

Gestion des fournitures, consommables et petits équipements

COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE

Anticiper les flux et le niveau d'un stock

Véronique Gard, secrétaire administrative au service Achats, assure le suivi et le réapprovisionnement des fournitures, des consommables et des petits équipements de bureau afin de répondre aux besoins des différents services de l'entreprise.

Début février, vous aidez Mme Gard dans la réalisation de ses tâches quotidiennes et devrez, pour cela :

Activité 1 Contrôler le niveau des stocks de fournitures et de consommables

Activité 2 Gérer les achats des petits équipements de bureau

Activité 3 Traiter les anomalies de livraison



Activité 1 Contrôler le niveau des stocks de fournitures et de consommables



Chaque demande de fournitures émanant d'un service est contrôlée avant d'être transmise au magasinier qui effectue ensuite la distribution des articles et la saisie des sorties de stock dans le PGI. Le 3 février, vous procédez au traitement de deux demandes de fournitures.

- 1. Complétez et modifiez éventuellement les demandes de fournitures en fonction des stocks disponibles (**document 1, ANNEXE A**).

doc. 1 Stocks de fournitures et de consommables en fin de journée du 02/02/20N (extrait).

Stocks de fournitures et consommables au: 02/02/20N

Référence	Désignation	Stock réel
BA1080	Esselte – lot de 10 boîtes archives dos de 8 cm	8
BA1000	Esselte – lot de 5 boîtes archives dos de 10 cm	2
R1250	Ramette 500 feuilles A4 – blanc	75
R1251	Ramette 500 feuilles A4 – vert	32
R1252	Ramette 500 feuilles A4 – jaune	19
TBR1241	Toner Brother TN241 couleurs pour imprimante laser	6
TBR1245	Toner Brother TN245 CMY pour imprimante laser	11
EPS235	Lot de 4 cartouches Epson XP235	12
EPS530	Lot de 4 cartouches Epson XP530	10
BPL050	Papier bobine 50 m grand format laser 90 g	9
BPL100	Papier bobine 100 m grand format laser 100 g	4

Infos

STOCK RÉEL

Il résulte d'un inventaire physique des articles.

ANNEXE A Demandes de fournitures, consommables et petits équipements de bureau

DEMANDE DE FOURNITURES, CONSOMMABLES ET PETITS ÉQUIPEMENTS DE BUREAU

Demandeur: *David Flavy*

Service: *Finances - Comptabilité*

Date: *03/02/20N*

Visa du demandeur: *Flavy*

Délai: *Sous 3 jours*

Cadre réservé au service achats			
Article	Quantité demandée	Référence	Quantité à délivrer
Ramette 500 feuilles papier A4 blanc	3	R1250	3
Esselte - Lot de 5 boîtes archives dos 10 cm	3	BA1000	2

DEMANDE DE FOURNITURES, CONSOMMABLES ET PETITS ÉQUIPEMENTS DE BUREAU

Demandeur: *Paul Détréz*

Service: *Études-Préparation*

Date: *03/02/20N*

Visa du demandeur: *Détréz*

Délai: *Urgent*

Cadre réservé au service achats			
Article	Quantité demandée	Référence	Quantité à délivrer
Toner Brother TN241 pour imprimante laser	2 cartouches	TBR1241	2
Papier bobine 100 m grand format laser 100 g	1 rouleau	BPL100	1

En fin de journée du 03/02, Mme Grard vous transmet l'état des stocks de fournitures et de consommables, afin que vous puissiez déclencher les réapprovisionnements.

2. Déterminez les articles et les quantités à commander (**document 2, ANNEXE B**).

3. Complétez le formulaire de demande de réapprovisionnement (**ANNEXE C**).

doc. 2 Consignes de Mme Grard

Je vous rappelle qu'une commande est déclenchée lorsque le stock réel est inférieur ou égal au stock minimum. La quantité à commander est égale au stock maximum, moins le stock réel.



Infos

STOCK MAXIMUM

Limite où les articles ne peuvent plus être stockés dans des conditions normales au risque d'impacter les coûts. Au-delà, le coût de stockage est trop important.

STOCK MINIMUM

Niveau du stock qui entraîne le déclenchement d'une commande.

ANNEXE B Stocks de fournitures et de consommables en fin de journée du 03/02/20N

STOCKS DE FOURNITURES ET CONSOMMABLES AU : 03/02/20N

Référence	Désignation	Fournisseur	Stock maxi	Stock mini	Stock réel	Quantités à commander
BA1080	Esselte - lot de 10 boîtes archives dos de 8 cm	Top Office	20	5	8	
BA1000	Esselte - lot de 5 boîtes archives dos de 10 cm	Top Office	20	5	0	20
R1250	Ramette 500 feuilles A4 - blanc	Maxiburo	150	30	72	
R1251	Ramette 500 feuilles A4 - vert	Maxiburo	100	20	32	
R1252	Ramette 500 feuilles A4 - jaune	Maxiburo	100	20	19	81
TBR1241	Toner Brother TN241 couleur pour imp. laser	Maxiburo	20	5	4	16
TBR1245	Toner Brother TN245 CMY pour imp. laser	Maxiburo	20	5	11	
EPS235	Lot de 4 cartouches Epson XP235	Maxiburo	15	10	12	
EPS530	Lot de 4 cartouches Epson XP530	Maxiburo	15	10	10	5
BPL050	Papier bobine 50 m grand format laser 90 g	DPR	10	3	9	
BPL100	Papier bobine 100 m grand format laser 100 g	DPR	10	3	3	7

ANNEXE C Formulaire de demande de réapprovisionnement

DEMANDE DE RÉAPPROVISIONNEMENT

Articles référencés en stock

Nom du fournisseur	Référence	Désignation	Quantités
Top Office	BA1000	Esselte - lot de 5 boîtes archives dos de 10 cm	20
Maxiburo	R1252	Ramette 500 feuilles A4 - jaune	81
	TBR1241	Toner Brother TN241 couleur imprimante laser	16
	EPS530	Lot de 4 cartouches Epson XP530	5
DPR	BPL100	Papier bobine 100 m grand format laser 100 g	7

Date : 03/02/20N

Visa du demandeur : Nom de l'élève

Activité 2

Gérer les achats des petits équipements de bureau



Certaines demandes reçues ont pour objet des petits équipements de bureau non référencés en stock. Pour ces commandes exceptionnelles, Mme Gard doit rechercher et comparer les offres des fournisseurs potentiels.

❖ **4.** À l'aide de la sélection opérée par Mme Gard, établissez un comparatif pour l'achat du matériel demandé (documents 3 à 5, ANNEXE D).

❖ **5.** Préparez la commande qui sera envoyée par télécopie (ANNEXE E).

doc. 3 Message de Mme Gard en date du 6 février

Le service commercial doit s'équiper d'un écran de vidéo-projection portable afin de présenter les différentes étapes de la fabrication des canoës-kayaks aux visiteurs de notre stand dans les différents salons professionnels. J'ai retenu 2 fournisseurs sérieux sur le marché. Un budget de 300,00 € TTC a été alloué pour cet achat.

Le matériel doit avoir un encombrement maximum de 170 cm x 170 cm pour pouvoir être transporté facilement dans un coffre de voiture.

Sélectionnez l'offre la plus avantageuse. Le montant total à payer sera le premier critère de sélection.

doc. 4 Offre du fournisseur LDLC

LDLC Écran portable manuel – Format 1 : 1 – 160 cm x 160 cm 310,00 €



- Un design adapté aux déplacements professionnels
- Boîtier aluminium élégant et robuste
- Mécanisme de déploiement en ciseaux
- Dimensions : 160 x 160
- Diagonale : 89 pouces

En stock — Référence : 12-1584

Conditions de vente

Commande

- par téléphone au 0 826 77 88 99
- par fax au 04 72 62 55 20

Paiement par chèque : votre colis sera expédié dans les 8 jours suivant la réception du chèque

Frais de livraison : 20 €

Offre promotionnelle jusqu'au 28/02/20N :
remise de 20 %
sur le prix TTC.

LDLC

2, rue des Érables 69760 Limonest — SIRET : 40355418100178

doc. 5 Offre du fournisseur Oray



Ecran portable 100 cm × 160 cm

Léger et ultra compact une fois plié,
il peut vous suivre partout pour vos projections.

Réf. : 82.894

241,80 € TTC EN STOCK

Ne nécessite pas de support mural : son carter sert de socle et une potence intégrée permet de le déplier à la hauteur voulue. Une deuxième potence assure le parallélisme.

Surface de projection blanche tissée, parfaitement opaque, grain mat. Cadre aluminium anodisé noir.

Commande

– par tél. : au 03 20 12 52 14
– par fax au 03 20 12 52 25

Livraison 48 heures : 40 €

Paiement

– chèque ou virement bancaire. la commande ne sera validée qu'après réception du règlement

SARL ORAY
18 rue Faidherbe
59000 Lille

ANNEXE D Tableau comparatif des offres commerciales

	Fournisseur 1 : LDLC	Fournisseur 2 : Oray
Caractéristiques techniques (dimensions)	160 cm x 160 cm	100 cm x 160 cm
Prix d'achat public TTC	310,00	241,80
Remise	62,00	—
Prix net TTC	248,00	241,80
Frais de port	20,00	40,00
Coût d'achat total TTC	268,00	281,80
Disponibilité	En stock	En stock
Délai de livraison	8 jours	48 heures
Moyens de paiement	Chèque bancaire à la commande	Chèque ou virement bancaire à la commande
Fournisseur choisi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Justification du choix	Prix plus intéressant pour un écran de plus grande taille	

ANNEXE E Télécopie

ROTOMOD
 Zone industrielle Jean-Malèze
 47240 Bon-Encontre
 Tél. : 05 53 98 53 98
 Fax : 05 53 98 53 81

*Ok pour passer commande au fournisseur que vous avez sélectionné.
 Précisez dans le fax le montant du chèque bancaire envoyé aujourd'hui 6 février afin de valider la commande
 Véronique Grard*

TÉLÉCOPIE

Objet : Commande	Destinataire : LDLC
Nombre de pages : 1	Téléphone : 04 72 62 55 11
Date : 06/02/20N	Télécopie : 04 72 62 55 20

Bonjour,

Nous souhaiterions commander :

1 écran portable format 1:1 160 cm x 160 cm référence 12-1584

Nous vous adressons ce jour un chèque bancaire d'un montant de 268 euros afin de valider notre commande.

Ce prix TTC tient compte de la remise promotionnelle de 20 % et des frais de port.

Bien cordialement.

Mme Grard - Service Achats

Activité 3 Traiter les anomalies de livraison

La livraison des fournitures et des petits équipements de bureau est contrôlée par le magasinier qui consigne les anomalies constatées sur les bons de livraison/réception. Le 7 février, la commande passée au fournisseur Maxiburo a été livrée.

6. Complétez la fiche de contrôle de la livraison (documents 6 à 8, ANNEXE F).

doc. 6 Consignes de Mme Grard

Infos

CONTRÔLE DES LIVRAISONS PAR LE MAGASINIER

Contrôle quantitatif : vérification des quantités réceptionnées par rapport au bon de livraison.

Contrôle qualitatif : vérification de l'état des colis et de leur contenu.

À l'aide du bon de réception transmis par le magasinier, vérifiez si les articles livrés sont conformes à la commande passée le 03/02 au fournisseur Maxiburo. Notez, sur la fiche de contrôle, vos observations et les anomalies éventuelles décelées par le magasinier. Agrafez la fiche de contrôle au bon de réception et transmettez-moi l'ensemble.

doc. 7 Bon de réception

**MAXI
BURO**

19 avenue de la Baltique
91140 Villebon-sur-Yvette
Tél. : 01 69 93 69 10
Fax : 01 69 93 69 15

BON DE RÉCEPTION N° 1254F

Date : 07/02/20N

Client : Rotomod
Adresse : Zone industrielle Jean-Malèze
Code postal : 47240
Ville : Bon-Encontre

Votre commande N° : Courriel VG/ST

du : 03/02/20N

Référence	Description	Quantités livrées	Observations
R1252	Ramette 500 feuilles A4 jaune	71	5 lots de 4 cartouches Epson XP235 livrés à la place des cartouches XP530
TBR1241	Toner Brother TN241 couleur / laser	16	
EPS530	Lot de 4 cartouches Epson XP530	5	

Date de réception et visa du client :

Le 07/02/20N

Leclerc

ROTOMOD SAS
Magasin

Colisage :

Nombre de colis	11
Poids total	236 kg

doc. 8 Courriel de confirmation de commande

De : Mathilde Bernard - Maxiburo

Date : 03/02/20N 15 : 20

Objet : Votre commande N° 130911

Merci pour votre commande. Nous l'avons reçue et la traiterons dans les plus brefs délais. Votre numéro de commande est le 130911.

Articles	Quantité	Prix TTC
R1252 Ramette 500 feuilles A4 jaune	81	371,79
TBR1241 Toner Brother TN241 couleur Imprimante laser	16	856,00
EPS530 Lot de 4 cartouches Epson XP530	5	142,50

Sous-total produits : 1 370,29

Port : 15,00

Total : 1 385,29

N'hésitez pas à nous contacter pour toute question.

ANNEXE F Fiche de contrôle des livraisons**CONTRÔLE DES LIVRAISONS**Nom du fournisseur : **Maxiburo**Date de réception : **07/02/20N**N° du bon de réception : **1254F**

Réf. article	Qté article		
	Manquant	En surplus	Non conforme à la commande
R1252	10 ramettes		
EPS530			5 lots de cartouches

Le 8 février, Mme Gard vous transmet un extrait des conditions de vente de Maxiburo et vous charge de contacter le fournisseur, par courriel, pour lui faire part des erreurs de livraison.

7. Préparez le courriel de réclamation à adresser à Maxiburo (**documents 7 et 9, ANNEXE F** à consulter, **ANNEXE G**).

doc. 9 Conditions de ventes de Maxiburo (extrait)**ARTICLE 13 : RÉCLAMATIONS/LIVRAISONS**

En cas de livraison d'un produit ne correspondant pas à la commande (défectueux ou non conforme) ou d'erreur dans les quantités délivrées, le client doit formuler sa réclamation par écrit dans un délai de sept (7) jours à compter de la signature du bordereau de livraison.

Les réclamations doivent être adressées par courriel (infosav@maxiburo.fr) au service après-vente et doivent comporter :

- les coordonnées du client ;
- le numéro de la commande et le numéro du bon de réception ;
- les références du produit ;
- les motifs de la réclamation en détail.

ANNEXE G Courriel à envoyer à Maxiburo

De : v.gard@rotomod.com

Date : 08/02/20N

À : infosav@maxiburo.fr

Objet : Votre livraison du 07/02/20N

ROTOMOD

Zone industrielle Jean-Malèze 47240 Bon-Encontre

N° de commande : 130911

N° de bon de réception : 1254F

Livraison incomplète de l'article R1252 : 81 ramettes commandées, 71 reçues.

Livraison de 5 lots de cartouches EPS235 au lieu de 5 lots de cartouches EPS530.

Nous attendons votre réponse pour solutionner ces problèmes.

Cordialement.

Mme Gard - Service Achats Rotomod

ENTRAÎNEMENT

Gérer les retours de matériels de bureau achetés en ligne

Mme Gard doit intervenir auprès du fournisseur, lorsqu'un problème de fonctionnement des équipements de bureau est signalé. Le 9 février, vous participez au traitement de la demande du service Comptabilité.

- Prenez connaissance des conditions générales de vente du fournisseur Viking et répondez aux interrogations de Mme Gard (documents 1 à 3, ANNEXE).

doc. 1 Message de Mme Gard

David Flavy, responsable du service Comptabilité, vient de m'informer que son destructeur de documents ne fonctionnait plus. Ce matériel avait été acheté en ligne, l'année dernière, au fournisseur Viking. J'ai déposé sur votre bureau la facture avec, au verso, les conditions de vente, afin que vous puissiez répondre à mes interrogations sur les conditions de retour du produit défectueux.



doc. 2 Facture du fournisseur Viking

VIKING
groupe Office DEPOT

Rotomod
Zone industrielle Jean-Malèze
47240 Bon-Encontre
Code client: 47-65541

Commande internet N° 21235444
Livraison le 19/09/20N - Transports TLC

FACTURE N° 062514 du 21/09/20N-1

Réf.	Description	Qté	PUTTC	Montant TTC
PMB259	Destructeur de documents Rexel Auto+ 130M EU coupe confettis	1	336,00	336,00
			Total TTC	336,00
			dont TVA 20 %	56,00
			Garantie Viking+	8,40
			Net à payer	344,40

Votre paiement: comptant par carte bancaire à la commande.

SAS au capital de 157 040 580,40 €
Siège social: 126 Avenue du Poteau, 60300 Senlis
RCS de Compiègne n° 402 254 437

- Le matériel est-il toujours sous garantie? Si oui, quel document doit-on fournir pour que la garantie puisse fonctionner?
- Sera-t-il possible d'obtenir le remplacement du destructeur de documents?
- Les frais de retour du matériel sont-ils à notre charge?
- Y a-t-il une démarche à accomplir avant de réexpédier le produit défectueux?

doc. 3 Conditions générales de vente du fournisseur Viking (extrait)**ARTICLE 15 – GARANTIE****15-1 Garantie Viking**

Les marchandises vendues par Viking bénéficient de la garantie légale contre les vices cachés résultant des articles 1641 et suivants du Code civil. Les produits bénéficient d'une **garantie conventionnelle de deux années**.

Pour bénéficier de la garantie, tout produit doit être, au préalable, soumis à notre service après-vente dont l'accord est indispensable pour tout remplacement ou réparation (ces demandes sont à adresser par courrier, fax ou courriel). La présentation de la facture sera rigoureusement exigée lorsque la garantie sera invoquée.

Les frais d'emballage et de transport, quant au retour et à la réexpédition, sont à la charge du Client, sauf si le Client bénéficie de la **Garantie Viking Plus**.

Si le Client ne bénéficie pas de la **Garantie Viking Plus**, il doit retourner à ses frais les produits accompagnés de la facture, à l'adresse suivante : OFFICE DEPOT – ZI Synergie Val de Loire- 6^e avenue – 45130-Meung-sur-Loire.

15-2 Garantie Viking Plus

Cette garantie « satisfait ou remboursé » est une garantie optionnelle d'une durée d'un an à compter de la date de réception de la marchandise par le Client, dont le montant représente 3 % du montant total hors taxes de la commande.

Cette garantie permet aux clients de bénéficier du remboursement ou de l'échange de produits au frais de la société Viking qui assure l'organisation et le transport de la reprise du produit. Pour cela, le Client doit contacter le service après-vente au numéro suivant : 0 826 96 97 98 (0,13 € ht/min) afin d'obtenir un numéro d'autorisation et de prendre connaissance des démarches à suivre.

ANNEXE Note destinée à Mme Grard**NOTE**De: Nom de l'élèveÀ: Mme GrardObjet: Destructeur de documents défectueuxDate: 09/02/20N

Le destructeur de documents est toujours sous garantie.

Le délai de garantie prévu par le contrat de vente est de 2 ans.

L'achat du matériel a été effectué le 21/09/20N-1, il y a moins de 5 mois. Il nous faut fournir la facture d'achat afin de bénéficier de la garantie.

Avec la garantie Viking Plus souscrite lors de l'achat, nous bénéficions du remboursement ou de l'échange du matériel aux frais de la société Viking qui assure l'organisation et le transport de la reprise du produit.

Nous devons contacter le service après vente de Viking au n° 0 826 96 97 98 afin d'obtenir un numéro d'autorisation et de connaître les démarches à suivre pour retourner le produit.

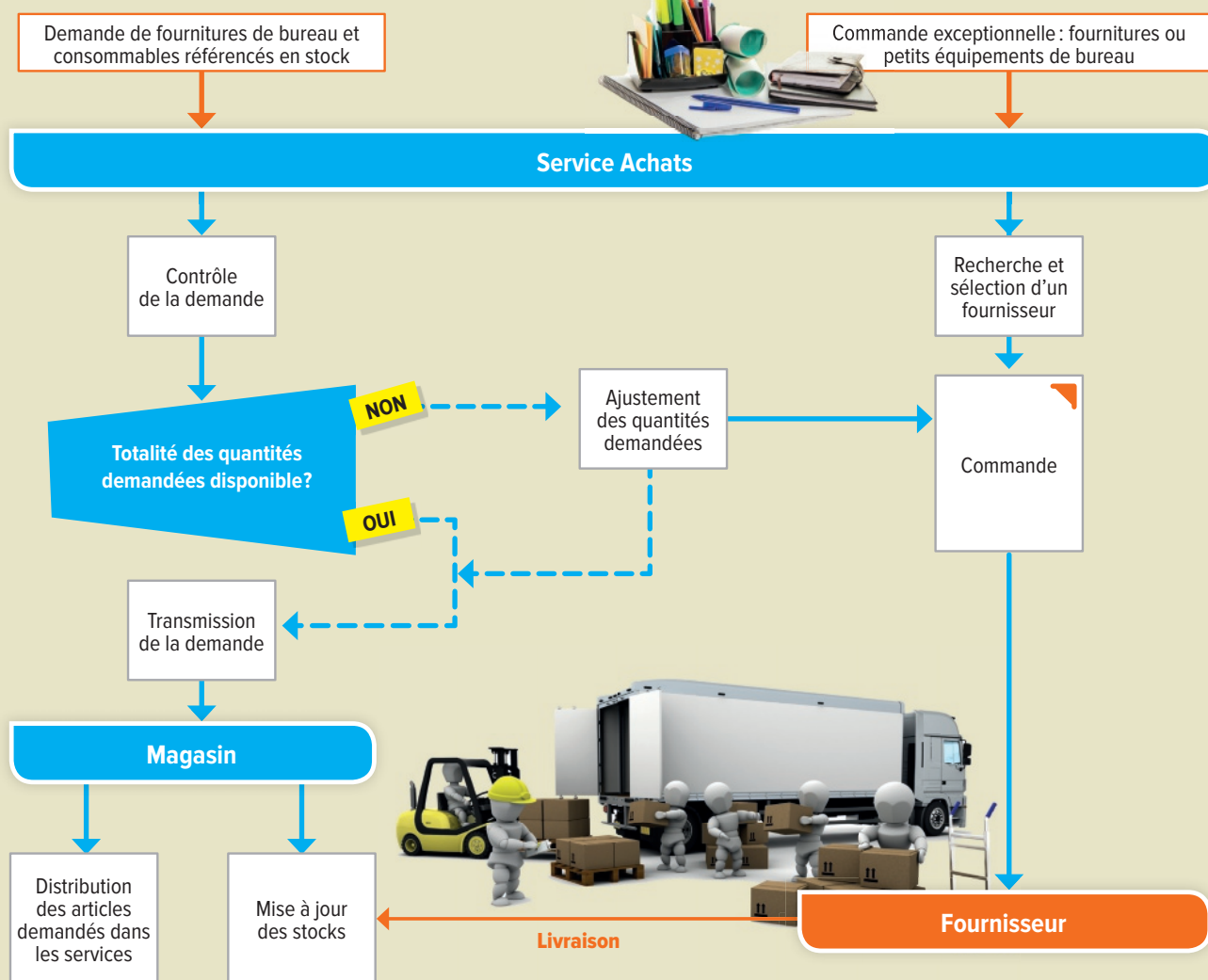
L'ESSENTIEL

Gestion des fournitures, consommables et petits équipements

1 J'agis en professionnel

Le service achats est chargé de la gestion des fournitures de bureau et des consommables qui sont stockés et délivrés par le magasin.

Traitement des demandes de fournitures, consommables et petits équipements



2 Je m'exprime en professionnel

Les conditions de retour de produits défectueux sous garantie chez le fournisseur sont-elles différentes selon qu'il s'agit de petits équipements de bureau ou de consommables ?

Quelle que soit la nature du produit retourné, le client devra contacter le service après-vente du fournisseur et fournir la preuve de l'achat (facture).

Les consommables défectueux sont échangés, les petits équipements de bureau peuvent être réparés ou échangés.

Les frais de retour sont à la charge du client ou du fournisseur selon des garanties souscrites lors de l'achat.