



Politique sur la conformité des fournisseurs

Janvier 2022

Tables des matières

Version	4
Objet	5
Faire affaire avec Lowe’s Canada	6
Aperçu du programme	7
Section A : Exigences sur la conformité des fournisseurs	11
1.1 Expéditions à temps	11
1.2 Taux de couverture	16
1.3 Cueillette de la marchandise	19
1.4 – A. Transporteur principal (expédition par voie terrestre au Canada)	20
1.4 – B. Conformité aux exigences transfrontalières	20
1.5 Documents d’expédition	21
1.5.1 Exigences relatives aux documents de livraison.....	21
1.5.2 Documents pour les livraisons transfrontalières.....	22
1.6 Rendez-vous	23
1.6.1 Exigences relatives aux rendez-vous.....	23
1.6.2 Livraison de la marchandise – Exigences relatives au rendez-vous.....	24
1.7 État du produit	25
1.7.1 Code à barres.....	25
1.7.2 Emballage.....	26
1.7.3 Qualité du chargement et intégrité des produits.....	27
1.8 Conditions générales pour les livraisons	28
1.8.1 Exigences pour les livraisons standards.....	28
1.8.2 Livraisons en transbordement préparées par les fournisseurs.....	30
1.9 Palettes CHEP	32
2.0 Politique de retour de la marchandise	33
2.1 Introduction et modification des produits	34
2.1.1 Produits dangereux.....	34
2.1.2 Création et modification de produits ou de prix.....	34
2.1.3 Ecofrais.....	35
2.1.4 Respect des politiques de Lowe’s en matière d’approvisionnement responsable.....	36
2.2 Mise en place des présentoirs des fournisseurs et réaménagements en magasin	37

2.3 Amendes croissantes en cas de non-conformité	38
Section B : Annexe.....	39
3.1 Programme de notification des non-conformités	39
3.2. Liste des centres de distribution.....	40
3.3 Magasins ayant des restrictions relatives aux livraisons en transbordement préparées par les fournisseurs	41
3.4 Politique d'écofrais	42
3.5 Politique d'approvisionnement en bois de Lowe's Canada	44
3.6 Politique sur les substances chimiques de Lowe's Canada.....	46
3.7 Politique de Lowe's relative aux droits de la personne	48

Version

Version	Date	Modifications et commentaires généraux
1.0	5/10/2019	Il s'agit de la version 1.0 du guide harmonisé sur la conformité des fournisseurs de Lowe's et RONA. Dorénavant, chaque fois qu'une modification sera apportée aux exigences sur la conformité des fournisseurs de Lowe's Canada, le présent guide sera mis à jour en conséquence, et les changements seront expliqués en détail dans ce tableau.
1.0.1	5/14/2019	Erreurs de frappe mineures corrigées aux pages 13 et 14.
1.0.2	7/26/2019	Ajout de la politique écofrais qui était incluse dans la version précédente du <i>Manuel - logistique et approvisionnement du fournisseur</i> harmonisé LOWE'S/RONA.
1.1	1/24/2020	<ul style="list-style-type: none"> • Ajout d'une référence au Guide opérationnel sur les exclusivités Web à la page 6. • Mise à jour pour clarification de quelques exigences et amendes: <ul style="list-style-type: none"> ○ 1.1 – Expéditions à temps ○ 1.2 – Taux de Couverture ○ 1.3 – Cueillette de la marchandise ○ 1.6 – Rendez-vous ○ 1.7 – État du produit • Ajout de clarification additionnelle aux sections 1.1 et 1.2 à l'égard de l'application des amendes minimales. • Ajustement du montant de la valeur de l'amende pour les documents d'expédition à la section 1.5. • Ajout du requis pour la période de réponse de la politique de retour de marchandise à la section 2.0. • Ajout d'une nouvelle section -3.1- afin d'expliquer le fonctionnement du programme de notification des non-conformités. • Ajout des contacts pour les Ecofrais, les marchandises dangereuses et pour les politique d'approvisionnement responsable • Précision d'exigences sur les marchandises dangereuses dans le tableau 1.3 sous 1.7, dans les sections 1.5.1, 1.7.2, 1.8.2, 2.1 et 2.1.2. • Précision des exigences en matière de collaboration du fournisseur dans la gestion des écofrais sous 2.1.3. et correction du contact dans la politique Ecofrais en section 3.4. • Ajout de la section 2.1.4 portant sur le respect obligatoire des fournisseurs aux politiques d'approvisionnement responsable de Lowe's en annexe.
1.1.1	3/24/2020	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour mineure de clarification de la Section 1.3 qui inclus une référence la Section 1.6 pour les périodes relatives aux dates de cueillette.
1.1.2	6/17/2021	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour mineure de clarification des sections 1.7 et 2.1.2 pour inclure la nécessité de fournir à Lowe's Canada, pour tous ses produits, les informations sur les codes à barre (unité et différents niveaux d'emballages) ainsi que sur le pays d'origine.
1.1.3	10/6/2021	<ul style="list-style-type: none"> • La section 3.2 a été mise à jour afin d'inclure les coordonnées de BDC Rocky View (X4).
1.1.4	10/22/2021	<ul style="list-style-type: none"> • La section 3.2 a été mise à jour afin d'inclure les coordonnées de Crossfield (F1) en Alberta.
1.1.5	11/23/2021	<ul style="list-style-type: none"> • Les coordonnées de l'annexe Milton et St-Hyacinthe (J1) ont été mises à jour dans la section 3.2.
1.1.6	1/13/2022	<ul style="list-style-type: none"> • Les coordonnées de l'annexe Milton ont été mises à jour dans la section 3.2.

* Aux fins du présent guide, « Lowe's Canada » s'entend des enseignes Lowe's, RONA, et Réno-Dépôt.

Objet

Lowe's Canada et ses enseignes sont déterminées à offrir à leurs clients une expérience de magasinage exceptionnelle tant en magasin et qu'en ligne. C'est pourquoi Lowe's Canada mise sur un stock abondant et la disponibilité des produits. La société a d'ailleurs récemment investi dans la préparation des stocks de produits saisonniers, dans la performance liée aux produits en stock et les initiatives commerciales pour les professionnels. Elle a également investi dans de nouveaux systèmes intégrés de gestion de la chaîne d'approvisionnement fondés sur des expéditions complètes et la livraison à temps du produit. Compte tenu de ces investissements et de la place importante qu'elle accorde à une stratégie omnicanale, Lowe's Canada se doit de ramener au premier plan la conformité des fournisseurs.

Votre engagement à appliquer systématiquement la Politique sur la conformité des fournisseurs de Lowe's Canada est essentiel pour garantir que nous disposons des bons produits, aux bons endroits, au bon moment pour répondre aux besoins des clients et leur offrir une expérience de magasinage inégalée. C'est en travaillant ensemble, en nous tenant mutuellement responsables et en respectant les normes de performances établies que nous arriverons à mieux répondre aux besoins de nos clients et à faire croître nos entreprises respectives.

Nous vous remercions à l'avance de votre soutien, de votre engagement et de votre collaboration.

Faire affaire avec Lowe's Canada

Les fournisseurs doivent d'abord se créer un compte pour pouvoir accéder à tous les renseignements qui se trouvent dans les portails leur étant destinés. Voici les liens pour créer votre compte :

Compte de fournisseur RONA : <https://fournisseurs.rona.ca/soutien>

Compte de fournisseur Lowe's : <http://www.loweslink.com/gettingstarted.htm>

Une fois inscrit, vous aurez un accès complet aux portails ci-dessous.

Portails des fournisseurs

Lowe's : [Lowe's Link](http://www.loweslink.com) (loweslink.com)

RONA : [Page d'accueil du site pour les fournisseurs de RONA](http://fournisseurs.rona.ca) (fournisseurs.rona.ca)

Vous devez absolument lire et vous assurer de comprendre le contenu du présent manuel et des documents et ressources s'adressant aux fournisseurs de Lowe's Canada, qui se trouvent sur les portails dont les liens figurent ci-dessus. Ces portails renferment tous les renseignements nécessaires à l'intégration des fournisseurs, incluant mais sans se limiter aux sujets suivants :

- Exigences et listes de vérification pour l'intégration
- Guide routier – Les sections 1.1 et 1.4 de ce guide y font référence
- L'introduction et la modification de produits
- Avis juridiques
- Guide opérationnel sur les exclusivités Web
- Échange de documents informatisés (EDI) et les systèmes de gestion du transport (TMS)

Nous supposons que les fournisseurs connaissent déjà les sujets susmentionnés qui sont abordés sur les portails de Lowe's et RONA. Pour améliorer la communication avec nos fournisseurs, nous avons créé différentes adresses courriel pour chaque type d'exigence de conformité où vous pouvez envoyer vos questions. Il peut s'agir de questions au sujet d'avertissements ou d'amendes ou de tout désaccord en lien avec une non-conformité. Nous vérifierons quotidiennement le contenu des boîtes courriel. Vous trouverez ci-dessous les adresses courriel basées sur les bannières de Lowe's Canada:

Boîtes courriels pour la conformité :

Bannière Lowe's - Questions concernant : Requis des Centres de distribution (Table 1.3):

- Vendor.DC.Compliance@lowes.com

Bannière Lowe's - Questions concernant: Mesures de performance de la chaîne d'approvisionnement, Requis du transport, Requis de la mise-en-marché (Tables 1.1, 1.2, & 1.4):

- CanVndrCmplnc@lowes.com

Bannières Rona, Réno-Dépôt - Questions concernant: Mesures de performance de la chaîne d'approvisionnement, Requis du transport, Requis de la mise-en-marché et Requis de Centres de distribution (Tables 1.1 à 1.4):

- VendorPerformance@rona.ca

Toutes bannières - Questions concernant :

- les écofrais : Ecofrais@lowescanada.ca
- les politiques d'approvisionnement responsable : ProduitsECO@lowescanada.ca
- Marchandises dangereuses : Environnement@lowescanada.ca

Aperçu du programme

Les tableaux 1.1 à 1.5 sont des guides de référence rapide pour toutes les exigences relatives à la conformité des fournisseurs. Dans la colonne « Type d'exigence de conformité », vous trouverez un lien cliquable qui mène directement à la section du manuel abordant l'exigence en question. Chaque section donne une description détaillée des exigences, des exemples clairs et une présentation point par point de chaque exigence. Les tableaux sont divisés par type d'exigence, et pour chacun d'eux, il y a une adresse courriel dont les fournisseurs peuvent se servir s'ils ont des questions.

Tableau 1.1: Exigences de conformité relatives aux mesures de performance de la chaîne d'approvisionnement

Type d'exigence de conformité	Nom de la conformité	Description	Exemples	Amende
Expéditions à temps Section 1.1	Réapprovisionnement (seuil de conformité de 98 %)	Chaque fois que des marchandises visées par un bon de commande arrivent en retard, une amende sera imposée si le seuil de conformité applicable n'est pas respecté. En ce qui concerne les nouveaux magasins, les amendes sont supérieures à celles infligées dans un contexte de réapprovisionnement. Le fournisseur est responsable de remettre une preuve écrite de conformité dans les deux semaines suivant la réception du rapport de conformité.	Sur 150 bons de commande, les marchandises visées par 18 bons de commande sont arrivées 3 jours après la date convenue; le taux de conformité est donc de $132/150 = 88\%$, ce qui est sous le seuil de 98 %.	10 % de la valeur du bon de commande visé
	Nouveaux magasins (seuil de conformité de 100 %)		Même scénario que ci-dessus, sauf que le seuil de conformité est de 100 %, ce qui signifie que même si les marchandises d'un seul bon de commande sont en retard, une amende sera infligée.	Nouveaux magasins: 20 % de la valeur de chaque bon de commande en retard
	Commande spéciale/en ligne (seuil de conformité de 100 %)			Commandes spéciales ou en ligne: 10 % de la valeur du bon de commande en retard
Taux de couverture Section 1.2	Réapprovisionnement (seuil de conformité de 98 %)	Pour tout bon de commande dont certaines marchandises n'ont pas été reçues, une amende sera infligée si le seuil de conformité n'est pas atteint. En ce qui concerne les nouveaux magasins, les amendes sont supérieures à celles infligées dans un contexte de réapprovisionnement. Le fournisseur est responsable de remettre une preuve écrite de conformité dans les deux semaines suivant la réception du rapport de conformité.	100 unités ont été commandées, mais seulement 96 ont été reçues. Le taux de conformité est donc de 96 %, ce qui est inférieur au seuil.	10 % de la valeur des unités non reçues
	Nouveaux magasins (seuil de conformité de 100 %)		Même scénario que ci-dessus, sauf que le seuil de conformité est de 100 %, ce qui signifie que même si une seule unité n'est pas reçue, une amende sera infligée.	Nouveaux magasins: 20 % de la valeur des unités non reçues
	Commande spéciale/en ligne (seuil de conformité de 100 %)			Commandes spéciales ou en ligne: 10 % de la valeur des unités non reçues

Tableau 1.2: Exigences de conformité en matière de transport

Type d'exigence de conformité	Nom de la conformité	Description	Exemples	Amende
Cueillette de la marchandise Section 1.3	Temps de chargement	Lors de la cueillette chez le fournisseur, si le temps de chargement dépasse le temps alloué par Lowe's Canada, des frais seront facturés au fournisseur et payables à Lowe's Canada.	Temps de chargement dépassé.	100 \$ par heure de travail nécessaire pour corriger la situation (par événement)
	Préparation de la marchandise	Lors de la cueillette chez le fournisseur, la marchandise doit être prête à être embarquée à l'heure convenue.	La marchandise n'est pas prête ou il y a des erreurs de chargement.	500 \$ par événement
Transporteur principal et exigences transfrontalières Section 1.4	Conformité relative au transporteur principal	Tous les fournisseurs doivent établir des relations avec les transporteurs canadiens privilégiés puisqu'ils sont tenus de se conformer aux exigences d'acheminement pour les chargements en provenance des magasins et des centres de distribution de Lowe's Canada et à destination de ceux-ci.	Les exigences d'acheminement n'ont pas été respectées ou il y a eu une erreur d'acheminement.	1 000 \$ par événement, plus les frais de transport excédentaires
	Conformité aux exigences transfrontalières	Le non-respect des exigences transfrontalières précisées pour les envois en port payé et en port dû entraînera une amende de 100 \$ par bon de commande.	Les exigences transfrontalières n'ont pas été respectées.	100 \$ par bon de commande
Documents d'expédition Section 1.5	Documents d'expédition	Le fournisseur et/ou le transporteur sont tenus de remettre 2 copies du bordereau de marchandises, du connaissement et du connaissement global (seulement pour les livraisons en transbordement préparées par le fournisseur).	Le fournisseur ne remet pas tous les documents nécessaires lors de la livraison.	500 \$ par événement
Rendez-vous Section 1.6	Bon de commande valide	Les rendez-vous de livraison seront accordés seulement pour les bons de commande valides.	Le fournisseur n'a pas de bon de commande valide.	500 \$ par événement
	Livraison à temps	Le fournisseur doit respecter le jour et l'heure du rendez-vous (selon une fenêtre de 30 minutes) qui lui ont été confirmés par l'agent de Lowe's ou de RONA.	Le fournisseur rate la date du rendez-vous et/ou n'arrive pas dans la fenêtre de 30 minutes allouée.	

Tableau 1.3: Exigences des centres de distribution

Type d'exigence de conformité	Nom de la conformité	Description	Exemples	Amende
État du produit Section 1.7	Code à barres non conforme	Tous les fournisseurs doivent apposer sur leurs produits une étiquette sur laquelle figure un code universel de produit (CUP) lisible par lecteur optique ou tout autre type d'étiquette que Lowe's Canada peut exiger de temps à autre.	Un produit a été reçu avec des étiquettes de CUP non lisibles au lecteur optique.	\$1 000 par bon de commande + 10 \$ par étiquette (min. de 100 \$ par bon de commande)
	Marchandise qui n'a pas été commandée par Lowe's ou RONA	Si la commande contient de la marchandise n'étant pas destinée à Lowe's Canada, une amende de 100 \$ peut être imposée par heure de travail nécessaire pour corriger la situation, et ce, pour chaque bon de commande concerné. Cette marchandise sera détruite sur place.	Un envoi reçu contient de la marchandise qui n'a pas été commandée par Lowe's Canada.	100 \$ par heure de travail nécessaire pour corriger la situation

	Emballage non conforme	Toutes les boîtes doivent être emballées sur la palette de façon à ce que le code à barres (2 de 5 entrelacé ou CUP) soit visible. Le personnel de la zone de réception doit être en mesure de lire les codes à barres sans avoir à manipuler les boîtes sur la palette. Les emballages et palettes de produits dangereux doivent être conformes à la Loi sur le transport des marchandises dangereuses .	Les boîtes ont été mal emballées sur la palette, ce qui nécessite du travail supplémentaire.	1 000 \$ par bon de commande + 100 \$ par heure de travail nécessaire pour corriger la situation
	Qualité du chargement et intégrité des produits	Le fournisseur s'assure que la marchandise est chargée correctement et de façon sécuritaire dans la remorque pour éviter les bris durant le transport.	La marchandise n'a pas été bien chargée et/ou arrive en mauvais état au point de réception.	
Conditions générales pour les livraisons Section 1.8	Bon de commande complet	Toutes les commandes (y compris celles envoyées par service de messagerie) doivent être complètes. Tous les produits du bon de commande doivent être livrés le même jour et dans le même camion. Si la commande ne peut être chargée dans un seul camion ou si la livraison ne peut être faite à la date demandée, le fournisseur doit communiquer avec Lowe's Canada et créer un nouveau numéro de bon de commande pour chaque camion supplémentaire nécessaire.	La marchandise d'un bon de commande est livrée par plus d'un camion.	1 000 \$ par bon de commande
	Séparation des produits (SKU)	Il doit y avoir une palette par produit, et tous les produits du bon de commande ayant le même numéro SKU doivent être regroupés sur une même palette, à moins que la quantité commandée soit trop importante et que plusieurs palettes soient nécessaires.	Unités d'un même produit réparties sur plusieurs palettes.	
	Mélange de plusieurs produits	Si les marchandises de deux ou plusieurs bons de commande sont expédiées dans une même remorque parce qu'il y a suffisamment d'espace, les produits de différents bons de commande ne doivent pas être emballés sur une même palette.	Les produits de différents bons de commande sont emballés sur une même palette.	1 000 \$ par livraison
	LTPF – Palettisation par magasin	Pour les livraisons en transbordement préparées par les fournisseurs, les produits doivent être palettisés par magasin. Les produits destinés à différents magasins ne devraient pas être emballés sur la même palette.	Le fournisseur omet de regrouper tous les produits destinés au même magasin.	1 000 \$ par événement
	LTPF – Normes d'identification des palettes	Pour les livraisons en transbordement préparées par les fournisseurs, chaque palette doit respecter les normes d'identification.	Le fournisseur n'identifie pas clairement les palettes en fonction des normes de Lowe's Canada.	
Palettes CHEP Section 1.9	Marchandise livrée sur palettes CHEP	Les palettes de l'entreprise CHEP doivent être utilisées dans les centres de distribution et les magasins. Pour consulter la liste complète des exigences relatives aux palettes propres à chaque site, allez à l' annexe 3.2 .	La marchandise est livrée sur des palettes qui ne proviennent pas de l'entreprise CHEP.	1 000 \$ par événement
	Normes relatives aux palettes CHEP	Il est impératif de suivre les normes relatives à la disposition des produits sur les palettes CHEP. Elles sont présentées en détail à la section 1.9.	Le fournisseur ne répond pas aux normes applicables relatives à la disposition des produits sur les palettes CHEP.	
Politique de retour de la marchandise Section 2.0	Politique de retour de la marchandise	Si des marchandises doivent être retournées, Lowe's Canada communiquera avec le fournisseur pour initier le retour. Ce dernier dispose de cinq (5) jours ouvrables pour répondre à la communication. Après cette réponse, il dispose de cinq (5) jours ouvrables pour envoyer le numéro d'autorisation de retour et planifier la cueillette de la marchandise.	Le fournisseur ne répond pas à temps, ne transmet pas le numéro d'autorisation de retour ou ne planifie pas le rendez-vous de collecte de la marchandise à temps.	1 000 \$ par événement

Tableau 1.4: Exigences de mise en marché

Type d'exigence de conformité	Nom de la conformité	Description	Exemples	Amende
Introduction et modification des produits Section 2.1	Échantillon d'un nouveau produit	Le fournisseur doit fournir sur demande un échantillon de tout nouveau produit (avec l'emballage dans lequel il sera vendu).	Le fournisseur ne remet pas l'échantillon dans les délais impartis.	1 000 \$ par produit (SKU)
	Formulaire d'introduction de produit	Le formulaire d'introduction de produit doit contenir des renseignements exacts et être remis à la date requise. Une période de grâce de deux jours est accordée.	Certains renseignements sont manquants ou erronés ou le formulaire n'a pas été remis avant la fin de la période de grâce.	Renseignements erronés : 500 \$ par événement Non-respect de la période de grâce : 100 \$ par jour pour les deux premiers jours et 500 \$ par la suite
	Modification d'un produit	Le fournisseur doit aviser Lowe's Canada des modifications qu'il prévoit apporter à tout aspect d'un produit et il doit obtenir son autorisation à cette fin. Il peut s'agir de modifications à l'emballage, aux matériaux, aux couleurs ou au processus de fabrication ou encore du retrait d'un produit. La section 2.1 renferme plus de détails à ce sujet.	Le fournisseur omet d'aviser Lowe's Canada de la modification de l'emballage d'un produit.	2 000 \$ par événement
Présentoirs du fournisseur et réaménagements Section 2.2	Matériel de présentation	Les fournisseurs doivent fournir à temps à Lowe's Canada des présentoirs pour la mise en place et le réaménagement.	Les présentoirs pour le réaménagement ou la mise en place ne sont pas fournis au moment convenu.	500 \$ pour avoir omis de fournir le matériel de présentation 100 \$ par jour de retard
	Matériel inadéquat	Les fournisseurs doivent remettre à temps à Lowe's Canada des planogrammes, des affiches, des renseignements sur les prix et du matériel de présentation qui cadrent avec le produit ou l'endroit où il sera exposé.	Les affiches pour le produit ne sont pas dans la langue convenue.	500 \$ si les planogrammes, les affiches, les prix ou le matériel de présentation sont inadéquats 100 \$ par jour de retard
	Calendrier pour le réaménagement dirigé par le fournisseur	S'il s'agit d'un réaménagement dirigé par le fournisseur, celui-ci doit se conformer au calendrier convenu. Le fournisseur doit également respecter le planogramme convenu.	Le fournisseur ne commence ou ne termine pas le réaménagement au moment prévu dans le calendrier.	100 \$ par jour de retard (jusqu'à ce que le planogramme soit respecté)

Tableau 1.5: Amendes croissantes en cas de non-conformité

Type d'exigence de conformité	Description	Exemples	Amende
Amendes croissantes en cas de non-conformité Section 2.3	Après le premier mois où le total mensuel des amendes d'un fournisseur dépasse zéro, au total des amendes des mois suivants s'ajouteront des frais additionnels en fonction du nombre de mois où le total d'amendes du fournisseur était supérieur à zéro au cours de l'exercice financier.	Cette amende sera imposée après le deuxième mois où le total des amendes du fournisseur est supérieur à zéro.	De 500 \$ à 3 000 \$ s'ajoutant au total d'amendes du mois * Voir section 2.3

Section A : Exigences sur la conformité des fournisseurs

Cette section du guide explique plus en détail l'ensemble des exigences sur la conformité des fournisseurs.

1.1 Expéditions à temps

Fret payable à destination: Les marchandises commandées doivent être remises au transporteur au plus tard à la date d'expédition indiquée ou à la date modifiée établie par le service de transport de Lowe's Canada.

Fret payé d'avance: Les marchandises commandées doivent être livrées au plus tard à la date d'arrivée indiquée. Le fournisseur doit fixer le moment de la cueillette des marchandises de chaque bon de commande conformément aux guides routiers qui se trouvent sur les [portails des fournisseurs](#).

Seuil de conformité: Chaque mois, Lowe's Canada évalue tous les bons de commande en fonction des exigences afin d'établir un pourcentage de conformité. Les seuils de conformité exigés sont indiqués ci-dessous.

RÉAPPROVISIONNEMENT: Seuil de conformité de 98 %

NOUVEAU MAGASIN/RÉAMÉNAGEMENT: Seuil de conformité de 100 %

COMMANDES SPÉCIALES/LOWES.CA ET RONA.CA: Seuil de conformité de 100 %

Amendes applicables: Chaque fois que des marchandises visées par un bon de commande arrivent en retard, une amende sera imposée si le seuil de conformité applicable n'est pas respecté. En ce qui concerne les nouveaux magasins, les amendes sont supérieures à celles infligées dans un contexte de réapprovisionnement. Le fournisseur est responsable de remettre une preuve écrite de conformité dans les deux semaines suivant la réception du rapport de conformité. Les amendes sont indiquées dans le tableau ci-dessous :

Tableau 2: Expéditions à temps – Conformité et amendes pour le fret payable à destination

Conformité	Amende imposée par Lowe's Canada
Réapprovisionnement : seuil de conformité de 98 %	10 % de la valeur du bon de commande en retard (amende minimale de 250 \$ par mois)
*Nouveaux magasins : seuil de conformité de 100 %	20 % de la valeur de chaque bon de commande en retard (amende minimale de 250 \$ par mois)
Commandes spéciales/en ligne : seuil de conformité de 100 %	10 % de la valeur du bon de commande en retard (amende minimale de 250 \$ par mois)

En complément au tableau ci-dessus, veuillez noter que :

- Un magasin est considéré nouveau pour les 6 semaines suivant l'ouverture
- Si le seuil de conformité n'est pas atteint, et que la valeur du pourcentage du bon de commande en retard (10% pour les réapprovisionnements et les commandes spéciales en ligne, 20\$ pour les nouveaux magasins) est de moins de 100\$, une amende ne sera pas appliquée.

Période de grâce : Pour déterminer si la commande a été remplie à temps, Lowe's Canada prend en considération une période de grâce de deux jours, donc si les marchandises d'un bon de commande sont livrées trois jours en retard ou plus, il s'agit d'une non-conformité. Veuillez noter que le délai de grâce de 2 jours ne doit pas être considéré comme faisant partie du délai de livraison ciblé; ce sont strictement des jours de grâce.

Exemple 1 – fret payable à destination – RÉAPPROVISIONNEMENT:

Lowe's Canada a généré 150 bons de commande de marchandises payables à destination.

- Les marchandises de 141 bons de commande ont été expédiées au plus tard à la date d'expédition indiquée.
- Les marchandises de 7 bons de commande ont été expédiées durant la période de grâce de 2 jours.
- Les marchandises de 2 bons de commande sont arrivées 3 jours après la date d'expédition indiquée.
- 148 bons de commande respectaient le seuil de conformité et 2 ne le respectaient pas puisque les marchandises visées ont été expédiées 3 jours en retard; par conséquent, le calcul de la conformité globale est le suivant :
 - $\frac{148}{150} = 98,67 \%$; le seuil est donc atteint et aucune amende ne sera imposée.
- Les 7 bons de commande dont les marchandises ont été expédiées durant les 2 jours de grâce n'affectent pas le seuil de conformité.

Exemple 2 – fret payable à destination – RÉAPPROVISIONNEMENT:

Lowe's Canada a généré 200 bons de commande.

- Les marchandises de 197 bons de commande sont arrivées au plus tard à la date d'arrivée indiquée.
- Les marchandises de 3 bons de commande sont arrivées 3 jours après la date d'arrivée indiquée.
- Par conséquent, le calcul de la conformité globale est le suivant :
 - $\frac{197}{200} = 98,50 \%$; le seuil est donc atteint et aucune amende ne sera imposée.

Exemple 3 – fret payable à destination – RÉAPPROVISIONNEMENT:

Lowe's Canada a généré 220 bons de commande.

- Les marchandises de 200 bons de commande ont été expédiées au plus tard à la date d'expédition indiquée.
- Les marchandises de 20 bons de commande ont été expédiées 3 jours après la date d'expédition indiquée.
- Par conséquent, le calcul de la conformité globale est le suivant :
 - $\frac{200}{220} = 91 \%$; le seuil n'est pas atteint.
- Des amendes seront imposées pour les 20 bons de commande qui accusaient 3 jours de retard.

- Elles correspondent à 10 % de la valeur totale des bons de commande en retard.
- Chaque bon de commande a une valeur de 10 000 \$.
- Les amendes totalisent : $10\,000 \$ \times 20 \text{ bons de commande} \times 10 \% = 20\,000 \$$.

Exemple 4 – fret payé d’avance – RÉAPPROVISIONNEMENT:

Lowe’s Canada a généré 100 bons de commande.

- Les marchandises de 86 bons de commande sont arrivées au plus tard à la date d’arrivée indiquée.
- Les marchandises de 2 bons de commande ont été expédiées durant la période de grâce de 2 jours.
- Les marchandises de 12 bons de commande sont arrivées 2 jours après la date d’arrivée indiquée.
- 88 bons de commande respectaient le seuil de conformité et 12 ne le respectaient pas puisque les marchandises visées ont été expédiées 3 jours en retard; par conséquent, le calcul de la conformité globale est le suivant :
 - $\frac{88}{100} = 88 \%$; le seuil n’est pas atteint.
- Des amendes seront imposées pour les 12 bons de commande qui accusaient 3 jours de retard.
- Elles correspondent à 10 % de la valeur totale des bons de commande en retard.
- Chaque bon de commande a une valeur de 10 000 \$.
- Les amendes totalisent : $10\,000 \$ \times 12 \text{ bons de commande} \times 10 \% = 12\,000 \$$.

Exemple 5 – fret payable à destination – NOUVEAU MAGASIN/RÉAMÉNAGEMENT:

Lowe’s Canada a généré 7 bons de commande.

- Les marchandises de 4 bons de commande ont été expédiées au plus tard à la date d’expédition indiquée.
- Les marchandises de 3 bons de commande ont été expédiées quatre jours après la date d’expédition indiquée.
- 4 bons de commande respectait le seuil de conformité tandis que trois ne le respectait pas puisque les marchandises visées ont été expédiées quatre jours en retard; par conséquent, le calcul de la conformité globale mensuelle est le suivant :
 - $\frac{4}{7} = 57 \%$; le seuil n’est pas atteint.
- Une amende sera imposée pour les trois bons de commande qui accusait quatre jours de retard.
- Chaque bon de commande a une valeur de 10 000 \$.
- L’amende totalise : $10\,000 \$ \times 3 \text{ bons de commande} \times 20\% = 6\,000 \$$.

Exemple 6 – fret payé d’avance – NOUVEAU MAGASIN/RÉAMÉNAGEMENT:

Lowe’s Canada a généré 5 bons de commande.

- Les marchandises de 3 bons de commande sont arrivées au plus tard à la date d’arrivée indiquée.
- Les marchandises de 2 bons de commande sont arrivées trois jours après la date d’arrivée indiquée.

- Trois (3) bons de commande respectaient le seuil de conformité tandis que deux (2) ne le respectaient pas puisque les marchandises visées sont arrivées une journée en retard; par conséquent, le calcul de la conformité globale mensuelle est le suivant :
 - $\frac{3}{5} = 60\%$; le seuil n'est pas atteint.
- Une amende sera imposée pour les deux (2) bons de commande qui accusait une journée de retard.
- Chaque bon de commande a une valeur de 10 000 \$.
- L'amende totalise : $10\,000\ \$ \times 2 \text{ bons de commande} \times 20\% = 4\,000\ \$$.

Exemple 7 – fret payable à destination – COMMANDES SPÉCIALES/LOWES.CA:

Lowe's Canada a généré 10 bons de commande.

- Les marchandises de 8 bons de commande ont été expédiées au plus tard à la date d'expédition indiquée.
- Les marchandises de 2 bons de commande ont été expédiées trois jours après la date d'expédition indiquée.
- 8 bons de commande respectaient le seuil de conformité et 2 ne le respectaient pas puisque les marchandises visées ont été expédiées trois jours en retard; par conséquent, le calcul de la conformité globale mensuelle est le suivant :
 - $\frac{8}{10} = 80\%$; le seuil n'est pas atteint.
- Des amendes seront imposées pour les 2 bons de commande en retard.
- Elles correspondent à 10 % de la valeur totale de ces bons.
- Chaque bon de commande en retard a une valeur de 10 000 \$.
- Les amendes totalisent : $10\,000\ \$ \times 2 \text{ bons de commande} \times 10\% = 2\,000\ \$$.

Exemple 8 – fret payé d'avance – COMMANDES SPÉCIALES/LOWES.CA:

Lowe's Canada a généré 20 bons de commande.

- Les marchandises de 16 bons de commande sont arrivées au plus tard à la date d'arrivée indiquée.
- Les marchandises de 4 bons de commande sont arrivées quatre jours après la date d'arrivée indiquée.
- 16 bons de commande respectaient le seuil de conformité et 4 ne le respectaient pas puisque les marchandises visées sont arrivées 4 journées en retard; par conséquent, le calcul de la conformité globale mensuelle est le suivant :
 - $\frac{16}{20} = 80\%$; le seuil n'est pas atteint.
- Des amendes seront imposées pour les 4 bons de commande en retard.
- Elles correspondent à 10 % de la valeur totale de ces bons.
- Chaque bon de commande a une valeur de 10 000 \$.
- Les amendes totalisent : $10\,000\ \$ \times 4 \text{ bons de commande} \times 10\% = 4\,000\ \$$.

Exemple #9 – Seuil minimale pour application de l’amende

Lowe’s Canada a généré 10 bons de commandes.

- 8 bons de commandes arrivent à la date prévue indiquée.
- 2 arrive 3 jours après la date d’arrivée indiquée.
- 8 bons de commandes respectaient le seuil de conformité, et deux bons de commandes ne le respecte pas en raison de l’arrivée trois jours après la date demandée; par conséquent, le calcul de la conformité globale mensuelle est le suivant :
 - $\frac{8}{10} = 80\%$; le seuil n’est pas atteint.
- Des amendes seraient évaluées pour les 2 bons de commandes en retard.
- Les amendes correspondraient à 10% de la valeur total de ces bons.
- Chaque bon de commandes a une valeur de 100\$.
- L’amende totalise $100\$ \times 2 \text{ bons de commandes} \times 10\% = 20\$$. Cependant, puisque l’amende est d’une valeur inférieure à 100\$ elle ne sera pas imposée.
- Si la valeur individuelle des bons de commandes avait été de 1000\$, le calcul aurait retourné 200\$ ce qui est supérieur au seuil minimal. L’amende imposée aurait été de 250\$ conformément au minimum prévu au Tableau 2.

1.2 Taux de couverture

Le taux de couverture s'entend de la quantité totale des unités reçues divisée par la quantité totale des unités commandées par Lowe's Canada figurant sur le bon de commande original. Tous les excédents (c.-à-d. lorsque le fournisseur expédie plus d'unités que le nombre demandé) ne sont pas pris en compte dans ce calcul.

Seuil de conformité: Chaque mois, Lowe's Canada évalue tous les bons de commande en fonction des exigences afin d'établir un pourcentage de conformité. Les seuils de conformité exigés sont indiqués ci-dessous.

RÉAPPROVISIONNEMENT : Seuil de conformité de 98 %

NOUVEAU MAGASIN/RÉAMÉNAGEMENT : Seuil de conformité de 100 %

COMMANDES SPÉCIALES/LOWES.CA ET RONA.CA : Seuil de conformité de 100 %

Amendes applicables: Pour tout bon de commande dont certaines marchandises n'ont pas été reçues, une amende sera infligée si le seuil de conformité n'est pas atteint. En ce qui concerne les nouveaux magasins, les amendes sont supérieures à celles infligées dans un contexte de réapprovisionnement. Le fournisseur est responsable de remettre une preuve écrite de conformité dans les deux semaines suivant la réception du rapport de conformité. De plus, les fournisseurs doivent informer Lowe's Canada, par l'intermédiaire des voies de communication habituelles, des produits manquants dans les commandes de réapprovisionnement, afin de permettre à l'entreprise de réagir en conséquence. Les fournisseurs doivent savoir que malgré cet avis le seuil de conformité tiendra toujours compte des produits manquants. Les amendes sont indiquées dans le tableau ci-dessous :

Tableau 3: Conformité du taux de couverture et amendes

Conformité	Lowe's Canada
Réapprovisionnement : seuil de conformité de 98 %	10 % de la valeur des unités commandées mais non reçues (amende minimale de 250 \$ par mois)
*Nouveaux magasins : seuil de conformité de 100 %	20 % de la valeur des unités commandées mais non reçues (amende minimale de 250 \$ par mois)
Commandes spéciales/en ligne : seuil de conformité de 100 %	10 % de la valeur des unités commandées mais non reçues (amende minimale de 250 \$ par mois)

En complément au tableau ci-dessus, veuillez noter que :

- Un magasin est considéré nouveau pour les 6 semaines suivant l'ouverture
- Si le seuil de conformité n'est pas atteint, et que le pourcentage de la valeur du bon de commande en retard (10% pour les réapprovisionnements et les commandes spéciales en ligne, 20\$ pour les nouveaux magasins) est de moins de 100\$, une amende ne sera pas imposée.

Exemple 1 – RÉAPPROVISIONNEMENT:

Lowe's Canada a généré 100 bons de commande, pour un total de 10 000 unités.

- Chaque bon de commande visait 100 unités.
- 98 bons de commande ont été livrés en entier (les 9 800 unités commandées ont été reçues comme demandé).
- 2 bons de commande étaient incomplets (chaque bon comprenait 100 unités, et Lowe's en a reçu seulement 50).
- Au total, 9 900 unités ont été reçues.
- Comme on peut le voir ci-dessous, le seuil de conformité a été respecté :
 - $\frac{9\,900}{10\,000} = 99\%$ de conformité globale; le seuil est atteint et aucune amende ne sera imposée.

Exemple 2 – RÉAPPROVISIONNEMENT:

Lowe's Canada a généré 250 bons de commande, pour un total de 25 000 unités.

- Chaque bon de commande visait 100 unités.
- 230 bons de commande ont été livrés en entier (les 23 000 unités commandées ont été reçues comme demandé).
- 20 bons de commande étaient incomplets (chaque bon comprenait 100 unités, et Lowe's a reçu seulement 10 unités par bon, pour un total de 200 unités).
- Au total, 23 200 unités ont été reçues.
- Comme on peut le voir ci-dessous, le seuil de conformité n'a pas été respecté :
 - $\frac{23\,200}{25\,000} = 92,80\%$ de conformité globale; le seuil n'est pas atteint.
- Les amendes équivalent à 10 % de la valeur des unités commandées qui n'ont pas été reçues.
- Chaque unité a une valeur de 100 \$.
- Les amendes s'élèvent à : $100 \$ \times 1800$ (*unités commandées, mais non reçues*) $\times 10\% = 18\,000 \$$.

Exemple 3 – NOUVEAU MAGASIN/RÉAMÉNAGEMENT:

Lowe's Canada a généré 2 bons de commande, pour un total de 100 unités.

- Chaque bon de commande visait 50 unités.
- 1 bon de commande a été livré en entier (les 50 unités commandées ont été reçues comme demandé).
- 1 bon de commande était incomplet (des 50 unités commandées, seulement 25 ont été reçues).
- Au total, 75 unités ont été reçues.
- Comme on peut le voir ci-dessous, le seuil de conformité n'a pas été respecté :
 - $\frac{75}{100} = 75\%$ de conformité globale; le seuil n'est pas atteint.
- L'amende équivaut à 20 % de la valeur des unités commandées qui n'ont pas été reçues (minimum de 500 \$).
- Chaque unité a une valeur de 30 \$.
- L'amende pour le nouveau magasin se calcule comme suit :

- $30 \$ \times 25$ (*unités commandées, mais non reçues*) $\times 20 \% = 150 \$$.
- Comme ce total est inférieur à l'amende minimale de 500 \$, c'est cette dernière qui est imposée.

Exemple 4 – COMMANDES SPÉCIALES/LOWES.CA:

Lowe's Canada a généré 2 bons de commande, pour un total de 10 unités.

- Chaque bon de commande comportait 5 unités.
- 1 bon de commande a été livré en entier (les 5 unités commandées ont été reçues comme demandé).
- 1 bon de commande était incomplet (des 5 unités commandées, seulement 3 ont été reçues).
- Au total, 8 unités ont été reçues.
- Comme on peut le voir ci-dessous, le seuil de conformité n'a pas été respecté :
 - $\frac{8}{10} = 80 \%$ de conformité globale; le seuil n'est pas atteint.
- L'amende équivaut à 10 % de la valeur totale des unités commandées qui n'ont pas été reçues.
- Chaque unité a une valeur de 250 \$.
- L'amende totalise :
 - $250 \$ \times 2$ (*unités commandées, mais non reçues*) $\times 10 \% = 50 \$$.
- Comme ce total est d'une valeur inférieure à 100 \$, l'amende ne sera pas imposée. Toutefois, si chaque unité avait une valeur de 1000\$, le calcul aurait retourné mais l'amende imposée aurait été de 250\$ conformément à la valeur minimale prévue au Tableau 3.

1.3 Cueillette de la marchandise

Lors de la cueillette de la marchandise chez le fournisseur, les points suivants s'appliquent :

- En vertu d'un accord entre le fournisseur et Lowe's Canada ou selon l'entente commerciale, Lowe's Canada peut cueillir les commandes chez le fournisseur. Le fournisseur doit établir les modalités de la cueillette avec le service Transport de Lowe's Canada. Si des détails incorrects ont été soumis, ils doivent être soumis de nouveau. Au niveau de l'organisation d'une cueillette :
 - La requête doit être faite en utilisant un système de gestion du transport (TMS) de Lowe's Canada si nécessaire.
 - Les demandes de cueillette ne doivent pas être faites le jour prévu du ramassage. Vous pouvez vous référer à la Section 1.6 pour les périodes demandées concernant les demandes/dates de cueillette.

- **Temps de chargement:** Le temps de chargement ne doit pas dépasser le nombre de minutes permis qui est affiché dans la colonne de droite du tableau.

Temps alloué pour le chargement chez le fournisseur	
Nombre de palettes	Temps maximal (en min)
1-10	30
11-20	60
Plus de 20	120

 - **Amendes applicables:** Si le temps de chargement dépasse le temps alloué, en plus de ce qui est prévu dans l'entente commerciale entre les deux parties en cas de non-respect d'une clause, cent dollars (100 \$) l'heure seront facturés au fournisseur et payables à Lowe's Canada.

- **Préparation de la marchandise:** La marchandise doit être prête à être embarquée à l'heure convenue.
 - Il ne doit pas y avoir d'erreurs de chargement (c.-à-d. des palettes manquantes ou excédentaires).
 - La marchandise doit être accessible; les bris, les vols ou le déneigement sont la responsabilité du fournisseur.
 - **Amendes applicables:** Si la marchandise n'est pas prête à temps pour la cueillette, qu'il y a des erreurs de chargement ou que la marchandise n'est pas accessible, le fournisseur devra verser une somme de 500 \$ pour non-respect des modalités.

1.4 – A. Transporteur principal (expédition par voie terrestre au Canada)

Les fournisseurs sont tenus de se conformer aux exigences d'acheminement pour les chargements en provenance des magasins et des centres de distribution de Lowe's Canada et à destination de ceux-ci.

- TOUS LES ENVOIS EN PORT DÛ (chargements complets *TL* ou partiels *LTL*) *doivent* être confiés aux transporteurs privilégiés de chargements partiels et complets de Lowe's Canada. Aux endroits prévus, il est *préférable* de confier aux transporteurs privilégiés de Lowe's Canada les chargements partiels *LTL* PAYÉS D'AVANCE destinés aux centres de distribution.

*Veuillez-vous référer à la quatrième colonne de [l'annexe section 3.2](#) pour plus d'informations les requis. Cette colonne indique les types d'envois (en port dû et payés d'avance) pour lesquels Lowe's Canada exige l'utilisation d'un transporteur principal.

Tous les fournisseurs doivent prendre connaissance des exigences d'acheminement pour les chargements partiels généraux destinés aux magasins et aux centres de distribution, pour les expéditions destinées aux nouveaux magasins et ainsi que pour tous les retours de marchandises et les réaménagements d'un établissement de Lowe's Canada. Les guides routiers se trouvent sur les [portails des fournisseurs](#).

Amende applicable: Lorsque le seuil de conformité n'est pas atteint, Lowe's Canada peut imposer des amendes allant jusqu'à 1 000 \$ par événement et facturer les frais de transport excédentaires. En cas d'erreurs d'acheminement, des amendes et des frais de recouvrement s'appliquent pour les envois en port dû et en port payé à destination des établissements de Lowe's Canada et en provenance de ceux-ci.

1.4 – B. Conformité aux exigences transfrontalières

Amende applicable: Le non-respect des exigences transfrontalières pour les envois en port dû et en port payé entraînera des amendes de 100 \$ par bon de commande.

1.5 Documents d'expédition

Voici la liste des documents obligatoires pour chaque livraison et les renseignements qu'ils doivent contenir.

1.5.1 Exigences relatives aux documents de livraison

Exigences relatives aux bordereaux de marchandises: Les bordereaux de marchandises doivent comprendre les renseignements suivants :

- Numéro de l'article et numéro du modèle de Lowe's Canada
- Taille de la boîte (nombre d'unités par boîte)
- Code de produit du fournisseur
- Date d'arrivée requise à la destination finale
- Numéro du bon de commande
- Numéro de magasin
- Nom du transporteur
- Numéro du connaissement
- Description du produit
- Nombre de caisses ou de paquets
- Nombre d'unités commandées et nombre d'unités expédiées
- La liste des marchandises dangereuses conformément aux exigences de la [Loi sur le transport des marchandises dangereuses](#).

Exigences relatives au connaissement:

- Numéro(s) du ou des bon(s) de commande de Lowe's Canada
- Coordonnées de l'expéditeur
- Coordonnées du consignataire
- Contenu de l'envoi (nombre de palettes)

Exigences relatives au connaissement global: Les connaissements globaux ne sont nécessaires que pour les livraisons en transbordement préparées par le fournisseur. Ils doivent comprendre les renseignements suivants :

- N° du ou des bon(s) de commande de la marchandise qui se trouve dans la remorque
- N° de chaque bon de commande et du magasin où la marchandise est expédiée
- Nombre de palettes pour chaque magasin

Copies des documents: Pour les documents énumérés dans les sections 1.5.1 à 1.5.2, deux copies sont obligatoires. La première doit être fixée fermement à l'extérieur du paquet, de la caisse ou de la dernière palette embarquée de manière qu'elle soit visible. Quant à la seconde, elle est remise au conducteur, qui la donne au commis à la réception ou la dépose dans la boîte prévue à cette fin.

- Si un avis préalable d'expédition est envoyé, le bordereau de marchandises n'est pas nécessaire.

Amende applicable: Si les exigences de la section 1.5.1 ne sont pas respectées, une amende de 500 \$ peut être imposée pour chaque événement.

1.5.2 Documents pour les livraisons transfrontalières

En ce qui concerne les livraisons transfrontalières, si des documents sont manquants ou si des renseignements obligatoires sont manquants ou erronés, Lowe's Canada se réserve le droit de refuser les produits qui lui sont livrés. Comme il est mentionné à la section 1.4 – B., toute non-conformité aux exigences transfrontalières entraîne une amende de 100 \$ par bon de commande.

1.6 Rendez-vous

1.6.1 Exigences relatives aux rendez-vous

Les fournisseurs qui expédient un chargement par l'entremise d'un transporteur payé d'avance doivent fixer un rendez-vous avec Lowe's Canada pour la livraison. En tenant compte du lieu d'origine et de la destination du chargement, il est recommandé aux fournisseurs de fixer un rendez-vous suffisamment d'avance afin de respecter la date de livraison indiquée dans le bon de commande. Le tableau 4 ci-dessous donne une indication générale du moment où fixer le rendez-vous en fonction du lieu de départ et d'arrivée du chargement.

Si le fournisseur prend un rendez-vous qui ne respecte pas la période suggérée et constate que la seule plage horaire disponible est après la date de livraison indiquée sur le bon de commande, la responsabilité du retard lui sera attribuée et aura des répercussions sur son bilan mensuel d'expéditions à temps, comme il est expliqué à la [section 1.1](#). Toutefois, si un fournisseur fixe un rendez-vous dans la période suggérée, mais qu'il n'y a pas de plage horaire disponible avant la date de livraison indiquée sur le bon de commande, son bilan d'expéditions à temps n'en souffrira pas. Veuillez noter que le même principe s'applique pour les chargements expédiés par l'entremise d'un transporteur Collect. Les fournisseurs doivent demander un ramassage dans les délais décrits dans la Table 4 ci-dessous. Cela signifie que non seulement la demande doit être soumise durant ces délais, mais le fournisseur doit aussi demander une date de ramassage qui respecte ces périodes. Si le fournisseur demande un ramassage à l'extérieur de ces délais, la responsabilité du retard lui sera attribuée et aura des répercussions sur son bilan mensuel d'expéditions à temps.

Tableau 4: Période suggérée pour fixer un rendez-vous (Fret payable à destination et Fret payé d'avance)

Lieu d'origine/destination	Période suggérée pour fixer un rendez-vous
D'est en est et d'ouest en ouest :	Au moins 48 heures avant la date indiquée sur le bon de commande.
En provenance des É.-U. vers la même zone (est/est, ouest/ouest)	Au moins 7 jours avant la date indiquée sur le bon de commande.
En provenance des É.-U. vers une zone différente (est/ouest, ouest/est)	Au moins 10 jours avant la date indiquée sur le bon de commande.
De l'est du Canada à l'ouest du Canada	Au moins 10 jours avant la date indiquée sur le bon de commande.
En provenance des Maritimes	Au moins 15 jours avant la date indiquée sur le bon de commande.
Livraisons en transbordement préparées par les fournisseurs	Ajouter 4 jours ouvrables aux périodes suggérées.

Lorsque les fournisseurs prennent rendez-vous avec Lowe's Canada, ils doivent fournir les renseignements suivants :

- Numéro de bon d'achat
- Nom et numéro de fournisseur de Lowe's Canada
- Nom du transporteur
- Type de chargement (i.e. Complet *TL* ou Partiel *LTL*)
- Nombre de palette

- Volume cubique
- Nom de la personne-ressource fournisseur
- Coordonnées de la personne-ressource fournisseur
- Coordonnées de la personne-ressource transporteur

Bon de commande valide: Des rendez-vous ne seront donnés que pour **les bons de commande valides**. Si la remorque contient les marchandises de plus d'un bon de commande, chacun de ceux-ci doit être valide et inscrit par courriel auprès du centre de distribution concerné, dont vous trouverez l'adresse dans la [liste des centres de distribution](#) dans les annexes du présent guide. Pour les livraisons directement en magasin, le rendez-vous doit être pris auprès du magasin concerné.

Amende applicable: Si le transporteur livre les marchandises d'un bon de commande invalide et non inscrit, une amende de 500 \$ peut être imposée par événement.

Livraison à temps: Le fournisseur qui fixe un rendez-vous avec Lowe's Canada est tenu d'honorer ce rendez-vous. Si le fournisseur ou le transporteur désigné par le fournisseur ne sont pas en mesure de se présenter au rendez-vous à l'heure établie ou dans les 30 minutes qui suivent, ils doivent en informer le service Transport à l'avance. Dans une telle situation, la réception des marchandises peut être reportée ou annulée.

Amende applicable: Si le fournisseur n'est pas en mesure de respecter l'heure du rendez-vous dans une fenêtre de 30 minutes, ou s'il manque la date du rendez-vous, il peut se voir imposer une amende de 500 \$.

1.6.2 Livraison de la marchandise – Exigences relatives au rendez-vous

- Pour la livraison d'envois en port payé, le fournisseur doit s'assurer de respecter les procédures lorsqu'il prend rendez-vous, et ce, peu importe s'il effectue la livraison lui-même ou la confie à un transporteur.
- Si le transporteur choisi ne se conforme pas aux exigences relatives aux rendez-vous, il doit communiquer avec le fournisseur pour faire les correctifs nécessaires et s'assurer de respecter toutes les exigences du fournisseur à l'avenir.
- Le fournisseur doit s'assurer que le temps de transit est pris en compte dans le temps total de livraison négocié dans l'entente commerciale. Lowe's Canada doit être informée de toute exception.

1.7 État du produit

1.7.1 Code à barres

Lowe's Canada exige que tous ses fournisseurs apposent sur leurs produits (y compris sur l'emballage) une étiquette sur laquelle figure un code universel de produit (CUP) lisible par un lecteur optique respectant les spécifications de l'Uniform Code Council ou toute autre spécification que la société peut adopter.

- Une étiquette CUP lisible par lecteur optique ou un autre type d'étiquette exigé par Lowe's Canada doivent être apposés sur chaque unité de chaque produit vendu par le fournisseur.
- L'étiquette de CUP doit être intégrée dans le graphisme de l'emballage du produit ou de toute autre manière exigée par Lowe's Canada. Par exemple, pour des carreaux de céramiques individuels, une étiquette CUP doit être apposée sur chaque carreau, mais également sur l'emballage du produit (emballage d'expédition).
- Le CUP doit être clairement visible sur chaque produit. Dans ses points de vente, Lowe's Canada n'accepte que les CUP version A, les CUP version E, les codes EAN 8 et les codes EAN 13.
- Tous les contenants d'expédition standards (emballages d'expédition, paquets, palettes, emballages pour détaillants, etc.) renfermant plusieurs exemplaires d'un même produit doivent arborer un code à barres 2 de 5 entrelacé (CUP pour contenant d'expédition) ou tout autre code exigé par Lowe's Canada de temps en autre. Le code doit être apposé sur l'emballage en fonction des critères de l'Uniform Code Council ou de tout autre critère désigné. Lowe's Canada utilise ces codes à barres lors de la réception des produits.
- Toutes les boîtes doivent être emballées sur la palette de façon à ce que le code à barres (2 de 5 entrelacé ou CUP) soit visible. Le personnel de la zone de réception de Lowe's Canada doit être en mesure de lire les codes à barres sans avoir à manipuler les boîtes sur la palette.
- Tous les codes à barres doivent être composés de caractères lisibles par l'humain comportant un système de nombres et un chiffre de contrôle. Le numéro de modèle ou le numéro de produit de Lowe's Canada et le nombre d'unités contenues dans chaque niveau d'emballage doivent être lisibles à l'œil nu.
- Il est de la responsabilité de chaque fournisseur de fournir à Lowe's Canada l'information des codes à barres de l'unité et de tous ses emballages d'expédition (carton vente, carton maître et palette) afin de permettre la distribution et la revente de ses produits.

Amendes applicables:

- Une amende de 1 000 \$ peut être imposée pour chaque commande renfermant des codes à barres non conformes.
- Pour chaque non-conformité relative aux codes à barres, des frais de 10,00 \$ par étiquette seront facturés, pour un minimum de 100 \$, afin de compenser les coûts occasionnés par l'impression et l'apposition de nouvelles étiquettes sur les produits.
- Si la commande contient de la marchandise n'étant pas destinée à Lowe's Canada/RONA, une amende de 100 \$ peut être imposée par heure de travail nécessaire pour corriger la situation. Cette marchandise sera détruite sur place ou éliminée aux frais du fournisseur.

Exemple:

Lowe's Canada a généré 1 bon de commande.

- 100 unités d'un produit ont été reçues avec des étiquettes incorrectes.
- Des amendes seront imposées pour le bon de commande non conforme et le remplacement des étiquettes.
- Elles s'élèvent à 1 000 \$ par bon de commande non conforme, plus 10 \$ par étiquette (minimum de 100 \$).
- Le total est calculé comme suit : 1 000 \$ pour le bon de commande non conforme + 100 unités x 10 \$ par étiquette = 2 000 \$.

1.7.2 Emballage

Exigences relatives à l'emballage :

- Le fournisseur ne doit pas expédier de produits dont certaines pièces ne sont pas emballées ou dans des emballages groupés pour détaillants.
- Les boîtes doivent être emballées de façon à ce que le CUP soit visible.
- Le produit doit être expédié dans une boîte.
- Chaque produit doit être identifié conformément aux lois et règlements fédéraux et provinciaux applicables, notamment dans les deux langues officielles (français et anglais). Pour en savoir plus à ce sujet, consultez les liens suivants :
 - CANADA : https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/C.R.C.%2C_ch._417/index.html
 - QUÉBEC : <http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/C-11>
- Toute matière dangereuse assujettie à la [Loi sur le transport des marchandises dangereuses](#) doit être emballée et identifiée conformément à cette loi et ses règlements.
- Il est de la responsabilité de chaque fournisseur de fournir à Lowe's Canada l'information des codes à barres de tous ses emballages d'expédition (carton vente, carton maître et palette) afin de permettre la distribution de ses produits.

Amendes applicables:

- Une amende de 1 000 \$ peut être imposée pour chaque commande renfermant des produits dont l'emballage n'est pas conforme pas aux exigences susmentionnées.
- Des frais de 100 \$ l'heure seront facturés pour couvrir les coûts associés à la main-d'œuvre et à l'équipement nécessaires pour rendre les emballages conformes.

Pour tous les produits expédiés directement dans les magasins de Lowe's Canada, les amendes suivantes s'appliqueront*** :

- Une amende de 1 000 \$ peut être imposée pour chaque commande renfermant des codes à barres non conformes.
- Une amende de 5 000 \$ pour chaque commande renfermant de la marchandise n'étant pas destinée à Lowe's Canada. Cette marchandise sera détruite sur place.

*** Les équipes Mise en marché et Logistique peuvent imposer des amendes et des frais supplémentaires si le fournisseur ne résout pas les problèmes de codage et d'étiquetage électronique à la source dans un délai de 24 heures.

1.7.3 Qualité du chargement et intégrité des produits

Le fournisseur doit s'assurer que la marchandise est chargée correctement et de façon sécuritaire dans la remorque. Souvent, lorsque les produits ne sont pas chargés correctement (mauvais nombre de boîtes par couche et mauvais nombre de couches par palette), ils risquent d'être endommagés durant le transport. Plus important encore, ils posent un danger pour la sécurité de la personne responsable du déchargement.

Les exigences relatives à la qualité du chargement et à l'intégrité des produits sont notamment les suivantes (à noter que durant leur intégration, les fournisseurs recevront une liste complète de lignes directrices sur la palettisation et l'expédition, liste qui sera également affichée dans les portails leur étant destinés. Une liste de tous les centres de distribution de Lowe's Canada et de leurs exigences en matière de palettes se trouve à l'[annexe 3.2.](#)) :

- Le produit ne doit pas trop dépasser de la palette. Le débord maximal est de 1 pouce de chaque côté du plus petit côté de la palette.
- Les produits doivent être chargés de façon à tenir solidement en place pour qu'ils ne tombent pas durant le transport ou le déchargement.
 - Les produits tels que les échelles ou l'isolant doivent qui sont livrés sur palettes doivent être solidement enrubannés à la palette.
 - Pour les livraisons de bois sur des plateformes, les fournisseurs doivent s'assurer que les produits sont solidement attachés aux blocs de transport.
 - Il faut s'assurer d'avoir le bon nombre de boîtes par couche et le bon nombre de couches par palette pour que le chargement soit stable.
- Les produits ne doivent pas arriver endommagés à destination.
- Les produits ne doivent pas être livrés sur des palettes de mauvaise qualité.
- Les chargements ne doivent pas poser un risque à la sécurité du réceptionnaire. Quelques exemples sont :
 - Clous sortant des palettes
 - Produits qui ne sont pas attachés ensemble et/ou à leurs palettes
 - Hauteur de palettisation non-sécuritaire
 - Produits lourds appuyés contre la remorque qui sont à risque de tomber à l'ouverture des portes.

Amendes applicables: Si la marchandise n'est pas chargée de façon sécuritaire et/ou arrive endommagée à destination:

- Une amende de 1 000 \$ peut être imposée par bon de commande.
- Des frais de 100 \$ l'heure seront facturés pour couvrir les coûts associés à la main-d'œuvre et à l'équipement nécessaires pour rendre le chargement conforme aux exigences en matière de qualité et d'intégrité des produits.

1.8 Conditions générales pour les livraisons

1.8.1 Exigences pour les livraisons standards

- **Bon de commande complet:** Tous les produits figurant sur le bon de commande doivent être livrés dans le même camion, le même jour. S'il y a trop de produits et qu'ils ne peuvent être chargés dans un seul camion ou si la livraison ne peut être faite à la date demandée, le fournisseur doit communiquer avec Lowe's Canada et créer un nouveau numéro de bon de commande pour chaque camion supplémentaire nécessaire.
 - **Amende applicable:** Si l'ensemble de la marchandise d'un bon de commande n'arrive pas le même jour ou si elle livrée dans plusieurs remorques, une amende de 1 000 \$ peut être imposée par bon de commande.
- **Séparation des produits (SKU):** Il doit y avoir une palette par numéro SKU, et tous les produits du bon de commande ayant le même numéro SKU doivent être regroupés sur une même palette, à moins que la quantité commandée soit trop importante et que plusieurs palettes soient nécessaires. Voir l'exemple 1. Cependant, si la quantité de produits commandés est faible (p. ex., 5 unités pour le produit A et 6 unités pour le produit B), les produits de différents numéros SKU peuvent être disposés sur la même palette, à condition qu'ils occupent une place distincte sur la palette et qu'ils ne soient pas mélangés arbitrairement.

Exemple 1: Un bon de commande comprend 60 unités du produit A. Une palette peut contenir 60 unités de ce produit. Si 30 unités sont emballées sur la palette A, et 30 unités sont emballées sur la palette B, comme on le voit dans l'illustration ci-dessous, les exigences ne sont pas respectées.



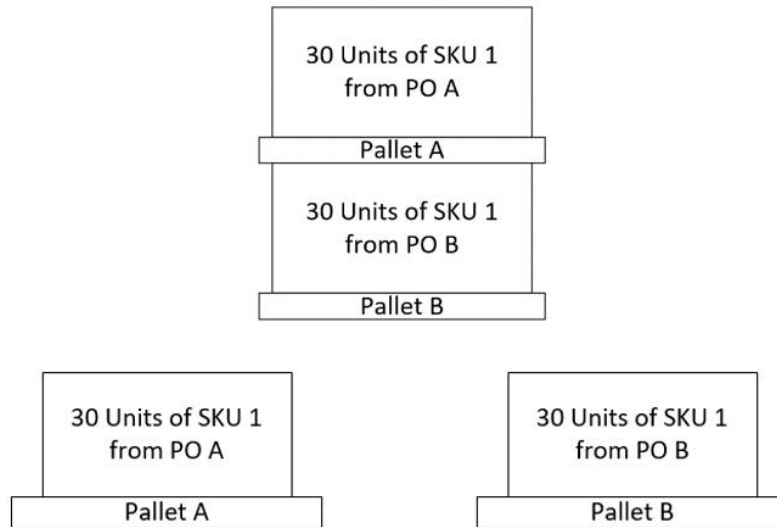
Il aurait fallu que le produit soit palettisé de la façon suivante :



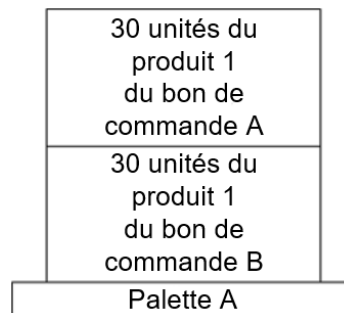
Cependant, si 80 unités du produit A avaient été commandées, alors il aurait été permis de placer 60 unités sur la palette A et 20 unités sur la palette B, puisque la quantité commandée ne tenait pas sur une seule palette.

- **Amende applicable:** Si comme dans l'exemple 1 ci-dessus, les unités d'un même produit sont expédiées sur plusieurs palettes alors que la quantité commandée ne le justifie pas, une amende de 1 000 \$ peut être imposée par bon de commande.
- **Mélange de plusieurs produits:** Si les marchandises de deux ou plusieurs bons de commande sont expédiées dans une même remorque parce qu'il y a suffisamment d'espace, les produits de différents bons de commande ne doivent pas être emballés sur une même palette. Voir l'exemple 2.

Exemple 2: Les marchandises de deux bons de commande sont expédiées dans une même remorque parce qu'il y a suffisamment d'espace. Le bon de commande A contient 30 unités du produit 1 et le bon de commande B contient aussi 30 unités du produit 1. Comme on le voit dans l'illustration qui suit, les unités des deux bons de commande devraient être expédiées séparément. Si la capacité de charge des marchandises le permet, les palettes peuvent être empilées.



Ce qu'il faut éviter de faire, c'est de mélanger sur une même palette les unités d'un même produit provenant de deux bons de commande différents, comme dans l'illustration ci-dessous.



- **Amende applicable:** Si comme dans l'exemple 2 ci-dessus, les unités d'un même produit provenant de bons de commande différents sont expédiées sur la même palette, une amende de 1 000 \$ peut être imposée par livraison.
- En ce qui concerne les palettes mixtes (cette règle ne s'applique pas aux livraisons en transbordement préparées par les fournisseurs), les produits doivent être côte à côte et idéalement dans la même rangée.
- Tous les véhicules des fournisseurs ou des transporteurs (tracteur, remorque ou camion) peuvent être inspectés par le Service de la sécurité et de la prévention des pertes de Lowe's Canada à leur arrivée dans un centre de distribution ou un magasin. Si le fournisseur refuse cette inspection, il se verra refuser l'accès au site.

- Toute personne ayant un comportement inapproprié alors qu'elle se trouve sur la propriété de Lowe's Canada sera immédiatement escortée hors des lieux par le Service de la sécurité et de la prévention des pertes.
- Toutes les commandes expédiées par service de messagerie (p. ex., UPS, Purolator) doivent être complètes, sans quoi elles seront refusées.

1.8.2 Livraisons en transbordement préparées par les fournisseurs

- Les livraisons en transbordement préparées par les fournisseurs doivent arriver à leur destination finale, en magasin, à la date demandée, même si elles passent par l'un des centres de distribution de Lowe's Canada.
- **Important:** Il y a sept magasins de grande surface ayant des restrictions relatives à l'expédition ([annexe 3.3](#)) selon lesquelles les livraisons en transbordement préparées par les fournisseurs ne transitent pas par un centre de distribution de Lowe's Canada. Ces commandes doivent être livrées par l'un des transporteurs figurant dans le guide routier (accessible sur les portails des fournisseurs).
- **LTPF – Palettisation par magasin:** Tous les produits figurant sur le bon de commande d'un magasin doivent être palettisés par magasin. Les produits destinés à différents magasins ne devraient pas être emballés sur la même palette.
 - **Amende applicable:** Si des produits destinés à différents magasins sont emballés sur la même palette, une amende de 1 000 \$ peut être imposée par événement.
- **LTPF – Normes d'identification des palettes:** Chaque palette doit être identifiée par une étiquette répondant aux critères suivants :
 - N° de magasin
 - N° de bon de commande
 - N° de la palette (p. ex., palette 1 de 4, 2 de 4, etc.)
 - Nom du fournisseur (Nom du fournisseur expéditeur)
 - N° de téléphone du fournisseur
 - Ces renseignements doivent être imprimés sur une feuille de 8,5 po sur 11 po bien fixée sur chaque palette.
 - Police de caractères Arial ou Times New Roman.
 - Taille de la police d'au moins 22 points (facilite l'identification par les employés des centres de distribution régionaux lors du déchargement et de l'expédition).
 - Chaque étiquette pour une livraison en transbordement préparée par un fournisseur (LTPF) doit être fixée sur le produit dans la palette, sous la pellicule de plastique.
 - Ne collez pas les étiquettes sur la pellicule de plastique – elles pourraient être déchirées ou arrachées!
 - Les étiquettes et placards nécessaires au transport des marchandises dangereuses réglementées doivent être apposées sur les palettes conformément à la [Loi sur le transport des marchandises dangereuses](#).

Amende applicable: Si des palettes ne sont pas clairement identifiées selon les critères ci-dessus, une amende de 1 000 \$ peut être imposée par événement.

- Seul le nombre de palettes ou de paquets inscrit sur les documents détaillés à la [section 1.5](#) sera accepté. Un responsable effectuera une vérification lorsque les produits seront reçus à leur destination finale.
- Si la quantité figurant sur le bordereau de marchandises ne concorde pas avec la quantité reçue au centre de distribution, Lowe's Canada avisera la Logistique pour qu'elle prenne les mesures nécessaires.

1.9 Palettes CHEP

Marchandise livrée sur palettes CHEP: Pour en savoir plus sur le programme de palettes CHEP, le fournisseur peut communiquer avec CHEP Canada au 514 745-2437. Lowe's Canada est titulaire d'un contrat valide avec CHEP Canada. Des palettes CHEP doivent être utilisées dans les centres de distribution et les magasins sauf indication contraire ou sauf en cas de livraison d'électroménagers ou de livraison d'outremer. Une liste de tous les centres de distribution de Lowe's Canada et de leurs exigences en matière de palettes se trouve à l'[annexe 3.2](#).

Amende applicable: Si de la marchandise est livrée sur un autre type de palette que CHEP, une amende de 1 000 \$ peut être imposée par événement.

Normes relatives aux palettes CHEP: Le fournisseur doit respecter les normes d'utilisation des palettes CHEP décrites ci-dessous. Les palettes non conformes seront retournées au fournisseur à ses frais. Voici les normes de disposition des produits sur les palettes CHEP (*LTPF = livraison en transbordement préparée par un fournisseur) :

Largeur (po/cm)	Longueur (po/cm)	Hauteur (po/cm)	Poids maximal	Poids maximal / boîte*	Poids maximal du camion	Hauteur LTPF
40 / 101,6	48 / 121,9	48 / 121,9 (palette incluse)	2 750 lb / 1 250 kg	55 lb / 25 kg	64 900 lb / 29 500 kg	8 pieds

Exemple d'application des normes d'utilisation des palettes CHEP: Une boîte (non unitaire, contenant de multiples quantités) de 30 paquets de 1 kg de vis devra dorénavant contenir un maximum de 25 paquets afin de respecter le poids maximal de 25 kg. Une boîte (unitaire) contenant un réservoir d'eau chaude de 40 gallons ne peut être ajustée afin de respecter le poids maximal de 25 kg.

Amende applicable: Si la marchandise livrée sur des palettes CHEP ne respecte pas les normes d'utilisation décrites dans la présente section, une amende de 1 000 \$ peut être imposée par événement.

De plus :

- La marchandise empilée sur les palettes ne doit pas déborder.
- La marchandise livrée sur palette CHEP doit être emballée à l'aide d'une pellicule étirable afin d'éviter les pertes et les bris lors du transport.
- Si la marchandise ne peut être emballée sur une palette CHEP selon les normes, le fournisseur doit communiquer avec la Logistique ou avec l'établissement destinataire pour connaître la façon d'optimiser la palettisation des produits. Le fournisseur doit s'assurer que la palette utilisée peut supporter le poids de la marchandise et qu'elle respecte les autres normes.
- Lowe's Canada retourne les palettes CHEP à CHEP Canada. La responsabilité du fournisseur quant à la location des palettes CHEP cesse dès la réception de la livraison au centre de distribution ou au magasin. Les palettes CHEP peuvent être empilées dans une remorque si le poids, la hauteur et la nature du produit le permettent.

2.0 Politique de retour de la marchandise

- Si les politiques de retour varient selon les fournisseurs, ceux-ci doivent tous reprendre les produits défectueux, endommagés ou présentant un défaut de fabrication à leurs frais (y compris les frais de transport et de manutention). S'il lui est impossible de reprendre un produit, le fournisseur remboursera à Lowe's Canada toutes les dépenses engagées.
- Si des marchandises doivent être retournées, Lowe's Canada communiquera avec le fournisseur pour organiser un retour. Ce dernier dispose de cinq (5) jours ouvrables répondre à la communication. Lorsqu'une entente est conclue, le fournisseur dispose de cinq (5) jours ouvrables pour envoyer le numéro d'autorisation de retour et planifier la cueillette de la marchandise.
 - **Amende applicable:** Si le fournisseur ne répond pas à Lowe's Canada à temps, ne transmet pas le numéro d'autorisation de retour à temps ou ne planifie pas la cueillette de la marchandise à temps, une amende de 1 000 \$ peut être imposée par événement.

2.1 Introduction et modification des produits

Dans la section **Faire affaire avec Lowe's** Canada du présent guide, il est mentionné que tous les détails sur l'introduction et la modification des produits, entre autres renseignements nécessaires à l'intégration des fournisseurs, se trouvent sur les portails des fournisseurs : Lowe's Link et la page d'accueil du site pour les fournisseurs de RONA. Veuillez prendre note que le non-respect des critères pour l'introduction et la modification des produits peut entraîner une amende. Voici les critères à respecter :

2.1.1 Produits dangereux

Tous les produits recensés dans le Système d'information sur les marchandises dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) (*Loi sur les produits dangereux*), la [Loi sur le transport des marchandises dangereuses](#), le [Règlement sur le transport des marchandises dangereuses](#), le *Règlement sur les produits chimiques et contenants de consommation (2001)* (*Règlement sur les produits dangereux*), ainsi que les produits chimiques et contenants de consommation, les pesticides (*Loi sur les produits antiparasitaires*) et les engrais (*Loi sur les engrais* et *Règlement sur les engrais*) sont considérés comme dangereux. Par conséquent :

1. Remplissez la section Matières dangereuses du formulaire d'introduction de produit pour chaque produit créé.
2. Tous les produits dangereux doivent s'accompagner d'une fiche de données de sécurité en français et en anglais.
3. Assurez-vous que cette fiche de données de sécurité répond aux exigences du SIMDUT 2015 – SGH. Pour connaître les détails, consultez le site Web du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail : https://www.cchst.ca/oshanswers/chemicals/whmis_ghs/general.html.
4. Remplissez la section sur le transport des matières dangereuses du formulaire d'introduction de produit pour toute matière réglementée en vertu de la [Loi sur le transport des marchandises dangereuses du Canada](#).
5. Le défaut de se conformer aux points 1 à 4 ci-dessus peut compromettre la création du produit.

2.1.2 Création et modification de produits ou de prix

- **Échantillon d'un nouveau produit:** À la phase d'introduction de produit de l'intégration d'un fournisseur, celui-ci doit transmettre un échantillon de tout nouveau produit sur demande. Cet échantillon est nécessaire pour ajouter le produit dans la base de données de tous les produits (nom, description, photo, numéro SKU) et pour réaliser des catalogues électroniques et des circulaires. Tous les coûts associés sont imputés au fournisseur et déduits des paiements, conformément aux lignes directrices d'intégration des fournisseurs.
 - **Amende applicable:** Si le fournisseur ne transmet pas d'échantillon d'un nouveau produit sur demande, une amende de 1 000 \$ par produit peut être imposée.
- **Formulaire d'introduction de produit:** Outre l'envoi d'un échantillon, le fournisseur doit s'assurer de l'exactitude des spécifications qu'il inscrit sur le formulaire d'introduction de produit, et doit soumettre celui-ci dans les délais convenus. Une période de grâce de deux jours est accordée, après laquelle le fournisseur sera mis à l'amende en raison de son retard. Le formulaire doit notamment comprendre les renseignements suivants : dimensions de la caisse ou palette, quantité minimale d'achat, dimensions du produit, détails et dimensions de l'emballage, codes à

barres de l'unité et de ses emballages (carton vente, carton maître et palette), pays d'origine, renseignements sur les matières dangereuses et toute autres demandes de données du formulaire.

- **Amende applicable:** Si l'information indiquée dans le formulaire d'introduction de produit est incomplète ou erronée ou si le formulaire n'a pas été soumis à temps, une amende de 500 \$ par événement peut être imposée en raison de l'information erronée. En outre, après la période de grâce de deux jours, une amende de 100 \$ peut être imposée par jour de retard, à concurrence de deux jours. Après deux jours, cette amende passe à 500 \$ par jour de retard.
- **Modification d'un produit:** Le fournisseur doit aviser Lowe's Canada et obtenir son approbation s'il change certains aspects d'un produit, dont ceux brièvement exposés ci-dessous (la liste complète, présentée durant le processus d'intégration des fournisseurs, se trouve dans les portails des fournisseurs) :
 - Changements à l'emballage du produit.
 - Changements à la conception du produit (composantes, matériaux, couleur, spécifications).
 - Corrections à tout défaut des modèles précédents.
 - Changements au processus de fabrication ou de production (p.ex., outils, équipement, emplacement).
 - Retrait du produit.
 - Changement de prix potentiel.
 - Changement de Fiches de données de sécurité (FDS) ou de toute autre donnée touchant une marchandise dangereuse réglementée.

Amende applicable: Si le fournisseur n'avise pas Lowe's Canada de la modification d'un produit avant toute livraison, une amende de 2 000 \$ peut être imposée par événement.

2.1.3 Ecofrais

Lowe's Canada se conforme à la législation sur la responsabilité élargie des producteurs à la gestion des frais environnementaux. L'introduction sur le marché de produit ainsi régis entraîne la responsabilité partagée avec le fournisseur de déclarer et payer les écofrais associés; voir la Politique écofrais de Lowe's Canada en [Annexe 3.4](#). Le fournisseur reconnaît l'avoir lue, consent et s'engage à s'y conformer, incluant, sans limiter, ce qui précède, à toutes les obligations de paiement du fournisseur envers Lowe's Canada ou autres.

Le fournisseur doit :

- Informer Lowe's Canada via ecofrais@lowescanada.ca de tout changements d'inscription à un programme de responsabilité élargie du producteur.
- Compléter les données demandées au Formulaire d'introduction de produits.

Amende applicable: Si le fournisseur fourni de l'information non conforme au Formulaire d'introduction de produits, une amende prévue en 2.1.2 peut être imposée.

2.1.4 Respect des politiques de Lowe's en matière d'approvisionnement responsable

Lowe's s'est doté de politiques d'entreprise rigoureuses visant à réduire les impacts environnementaux et sociaux de ses produits. Tout produit introduit ou vendu dans le réseau de Lowe's Canada doit se conformer à ces politiques.

Les politiques à respecter incluent :

- Code de conduite des fournisseurs
- [Politique d'approvisionnement en bois](#)
- [Politique sur les substances chimiques](#)
- [Politique de Lowe's relative aux droits de la personne](#)
- [Politique relative aux métaux provenant de zones de conflit de Lowe's](#)

L'ensemble de ces politiques se retrouvent sur les Portails des fournisseurs :

- Lowe's : [Lowe's Link](http://loweslink.com) (loweslink.com)
- RONA : [Page d'accueil du site pour les fournisseurs de RONA](http://fournisseurs.rona.ca) (fournisseurs.rona.ca)

Lowe's informera les fournisseurs des mises à jour de ses politiques par voie de communiqués et par la mise à jour des Portails des Fournisseurs et de cette Politique.

Le fournisseur doit :

- Prendre connaissance des politiques et s'assurer que les produits vendus à Lowe's se conforment à ces exigences.
- Fournir les données exigées au Formulaire d'introduction de produits pour confirmer la conformité de ses produits aux politiques d'entreprise.
- Fournir les pièces justificatives demandée lors d'un audit ou un sondage.
- Permettre l'accès à ses sites lors d'audits terrain.

Amende applicable : Toute non-conformité de produits aux politiques représente une non-conformité aux conditions du Code de conduite des fournisseurs et de l'entente du fournisseur. Ce qui pourrait engendrer le retrait des produits à la vente ou la fin de la relation d'affaires.

Les questions sur les politiques d'Approvisionnement responsables peuvent être adressées à ProduitsECO@lowescanada.ca

2.2 Mise en place des présentoirs des fournisseurs et réaménagements en magasin

Pour que Lowe's Canada et ses fournisseurs connaissent du succès, les réaménagements en magasin et la mise en place des présentoirs doivent être faits efficacement. Les fournisseurs doivent donc respecter les critères suivants :

Matériel de présentation: Pour aider les marchandiseurs à comprendre la façon de présenter les produits, les fournisseurs doivent fournir des planogrammes, des affiches et des renseignements sur les prix pertinents et exacts dans les délais.

- **Amende applicable:** Le défaut de fournir le matériel de présentation peut entraîner l'imposition d'une amende de 500 \$ par événement, ainsi qu'une amende de 100 \$ par jour de retard.

Matériel inadéquat: Les fournisseurs doivent aussi fournir dans les délais à Lowe's Canada des présentoirs adéquats (p. ex., couleur et taille convenues) pour la mise en place et les réaménagements. En ce qui concerne la pertinence et l'exactitude :

- Les présentoirs fournis par le fournisseur doivent être conformes aux spécifications dont celui-ci et Lowe's Canada ont convenu. Ces spécifications peuvent notamment viser la couleur, les dimensions du présentoir, la taille du texte et la police de caractères.
- Les planogrammes doivent présenter avec exactitude la disposition des produits, leur nombre, la marque et une description. Ils doivent aussi être adaptés à l'environnement où les produits seront présentés, c'est-à-dire au magasin et à la langue.
- L'affichage et les prix doivent correspondre au produit (SKU). Ils doivent aussi être adaptés à l'environnement où ils seront présentés, c'est-à-dire au magasin et à la langue.
 - **Amende applicable:** La soumission de planogrammes, d'affiches, de prix ou de matériel de présentation inadéquats peut entraîner l'imposition d'une amende de 500 \$ par événement, en plus d'une amende de 100 \$ par jour de retard.

Calendrier pour le réaménagement dirigé par le fournisseur: En cas de réaménagement dirigé par le fournisseur, celui-ci doit se conformer au calendrier convenu. Le fournisseur doit également respecter le planogramme convenu.

- **Amende applicable:** Si le fournisseur ne commence ou ne termine pas le réaménagement au moment prévu dans le calendrier, une amende de 100 \$ peut être imposée par jour de retard (jusqu'à l'obtention du planogramme adéquat).

2.3 Amendes croissantes en cas de non-conformité

Les manquements récurrents à la conformité entraîneront l'imposition d'amendes additionnelles. Après le premier mois où le total mensuel des amendes d'un fournisseur dépasse zéro, au total des amendes des mois suivants s'ajouteront des frais additionnels en fonction du nombre de mois où le total d'amendes du fournisseur était supérieur à zéro au cours de **l'exercice financier**. Ces frais débutent à 500\$ et augmentent en incrément de 250\$ jusqu'à un total de 3 000\$. Au début de l'exercice financier suivant, le compteur est remis à zéro.

Exemple 1 : Premier manquement à la conformité du cycle

- Pendant le premier mois de l'exercice financier, un fournisseur a soumis un bon de commande 100 unités dont le code à barres n'était pas conforme. **C'est donc le premier mois de l'exercice financier où son total d'amendes dépasse zéro**, ce qui n'entraînera pas la facturation de frais additionnels.
- L'amende sera calculée comme suit : 1 000 \$ pour le bon de commande non conforme + 100 unités x 10 \$ par étiquette = amende totale de 2 000 \$.

Exemple 2 : Manquements à la conformité ultérieurs durant l'exercice

- Au cinquième mois de l'exercice, un fournisseur ne transmet pas tous les renseignements requis au moment d'un rendez-vous et commet donc un manquement aux exigences de la section 1.6. **C'est le troisième mois de l'exercice où son total d'amendes dépasse zéro** (il a donc commis des manquements à la conformité lors de deux mois précédents).
- L'amende pour le cinquième mois de l'exercice sera donc calculée comme suit :
 - 500 \$ pour le rendez-vous non conforme + **750 \$ de frais additionnels croissants** (étant donné les deux mois précédents du cycle dont le total d'amendes dépassait zéro) = Amende totale de **1 250 \$**

Exemple 3 : Amende croissante maximale

- Durant le douzième mois de l'exercice, un fournisseur livre la marchandise d'un bon de commande à l'aide de plusieurs camions au lieu de la regrouper dans un seul (ou de créer un autre bon de commande si un seul camion ne suffisait pas à livrer toute la marchandise), ce qui contrevient aux exigences de la section 1.8. **C'est le douzième mois de l'exercice où son total d'amendes dépasse zéro** (il a donc commis des manquements à la conformité lors des onze mois précédents).
- L'amende pour le douzième mois de l'exercice sera donc calculée comme suit :
 - 1 000 \$ pour la livraison non conforme + **3 000 \$ de frais additionnels croissants** (étant donné les onze mois précédents du cycle dont le total d'amendes dépassait zéro) = Amende totale de **4 000 \$**

Section B : Annexe

3.1 Programme de notification des non-conformités

Dans le but de prévenir la récurrence des mêmes types d'évènement de non-conformité, Lowe's Canada a un programme de notification qui informe les fournisseurs de tout incident de non-conformité avant d'imposer une amende.

En termes de fonctionnement du programme :

1. Au début du mois, les fournisseurs peuvent recevoir deux types de courriels de notification détaillant les résultats de confirmé pour le mois précédent. Par exemple, au début du mois de novembre, un fournisseur pourrait recevoir deux courriels indiquant leurs résultats pour le mois d'octobre.
 - Un courriel présentera les résultats du fournisseur pour les métriques d'expéditions à temps et de taux de couverture du Tableau 1.1
 - Le second courriel va énumérer les incidents de non-conformité pour les exigences de la politique indiquées dans les tableaux 1.2 à 1.4. La notification inclue les informations sur le type de non-conformité, la date de l'incident, le numéro de bon de commande, le numéro d'article, etc. Ce courriel sera seulement envoyé si des évènements de non-conformité sont détectés au cours du mois précédent.
2. À la suite de l'envoi des notifications, les fournisseurs disposent de deux (2) semaines pour répondre s'ils ont des questions.
3. À la fin du mois, les fournisseurs peuvent recevoir deux notes de débit courriels correspondant aux notifications transmises au début du mois. Cette étape dépend de l'atteinte des métriques de performance et de l'identification d'évènements de non-conformité des tableaux 1.2 à 1.4. S'il s'avère que des amendes doivent être imposées :
 - La note de débit pour les métriques de performance indiquera le montant total de l'amende basé sur les tableaux 2 et 3.
 - La note de débit pour les évènements de non-conformité indiquera le total de l'amende basé sr les exigences des tableaux 1.2 à 1.4.

3.2. Liste des centres de distribution

* Pour une demande de cueillette, les fournisseurs doivent communiquer avec leur coordonnateur du transport ou reportez-vous au guide routier.

Centre de distribution	Adresse	Rendez-vous	Requis transporteur principal	Palettes CHEP requises?
Boucherville (99) Québec	220, chemin du Tremblay, Boucherville (QC) J4B 8H7 Tél. : 514 599-5900 / Téléc. : 514 599-2531	gestionreception@Rona.ca	Envois port dû partiels <i>LTL</i> et complets <i>TL</i>	Oui
Terrebonne (88) Québec	2055, boul. des Entreprises, Terrebonne (QC) J6Y 0B7 Tél. : 450 477-0739 / Téléc. : 450 477-2645	receptionterrebonne@Rona.ca	Envois port dû partiels <i>LTL</i> et complets <i>TL</i>	Oui
Steeles Avenue (Halton Hills) (80) Ontario	11 000 Steeles Avenue, Halton Hills (ON) L9T 2X8 Tél. : 905 876-4118 / Téléc. : 905 876-9993	dc80.receiving@Rona.ca Tél. 905 876-4118, poste 233	Envois port dû partiels <i>LTL</i> et complets <i>TL</i>	Oui
Saint-Hyacinthe (J1) Québec	2855, rue Vanier, Saint- Hyacinthe (QC) J2S 8Y2 Tél. : 450 778-1737 / Téléc. : 450 778-2049	Entrepot.St-Hyacinthe@rona.ca	Envois port dû partiels <i>LTL</i> et complets <i>TL</i>	Oui
Calgary – Main (83) Alberta	2015 60 th Street SE, Calgary (AB) T2B 3T9 Tél. : 403 235-7650 Option 1 / Téléc. : 403 235-0869	DC83.Receiving@Rona.ca Tél. 403-235-7657 Option 1	Envois port dû partiels <i>LTL</i> et complets <i>TL</i>	Oui
Rocky View (X4) Alberta	111 Lowe’s Road, Rocky View County, AB T4A 3M6 Tél. : 403-235-7657 Option 2	Receiving.RockyView@Rona.ca Tél. 403-235-7657 Option 2	Envois port dû partiels <i>LTL</i> et complets <i>TL</i>	Oui
Crossfield (F1) Alberta	16 McCool Crescent, Crossfield (AB) T0M 0S0 Tél. : 403 946-4643 / Téléc. : 403 946-4734	Receiving.Crossfield@Rona.ca Tél. (403) 946-2375	Envois port dû partiels <i>LTL</i> et complets <i>TL</i>	Oui
Dick’s Lumber (86)	16659 Fraser Highway, Surrey, BC V4N 4G7 Tél. (604) 882-6321	Tél. (604) 882-6321	S. O.	S. O.
NFI (87)	6810 40 Street SE, Calgary, AB T2C 2A5 Tél. (403) 236-3484	Tél. (403) 236-3484	Collect LTL & TL Shipments	Oui
Milton (Annexe) Ontario	8480 Mount Pleasant Way, Milton (ON) L9T 5V6 Tél. : 905-636-4791 # 4401	3110Annex@Lowes.com	Envois port dû partiels <i>LTL</i> et complets <i>TL</i> et payés d’avance partiels <i>LTL</i>	S. O.
Milton (Annexe – Q2) Ontario	8480 Mount Pleasant Way, Milton (ON) L9T 5V6 Tél. : 905-636-4791 # 4401	3110Annex@Lowes.com	Envois port dû partiels <i>LTL</i> et complets <i>TL</i> et payés d’avance partiels <i>LTL</i>	S. O.
Milton (3110) Ontario	8450 Boston Church Road, Milton (ON) L9T 8E4 Tél. : 905 636-4791	Appointments3110@lowes.com	Envois port dû partiels <i>LTL</i> et complets <i>TL</i> et payés d’avance partiels <i>LTL</i>	Non, exigences en matière de palettes

3.3 Magasins ayant des restrictions relatives aux livraisons en transbordement préparées par les fournisseurs

Bannière	Magasin	Adresse	Ville
Rona Le Regional	41190	435 Chemin McConnell, QC	Gatineau
Rona Home & Garden	33150	274 Talbot St. West, ON	Leamington
Rona Home & Garden	33690	535 McNeely Avenue, ON	Carleton Place
Rona Home & Garden	33730	165 Primeway Drive, ON	Welland
Rona Home & Garden	33780	359 South Service Road, ON	Grimsby
Rona Home & Garden	55310	1452 Bath Road, ON	Kingston

3.4 Politique d'écofrais

Lowe's Canada (« **Lowe's** ») est engagée à se conformer à la législation relative à la responsabilité élargie des producteurs et à la gestion des programmes d'écofrais au Canada, aussi appelés programmes de frais environnementaux. Ces programmes prévoient que les détenteurs de marque et les producteurs mettant sur le marché des produits neufs assujettis à cette législation sont légalement responsables du paiement des écofrais et de leurs déclarations conformément à la législation. Cette responsabilité étant partagée entre Lowe's et chacun de ses fournisseurs, la présente politique a pour but de clairement définir les responsabilités de chacune de ses parties.

Conformément à l'entente commerciale signée avec Lowe's ainsi qu'à la *Politique sur la Conformité des Fournisseurs*, le fournisseur se doit de respecter la présente politique et doit suivre les directives suivantes:

- **Le fournisseur** s'engage à mettre à la disposition de Lowe's une personne contact clairement identifiée et responsable des programmes écofrais.
- **Si le fournisseur possède une place d'affaires dans la province comportant un programme d'écofrais et que ses produits sont visés par le programme d'écofrais ou s'il est inscrit à un tel programme sur une base volontaire**, il doit déclarer et payer les écofrais pour tous les produits des marques du fournisseur vendus dans le réseau Lowe's.
- **Si le fournisseur ne possède pas de place d'affaires dans la province comportant un programme d'écofrais, que ses produits sont visés par le programme d'écofrais et qu'il n'est pas inscrit à un tel programme sur une base volontaire**, Lowe's déclare et paie les écofrais rattachés aux produits des marques du fournisseur vendus dans les magasins du réseau de Lowe's. Dans ce cas, le fournisseur autorise Lowe's à réclamer du fournisseur et le fournisseur s'engage à payer à Lowe's dans les délais prescrits par Lowe's un montant correspondant (i) aux sommes ainsi assumées par Lowe's pour tous les produits des marques du fournisseur vendus dans le réseau Lowe's et (ii) aux frais d'administration établis à la discrétion de Lowe's. De plus, dans ce cas, le fournisseur reconnaît qu'il n'inclura aucun montant relatif à des écofrais dans le prix des produits visés qu'il vend à Lowe's.
- **Lowe's déclare et paie les écofrais pour toutes les ventes des produits de ses marques privées** vendus dans le réseau Lowe's (voir ci-joint la liste des marques privées de Lowe's).

Un fournisseur ne peut diverger des modalités de cette politique que s'il a signé une entente de détermination du déclarant avec Lowe's qui est dans une forme acceptable par Lowe's et en vigueur. Le fournisseur s'engage d'ailleurs à signer une telle entente de détermination du déclarant avec Lowe's si le programme d'écofrais l'exige.

Dans tous les cas, le fournisseur doit informer Lowe's de son statut d'inscription aux programmes d'écofrais en contactant ecofrais@lowescanada.ca et aviser sans délai si ce statut change, et à fournir également sans délai, à la demande raisonnable de Lowe's, toute information relative au fournisseur, à ses produits et aux programmes d'écofrais.

Lowe's aura le droit, en tout temps et de temps à autre, d'effectuer tout amendement, suppression et ajout à la présente politique écofrais et pour lesquels le fournisseur aura été informé par voie d'avis écrit.

Liste des marques privées de Lowe's :

RONA	UBERHAUS PRO	KOBALT	STAGREEN
RONA ECO	PRO-PULSE	ALLEN + ROTH	RELIABILIT
HAUSSMANN	RONA COLLECTION	PROJECT SOURCE	HARBOR BREEZE
RONA OLYMPIQUE	RONA X-PERT	BLUE HAWK	HOLIDAY LIVING
HAUSSMANN XPERT	FACTO	STYLESELECTIONS	GATEHOUSE
CONCEPT	NORDIK	UTLITECH	GARDEN TREASURES
RONA COMMERCIAL	UBERHAUS SELECT	PORTFOLIO	EVERTRUE
UBERHAUS	VITALIUM	AQUASOURCE	TOP CHOICE
UBERHAUS DESIGN	RENO-DÉPÔT	UTILITECH	

Liste des programmes où Lowe's est inscrit :

BC - CSSA (RecycleBC) - Packaging	MB – C2R - Batteries	NB - PCA - Paint
BC - C2R - Batteries	MB – C2R - Batteries	NB - RECYCLE NB - Tires
BC - BCUOMA – Oil	MB - EPRA - Electronics	NB - SOGHU - Oil
BC - ENCORP – Beverage containers	MB - MARRC - Oil	NB - EPRA - Electronics
BC - EPRA - Electronics	MB - PCA - HHW	NS - RRFB NS - Tires
BC - MARR - Major Appliances	MB - PCA - Light Recycle	NS - PCA - Paint
BC - OPEIC - Outdoor Power Equipment	MB – CBCRA - Beverage Containers	NS - EPRA - Electronics
BC - PCA - HHW	MB - TSMB -Tire	NS - RRFB - Beverage Containers
BC - PCA - Light Recycle	ON - CSSA (Blue Box) - Packaging	NL - MMSB - Beverage Containers
BC - PCA - Smoke&CO alarms	ON – SO - MHSW	NL - MMSB - Tire
BC - PCA - CESA – Small Appliances	ON - OES - Electronics	NL - EPRA - Electronics
BC - TSBC - Tires	ON - OTS - Tires	NL - PCA – Paint
AB – ABCRC - Beverage containers	ON - AMS - Oil	NWT - Alb. Recycling – Electronics
AB - ARMA - Electronics	ON – PCA – PSF	NWT - Gov NWT - Beverage Containers
AB - ARMA – Paint	ON - PCA - Paint	PEI - EPRA - Electronics
AB - ARMA - Tires	QC - EEQ – Emballage	PEI - Gov PEI - Beverage Containers
AB - AUOMA - Oil	QC – BGE – Contenants de breuvages	PEI - Gov PEI - Tire
SK - CSSA (MMSW) - Packaging	QC - Écoteinture - Peinture	PEI - PCA - Light Recycle
SK – Min.Finance - Beverage Containers	QC – Min.finance - Pneus	PEI - PCA – Paint
SK - EPRA - Electronics	QC - EPRA - Electroniques	PEI - SOGHUOMA PE - Oil
SK - PCA - Paint	QC - CALL2RECYCLE - Piles	YU - EPRA - Electronics
SK - SARRCC - Oil	QC - SOGHU - Huiles	YU – Gov.Yu - Beverage Containers
SK - SSTC - Tires	QC - PCA - Lampes	YU – Gov.Yu - Tire
MB - CSSA (MMSM) - Packaging	NB - ENCORP - Beverage Containers	

Liste des programmes pour lesquels, si le fournisseur est propriétaire de marque et possède une place d'affaire dans la province où la livraison est effectuée, il doit déclarer et payer les écofrais. La liste ci-dessous peut être amenée à changer en fonction de l'évolution des réglementation provinciales.

BC - CSSA (RecycleBC) – Packaging	ON - CSSA (Blue Box) – Packaging
SK - CSSA (MMSW) – Packaging	ON – SO – MHSW
MB - CSSA (MMSM) – Packaging	ON - OTS – Tires
QC - EEQ – Emballage	ON - AMS – Oil

3.5 Politique d’approvisionnement en bois de Lowe’s Canada

Mise à jour en Octobre 2019

La Politique d’approvisionnement en bois de Lowe’s Canada vise à informer le public et les fournisseurs de notre philosophie et de nos engagements. Cette politique est alignée avec la politique d’approvisionnement en bois de Lowe’s Companies, Inc. applicable à Lowe’s Companies Canada, ULC et RONA Inc. (ci-après, « Lowe’s Canada »).

En tant que chef de file du secteur de la rénovation résidentielle en Amérique du Nord, Lowe’s Canada achète de grandes quantités de bois et reconnaît le rôle clé que les forêts jouent dans le monde. Les forêts sont cruciales pour la vie sur notre planète, comme elles contribuent à la vie végétale et faunique, aident à capter et stocker les gaz à effet de serre, et fournissent nourriture, eau, carburant, remèdes et moyens de subsistance à des milliards de personnes partout dans le monde. Lowe’s Canada s’est engagée à protéger ces ressources essentielles, et nous souhaitons faire notre part pour les préserver en adoptant des pratiques responsables. Les arbres sont essentiels pour nos affaires; par conséquent, nous devons absolument garantir un approvisionnement durable à long-terme. En outre, nous souhaitons nous assurer que nos fournisseurs et nous-mêmes respectons des normes élevées.

Champ d’application

La présente politique s’applique à tous les produits qui contiennent du bois que Lowe’s Canada vend dans ses magasins au Canada (ci-après, « Produits du bois »).

Engagements

- D’ici 2020, Lowe’s Canada atteindra la certification du Forest Stewardship Council (FSC) à 100% pour tous les Produits du bois provenant de régions à risque.

Régions à risque *

Bassin amazonien	Afrique de l’Est
Forêt atlantique/Gran Chaco	Est de l’Australie
Bornéo	Grand Mékong
Cerrado (savane)	Papouasie-Nouvelle-Guinée
Forêts humides du Chocó-Darién	Sumatra
Bassin du Congo	Extrême-Orient russe

** Cette liste est mise à jour chaque année en collaboration avec notre réseau de partenaires sans but lucratif.*

- D’ici 2025, 100% des Produits du bois de Lowe’s Canada seront achetés auprès d’une source responsable (certifiée ou contrôlée).

Principes directeurs

Lowe’s Canada reconnaît que plusieurs enjeux environnementaux et socioéconomiques sont directement liés aux produits forestiers; par conséquent, à titre d’entreprise citoyenne responsable,

nous prenons ces enjeux au sérieux. Notre Politique d'approvisionnement en bois vise à favoriser la protection de l'environnement et prévoit l'adoption de pratiques d'affaires éthiques.

Lowe's Canada s'engage à s'approvisionner en bois qui :

- provient d'une source connue;
- est récolté et commercialisé en toute légalité;
- ne menace pas des forêts à haute valeur de conservation ou riches en carbone;
- n'est pas issu de la déforestation ou d'une autre conversion d'un écosystème naturel qui entraînerait la perte de biodiversité, incluant la perte d'espèces rares, menacées ou en danger;
- n'est pas en danger;
- est récolté et produit d'une manière qui reconnaît et respecte les droits et coutumes des peuples indigènes et autres communautés locales;
- est récolté et produit en assurant la protection des droits de la personne et droits des travailleurs, notamment en favorisant des conditions de travail décentes et humaines, ainsi qu'en évitant le travail forcé.

Pour Lowe's Canada, une source dite « responsable » doit être 1) certifiée ou 2) contrôlée :

1. Lowe's Canada reconnaît les certifications suivantes : la certification FSC et toutes les certifications reconnues sous le Program for the Endorsement of Forest Certification (PEFC), y compris la Sustainable Forestry Initiative (SFI). Lowe's accorde la préférence aux Produits du bois certifiés FSC, lorsque de tels produits sont disponibles et répondent aux exigences en matière de performance et besoins d'affaires.
2. Lorsqu'un produit du bois ne provient pas d'une forêt certifiée, le fournisseur doit prouver que ses produits proviennent d'une source contrôlée et qu'ils respectent la Politique d'approvisionnement en bois de Lowe's Canada.

Lowe's Canada continuera de collaborer avec un ensemble varié de parties prenantes, incluant des organisations non gouvernementales, des autorités de réglementation, des pairs et des universités pour garantir que ses politiques et pratiques d'approvisionnement en bois sont axées sur les risques les plus critiques et pour trouver des manières supplémentaires, pour Lowe's Canada, d'aider à promouvoir des pratiques de foresterie durable.

- Lowe's Canada s'engage à revoir la présente politique sur une base annuelle, ainsi qu'à la modifier au besoin.
- En outre, Lowe's Canada s'est engagée à développer des processus de vérification et de production de rapports pour fournir des mises à jour régulières sur les progrès par rapport aux cibles.

3.6 Politique sur les substances chimiques de Lowe's Canada

Novembre 2019

La Politique sur les substances chimiques de Lowe's Canada vise à informer le public et les fournisseurs de notre philosophie et de nos engagements. Cette politique est alignée avec la politique sur les substances chimiques de Lowe's Companies, Inc. applicable à Lowe's Companies Canada, ULC et RONA Inc. (ci-après, « Lowe's Canada »).

Les substances chimiques jouent un rôle important dans le quotidien des gens. Il existe une préoccupation croissante à l'effet que certaines substances chimiques dangereuses peuvent être persistantes et s'accumuler dans l'environnement, ayant ainsi un effet néfaste important sur la santé humaine et l'environnement. Bien que les réglementations soient actuellement renforcées, certains enjeux ne sont toujours pas visés par des règlements et pourraient avoir un impact sur la santé et la sécurité des produits de Lowe's Canada. À titre d'entreprise citoyenne responsable, Lowe's Canada prend la sécurité de ses produits et la protection de l'environnement très au sérieux. Pour assurer une gestion plus responsable des substances chimiques, Lowe's Canada met en œuvre la présente Politique sur les substances chimiques au moyen d'un certain nombre de mesures stratégiques et d'engagements.

Politique

- Lowe's Canada continuera de se conformer aux règlements applicables régissant les substances chimiques au fur et à mesure qu'ils sont renforcés pour en restreindre l'utilisation.
- Lowe's Canada continuera de favoriser les relations au sein de la chaîne d'approvisionnement et d'encourager ses fournisseurs à lui déclarer toute substance chimique afin de mieux comprendre les substances chimiques dans les produits et emballages qu'elle vend ainsi que leur impact sur les produits et l'environnement.
- Lowe's Canada déploiera tous les efforts pour protéger la santé de ses clients et employés, ainsi que l'environnement. Notamment, elle détectera, réduira et éliminera systématiquement les substances chimiques suscitant des préoccupations et les remplacera par des alternatives plus sûres, lorsque c'est possible d'un point de vue commercial.
- Lowe's Canada adoptera une approche proactive pour sélectionner et rendre disponible des alternatives plus sûres pour l'ensemble de ses opérations, incluant ses magasins et bureaux.
- Lowe's Canada continuera d'améliorer sa collaboration avec ses partenaires de la chaîne d'approvisionnement pour s'assurer que les exigences sont comprises et respectées dans des délais raisonnables.
- Lowe's Canada veillera à renforcer la confiance que ses clients ont dans les produits qu'elle vend au Canada en offrant un nombre croissant de produits écologiques qui contiennent des substances chimiques plus sûres.
- Lowe's Canada révisera la présente politique au moins une fois par année, en plus de faire état des progrès dans son Rapport de responsabilité sociale de l'entreprise.

Plan d'action

Pour appuyer la présente politique et en assurer la progression, Lowe's Canada prendra les mesures suivantes :

- Lowe's Canada développera un cadre pour systématiser le processus d'évaluation des substances chimiques et de gestion des risques. Les risques liés aux substances chimiques peuvent être gérés de plusieurs manières, incluant : exiger une déclaration des substances chimiques présentes dans les produits de Lowe's Canada; réduire ou éliminer les substances chimiques toxiques dans les produits ou emballages de Lowe's Canada; mieux renseigner les clients concernant la sécurité des produits; et stimuler l'innovation en encourageant les fournisseurs à passer à des alternatives plus sûres et à des options de chimie verte.
- Lowe's Canada adoptera une approche collaborative pour comprendre et gérer les substances chimiques dans les produits qu'elle vend, incluant en s'appuyant sur des opinions d'experts en la matière indépendants, de parties prenantes internes et externes, de partenaires de la chaîne d'approvisionnement ainsi que de consommateurs. Lowe's Canada travaille avec des partenaires de confiance, comme le Green Chemistry and Commerce Council (GC3), pour constamment appuyer les initiatives de chimie verte. Elle participe également au conseil de leadership en commerce de détail du GC3 pour un meilleur alignement du secteur du commerce de détail. Lowe's Canada continuera aussi de faire affaire avec des organisations non gouvernementales, des associations et des partenaires de l'industrie crédibles.

Lowe's Canada s'engage à développer et à améliorer ces plans d'action pour assurer une amélioration continue au fil du temps.

Engagements

Catégorie de produit	Engagement
Couvre-plancher	<ul style="list-style-type: none"> • Tous les couvre-planchers en vinyle sont exempts d'orthophtalates. • Toutes les moquettes d'intérieur sont exemptes de triclosane, d'organoétain, d'orthophtalates, de chlorure de vinyle, de nonylphénol éthoxylé, de cendre volante de charbon, de formaldéhyde et de métaux lourds ajoutés. • D'ici janvier 2020, tous les tapis et carpettes résidentiels d'intérieur achetés par Lowe's Canada seront exempts de substances perfluoroalkylées (PFAS).
Isolation	<ul style="list-style-type: none"> • Tous les produits isolants en fibre de verre sont exempts d'agents ignifuges bromés ou halogénés, de trioxide d'antimoine, de formaldéhyde et de métaux lourds ajoutés.
Pelouse et jardin	<ul style="list-style-type: none"> • Tous les pesticides et plantes sur nos tablettes sont exempts de pesticides de la famille des néonicotinoïdes.
Peinture	<ul style="list-style-type: none"> • Tous nos décapants à peinture sont exempts de chlorure de méthylène et de N-méthyl-2-pyrrolidone (NMP). • Toutes nos peintures murales intérieures et extérieures à l'eau sont exemptes de triclosane, d'isocyanate, de formaldéhyde, de plomb et de métaux lourds.

3.7 Politique de Lowe's relative aux droits de la personne

Mise à jour en Janvier 2020

ÉNONCÉ DE POLITIQUE DE LOWE'S RELATIVE AUX DROITS DE LA PERSONNE

Lowe's Companies, Inc. et ses filiales et sociétés affiliées (collectivement, « Lowe's ») s'engagent à mener leurs activités dans le respect des droits de la personne, sans égard au sexe, à l'ethnie, à la couleur de la peau, à la religion, à l'origine, à l'âge, au handicap, à l'état matrimonial, à l'identité ou à l'expression de genre, à l'orientation sexuelle, à l'information générique, au statut militaire ou d'ancien combattant ni à toute autre caractéristique protégée par la loi. Lowe's s'engage en outre à respecter les droits de la personne et à les promouvoir dans ses relations avec ses associé(e)s, ses sous-traitants, ses fournisseurs, ses clients et ses autres partenaires. Lowe's s'attend au même engagement de ses fournisseurs et y veillera, au besoin, par des mesures proactives d'engagement, de surveillance, de certification et contractuelles. Elle axera ses efforts surtout sur les fournisseurs qui œuvrent ou s'approvisionnent dans des régions où les risques sont les plus importants. Fidèle à cet engagement, Lowe's a adopté la présente Politique relative aux droits de la personne (ci-après, la « politique ») et appuie les principes fondamentaux des droits de la personne, tel que ce terme est défini par la Déclaration universelle des droits de l'homme. De plus, Lowe's souscrit aux principes du Pacte mondial des Nations Unies, de la Charte internationale des droits de l'homme (y compris le Pacte international relatif aux droits civils et politiques (PIRDPC) et le Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels (PIREDESC)) et de la Déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail de l'Organisation internationale du Travail (OIT). La présente politique s'applique aux associé(e)s, fournisseurs, clients, sous-traitants et autres partenaires qui fournissent des biens et services à Lowe's.

Déclaration

Lowe's fait enquête sur les droits de la personne à l'échelle de son entreprise au moins une fois par année. Elle concentre ses efforts sur la promotion des droits fondamentaux auprès de ses associé(e)s, de ses clients, des collectivités et des travailleurs de la chaîne d'approvisionnement.

- **Associé(e)s** Les associé(e)s de Lowe's sont essentiel(le)s au succès de l'entreprise. Le Code de déontologie de Lowe's leur impose de respecter des normes éthiques et de sécurité rigoureuses et de préserver un milieu de travail sûr et non discriminatoire pour les associé(e)s, les visiteurs et les clients.
- **Clients** Lowe's s'efforce de servir au mieux ses clients, non seulement en leur offrant des produits exceptionnels, mais aussi en protégeant leurs droits de la personne.
- **Collectivités** Lowe's s'engage à mettre en place un milieu où tous et toutes sont traité(e)s équitablement, valorisé(e)s, respecté(e)s, protégé(e)s et motivé(e)s à servir les clients et la communauté.
- **Travailleurs de la chaîne d'approvisionnement** Lowe's est au service de ses clients, mais aussi de ceux et celles qui servent ces derniers. Ses fournisseurs sont tenus de traiter les travailleurs de la chaîne d'approvisionnement avec intégrité et respect et de se conformer au Code de conduite à l'intention des fournisseurs de Lowe's, qui exige que les fournisseurs de Lowe's veillent à la protection des droits de la personne dans toute la chaîne d'approvisionnement. La traite de personnes, le travail des enfants et le travail forcé sont strictement interdits et font l'objet d'une

politique de tolérance zéro. Lowe's exige également de ses fournisseurs qu'ils respectent ses normes de sécurité détaillées dans ses attentes relatives à la sécurité à leur intention.

Renseignements supplémentaires : [Politiques d'éthique et de déontologie de Lowe's](#), y compris le Code de déontologie à l'intention des fournisseurs et le Code d'éthique et de déontologie de Lowe's.

Mise en œuvre

Lowe's évalue continuellement son approche relativement aux droits de la personne et sa façon de repérer les risques connexes. Elle estime que, pour exploiter son entreprise de façon responsable, la collaboration à des initiatives et à des partenariats externes est souvent la meilleure façon de s'attaquer à des enjeux communs. Advenant un événement influant sur son engagement à respecter les droits de la personne, Lowe's évaluera le risque, réalisera une enquête au besoin et trouvera une solution ou prendra les mesures qui s'imposent. Elle continuera de faire le suivi de ses progrès et en fera état annuellement dans son Rapport de responsabilité sociale de l'entreprise.

Lowe's offre des programmes de formation et de perfectionnement pour favoriser la communication ouverte, l'inclusion et des possibilités d'emploi égales pour tous et toutes. Les associé(e)s suivent régulièrement une formation antidiscrimination et antiharcèlement au travail, et leur respect du Code d'éthique et de déontologie de Lowe's fait chaque année l'objet d'une vérification. Les fournisseurs de Lowe's suivent une formation sur la responsabilité axée sur le Code de conduite à l'intention des fournisseurs ainsi que sur le programme de conformité de Lowe's.

Méthodes de signalement

Lowe's attend de chacun(e) qu'il ou elle lui signale toute préoccupation en matière de droits de la personne de l'une des façons suivantes :

- Par courriel : compliance@lowes.com
- Par téléphone : 1 800 309-5859
- NAVEX Global :
 - Par internet (de façon anonyme) : www.ethicspoint.com
 - [Par téléphone : 1 800 784-9592 \(États-Unis et Canada\); 10-800-120-1239 \(sud de la Chine\); 10-800-712-1239 \(nord de la Chine\); 800-964214 \(Hong Kong\); 001-8008407907 ou 001-866-737-6850 \(Mexique\); 00801-13-7956 \(Taiwan\); 1-800-80-8641 \(Malaisie\); 001-803-011-3570 ou 007-803-011-0160 \(Indonésie\); 120-11067 \(Vietnam\); 001-800-12-0665204 \(Thaïlande\); 000-800-100-1071 ou 000-800-001-6112 \(Inde\); 01800-9-155860 \(Colombie\); 0800-8911667 \(Brésil\); ou 503 619-1883 \(ailleurs dans le monde\).](#)