

22

# La gestion des fournitures, consommables et petits équipements



Laurence Xavier s'occupe seule du suivi et du réapprovisionnement des fournitures, consommables et petits équipements de bureau.

Afin d'assurer avec efficacité la gestion des stocks, une fiche de demande d'achat a été mise en place. Une fois complétée, elle est remise à Laurence qui se charge alors de répondre aux besoins de ses collègues.

Elle profite de votre venue dans l'entreprise à l'occasion de votre période de formation pour vous confier la gestion de l'approvisionnement en fournitures et consommables.

Elle profite de votre venue dans l'entreprise à l'occasion de votre période de formation pour vous confier la gestion de l'approvisionnement en fournitures et consommables.



## Votre mission

Vous êtes chargé de répondre aux besoins du personnel de l'entreprise en matière de fournitures, consommables et petits équipements de bureau. Pour cela, vous devez :

- assurer les besoins en fournitures et consommables de bureau d'après les stocks ;
- comparer les offres des fournisseurs et passer une commande ;
- contrôler les livraisons et traiter les litiges sur achats.

Performance  
attendue

### Complexités

- ▶ Achats en ligne
- ▶ Articles non suivis
- ▶ Changement de matériel
- ▶ Retard de livraison
- ▶ Changement de fournisseur

### Aléas

- ▶ Retour d'articles
- ▶ Surconsommation exceptionnelle
- ▶ Incident de livraison
- ▶ Défaillance de fournisseur

### Résultats attendus

Les fournitures et consommables sont commandés en quantité suffisante et dans les délais impartis

Compétence rattachée : anticiper les flux et le niveau d'un stock

## Assurer les besoins en fournitures et consommables de bureau d'après les stocks

Aujourd'hui, 2 octobre 201N, Laurence Xavier vous sollicite pour traiter les demandes de fournitures de bureau. Elle vous remet un extrait des stocks de fournitures et les fiches de demandes déposées par ses collègues.

- 1 Déterminez les articles et les quantités à commander (**document 1, annexe A**).
- 2 Préparez les commandes à nos fournisseurs habituels pour assurer le réapprovisionnement des fournitures et consommables (**document 2, annexes B et C**).

### DOC.1 > Fiche de demande de fournitures et/ou consommables de bureau

**Fiche de demande de fournitures et/ou consommables de bureau**

**Demandeur :** Anne Poncelet    **Date :** 01/10/201N

Urgent (sous 24 heures)     Normale (3 jours ouvrables)

Fournitures        Article suivi   
 Consommables        Commande exceptionnelle

Article	Qté
Rouleau de scotch	1 lot
Boîte Agrafes BB	1 boîte
Bloc encreur noir modèle Canon CP12 pour caisse enregistreuse	2

**Fiche de demande de fournitures et/ou consommables de bureau**

**Demandeur :** Marc Joliot    **Date :** 01/10/201N

Urgent (sous 24 heures)     Normale (3 jours ouvrables)

Fournitures        Article suivi   
 Consommables        Commande exceptionnelle

Article	Qté
Toner imprimante laser noir Canon FX3	2

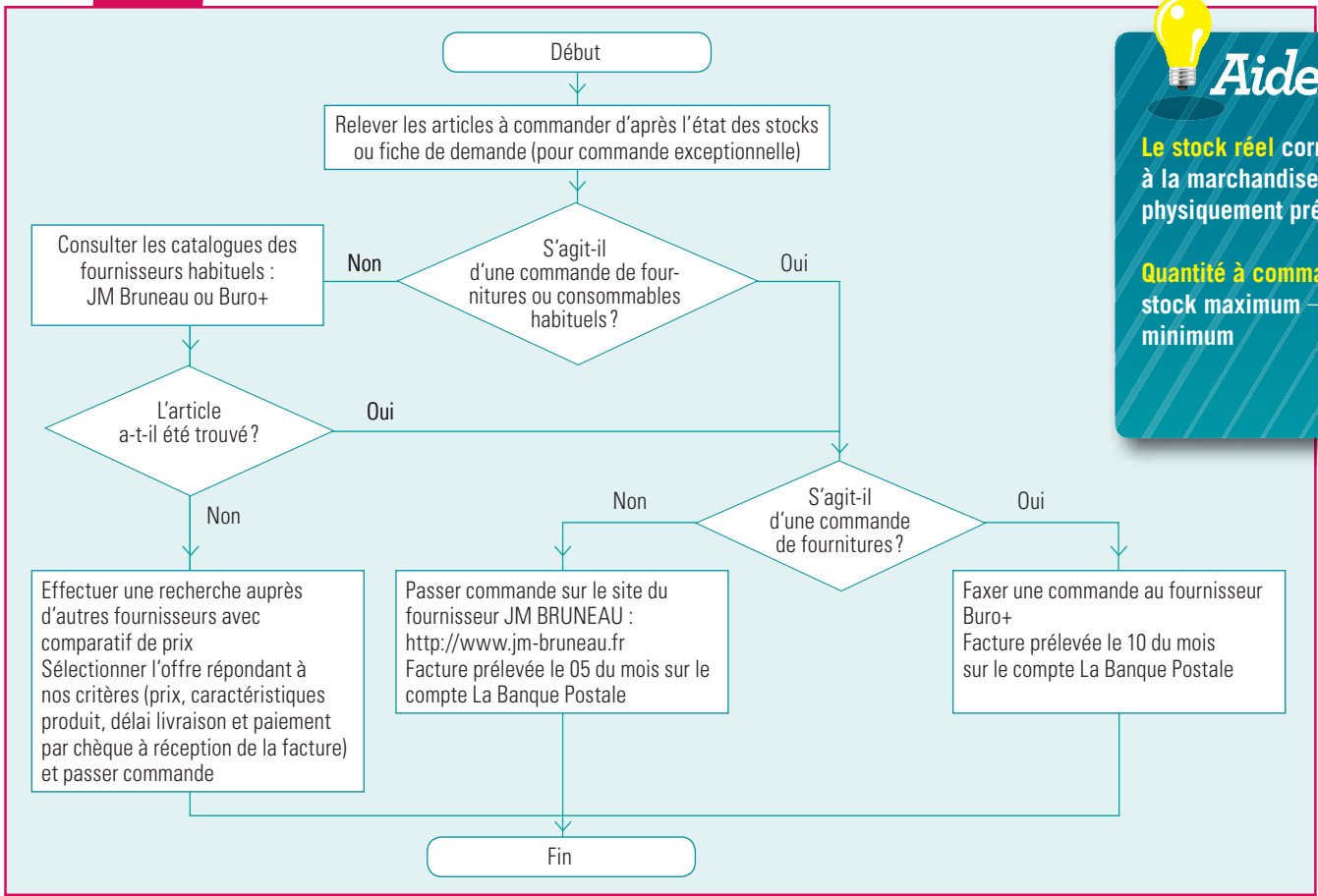
*Désolé, j'ai oublié de noter du papier jaune sur la fiche de demande. Nous allons effectuer 4 000 tirages pour le salon du chocolat.*

*Marc Joliot*

### ANNEXE A > Tableau de suivi des stocks

Fournitures de bureau						
Réf.	Désignation	Unité	Stock mini	Stock maxi	Stock réel	Qté à commander
254232	Stylos bleus	Boîte 5	2	8	1	6
254335	Stylos noirs	Boîte 5	2	8	3	0
267899	Feutres pointe fine bleus	Boîte 3	2	5	3	0
267890	Feutres pointe fine rouges	Boîte 3	2	5	3	0
348299	Crayons HB	Boîte 5	2	5	3	0
346302	Rouleau de scotch invisible	Lot 3	2	5	3	0
398130	Agrafes BB	Boîte 1 (100 agrafes)	3	6	2	3
349300	Post-it 76x76 mm	Lot 4	2	8	7	0
289200	En-têtes de lettres format A4	Lot de 100	5	10	8	0
134001	Enveloppes format A4 (C5)	Lot de 100	5	10	8	0
134002	Enveloppes DL à fenêtre 220x100 mm	Lot de 100	5	10	8	0
248230	Boîtes à archiver dos 10 cm	Lot de 5	2	5	4	0
160234	Ramette papier (500 feuilles) A4 blanc	Ramette	10	20	8	10
160235	Ramette papier (500 feuilles) couleur bleu	Ramette	5	10	7	0
160236	Ramette papier (500 feuilles) couleur jaune	Ramette	5	10	8	5
160237	Ramette papier (500 feuilles) couleur vert	Ramette	5	10	4	5
160238	Ramette papier (500 feuilles) couleur rose	Ramette	5	10	8	0
Consommables de bureau						
CANBCI6DZ	Cartouche imprimante jet d'encre 3 couleurs Canon BCI-6 - Duopack	Cartouche	3	6	2	3
CANFX300	Toner imprimante laser noir Canon FX3	Cartouche	2	4	1	2
CANCP12	Bloc encreur noir modèle Canon CP12	Bloc	5	10	3	5
RICOH411073	Toner photocopieur laser noir Ricoh 411073	Cartouche	2	6	2	4

**DOC. 2 > Procédure de réapprovisionnement**



**Aide**

**Le stock réel** correspond à la marchandise physiquement présente.

**Quantité à commander :** stock maximum – stock minimum

**ANNEXE B > Formulaire en ligne JM Bruneau**

Référence article	Désignation article	Quantité
CANBCI6DZ	Cartouche imprimante jet d'encre 3 couleurs Canon BCI-6 – duo pack	3
CANFX300	Toner imprimante laser noir Canon FX3	2
CANCP12	Bloc encreur noir modèle Canon CP12	5
RICOH411073	Toner photocopieur laser noir Ricoh 411073	4

**Modèle de télécopie Fournisseur Buro+**

**ANNEXE C >**

18 rue de la Roquette  
75011 PARIS  
01 43 05 82 02  
01 43 05 90 85  
www.univers-chocolat.com

**UNIVERS CHOCOLAT**

# Télécopie

À : BURO + Nicolas Martin De : Laurence XAVIER Univers Chocolat

Télécopie : 04 91 94 24 28 Nombre de pages :  
Téléphone : 04 91 94 27 00 Date :  
Objet : Commande fournitures suivies Cc :  
 Urgent  Pour révision  Pour commentaires  Veuillez répondre  Veuillez recycler

Réf. client : UC2993H

Monsieur,

Nous vous adressons ci-dessous la liste des fournitures pour lesquelles nous vous passons commande :

254232 Stylos bleus Boîte ; quantité : 6  
398130 Agrafes BB Boîte 1 (100 agrafes) ; quantité : 3  
160234 Ramette papier (500 feuilles) A4 blanc ; quantité : 10  
160236 Ramette papier (500 feuilles) A4 couleur jaune ; quantité : 5  
160237 Ramette papier (500 feuilles) A4 couleur vert ; quantité : 5

Nous nous sommes entendus avec votre commercial sur vos prix, délais de livraison et conditions de paiement ; nous vous remercions de respecter vos engagements.

Recevez nos meilleures salutations.

Marc Joliot



# Mission 2

## Comparer les offres des fournisseurs et passer une commande

Dans le cadre du salon du chocolat, qui se déroulera du 14 au 16 octobre 201N, Marc Joliot a décidé cette année de projeter une vidéo afin de présenter le laboratoire de fabrication d'Univers chocolat aux visiteurs du stand. Pour l'occasion, il souhaiterait s'équiper d'un écran portable destiné à visionner ses diaporamas ou vidéos. Il dispose déjà d'un vidéoprojecteur.

➤ **3** Effectuez un comparatif pour l'acquisition d'un écran de projection portable (**document 3, annexe D**).

### DOC. 3 > Sites marchands sélectionnés par Marc Joliot

**LDLC** L'achat high-tech en toute sérénité

MON COMPTE | MON PANIER (0 articles, 0,00 €)

Rechercher [Tous les articles] [OK]

Image & Son > Projection > Ecran de projection

**LDLC Ecran portable manuel - Format 1:1 - 180 x 180 cm**

Note client : ★★★★★  
Donner votre avis sur ce produit

Ecran portable manuel adapté aux déplacements professionnels.

**LIVRAISON 48 H : 35 €**

249€<sup>95</sup> (dont éco-participation 1,20 €)

Quantité : 1

**COMMANDER**

EN STOCK

Disponibilité en boutique:  
LDLC Paris (15ème)  
LDLC Lyon (9ème)

Le 03/10/201N

Bonjour,

Je souhaiterais que nous nous équipions d'un écran de projection portable pour mes déplacements. J'ai sélectionné deux fournisseurs sérieux sur le marché mais je n'ai pas eu le temps de comparer leur offre. Je ne voudrais pas dépasser un budget de 300,00 € TTC pour cet achat. Autre condition importante : que l'écran soit facile d'utilisation et de transport (encombrement minimal pour tenir dans mon coffre).

Merci

Marc Joliot

PS : si besoin, mon mot de passe habituel sur Internet est « universchoc »



## Aide

### Biens durables de faible valeur

- L'administration fiscale définit un plafond de valeur HT pour ces biens de faible valeur qui est à l'heure actuelle de 500 €. Au-delà de cette valeur unitaire, le bien doit être obligatoirement enregistré en immobilisation.

**Videoprojecteur24** Votre partenaire pour la home cinema et les professionnels

Mon compte | Panier (1 Article 184,99 €)

Videoprojecteur | Ecran projection | Audio | Visueliseur | Installations | Lampes de rechange | Support

01 60 48 83 50  
Conseillers personnels

Accueil > Ecran projection > Ecran ultra-portable > Ecran de projection celexon Mobile PRO 180 x 135

**celexon** Ecran de projection celexon Mobile PRO 180 x 135

**184,99 €** (T.V.A. 20 % incluse)  
Prix de livraison en sus Encombrement Standard

- ✓ Délai de livraison immédiat : En stock
- ✓ Délai de livraison express : -24 jours ouvrés
- ✓ Commandez jusqu'à 15h, pour une expédition le jour même
- ✓ L'express 24h Chrono est possible.

Quantité : 1

**Ajouter au panier**

Disponible à partir du 15/10

Un conseil personnalisé pour vos clients, experts, nous sommes à votre service.

Rappel WhatsApp | Email | Chat en direct

Contact | Service | Blog | Guides | Mentions légales

France	Frais de port	Express	PayPal	
Paquet Standard	9,99 €*	en sus 40,00 €*	+ 1.5%	en sus 6,00 €
Encombrants Standard	19,99 €*	en sus 45,00 €*	+ 1.5%	en sus 17,00 €
Encombrants Extra	39,99 €*	impossible	+ 1.5%	en sus 17,00 €

**ANNEXE D > Tableau comparatif d'offres d'écran de projection portable**

	Fournisseur 1 ..... LDLC	Fournisseur 2 ..... LDLC
<b>Caractéristiques techniques (dimensions)</b>	format 1 : 180 × 180 cm	format : 180 × 135 cm
<b>Prix d'achat public TTC (dont éco-participation)</b>	249,95 €	199,00 €
<b>Frais de port</b>	35,00 €	19,99 €
<b>Coût d'achat total TTC</b>	284,95 €	218,99 €
<b>Délai de livraison</b>	48 heures	48 heures
<b>Disponibilité</b>	Disponible	15/10/2011
<b>Fournisseur choisi</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Justification du choix</b>	Produit disponible et respectant le budget	




**Aide**

Pour établir un **comparatif d'offres commerciales**, l'entreprise tient compte en priorité du prix, des délais et coûts de livraison, des conditions de règlement, puis du rapport qualité/prix.

 **4** Après avoir consulté et validé votre proposition de choix de fournisseur, M. Joliot vous demande de procéder à la commande de l'écran de vidéoprojection mobile et de l'informer par courriel (**annexe E**).



**ANNEXE E > Commande de l'écran de projection portable**



Indiquez quelles sont les opérations à effectuer sur cette page du formulaire :

1. Indiquer le nombre d'article(s) à commander
2. Cliquer sur le bouton « Ajouter au panier »

Complétez le formulaire pour la création du compte client.

*Je vous rappelle mon adresse électronique : [marc.juliot@orange.fr](mailto:marc.juliot@orange.fr)*

## Contrôler les livraisons et traiter les litiges sur achats

Aujourd'hui, 5 octobre 201N, Laurence vous demande de contrôler la livraison du fournisseur JM Bruneau et de traiter le message téléphonique de M. Joliot.

➤ **5** Comparez le courriel de confirmation de commande n° 1226 avec le bon de livraison du fournisseur JM Bruneau. Relevez les anomalies constatées, puis indiquez les dispositions à prendre pour régler chacune d'elles (**document 4, annexe F**).



➤ **6** Complétez le formulaire en ligne du fournisseur d'après le signalement donné par M. Joliot (**annexe G**).

### DOC. 4 > Documents commerciaux

**Contrôle le :**

VOTRE COMMANDE		NOTRE EXPÉDITION		EXPÉDITEUR	JM BRUNEAU
Date	Référence	Date	Numéro	TRANSPORTEUR	La Poste
02/10/201N	1236	04/10/201N	2987	POIDS TOTAL	2 kg
DATE LIVRAISON PRÉVUE		05/10/201N			

Réf.	DÉSIGNATION	QTÉS COMMANDÉES	QTÉS LIVRÉES
CANBC16DZ	Cartouche imprimante jet d'encre 3 couleurs Canon BCL-6 - Duo pack	3	Article non suivi (consulter nouveau catalogue)
POB90X	Toner imprimante laser noir Canon PJ32	2	2
CANCP12	Bloc encreur noir modèle Canon CP12	5	Rupture de stock
B3103J	Toner photocopieur laser noir Ricoh 411073	4	4

Livraison reliquat commande 10/10/201N

**PAIEMENT** Facture prélevée le 05/11/201N - La Banque postale

**BON DE LIVRAISON**

**Adresse livraison :**

UNIVERS CHOCOLAT  
18, rue de la Roquette  
75011 PARIS

**Code client :** ZB-N0238

Référence	Désignation	Quantité
CANBC16DZ	Cartouche imprimante jet d'encre 3 couleurs Canon BCL-6 - Duo pack	3
CANEX300	Toner imprimante laser noir Canon FX3	2
CANCP12	Bloc encreur noir modèle Canon CP12	5
B3103J	Toner photocopieur laser noir Ricoh 411073	4

*J'ai réceptionné ce matin la commande de consommables n°1236 livrée par notre fournisseur JM Bruneau. Je n'ai pas eu le temps de la contrôler. Merci de le faire pour moi. Si vous constatez des anomalies, notifiez-les dans un mémo afin que je téléphone à notre fournisseur dès mon retour. Merci Laurence*

### ANNEXE F > Mémo destiné à Laurence

Anomalie(s) constatée(s)	Solution(s) proposée(s)
Un article non suivi	Consulter le nouveau catalogue (article de substitution). Commander chez un autre fournisseur
Rupture de stock	Consulter l'état des stocks. Si besoin urgent, commander chez un autre fournisseur

*Bonjour, j'ai un souci avec l'écran de vidéoprojection que l'on vient de me livrer. Il manque un pied pour le support de l'écran. Pouvez-vous leur signaler rapidement en leur envoyant un courriel sur leur support technique? Merci*



### ANNEXE G > Formulaire de saisie sur le support technique

**Votre message**

Adresse email: marc.joliot@orange.fr

Nom: Joliot

Prénom: Marc

Téléphone: 01 43 05 82 02

Téléphone mobile:

Message: Après ouverture du colis, j'ai constaté qu'il manquait un pied pour le support de l'écran. Je vous demande de bien vouloir me l'adresser au plus vite car j'ai besoin de cet écran très prochainement. Merci de votre compréhension. M. Joliot

Cochez cette case pour recevoir une copie de sauvegarde du message envoyé

**VALIDER**



## 1 Assurer les besoins en fournitures et consommables de bureau d'après les stocks

► On distingue les



..... fournitures .....

les



..... consommables .....

les



..... petits matériels .....

► Pour responsabiliser les membres des différents services, il est important d'installer des outils et supports de suivi des consommations de fournitures.

► Avant de répondre favorablement aux demandes des services, il faut s'assurer que les stocks d'articles soient mis à jour. Pour cela, l'entreprise utilise le plus souvent une **fiche de stock**.

## 2 Comparer les offres des fournisseurs et passer une commande

► Afin d'assurer le réapprovisionnement des stocks, soit l'entreprise passe commande à son fournisseur habituel, soit elle consulte un nouveau fournisseur. Avant de finaliser une commande, un **comparatif** sera effectué sur les critères suivants :

 **Ramette papier couleur Rey Adagio couleurs intenses A4 80 gr - 500 feuilles**  
Emballage transparent pour voir la couleur, refermable pour un maximum de protection. Couleurs intenses : jaune, bleu, orange, vert, rouge. Excellente opacité Ramette de 500 feuilles format A4 80g.  
Certification - En savoir plus

**A partir de 7,85 € HT**

Désignation article

..... Prix .....

**LIVRAISON 24 H**



..... Délai de livraison .....



..... Frais de port .....

## 3 Contrôler les livraisons et traiter les litiges sur achats

► Il est impératif de réaliser un **contrôle des livraisons** à la réception des articles commandés afin de déceler d'éventuelles anomalies (article manquant ou endommagé, erreur sur le produit livré...).

► La procédure à mettre en œuvre lors de la réception d'un colis comporte plusieurs étapes.



### Étape 1 :

Réceptionner et contrôler le colis.

### Étape 2 :

Comparer le bon de commande avec le bon de livraison.



### Étape 3 :

- Pas d'anomalie : ..... signer .....  
le bon de livraison  
- Anomalie(s) constaté(s) : émettre des réserves à confirmer par lettre recommandée avec accusé de réception.

► Si un colis est endommagé ou un article est **défectueux**, l'entreprise devra émettre des réserves écrites sur le bon de livraison et envoyer au fournisseur une lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de trois jours suivant la date de livraison, afin de confirmer ces réserves.

### ENTRAÎNEMENT 1

## Les garanties dans un contrat de vente

Ce matin, M. Joliot vous a déposé sa calculatrice qui ne fonctionne plus. L'achat a été effectué l'année dernière chez notre fournisseur JM Bruneau. Il vous demande de faire le nécessaire.

Prenez connaissance des conditions générales de vente du fournisseur JM Bruneau et répondez aux interrogations de M. Joliot (document, annexe).

### DOC. > Extrait des conditions générales de vente JM Bruneau

#### 9. GARANTIES :

**9.1** Outre la garantie légale contre les vices cachés résultant des articles 1641 et suivants du Code Civil, les produits vendus bénéficient d'une garantie conventionnelle d'une durée minimum de deux ans (sauf dispositions particulières précisées sur les catalogues ou sur le site internet). BRUNEAU se réserve le choix de réparer ou de remplacer tout ou partie du produit défectueux par un matériel avec des fonctionnalités aux moins équivalentes. Sauf mention particulière, les frais d'emballage et de transport quant au retour et à la réexpédition du matériel sont à la charge du client.

**9.2** La facture ou le bon de livraison tient lieu de bon de garantie.

**9.3** La garantie conventionnelle est exclue dans les hypothèses suivantes : matériel assorti d'une date limitée d'utilisation / de consommation ; utilisation anormale ou non conforme du matériel au regard des spécifications qui lui sont propres ou négligence de l'acheteur dans le stockage/entretien du matériel, usure normale du matériel, transformation du matériel ou incompatibilité avec d'autres matériels.

**9.4** Sauf s'il en a été convenu autrement avec le client, celui-ci bénéficie également de la Garantie Sécurité Intégrale comprenant la reprise dans ses locaux et à nos frais, de tout produit qui ne lui donnerait pas totalement satisfaction. Cette garantie s'applique pendant une période de 45 jours à compter de la livraison. Cette garantie est facturée au taux de 2,9 % du total hors taxe jusqu'à 200 € H.T. d'achat avec un minimum de 1,50 € H.T. Pour les commandes supérieures à 200 € H.T. un forfait de 7,50 € H.T. est appliqué. Cette information est rappelée sur les pages services de nos catalogues, sur notre site internet ainsi que sur tous les bons de commandes.

**9.5** Les cadeaux offerts ne peuvent bénéficier de la Garantie Sécurité Intégrale, la durée de leur garantie est de 6 mois.

 <p>20 000 références pour le bureau</p> <p>Parc d'activités secteur Nord 19, Avenue de la Baltique - Villebon sur Yvette 91948 Courtaboeuf cedex</p> <p>SNC au capital de 7 136 400 €</p> <p>RCS EVRY - SIRET 343 958 138 00012 APE- 4666Z</p> <p>TVA : FR 66 343 958 138</p>		<b>BON DE LIVRAISON</b>			
		<p><b>Adresse livraison :</b></p> <p><b>UNIVERS CHOCOLAT</b> <b>18, rue de la Roquette</b></p> <p><b>75011 PARIS</b></p> <p><b>Code client : ZB-N0238</b></p>			
<b>VOTRE COMMANDE</b>		<b>NOTRE EXPÉDITION</b>		<b>EXPÉDITEUR</b>	<b>JM BRUNEAU</b>
Date	Référence	Date	Numéro	TRANSPORTEUR	La Poste
20/09/201N-1	924	30/09/201N-1	1876		
DATE LIVRAISON PRÉVUE		05/10/201N-1			
<b>Réf.</b>	<b>DÉSIGNATION</b>	<b>QTÉS COMMANDÉES</b>	<b>QTÉS LIVRÉES</b>		
MP1211	Calculatrice Canon MP1211	1	1		
<i>Garantie conventionnelle de 2 ans - Voir condition de garantie au dos</i>					
<b>PAIEMENT</b>	<b>Facture prélevée le 05/10/201N-1 - La Banque postale</b>				

### ANNEXE >

### Questionnement de M. Joliot du 06/10/201N

Questionnement	Dispositions prévues par les conditions générales de vente
Quels sont les documents dont vous devez disposer pour que la garantie puisse fonctionner ?	Nous devons disposer du bon de livraison ou de la facture.
Quel est le délai de garantie prévu par le contrat de vente ? Mon matériel est-il toujours sous garantie ?	Le délai de garantie prévu par le contrat de vente est de 2 ans. Oui, puisque l'achat a été effectué il y a moins de 2 ans (29/09/201N-1) et nous sommes le 06/10/201N.
Est-il possible d'obtenir le remplacement de ma calculatrice ?	Cela est possible mais il faut consulter le fournisseur qui se réserve le droit de réparer ou de remplacer le petit matériel.
Devrais-je payer les frais d'emballage et de transport pour le retour en garantie ?	Les frais d'emballage et de transport pour le retour en garantie sont à la charge du client.