|  |  |
| --- | --- |
| **1ère baccalauréat professionnel Logistique**  **DOSSIER 2 – La réception** | |
| **Activités proposées**  **La prise en charge des flux entrants**  A1T2 - La réception des marchandises  **Les relations avec les partenaires**  A5T2 – La communication avec les interlocuteurs externes | **Compétences évaluées**   * G1C1.2 - Vérifier la conformité de la livraison * G3C2.1 - Relever les anomalies et avaries * G1C1.6 - Saisir les informations nécessaires * G6C7 - Rédiger des messages courants |
| **Savoirs économiques et juridiques**   * L’activité de l’organisation, la formalisation des échanges (obligations), le marché (opportunités) * L’économie-circulaire (application) | |

Une image contenant texte, clipart

Description générée automatiquement

**Autodistribution – AD ORTHEZ**

**ZA La VALLADE**

**24100 BERGERAC**

[**https://www.autodistribution.fr**](https://www.autodistribution.fr)

[**ad-bergerac@autodistribution.fr**](mailto:ad-bergerac@autodistribution.fr)

**CONTEXTE PROFESSIONNEL**

**Le groupe Autodistribution**

Créé en 1962, Autodistribution, membre d'AD International, appartient à Autodis Groupe, leader de la distribution indépendante de pièces détachées pour véhicules légers et poids lourds en Europe de l’Ouest.

Autodistribution, en France, ce sont près de 5 500 collaborateurs dont 300 salariés rattachés directement au groupe, plus de 240 fournisseurs référencés pour 350 marques équipementiers représentées et plus d'1 million de références stockées.

Autodistribution est présent sur deux métiers : d'une part la distribution de pièces, de peintures, de pneumatiques d'équipements de garage et de services et d'autre part, la réparation multimarques.

Sur le métier de la distribution, la centrale d'achat du groupe constitue des stocks répartis sur des plateformes spécialisées par métier et permet de négocier des prix attractifs avec les constructeurs/fabricants.

La centrale dispose de huit plateformes spécialisées par métier (PL, carrosserie, mécanique, grands comptes, pièces techniques, peinture, pneus et équipements d’atelier). Elles alimentent une combinaison de distributeurs mêlant sites « pivots », sites « livreurs » et sites de proximité pour un total de 389 magasins

Avec un très vaste choix de pièces multimarques, afin de répondre au plus vite et au plus près aux exigences de ses clients réparateurs, le taux de disponibilité très élevé des pièces couvre 90% des besoins et permet des délais de livraisons allant de quelques heures à j+1.

La fréquence de livraison peut aller jusqu'à 6 fois par jour grâce au maillage exceptionnel et à la puissance logistique de son réseau de distribution.

**Organisation de la chaîne logistique AUTODISTRIBUTION**

Une image contenant diagramme, schématique

Description générée automatiquement

**Fabricants** équipementiers, industriels

**Sites livreurs**

Coordonnent les livraisons vers les sites de proximité (garages AD)

**Sites Pivot**

Permettent le groupage et la redirection des marchandises vers les sites livreurs

**Plateformes logistiques spécialisées**

Carrosserie (Cora), peinture, poids-lourds (Bremstar)…

Une image contenant carte

Description générée automatiquementVous effectuez une période de formation au sein du garage **AD BERGERAC**.

Vous êtes affecté(e) au sein du service réception/magasinage, sous la responsabilité de Monsieur Pierrick LOIRET, Responsable des approvisionnements.

Vous êtes notamment chargé(e) de procéder aux contrôles des livraisons en provenance du site livreur **AUTODISTRIBUTION AQUITAINE**.

Ce dernier assure l’acheminement des pièces détachées sur 11 sites de proximité.

Nous sommes le 16 septembre 2023.

**Analyse du contexte**

À partir de l’analyse du contexte et de vos connaissances, répondez aux questions suivantes.

1. Énoncez la position concurrentielle du groupe AUTODIS sur le marché des pièces détachées en Europe de l’Ouest.
2. Au regard de son effectif (nombre de salariés), précisez la catégorie d’entreprise à laquelle appartient AUTODISTRIBUTION.
3. Identifiez les activités de l’entreprise.
4. Précisez l’intérêt pour le groupe d’utiliser une centrale d’achat.
5. Expliquez les avantages procurés par l’organisation logistique du groupe.

**Mission 1 – Contrôler la réception**

Le 16/09. Vous recevez ce jour une livraison en provenance du site de proximité AD AQUITAINE. Votre responsable vous charge de la vérifier. Après un contrôle visuel qui s’est révélé satisfaisant, vous contrôlez quantitativement la réception.

**Votre travail :**

1. Rapprochez le bon de commande du bon de livraison (**DOCUMENTS 1 ET 2**) et complétez la fiche de contrôle (**ANNEXE 1**).
2. Pour toute demande de réapprovisionnement d’urgence (livraison incomplète, casse…), l’entreprise utilise une application (module ADApRo). Saisissez les informations relatives aux références à commander sur **l’ANNEXE 2**.

**Mission 2 – Procéder à un retour de marchandises**

Un client se présente ce jour au comptoir et souhaite retourner une pièce. La demande ayant été validée par le responsable du magasin, ce dernier vous charge d’enregistrer informatiquement le retour. La pièce commandée est non-conforme (oxydation).

**Votre travail :**

À partir de la documentation fournie (facture client et conditions de retour – **DOCUMENTS 3 ET 4**, répondez aux questions ci-après.

1. Identifiez les obligations du client en matière de retour d’articles.
2. Identifiez l’obligation d’AD.
3. Saisissez sur le module ADBaCK (**ANNEXE 3**) le retour de la marchandise. Elle sera remise au livreur dès le lendemain.

**Mission 3 – Communiquer avec les clients**

La pièce a été commandée à nouveau pour le client. Cependant, la plateforme vous informe d’un retard exceptionnel de disponibilité de l’article porté à 5 jours. La livraison est prévue le 23/09. Votre responsable vous charge de contacter par mail le client afin de l’informer de ce retard dans le traitement de sa commande.

**Votre travail :**

1. À partir des informations à votre disposition et de l’extrait de la fiche client (**DOCUMENT 5)**, rédigez sur **l’ANNEXE 4**, le mail. Vous veillerez à soigner votre conclusion. Monsieur Loiret sera le signataire du mail.

**Mission 4 – Analyse du marché**

Votre tuteur souhaite vous sensibiliser à l’évolution du marché des pièces automobiles. Il a sélectionné un document (**DOCUMENT 6**) et vous questionne.

1. Évaluez la situation économique du marché des pièces automobiles en France.
2. Identifiez les facteurs qui ont permis de le dynamiser.
3. Repérez les offreurs sur ce marché.
4. Repérez les demandeurs sur ce marché.
5. Décrivez la situation concurrentielle sur ce marché.
6. Caractérisez la tendance d’évolution des prix sur ce marché.

**DOCUMENT 1 - Bon de commande**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Autodistribution : le N°1 de la pièce auto - 350 magasinsDate cde : 15/09/23  Réf cde : 1546542  Centre cde : 024-3  Unité cde : AD BERGERAC | | | | | | |
| **Référence interne** | **Fournisseur** | **Référence catalogue** | **Désignation** | **UC\*** | **QC\*\*** | **PU** |
| 00056522 | ISOTECH | IBP1101 | Plaquettes de freins AR | 2.00 | 6.00 | 29.60 |
| 68746521 | BOSCH | 22448 | Joint SPI AVD diam 11 mm | 2.00 | 12.00 | 24.85 |
| 64125871 | FERODO | FCL694354 | Etrier de frein AVD | 1.00 | 4.00 | 165.58 |
| 99700012 | BOSCH | 487841 | Biellette suspension AV | 1.00 | 2.00 | 29.20 |
| 14364532 | FERODO | FCL145566 | Butée du suspension AV roulement | 1.00 | 8.00 | 18.68 |
| 14558782 | ISOTECH | IBP3402 | Plaquettes de freins AR | 2.00 | 6.00 | 32.85 |
| 64780010 | PUREFLUX | F6987 | Filtres à huile | 1.00 | 4.00 | 15.35 |
| 36987123 | SPI | 8925 | Soufflet cardan BV AV 76 DIAM | 1.00 | 2.00 | 22.98 |
| 10026056 | ISOTECH | CL12 | Coffret lampes HV | 1.00 | 12.00 | 12.85 |
| 26324586 | PUREFLUX | F8252 | Filtre à air | 2.00 | 3.00 | 20.23 |
| 68712412 | FERODO | FCL694384 | Etrier de frein ARG | 1.00 | 4.00 | 135.98 |
| 19874123 | FERODO | FCL148932 | Plaquettes de freins arrière | 2.00 | 8.00 | 56.30 |
| 45212013 | MECALUX | 96512 | Silentbloc essieu AV | 2.00 | 4.00 | 24.95 |
| 00056532 | ISOTECH | IBP1121 | Plaquettes de freins AV | 2.00 | 4.00 | 29.60 |

\*Unité de conditionnement

\*\* Quantité commandée

**DOCUMENT 2 – Bon de livraison**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Autodistribution : le N°1 de la pièce auto - 350 magasinsCentre livraison** : AD AQUITAINE **Date cde** : 15/09/23  **Code livraison** : 5435354 **Réf cde** : 1546542  **Date livraison** : 16/09/23 **Centre cde** : 024-3  **Heure livraison** : 11 : 30 **Unité cde** : AD BERGERAC  **Colisage** : 4 – **Poids total** : 22.150 Kg | | | | | | |
| **Référence interne** | **Fournisseur** | **Référence catalogue** | **Désignation** | **UC** | **QL** | **PU** |
| 00056522 | ISOTECH | IBP1101 | Plaquettes de freins AR | 2.00 | 6.00 | 29.60 |
| 00056532 | ISOTECH | IBP1121 | Plaquettes de freins AV | 2.00 | 4.00 | 29.60 |
| 10026056 | ISOTECH | CL12 | Coffret lampes HV | 1.00 | 12.00 | 12.85 |
| 14364532 | FERODO | FCL145566 | Butée du suspension AV roulement | 1.00 | 8.00 | 18.68 |
| 14558782 | ISOTECH | IBP3402 | Plaquettes de freins AR | 2.00 | 6.00 | 32.85 |
| 19874123 | FERODO | FCL148932 | Plaquettes de freins arrière | 2.00 | 8.00 | 56.30 |
| 26324586 | PUREFLUX | F8252 | Filtre à air | 2.00 | 2.00 | 20.23 |
| 36987123 | SPI | 8925 | Soufflet cardan BV AV 76 DIAM | 1.00 | 2.00 | 22.98 |
| 45212013 | MECALUX | 96512 | Silentbloc essieu AV | 2.00 | 4.00 | 24.95 |
| 64780010 | PUREFLUX | F6987 | Filtres à huile | 1.00 | 4.00 | 15.35 |
| 68712412 | FERODO | FCL694384 | Etrier de frein ARG | 1.00 | 4.00 | 135.98 |
| 68746521 | BOSCH | 22448 | Joint SPI AVD diam 11 mm | 2.00 | 12.00 | 24.85 |
| 99700012 | BOSCH | 487841 | Biellette suspension AV | 1.00 | 2.00 | 29.20 |

**ANNEXE 1 – Fiche de contrôle de livraison**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Autodistribution : le N°1 de la pièce auto - 350 magasins**  **FICHE DE CONTRÔLE DE LIVRAISON** | | | |
| **Références commande** | | **Références livraison** | |
| Date cde |  | Centre livraison |  |
| Réf cde |  | Code livraison |  |
| Centre cde |  | Date livraison |  |
| Unité cde |  | Heure livraison |  |
| **Précisez la nature – manque/surplus/casse, les quantités - la référence interne – la désignation** | | | |

**ANNEXE 2 – MODULE ADApRo**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Autodistribution : le N°1 de la pièce auto - 350 magasinsModule ADApRo** | | | | | | |
| Réf cde |  | Réf interne |  | | Réf catalogue |  |
| Désignation |  | | | | Fournisseur |  |
| UC |  | | | QC | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Autodistribution : le N°1 de la pièce auto - 350 magasinsModule ADApRo** | | | | | | |
| Réf cde |  | Réf interne |  | | Réf catalogue |  |
| Désignation |  | | | | Fournisseur |  |
| UC |  | | | QC | |  |

**DOCUMENT 3 – Facture client**

Une image contenant table

Description générée automatiquement

Cde 1546522

**DOCUMENT 4 - Politique de retour et remboursement**

Les pièces auto que vous avez commandées ne vous conviennent pas ? Pas d’inquiétude, rendez-vous dans votre magasin Autodistribution, muni de votre facture, pour tout échange ou remboursement. Vous disposez d’un délai de 14 jours à compter de la date du retrait de votre colis.

Les produits devront être retournés en bon état et dans leur emballage d’origine (accessoires et notices inclus).

Attention: les produits « sur mesure » ne pourront pas être échangés ou remboursés.

Nous nous engageons à vous rembourser l’ensemble des sommes versées dans un délai maximal de 14 jours, dès réception des produits. Le remboursement peut être partiel ou total.

**Source :** [**https://www.autodistribution.fr**](https://www.autodistribution.fr)

**DOCUMENT 5 – Extrait fiche client**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NUM\_CLI** | **CLIENT** | **ADRESSE** | **CP** | **VILLE** | **MAIL** | **TELEPHONE** |
| **INA0325562** | **Mairie de Bergerac** | **19 rue d’Argenson** | **24100** | **BERGERAC** | [**finances@bergerac.fr**](mailto:finances@bergerac.fr) | **05 20 11 14 41** |

**ANNEXE 3 – MODULE ADBaCK**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Autodistribution : le N°1 de la pièce auto - 350 magasinsModule ADBaCK** | | | | | | |
| Réf cde |  | Réf interne | |  | Réf catalogue |  |
| Désignation |  | | | | UC |  |
| PUHT |  | | MOTIF RETOUR | | | ❑ Non-conforme  ❑ Erreur cde  ❑ Erreur quantité |
| Réapprovisionner ? ❑ Oui ❑ Non | | | | | | |

**ANNEXE 4 – Mail**

|  |
| --- |
| De :  À :  Objet :  Message  **Autodistribution : le N°1 de la pièce auto - 350 magasins** |

# DOCUMENT 6 – Le marché de la pièce auto en France : tour d’horizon et chiffres clés

En moyenne, la filière des pièces détachées génère jusqu’à 33 milliards d’euros par an de chiffre d’affaires. Le secteur compte plus de 8 000 entreprises spécialisées sur le sujet. Le volume d’activité du secteur est surtout soutenu par l’augmentation du parc automobile en France ainsi que la hausse de l’âge moyen des voitures en circulation. En 2018, la mise en vigueur d’une nouvelle règlementation destinée à renforcer les contrôles techniques a contribué à l’accroissement de la demande d’équipements automobiles. En effet, si auparavant, il suffisait de contrôler 123 points sur le véhicule, depuis mai 2018, ce nombre est passé à 133. Par ailleurs, le nombre de défauts vérifiés a aussi augmenté passant de 410 à 600 aujourd’hui.

Bien que le secteur semble bien se porter, la concurrence reste rude entre les professionnels du secteur. Les réseaux sous enseignes pratiquent des prix toujours plus bas tout en axant leurs stratégies vers un maillage territorial. Les ventes en ligne connaissent en même temps une véritable explosion entraînant plus de pressions tarifaires.

## Développement de l’activité en ligne

En l’espace de quelques années seulement, le marché des pièces de rechange en ligne a connu une très nette progression. Cet essor est essentiellement dû au fait que les automobilistes bénéficient de davantage de visibilité sur les tarifs appliqués. Les pureplayers (entreprises qui exercent leur activité uniquement en ligne – oskaro.com/mister-auto.com…) tirent aussi leur épingle du jeu en pratiquant des politiques tarifaires particulièrement bas et orientent leur stratégie vers une offre de services qui leur permet de travailler avec des professionnels du montage de pièces détachées. Face à cette effervescence, les grands manufacturiers traditionnels (Bosch, Valéo…) et constructeurs automobiles sont aussi de plus en plus nombreux à investir dans ces entreprises participant davantage à leur développement. À noter que la vente de pièces détachées sur internet est surtout proposée aux particuliers. Le marché à destination des professionnels reste encore marginal à cause des contraintes liées à la logistique et à l’organisation.

## Une tendance à la hausse sur les prix

Les prix des pièces autos de rechange connaissent une augmentation d’année en année. Rien qu’en 2020, la hausse était de 5%. Tous les constructeurs ont ainsi pratiqué une revalorisation tarifaire qu’ils soient européens, asiatiques ou américains. Toutefois, des changements d’ordre règlementaire pourraient entraîner une baisse de l’addition. Des lois sont en train d’être étudiées pour mettre fin au monopole des constructeurs sur les pièces visibles afin de les rendre cessibles à d’autres fabricants.

Source : [www.bonusmalus.fr](http://www.bonusmalus.fr)

**Pour aller plus loin – Application**

Le consommateur, depuis 2017, peut choisir d’acheter des pièces automobiles issues de l’économie-circulaire. Vous décidez de vous renseigner sur ce mode de production.

**Votre travail :**

Prenez connaissance de la documentation à votre disposition (**DOCUMENT 7 À 9**) et répondez aux questions suivantes :

1. Définissez le principe d’économie circulaire et expliquez la différence avec le mode de production linéaire.
2. Repérez la source de droit qui encadre cette nouvelle pratique.
3. Identifiez les avantages de la mise en place d’une production en économie-circulaire des pièces détachées automobiles :
   * pour le consommateur.
   * Pour la société.

# DOCUMENT 7 - Pièces détachées automobiles, on passe au vert !

Depuis le 1er janvier 2017, les consommateurs doivent être informés de l’existence de pièces de rechange issues de l’économie circulaire lors de la réparation ou de l’entretien de leur véhicule (voiture particulière, camionnette) et peuvent opter pour l’utilisation de ces pièces à la place de pièces neuves. Une manière de concilier transition énergétique et pouvoir d’achat.

**Ce qui change au 1er janvier**

Comment prolonger la durée de vie des automobiles, faire un geste pour l’environnement et faire gagner du pouvoir d’achat au consommateur ? En favorisant l’utilisation des pièces détachées issues de l’économie circulaire. Si la pratique déjà existante chez la plupart des réparateurs, le décret n° 2016-703 du 30 mai 2016, qui entre en vigueur le 1er janvier 2017, favorise le développement de l’utilisation de ces pièces. Les clients peuvent désormais demander à leur réparateur l’usage de pièces détachées issues de l’économie circulaire pour la réparation ou l’entretien de leur véhicule.

**Pouvoir d’achat, sécurité et environnement**

Ce décret s’inscrit dans l’évolution vers la transition énergétique et plus particulièrement l’économie circulaire qui favorise le réemploi des biens de consommation et non l’usage systématique de biens neufs. Environ un million de véhicules sont mis au rebut chaque année en France, avec beaucoup de leurs pièces encore en bon état.

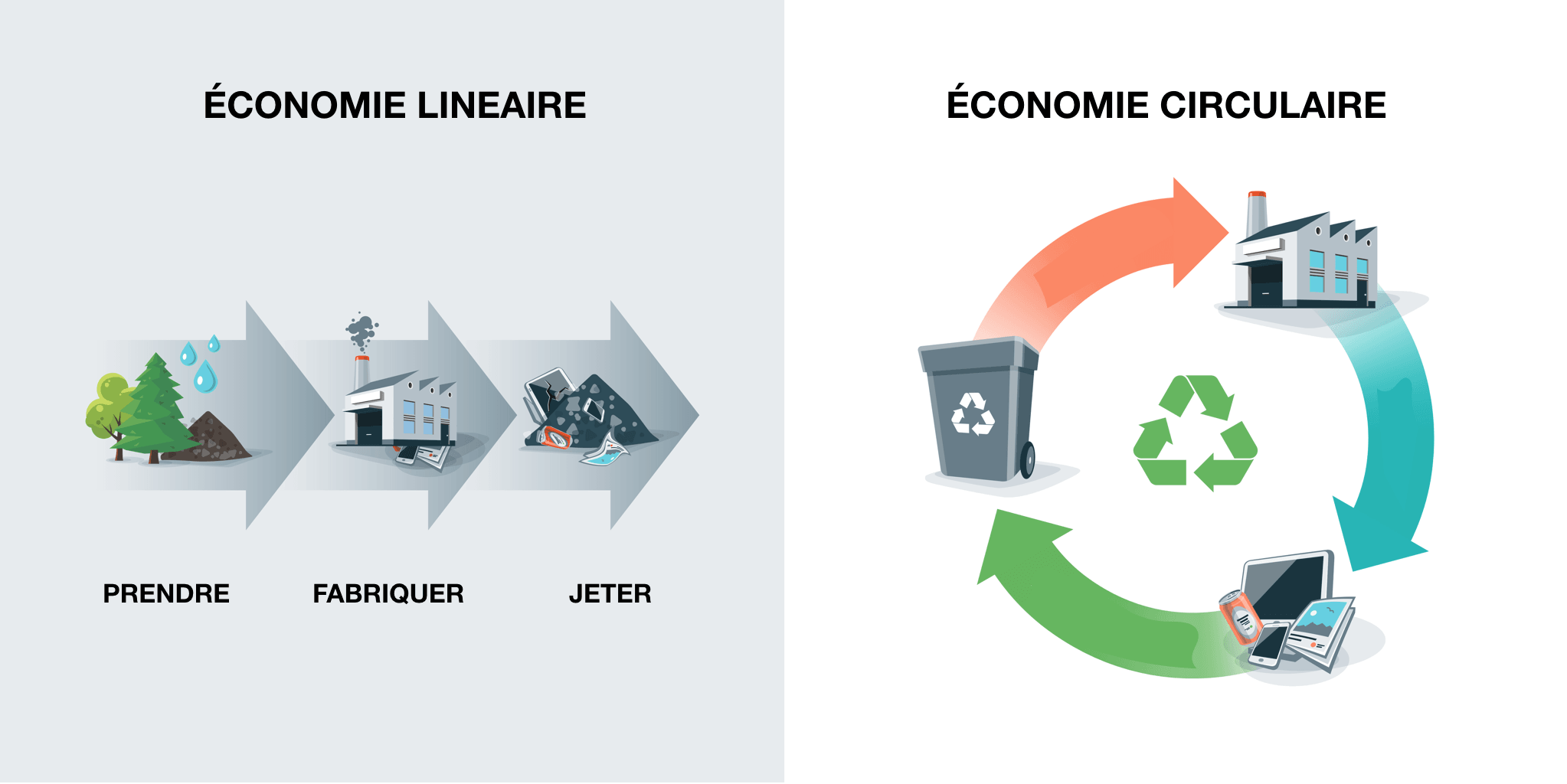
Le consommateur peut se rassurer : les pièces issues des centres VHU agréés sont parfaitement sécurisées et tracées, contrairement à celles vendues par des particuliers ou des professionnels non agréés sur certains sites en ligne. Les pièces qui sont remises en état selon la procédure d’échange standard sont également sécurisées et tracées. Par ailleurs, ces pièces sont généralement moins chères. Enfin, c’est bon pour l’environnement puisque cette mesure évite le gaspillage.

**Quelques mots sur l’économie circulaire**

L’économie circulaire vise à changer de logique par rapport à l’économie dite linéaire, en limitant le gaspillage des ressources et l’impact environnemental et en augmentant l’efficacité des produits à tous les stades de l’économie. Favoriser la deuxième vie des produits, par l’intermédiaire du marché de l’occasion, est un des moyens d’y parvenir.

Source : <https://www.ecologie.gouv.fr>

# DOCUMENT 8 – Economie linéaire/circulaire



# Une image contenant diagramme Description générée automatiquementDOCUMENT 9 – AFFICHE – <https://www.ecologie.gouv.fr>