

GUIDE DES MEILLEURES PRATIQUES À LA RÉPARTITION

Ce guide vise la satisfaction de la clientèle en établissant les meilleures pratiques suivantes :

- Offrir le **meilleur service possible** pour toutes les commandes de béton prêt à l'emploi.
- Ne **pas faire de promesses** que nous ne pouvons respecter.
- Être sur le chantier à **l'heure convenue et approvisionner** notre client au débit (M³/heure) demandé.
- Considérer **être à l'heure** si nous arrivons **20 minutes** avant ou après l'heure prévue de livraison.
- **Cet écart pourrait grandement varier lors de la période de pointe du matin, soit entre 7 h et 9 h .**

DIRECTIVES POUR EFFECTUER UNE COMMANDE DE BÉTON :

- Les heures d'affaires de la répartition sont de 6 h à 17 h du lundi au vendredi et sur demande (selon la saison et la température) en ce qui concerne la fin de semaine et les jours fériés.
- Aucune commande ne sera acceptée par radio, télécopieur, courriel ou tout autre moyen de communication.

PRÉAVIS :

- Nous encourageons nos clients à placer leurs commandes 24 heures à l'avance et préférablement entre 9 h et 15 h afin d'éviter les délais d'attente téléphonique lors des périodes de pointe.
- Les commandes requises pour les périodes de livraisons déjà complètes, ainsi que les demandes de dernière minute, seront dirigées vers notre coordonnateur qui fera **TOUT** ce qui est possible pour répondre à vos besoins dans un délai acceptable.
- Les commandes pour le samedi, le dimanche ainsi que les jours fériés doivent être confirmées ;
 - a) **Pour le samedi :** La veille avant midi.
Les commandes placées après 12 h (midi) seront assujetties à la disponibilité.
 - b) **Pour le dimanche et les jours fériés :** 48 heures à l'avance et/ou le dernier jour ouvrable.

COMMANDES SUR APPEL

- Aucune commande sur appel avant 10 h.
- Les commandes confirmées auront **toujours priorité** lors des livraisons.
- Les commandes sur appel seront acceptées selon la disponibilité à partir de la deuxième et de la troisième ronde de livraisons.
- Toute commande sur appel **doit être confirmée 2 heures** avant l'heure prévue de livraison.
- Si l'appel de confirmation **survient moins de 2 heures** avant l'heure prévue de livraison, la commande sera alors traitée comme une nouvelle commande et livrée selon la disponibilité.

ANNULATION :

- L'annulation d'une commande doit toujours se faire au moins **2 heures** avant l'heure prévue de livraison.

LES DEMANDES DE BÉTON SUPPLÉMENTAIRES :

- Afin que les livraisons soient effectuées à l'heure convenue, il est **ESSENTIEL POUR NOS OPÉRATIONS**, que la répartition soit informée de la **quantité maximale** de béton et du débit réel (m³/heure) requis pour le bétonnage et ce, afin **d'éviter les pertes de temps et arrêts potentiels au chantier**.
- Il est entendu que toute demande supplémentaire de béton, au-delà de la « **Quantité initiale demandée** » et du débit convenu (M³/heure), « **pourra affecter** » le service et sera livrée selon la disponibilité.

DEMANDES SPÉCIALES :

- Sur demande, un représentant d'Unibéton se rendra sur le chantier afin de répondre aux besoins spécifiques de livraison.

SERVICE TECHNIQUE SUR CHANTIER :

- Un préavis de 24 heures est exigé afin d'obtenir les services d'un technicien sur chantier. Veuillez contacter votre représentant et vous référer à la liste de prix.

CONDITIONS SUR CHANTIER :

Santé Sécurité:

Le client doit fournir les ressources nécessaires afin d'assurer la sécurité des accès et lors des déplacements des unités d'Unibéton au chantier.

Accès :

Afin de faciliter l'accès au chantier, le client doit aviser le service de la répartition de la localisation de l'entrée à utiliser lors du bétonnage.

Lavage des bétonnières :

Le client doit fournir à Unibéton un emplacement à proximité du chantier pour le lavage des bétonnières. Nous recommandons l'installation d'une affiche «Unibéton» à cet égard.

Dalles supplémentaires:

Aucun ajout de chutes supplémentaires (extensions) autres que celles fournies par Unibéton ne sera permis.

PÉRIODE HIVERNALE :

- **Afin de maintenir un produit de qualité supérieure nous nous réservons le droit de ne pas ouvrir les usines à une température inférieure à moins 18 degrés.**
- Lorsqu'il y a tempête (neige, verglas) et que le client désire effectuer le bétonnage, celui-ci sera responsable du béton à sa sortie de l'usine et ce, même si le béton excède 2 heures du temps de chargement.
- Pour contrer la perte de béton (m³) causée par le gel du béton sur les parois de la bétonnière pour les commandes inférieures à 2 m³, nous suggérons fortement à notre clientèle d'augmenter la quantité d'un demi mètre cube.

LES TYPES DE COMMANDES EN RÉPARTITION :

Commande « Confirmée » :

Lorsque le client nous avise que la commande doit être livrée sans autre intervention de sa part, conformément à ses instructions dans les délais requis.

Commande « Sur Appel » :

Lorsque le client nous avise qu'il place une commande nécessitant une confirmation avant livraison; la confirmation doit se faire 2 heures avant l'heure prévue de livraison.

Commande « Annulée » :

Lorsque le client nous confirme qu'il annule la commande de béton dans un délai de 2 heures avant l'heure de livraison.

Commande « Beau Temps Seulement (BTS) » :

Lorsque le client nous confirme qu'il désire effectuer le bétonnage seulement par beau temps ; (Température sans pluie, neige, froid etc.)

Commande « Beau Temps Mauvais Temps (BTMT) » :

Lorsque le client nous confirme qu'il désire effectuer le bétonnage, NONOBTANT la température ; (pluie, neige, froid intense etc.)

Commande « Ouverte » :

Lorsque le client nous demande de s'approcher le plus près possible de la quantité demandée et d'attendre sa confirmation pour la quantité finale.

Commande « Finale » :

Lorsque le client nous confirme que la quantité de béton commandée doit obligatoirement être livrée en entier au chantier.

POINTS IMPORTANTS :

- 1- Placer la commande 24 heures à l'avance de préférence entre 9 h et 15 h afin d'éviter les délais d'attente téléphonique lors de périodes de pointe.
- 2- Les commandes pour le samedi, le dimanche ainsi que les jours fériés doivent être confirmées :
 - a) **Pour le samedi** : la veille avant midi, les commandes placées après 12 h (midi) seront assujetties à la disponibilité.
 - b) **Pour le dimanche et les jours fériés** : 48 heures à l'avance et/ou le dernier jour ouvrable.
- 3- Toute commande sur appel **doit être confirmée 2 heures** avant l'heure de livraison prévue.
- 4- Une commande sur appel confirmée **moins de 2 heures** avant l'heure prévue de livraison sera traitée comme une nouvelle commande.
- 5- Une commande sur appel sera acceptée selon la disponibilité pour la deuxième et la troisième ronde de livraisons.
- 6- Une commande confirmée aura **toujours priorité** lors de la première ronde de livraisons.
- 7- L'annulation d'une commande doit se faire au moins **2 heures** avant l'heure prévue de livraison.
- 8- Nous informer de la **quantité maximale** de béton et du débit réel (M³/ heure) requis pour le bétonnage.
- 9- Toute demande supplémentaire de béton, au-delà de la **quantité initiale pourra affecter** le service.
- 10- Toute commande requérant un mélange spécial sera assujettie à la disponibilité des matières premières.