalaires, quantité minimale et maximale de commande, etc.).
- Toute modification des pratiques actuelles est évaluée à l'avance avec un délai suffisant afin que les Parties comprennent les avantages et les conséquences que cela peut avoir sur leurs activités.
- La Partie qui initie la modification doit compenser l'autre Partie pour les conséquences financières résultant de la modification à la chaîne d'approvisionnement.

Mauvaise conduite

- Procéder à un changement sans prévoir de mesures compensatoires pour en atténuer les conséquences financières.
- Ne pas fournir de préavis raisonnable à l'autre Partie.

DISPOSITION 4 :

(4,2) La vente liée des biens ou services d'un tiers

Objectifs :

- Garantir l'équité lorsqu'une Partie souhaite exiger l'utilisation de biens ou de services de tiers.

Dispositions du Code	Interprétation
4,2 Lorsqu'une activité nécessite l'utilisation de biens ou de services d'un tiers, une Partie peut directement ou indirectement exiger de l'autre Partie qu'elle se procure ces biens, services ou propriétés auprès d'un tiers, à condition que la source de la Partie pour ces biens, services ou propriétés : a) réponde à des normes raisonnablement objectives en matière de qualité, de délais et/ou d'efficacité définies pour la délivrance de ces biens, services ou propriétés ou (b) est unique, spécialisée, exclusive ou ne peut être offerte de manière comparable par une autre Partie ; et b) soit fournie à un coût qui est compétitif et raisonnable, compte tenu des circonstances du partenaire.	- Une Partie peut exiger d'une autre Partie qu'elle utilise des biens ou services spécifiques de tiers lorsque : - Les biens ou services spécifiques de tiers répondent à des normes de qualité objectives ou sont suffisamment uniques ; et - Le coût des services spécifiques de tiers est objectivement compétitif et raisonnable.

Bonne conduite

- La Partie qui propose de faire appel à un prestataire de services tiers doit démontrer la compétitivité de ce dernier en menant un processus de diligence raisonnable. Inclure l'utilisation de biens ou de services tiers dans les contrats d'approvisionnement ou dans un contrat écrit distinct. Il doit inclure l'exigence suivante :
 - Tout bien ou service tiers utilisé doit répondre à des **normes raisonnablement objectives** en matière **de qualité, de délais et/ou d'efficacité** définies pour la fourniture de ces biens, services ou propriétés.
 - Il doit être **unique, spécialisé et exclusif**/ne peut être offert de manière comparable par une autre Partie et doit être fourni à un coût **compétitif et raisonnable**.

Mauvaise conduite

- Une Partie impose le recours à un tiers spécifique comme condition pour mener des activités commerciales, alors que les services de ce tiers ne sont pas nécessaires ou souhaités.
- Le Fournisseur tiers n'est pas compétitif sur le marché.

DISPOSITION 4 :

(4,3 – 4,7) Prévision, commande et répartition de l'approvisionnement en Bonne Foi

Objectifs :

- Encourage un processus collaboratif de prévision et de commande afin de promouvoir la sécurité des activités.
- Permet aux Parties de gérer efficacement l'offre et la demande, ainsi que les besoins logistiques.
- Encourage les Parties à attribuer les produits en pénurie en fonction des commandes demandées par tous les Détaillants.

Disposition du Code	Interprétation
4,3 Les Parties sont encouragées à documenter dans les Accords leurs procédures de 7 de stocks de sécurité prévision, leurs politiques de commande/acceptation, leurs délais d'exécution, leurs quantités minimales et maximales de commandes, leurs protocoles de communication, leurs mécanismes de conformité au niveau de service, leurs exigences en matière des besoins en inventaire de sécurité et d'autres considérations destinées à apporter une certitude et une clarté accrues en ce qui concerne les procédures de prévision et de commande.	Pour éviter toute incertitude, la meilleure pratique consiste à s'assurer que les questions clés relatives aux prévisions et aux commandes sont incluses dans un Accord.
4,4 Chaque Partie doit préparer ses propres prévisions de Bonne Foi en tenant compte des facteurs pertinents. Les Détaillants et les Fournisseurs doivent ensuite collaborer et s'entendre sur les prévisions, conformément aux processus et protocoles relatifs à chaque catégorie de Produits et dans le respect des exigences de confidentialité.	Les Parties sont tenues de commander et de fournir les produits conformément aux prévisions convenues.
4,5 Le Détaillant préparera et émettra les bons de commande et le Fournisseur exécutera les commandes sur la base des prévisions applicables convenues, de Bonne Foi, sous réserve d'événements de Force majeure.	Les Parties doivent agir de bonne foi, sous réserve d'événements ou de circonstances échappant à leur contrôle raisonnable et qui ne pouvaient être raisonnablement anticipés ou atténués.
4,6 Si l'une des Parties ne parvient pas, dans une mesure importante, à agir raisonnablement conformément aux prévisions mutuellement planifiées, les Parties travailleront en coopération pour atténuer le problème en temps utile.	Ce qui constitue un élément important peut dépendre des produits spécifiques et des circonstances en question.
4,7 Lorsque la demande totale d'un Produit dépasse l'offre disponible, les Fournisseurs prendront en considération toutes les commandes existantes et demandées par tous les Détaillants.	

Bonne conduite

- Les deux Parties disposent d'un outil de planification qui les aidera à harmoniser leurs prévisions de consommation et de commandes.
- Les deux Parties doivent documenter et partager leurs procédures de prévision et de commande.
- Le Détaillant remet au Fournisseur des projections de commandes d'articles de marque de distributeur et il existe un accord de responsabilité pour les inventaires de produits finis et de matières premières.
- Les deux Parties examinent régulièrement les performances des prévisions afin de comparer les prévisions aux commandes passées pour en améliorer la précision.
- Si les commandes s'écartent de manière substantielle des prévisions convenues, les Parties travailleront en coopération pour atténuer/compenser les effets de cet écart en temps utile.

Mauvaise conduite

- Le Fournisseur tarde à informer le Détaillant des contraintes de capacité qui affectent sa capacité à livrer les produits.
- Le Détaillant continue d'imposer des pénalités de taux de remplissage au Fournisseur pour défaut de livraison après avoir été informé d'une perturbation de l'approvisionnement à long terme (telle que définie dans l'Accord).
- Le Détaillant impose des pénalités de taux de remplissage au Fournisseur pour défaut de livraison de commandes s'écartant de manière significative des prévisions convenues mutuellement.
- Le Détaillant n'informe pas le Fournisseur des conditions de marché temporaires/nouvelles qui auront un impact significatif sur les commandes (beaucoup plus élevées ou plus faibles que les prévisions convenues).

DISPOSITION 4 :

Relatif aux dispositions 4,3 à 4,7 en matière d'amendes

Section du Code sur les Principes : Équité tout au long de la chaîne de valeur

Objectifs :

- L'un des objectifs du Code est de promouvoir des pratiques commerciales équitables tout au long de la chaîne de valeur.
- Cela inclut la capacité d'une Partie de choisir, conformément au Code, de nouer ou non des relations commerciales avec une autre Partie.
- Les Parties sont libres d'accepter ou non les bons de commande, ou de créer ou non des bons de commande sans pénalités financières.

Disposition du Code	Interprétation
Aucune disposition du Code ne doit être interprétée comme limitant la capacité d'une Partie d'être compétitif sur le marché ou de négocier un Accord, pour autant qu'il se conforme aux limites du Code et des Lois applicables.	
Aucune disposition du Code n'obligera une Partie à se procurer un Produit auprès d'une autre Partie ou à lui fournir un Produit. De plus, aucune disposition du Code n'obligera un Fournisseur à accepter une commande d'un Détaillant ou un Détaillant à passer une commande auprès d'un Fournisseur lorsque : a) un Fournisseur n'accepte pas une commande d'un Détaillant, en tout ou en partie, ou b) un Détaillant ne passe pas de commande auprès d'un Fournisseur pour des produits qui ont déjà été prévus ou passe une commande présentant un écart important par rapport à une prévision antérieure. La Partie en question fournira une explication de sa décision, assortie de justifications raisonnables, afin de permettre à l'autre Partie de comprendre les fondements de cette décision.	Les Détaillants et les Fournisseurs sont libres de choisir les entreprises auxquelles ils souhaitent acheter ou fournir. Si le Fournisseur ou le Détaillant ne donne pas suite en acceptant ou en émettant un bon de commande, respectivement, il doit fournir une explication à cet effet et fournir à l'autre Partie des informations raisonnables pour valider le bien-fondé de la décision.
Lorsque le Fournisseur n'accepte pas une commande du Détaillant indiquant la quantité de produits qu'il souhaite commander au Fournisseur, le Détaillant n'imposera pas d'amendes ou de pénalités à un Fournisseur simplement car celui-ci n'a pas livré les quantités prévues dans la commande non acceptée. Lorsque le Détaillant ne passe pas de commande, le Fournisseur n'imposera pas d'amendes ou de pénalités à un Détaillant uniquement car ce dernier n'a pas effectué de commande.	Si un Fournisseur ou un Détaillant ne donne pas suite à l'acceptation ou à l'émission d'un bon de commande, respectivement, l'autre Partie ne doit pas imposer d'amende ou de pénalité uniquement sur la base de cette action.

Bonne conduite

- Informer l'autre Partie des raisons pour lesquelles vous n'acceptez pas ou ne créez pas un bon de commande prévu.
- Des programmes de conformité doivent être mis en place en conséquence afin de ne pas infliger d'amendes dans ces scénarios.

Mauvaise conduite

- Les Fournisseurs annulent régulièrement des commandes qui avaient été confirmées.
- Les Détaillants n'émettent pas ou annulent régulièrement les commandes qui avaient été planifiées.
- Les programmes de conformité, qui capturent automatiquement ces scénarios dans leur algorithme d'amendes.

DISPOSITION 4 :

(4,8 – 4,10) Directives relatives aux modifications des coûts des Fournisseurs

Objectifs :

- Garantit que les Parties ont le pouvoir discrétionnaire de négocier les coûts et d'accepter ou de refuser les propositions relatives aux modifications de coûts.
- Le coût du produit est à la seule discrétion du Fournisseur.

	Dispositions du Code	Interprétation
4,8	Les Parties conservent toute latitude pour négocier les coûts des Fournisseurs et chaque Partie est libre d'accepter ou de refuser les propositions relatives aux coûts.	Une Partie ne peut pas forcer l'autre à accepter une modification des coûts (qu'il s'agisse d'une diminution ou d'une augmentation).
4,9	Les Parties doivent définir dans un Accord le délai de préavis et le niveau d'information requis pour négocier et décider adéquatement des propositions de modification des coûts, y compris les échéances pour l'acceptation/le rejet et la/les date(s) d'entrée en vigueur.	Pour plus de certitude, les Accords doivent décrire le processus de modification des coûts, en identifiant les exigences en matière d'information, ainsi que les dates clés et les délais requis.
4,10	Tout litige concernant l'ampleur d'une augmentation des coûts du Fournisseur sera exclu du PGRL. Dans la mesure où les Parties ont inclus dans leur Accord, conformément à l'Article 4.9, des modalités relatives aux procédures à suivre en matière des augmentations de coûts, les procédures sont soumises à la procédure de règlement des litiges prévue à l'Article 6, y compris le recours au PGRL.	Les seuls litiges liés à la modification des coûts qui sont soumis au PGRL sont ceux qui concernent le processus (c'est-à-dire les délais et les informations). Le Code ne s'applique pas à l'ampleur des modifications des coûts des Fournisseurs.

Bonne conduite

- Avoir un Accord qui identifie les périodes de préavis requises et les seuils de date d'acceptation, ainsi que les informations à partager avec le partenaire commercial pour les modifications de coûts.
- Les délais de mise en œuvre des modifications sont basés sur les exigences administratives pour exécuter les modifications de prix tant au niveau du système que des produits physiques.
- Les Parties conviennent du niveau d'information (le cas échéant) à fournir en même temps que la modification de coût.

Mauvaise conduite

- Exiger une modification des coûts dans un délai plus court que les délais publiés et convenus.
- Appliquer des pénalités de conformité sur les commandes, lorsque le calcul des coûts dans les bons de commande émis n'est pas accepté.
- Le Détaillant ne fournit pas de réponse dans le délai d'acceptation/de rejet indiqué dans l'Accord.
- Le Détaillant exige du Fournisseur qu'il remette des informations exclusives et sensibles sur le plan de la concurrence pour justifier une modification des coûts.

DISPOSITION 4 :

(4,11) Obligations relatives au retrait/à l'approvisionnement

Objectifs :

- Promouvoir un processus de radiation/discontinuation **juste** et **équitable**.

Dispositions du Code	Interprétation
4,11 Lorsqu'un Détaillant cherche à radier un ou plusieurs Produits de la liste ou qu'un Fournisseur cherche à cesser de fournir un ou plusieurs Produits, il doit : a) fournir un Préavis raisonnable de son intention, y compris les motifs de la décision ; b) offrir à l'autre Partie la possibilité de discuter des motifs de la décision avec un représentant habilité à prendre des décisions en la matière ; et c) travailler de Bonne Foi avec l'autre Partie pour gérer équitablement l'épuisement, l'approvisionnement et les questions connexes.	• Les Détaillants ont le droit de retirer un produit de leur catalogue et les Fournisseurs ont le droit d'interrompre l'approvisionnement d'un produit. • Dans les deux cas, un préavis raisonnable (qui peut varier en fonction des circonstances) et les motifs de la décision doivent être fournis à l'autre Partie. • Donner à l'autre Partie la possibilité de faire appel à une instance supérieure si elle souhaite tenter de modifier la décision de retrait ou d'interruption de l'approvisionnement. • Travailler avec la Partie concernée pour minimiser les conséquences de la décision de retrait ou d'interruption de l'approvisionnement.

Bonne conduite

- Un Accord qui définit la période de préavis requise pour les décisions de résiliation, ainsi que les mesures d'exception et la collaboration.
- Les Parties s'engagent dans un dialogue pour justifier leurs décisions et proposer des options potentielles afin d'atténuer les éventuelles conséquences financières pour l'une ou l'autre des Parties.
- Travailler ensemble sur un processus de gestion de fin de cycle de vie, y compris la date de réception des derniers bons de commande et la prévision de la réduction progressive des activités.

Mauvaise conduite

- La Partie retire un produit ou le suspend en raison d'un désaccord sur un enjeu commercial non lié.
- Le retrait ou la suspension d'un produit est employé comme punition.
- Le fait de ne pas fournir un préavis raisonnable peut entraîner une perte de continuité commerciale pour la Partie concernée.

DISPOSITION 4 :

(4,12 – 4,13) Protection des informations confidentielles et respect de la propriété intellectuelle

Objectifs :

- Protection des **informations confidentielles** et respect des droits de propriété intellectuelle.

Disposition du Code	Interprétation
4,12 Sauf si les Lois en vigueur l'exigent et/ou sous réserve de tout Accord entre les Parties, aucune Partie à un Accord n'obligera l'autre Partie à transférer ses droits de propriété intellectuelle ni n'exigera la divulgation des informations confidentielles de l'autre Partie, sauf si cela est raisonnablement nécessaire pour satisfaire aux obligations d'information d'une Partie en vertu des dispositions du Code.	Une Partie ne peut être tenue de transférer des droits de propriété intellectuelle ou de divulguer des informations confidentielles, sauf si la loi ou un Accord entre les Parties l'exige, ou si la divulgation est raisonnablement requise en vertu du Code.
4,13 Sauf si les Lois en vigueur l'exigent et/ou sous réserve de tout Accord entre les Parties, lorsqu'une Partie choisit de divulguer des Informations confidentielles, la Partie destinataire n'utilisera pas ces informations à d'autres fins que celles pour lesquelles elles ont été divulguées et ne pourra les divulguer ou les rendre disponibles ou accessibles qu'à ses employés, affiliés ou agents qui ont besoin de ces informations dans le cadre de cette finalité.	Sous réserve de la loi ou d'un Accord entre les Parties, la Partie recevant des informations confidentielles d'une autre Partie doit les protéger contre toute utilisation abusive et limiter leur divulgation aux employés de la Partie destinataire qui en ont besoin.

Bonne conduite

- Établir un Accord formel entre les Parties sur ce qui peut et ne peut pas être demandé.
- Établir des protocoles clairs pour déterminer qui peut accéder aux informations confidentielles au cas par cas.
- Les Parties déterminent ce qui constitue une information confidentielle en fonction de son caractère exclusif ou commercial.

Mauvaise conduite

- Une Partie adopte un comportement anticoncurrentiel en exigeant des informations concurrentielles commercialement sensibles.
- Une Partie partage des informations concurrentielles au-delà de l'objectif pour lequel elles ont été fournies.

DISPOSITION 4 :

(4,14 – 4,15) Circonstances exceptionnelles et Force majeure

Objectifs :

- Encourage les Parties à s'assurer de manière proactive que leur Accord traite des circonstances exceptionnelles (y compris les cas de Force majeure) susceptibles d'affecter la capacité de l'une ou l'autre des Parties à respecter ses obligations commerciales afin d'éviter l'incertitude dans des situations exceptionnelles.

Disposition due Code	Interpretation
4,14 Les Parties sont fortement encouragées à négocier leurs propres dispositions claires sur la manière dont elles définiront et répondront aux cas de circonstances exceptionnelles (y compris la Force majeure) qui dans une mesure importante affectent la capacité de l'une ou l'autre des Parties à se conformer aux dispositions d'un Accord. Sans Accord préalable et sans définition claire, la capacité du processus de résolution des litiges à traiter de tels cas peut être limitée. Si l'Accord des Parties ne mentionne pas la Force majeure, les Lois en vigueur et les principes juridiques en vigueur à la Force majeure s'appliqueront.	• Il est recommandé aux Parties de traiter dans un Accord les circonstances exceptionnelles susceptibles d'avoir une incidence sur leur relation commerciale. • Lorsque l'Accord entre les Parties ne traite pas de la Force majeure, les questions seront soumises aux lois et principes juridiques applicables.
4,15 Lorsque des circonstances raisonnablement indépendantes de la volonté d'une Partie créent une situation importante qui empêche cette Partie de s'acquitter de ses responsabilités, elle doit en informer rapidement la Partie concernée.	• Les Parties s'engagent de bonne foi à s'informer mutuellement et sans délai de toute situation significative les empêchant de s'acquitter de leurs responsabilités.

Bonne conduite

- Les Parties sont vivement encouragées à négocier leurs propres dispositions claires sur la manière dont elles définiront et répondront aux cas de circonstances exceptionnelles (y compris de Force majeure) qui affectent matériellement la capacité de l'une ou l'autre des parties à se conformer aux modalités d'un accord commercial. Cela devrait inclure un protocole de communication.
- Les Parties travaillent en collaboration sur l'atténuation des risques qui surviennent en raison de circonstances exceptionnelles.

Mauvaise conduite

- Une Partie néglige de communiquer les cas de circonstances exceptionnelles avec pour seul objectif d'accroître sa « position de force » et sans véritable intérêt à contribuer de manière significative à la résolution du problème.

DISPOSITION 5 :

Devoir de réagir et d’informer le personnel

Objectifs :

- S’assurer que les deux Parties comprennent le Code et l’utilisent pour améliorer la confiance mutuelle.

Disposition du Code		Interprétation
5,1	Toutes les Parties au Code doivent identifier et rendre disponible, si nécessaire, un représentant habilité à prendre des décisions sur les enjeux pertinents, pour toutes les questions relatives au Code et à son administration. Cela inclut des points de contact pour les discussions informelles, la résolution des litiges et la communication générale entre les Parties.	Le cas échéant, les Parties au Code doivent affecter un représentant chargé de traiter toute question relevant du Code. Ce représentant doit être habilité à prendre des décisions relatives aux sujets couverts par le Code.
5,2	Toutes les Parties gouvernées par le Code ont le devoir d’informer leurs cadres supérieurs, de former leurs équipes commerciales et de connaître le Code et ses dispositions.	Les Parties régies par le Code doivent s’assurer que leurs employés concernés connaissent le Code et la manière dont il a une incidence sur leurs actions.

Bonne conduite

- S’assurer que tous les employés lisent le Code, le comprennent et connaissent les impacts qu’il aura sur leurs relations avec les Détaillants.
- Encourager les employés à suivre la formation pertinente à leur domaine d’expertise, y compris la compréhension complète des dispositions du Code, la manière de les interpréter et les comportements à adopter dans un environnement régi par le Code.
- La formation doit être incluse dans le processus d’intégration des nouveaux employés.

Mauvaise conduite

- Une des Parties refuse de fournir des personnes de contact pour les discussions informelles, la résolution des litiges et la communication générale entre les Parties.

DISPOSITION 6 :

Résolution des litiges

Objectifs :

- Fournir un mécanisme juste et efficace pour résoudre les litiges en vertu du Code.

Disposition du Code	Interprétation
6,1 Les Parties doivent disposer de mécanismes clairs de résolution des litiges et de procédures pour remonter les litiges définis dans leurs Accords, le cas échéant.	Lorsque les Parties ont conclu un Accord, celui-ci doit inclure un mécanisme et une procédure claire de résolution des litiges entre entreprises.
6,2 L'un des principes clés de la résolution des litiges sera que les Parties doivent d'abord épuiser tous les mécanismes internes de résolution et de remontée des litiges prévus dans un Accord avant d'avoir recours au PGRL.	En vertu du Code, le principal processus de résolution des litiges doit être le recours aux mécanismes interentreprises. Le PGRL ne doit être utilisé qu'en cas de stricte nécessité et après avoir épuisé tous les autres mécanismes applicables.
6,3 Si l'Accord ne prévoit pas de mécanisme de résolution des litiges et de procédure de remontée, les étapes suivantes doivent être entièrement achevées avant que l'une ou l'autre des Parties ne saisisse le PGRL d'un litige relatif aux Accords ou au Code : a) Le litige doit être examiné par le représentant, tel qu'indiqué à l'Article 5.1, de manière efficace en temps utile ; et b) Si le litige n'est toujours pas résolu, il doit être remonté jusqu'à un membre désigné de la direction de chaque Partie et une décision doit être fournie aux Parties de manière efficace en temps utile.	Lorsque les Parties ne disposent pas d'un mécanisme et d'une procédure de résolution des litiges convenus, elles doivent suivre la procédure décrite au point 5,1 en désignant un représentant chargé de gérer le litige conformément aux principes du Code et être disposées à porter le litige devant la haute direction lorsque cela facilitera une résolution équitable et rapide.

Bonne conduite

- La création d'une procédure interne commune de résolution des litiges pour de nombreux Accords est une bonne pratique.
- Les partenaires commerciaux doivent résoudre les problèmes sans recourir au PGRL.
- Les problèmes résolus ou non résolus doivent être dûment documentés par écrit.

Mauvaise conduite

- Une Partie ne répond pas à la tentative de l'autre Partie de résoudre un litige.
- Les personnes désignées à l'interne ne sont pas habilitées à résoudre les problèmes.
- Les litiges individuels sont soumis au Surintendant avant que la résolution interne ne soit tentée ou épuisée.

Conclusion

Le Code de conduite pour le secteur des produits d'épicerie est une étape cruciale vers l'établissement de relations plus solides et plus collaboratives entre les Fournisseurs et les Détaillants du secteur des produits d'épicerie au Canada.

En prônant des pratiques commerciales équitables et éthiques, le Code renforce la confiance, la transparence et la certitude commerciale, ce qui profite en fin de compte à l'ensemble du secteur et aux consommateurs canadiens. À l'approche de la mise en œuvre du Code le **1^{er} juin 2025**, les entreprises sont invitées à se familiariser avec ses principes et ses dispositions. Pour plus de détails et des mises à jour régulières, veuillez consulter le site **canadacode.org**.

