

Vendredi, 20 mars 2020

À l'attention de :

TOUS LES CLIENTS D'AGROPUR

AJUSTEMENT TEMPORAIRE DU PROCESSUS DE FACTURATION (PREUVE DE LIVRAISON)

Jusqu'à nouvel ordre, Agropur demandera aux livreurs de son réseau de distribution de respecter les mesures ci-dessous lors de l'étape de facturation lors des livraisons effectuées en livraison directe en magasin (DSD) ou en livraison directe en entrepôt :

- Suivre les recommandations d'Agropur et de Santé Canada sur les mesures d'hygiène pendant la crise du COVID-19 (mesures déjà en place et recommandées par Agropur)
- Utiliser des gants en tout temps lors de la livraison (mesure déjà en place et recommandée par Agropur)
- Remettre la facture au client à une distance de plus d'un (1) mètre de distance (2m de rayon) et sur une surface appropriée (ex. un bureau)
- Ne plus exiger au réceptionnaire de signer sur l'écran de saisie de l'Ordinateur de Main (ODM) pour confirmer la livraison
 - Le livreur devra écrire le nom du réceptionnaire dans l'écran de saisie de l'ODM lors de cette étape de facturation comme solution de contournement ou sur le document de facturation dans le cas d'une livraison directe en entrepôt
- Ne plus exiger l'étampe de validation du client sur la facture Agropur
- Ne plus exiger la signature du client sur la facture Agropur
- Ne plus signer tout Bon de Réception (BDR) produit par le client
- Ne plus exiger la collecte de tout BDR et collant de validation produit par le client
- Ne plus prendre en photo tout BDR produit par le client

SUSPENSION DE LA PRISE DE RETOURS DÉFECTUEUX

Jusqu'à nouvel ordre, Agropur ne reprendra plus les retours physiques de produits défectueux. Les produits respectant la politique de retours défectueux d'Agropur seront toujours crédités par le livreur mais le client doit en faire la destruction en magasin et marquer le produit crédité devant le livreur.

- Pour les clients des catégories Fromages industriels et yogourt, votre contact du Service à la Clientèle d'Agropur vous guidera pour le crédit et la destruction des produits :
 - **Fromage industriel:** coordo.Communication.Indust@agropur.com
 - **Yogourt:** service.clientele.LOY.ultima@agropur.com

MESURE DE LIVRAISON ET DÉPART (DROP & GO)

Jusqu'à nouvel ordre, Agropur restreindra les mouvements de ses livreurs à l'intérieur des bâtiments des clients. Les livreurs laisseront les marchandises livrées au quai de déchargement du client. Le client sera responsable de placer les marchandises dans son réfrigérateur et en tablette. Les clients « *peddle* » devront dicter au Distributeur les quantités voulues pour sa livraison en respectant les règles d'hygiène.

Ces mesures d'hygiène préventive sont mises en place de façon temporaire pour réduire les risques de propagation du virus COVID-19 dans l'intérêt des livreurs et partenaires du réseau de distribution d'Agropur ainsi que les employés de tous nos clients. Nous vous remercions d'avance de votre collaboration active. N'hésitez pas à rejoindre votre contact Agropur pour toute question et commentaire ou si vous avez des informations particulières à nous communiquer. Soyez assurés qu'Agropur prend toutes les mesures recommandées par Santé Canada pour la protection de tous et communiquera des mises à jour de sa politique en temps et lieu.



Marie-Sophie Tremblay
Vice-Présidente Logistique
Agropur, Opérations Canada



Isabelle Thévenard
Directrice Transport
Agropur, Opérations Canada



Yves Desrochers
Directeur Distribution
Agropur, Opérations Canada

Meilleur lait. Meilleur monde.

4600, rue Armand-Frappier, Saint-Hubert, Qc J3Z 1G5



Friday, March 20th, 2020
Attention of:

ALL AGROPUR CLIENTS

TEMPORARY ADJUSTMENT OF THE INVOICING PROCESS (PROOF OF DELIVERY)

Until further notice, Agropur will ask the drivers of the distribution network to comply with the measures below during the billing stage and during deliveries made in Direct Store Delivery (DSD) or in direct delivery to warehouse:

- Follow the recommendations of Agropur and Health Canada on hygiene measures during the COVID-19 crisis (measures already in place and recommended by Agropur)
- Always use gloves during delivery (measure already in place and recommended by Agropur)
- Give the invoice to the customer at more than one (1) meter (radius of 2m) distance on an appropriate surface (e.g. an office)
- No longer require receiver to sign on the Handheld Computer (HHC) screen to confirm delivery
 - The driver must write the name of the receiver on the HHC screen during this billing step as a workaround or on the billing document in the case of direct delivery to warehouse
- No longer require the customer validation stamp on the Agropur invoice
- No longer require the receiver signature on the Agropur invoice
- No longer sign any Proof of delivery (POD) produced by the customer
- No longer require collecting any POD and validation sticker produced by the customer
- No longer require taking the picture of the POD produced by the customer

SUSPENSION OF DEFECTIVE RETURNS

Until further notice, Agropur will no longer take physical returns of defective products. Products complying with Agropur's defective return policy will always be credited by the driver, but the customer must destroy them in store and mark the credited product in front of the driver.

- For customers in the Industrial Cheese and Yogurt categories, your Agropur Customer Service contact will guide you through credit and product destruction:
 - **Industrial cheese:** coordo.Communication.Indust@agropur.com
 - **Yogurt:** service.clientele.LOY.ultima@agropur.com

DROP & GO MEASURE

Until further notice, Agropur will restrict movements of the drivers inside buildings of customers. Drivers will leave the delivered goods at the customer's receiving dock. The customer will be responsible for placing the goods in their refrigerator and shelf. Peddle customers must dictate to the Distributor the quantities required for the delivery in accordance with hygiene rules.

These preventive hygiene measures are temporarily implemented to reduce the risk of spreading the COVID-19 virus for the benefit of the deliverers and partners of the Agropur distribution network as well as the employees of all our customers. We thank you in advance for your active collaboration. Do not hesitate to contact your Agropur contact for any questions and comments or if you have specific information to communicate to us. Rest assured that Agropur is taking all the measures recommended by Health Canada for the protection of everyone and will communicate its policy updates in due course.

Marie-Sophie Tremblay
VP Logistic
Agropur, Operations Canada

Isabelle Thévenard
Director Transport
Agropur, Operations Canada

Yves Desrochers
Director Distribution
Agropur, Operations Canada