

## Ombudsman de GS1 Canada

### **Introduction**

#### **Quel est le rôle d'un ombudsman?**

Un ombudsman agit en tant que partie informée, neutre et impartiale qui examine les faits d'une problématique liée aux normes selon les règles des normes internationales convenues par une communauté d'utilisateurs. Son rôle est de fournir une interprétation des normes ainsi qu'une recommandation permettant de régler le problème. Comme l'ombudsman agit en tant qu'expert impartial, il ne possède aucune autorité officielle lui permettant d'imposer une décision.

#### **Rôle de l'ombudsman de GS1 Canada :**

L'ombudsman de GS1 Canada agit en tant qu'arbitre afin de résoudre des conflits entre partenaires commerciaux relativement à l'interprétation des normes d'identification de GS1. Ce rôle offre également une aide afin d'interpréter les :

- normes de gestion des codes d'article internationaux (GTIN) : rapports de non-conformité des GTIN (GDR), demandes individuelles d'informations, etc.
- règles d'attribution des codes lieux internationaux
- normes des codes à barres
- autres normes de GS1

#### **Communautés servies :**

De plus, GS1 Canada offre du matériel de formation afin d'appuyer les normes de GS1. Voici certains secteurs d'industrie qui utilisent les normes de GS1 : services alimentaires, épicerie, marchandises générales, dispositifs médicaux et chirurgicaux des soins de santé et médicaments pharmaceutiques, et pharmacie au détail.

#### **Avantages et valeur :**

Les abonnés de GS1 Canada qui utilisent cet agent neutre pour résoudre leurs problématiques d'industrie relativement aux normes d'identification mondiales de GS1 profitent d'une valeur ajoutée considérable. Le résultat fournit une recommandation neutre et équitable. Par exemple, les recommandations proposées peuvent améliorer l'efficacité, diminuer les coûts et permettre de profiter d'activités de la chaîne d'approvisionnement efficaces. Les recommandations de l'ombudsman doivent considérer les règles comme elles sont écrites ainsi que les coûts de mise en œuvre pour l'industrie dans son ensemble.

*Par exemple : Un fabricant souhaite modifier la marque d'un produit existant, mais ne veut pas en changer le GTIN afin de réduire les incidences sur les ventes et l'exécution des commandes. L'ombudsman doit tenir compte des conséquences sur les partenaires commerciaux et voir au-delà du contexte de la relation entre les entreprises. Il faut considérer les incidences sur la rotation des stocks, sur le placement des produits sur les étagères, sur la liquidation des produits plus vieux, ainsi que sur le temps nécessaire pour effectuer tous ces processus, et ce, tant qu'aucun manquement aux règles de gestion des GTIN de GS1 ne survient.*

#### **Pour communiquer avec l'ombudsman de GS1 Canada :**

S'il est nécessaire d'obtenir un arbitrage ou des conseils, communiquez avec GS1 CA GTIN au : [gtin.ombudsman@gs1ca.org](mailto:gtin.ombudsman@gs1ca.org).