



 **CODE**
des
MEILLEURES PRATIQUES
en
QUINCAILLERIE

Proposé par

AQMAT

Association québécoise de la
quincaillerie et des matériaux
de construction

Plan de la plénière

1

Genèse

Contexte et méthodologie

2

Groupements & bannières

Position et enjeux

3

Marchands

Priorités et surprises

4

Fabricants & distributeurs

Frustrations et attentes

5

Synthèse croisée

Convergences et divergences

6

Ossature du Code 1.0

Principes, engagements, gouvernance

~ **60 min**

Présentation

~ 35 min

Discussion ouverte

~ 25 min

Genèse

Plan stratégique

150+ répondants en 2024.

Passage du transactionnel au relationnel.

Cible: code d'ici décembre 2027.

Sondage récent

~140 répondants:

120 marchands

12 fournisseurs

5 groupements

3 ateliers hier

Fabricants & distributeurs

Marchands

Groupements & bannières

Avantage AQMAT : contrairement aux épiciers (5 associations, 10 ans), on est tous déjà ensemble.

Partie 2

Position des groupements et bannières

Groupements & bannières

Statu quo confortable

Code d'éthique informel jugé suffisant.
Pas de contrats écrits avec certains fournisseurs.
Règle 80/20 : viser les 20 % problématiques.

Volatilité : consensus unanime

Surcharges carburant, serveurs +30 %/7 jours.
Force majeure = terrain d'entente.
Mécanisme de partage des écarts souhaité.

Contournement de la chaîne

Prix en direct < prix négocié de groupe.
Vente directe au consommateur final.
Mine la crédibilité des ententes.

Médiation & cadre légal

Appui de principe à la médiation.
Code de procédure civile QC l'exige déjà.
Code volontaire = levier supplémentaire.

Partie 3

Position des marchands

Marchands — trois enjeux prioritaires

Transparence

50 % l'identifient au sondage.

Marchands ignorent le détail des contrats du groupement.

Exiger la communication en cascade jusqu'au marchand.

Préavis

Consensus le plus net.

30 jours minimum au marchand.
60-90 jours au fournisseur.

Autant à la hausse qu'à la baisse.

Garanties & SAV

Sujet surprise, échanges les plus vifs.

Fournisseurs qui disparaissent.
Bannières qui se déchargent.

Délais de réponse + crédit auto.

Marchands — force majeure et structure de prix

L'effet domino

Panneaux à 100 \$ (normal: 60 \$) pendant la pandémie.
Tarifs douaniers, pétrole = force majeure de facto.
Balises demandées pour les surcharges carburant.
Marges faibles = transfert au consommateur difficile.

Structure de prix

Débat : prix de base égal vs. triple net.
Effet de groupe vs. volume individuel.
Risque de collusion si prix identique.
Conclusion : transparence, pas fixation.

Portée pancanadienne : consensus clair. Code volontaire avec médiation.

Partie 4

Position des fabricants et distributeurs

Fabricants — les chiffres parlent

75 %

frais non prévus
au contrat

58 %

conditions modifiées
unilatéralement

42 %

participation forcée
à des promotions

120 j

délais de paiement
rapportés

« *Comment porter plainte contre un client qui représente 40 % de mon chiffre d'affaires?* »

— Un fabricant en atelier

Fabricants — quatre problèmes sur la table

Frais de programme imposés

Publicité coop, promotions forcées.

Ex.: facture de 70 000 \$ pour des caméras.

Délais de paiement étirés

Jusqu'à 120 jours. Réponse type :

« C'est comme ça que ça fonctionne. »

Pénalités de livraison

Appliquées même en cas de force majeure.

Ex.: gel au Texas, usines paralysées.

Roulement des acheteurs

Nouveau visage tous les 18-24 mois.

Aucune garantie de continuité des ententes.

Fabricants — ce qu'ils veulent dans le code

- Aucun frais non prévu au contrat
- Préavis minimum de 90 jours pour tout changement
- Respect des délais de paiement convenus
- Interdiction des pénalités quand la cause est hors contrôle
- Mécanisme de plainte anonyme / confidentiel
- Clause de force majeure avec ajustement rapide

Calibration

Simple énoncé
de principes



Modèle épicier:
médiateur
indépendant

Test consommateur : le code doit être utile, ou au minimum non dommageable, au grand public.

Partie 5

Synthèse des ateliers

Ce qui converge



Portée pancanadienne

Trois salles unanimes. Piste : élargir le rôle de Bien fait ici.



Préavis raisonnable

30 j (marchands) à 90 j (fabricants). Principe partagé.



Volatilité & force majeure

Terrain d'entente le plus concret. Mécanisme de partage.



Médiation

Appui de principe des trois familles. Modalités à définir.

« Le simple fait de se parler entre familles d'acteurs a de la valeur. »

Ce qui diverge

Degré d'urgence

Fabricants : urgent, avec mordant.
Groupements : pas besoin.
Marchands : entre les deux.

Calibration

Volontaire ou imposé?
Simple ou détaillé?
Trouver le juste milieu.

Réciprocité

Chacun veut des obligations
pour les autres.
Code équilibré = obligations
pour chaque famille.

Garanties & SAV

Surprise marchande. À valider avec
fabricants.

Contournement

Groupements + marchands touchés. Levier
commun.

Partie 6

Ossature proposée d'un Code 1.0

Cinq principes directeurs

1

Bonne foi

Négocier sans exploiter un déséquilibre de pouvoir.

2

Transparence

Conditions claires, communiquées en cascade.

3

Prévisibilité

Préavis raisonnable. Ententes écrites.

4

Équité

Partage équitable des risques et bénéfices.

5

Responsabilité partagée

Chaque maillon responsable envers les adjacents.

Sept engagements concrets

1	Contrat écrit	Entente écrite pour toute relation récurrente.
2	Préavis de changement	90 j au groupement, 30 j au marchand. À la hausse et à la baisse.
3	Aucun frais unilatéral	Consentement écrit requis pour tout frais hors contrat.
4	Délais de paiement	Respect des termes. Déductions justifiées par écrit.
5	Force majeure	Partage équitable des impacts. Pénalités de livraison suspendues.
6	Garanties & SAV	Délais de réponse. Crédit auto si pièces indisponibles.
7	Communication en cascade	Changements relayés au marchand dans un délai défini.

Gouvernance et règlement des différends

Comité de suivi

Représentants des trois familles.

Veille à l'application du code et à son évolution.

Médiation

Confidentielle, tiers indépendant.

Première étape obligatoire avant tout recours.

Plainte confidentielle

Protège les petits acteurs contre les représailles.

Crucial pour les fabricants.

Code volontaire au départ
Effet d'entraînement visé

Portée pancanadienne
Clause d'ouverture dès la V1

Prochaines étapes

Mai 2026

Été 2026

Automne 2026

Automne 2027



Comité de rédaction multipartite

Rédaction de la Version 1

Consultation élargie

Événement d'adoption formelle