|  |
| --- |
| **Seconde baccalauréat professionnel GATL** **DOSSIER 6 – APPLICATION 3** |
| **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 lalivraison
* G3C2.1 - Relever les anomalies etavaries
* G6C7 - Rédiger des messagescourants
 |
| **Savoirs économiques et juridiques*** L’activité de l’organisation, le marché, la production
* L’économie-circulaire
 |

**SEPP Jeux**
14 avenue Victor Hugo
40510 Seignosse, France

Mail de contact : infocom@sepp-magnetique.fr

Téléphone : +33(0)5 58 72 82 45

Site internet : <https://sepp-jeux.fr/>

**Contexte professionnel**

**SEPP Jeux** est créateur, éditeur, fabricant de jeux éducatifs et créatifs magnétiques pour les jeunes enfants. L’entreprise se positionne sur le marché des jeux et jouets éducatifs en milieu scolaire et en magasin spécialisés. Elle dispose d’un réseau de distributeurs en europe (Luxembourg, Bulgarie, Moldavie, Espagne, Lithuanie, Grèce, Italie, Pologne, Suisse, République Tchèque).

En France, les produits **SEPP Jeux** sont distribués dans plus de 100 magasins partenaires (JouéClub, La Grande Récré, Leclerc) et dans d’autres petits magasins de proximité.

Sa gamme se compose d’une cinquantaine de jeux. **SEPP Jeux** travaille également comme sous-traitant pour d’autres maisons d’édition de jeux éducatifs en leur fournissant des supports magnétiques et des éléments ferreux.

Sa production française est réalisée en petites séries ce qui lui permet d’être très réactive au regard de la demande. L’entreprise compte à ce jour 12 salariés. En 2020, elle a réalisé un chiffre d’affaires de plus d’un million d’euros.

Vous réalisez une période de formation en milieu professionnel au sein de la structure. Vous allez être amené(e) à contrôler les réceptions. Nous sommes le 20 septembre. Le responsable de la structure est Monsieur Xavier DUCHEMIN. Vous serez placé(e) sous la responsabilité de Monsieur Maxime REDON, responsable commercial.

**Analyse du contexte et de l’activité de production**

1. Précisez l’activité de la société SEPP Jeux.
2. Caractérisez sa production (sa nature – biens – services – son mode de production – sa gamme…).
3. Au regard de son effectif, définissez à quelle catégorie d’entreprise appartient-elle.
4. Identifiez le marché sur lequel elle distribue sa production.
5. Citez les canaux de distribution utilisés par l’entreprise.
6. Expliquez la phrase suivante « Car au-delà de ses propres productions, SEPP réalise aussi de la sous-traitance ».
7. Démontrez l’engagement social et environnemental de l’entreprise SEPP Jeux.

**Mission 1 – Contrôler une livraison et réagir face à une anomalie**

La société a passé commande auprès de son fournisseur, la société RAJA, de fournitures pour l’emballage et le conditionnement des marchandises.

Le livreur de la société RAJA se présente ce jour (20 septembre) avec les colis (8 h 30). Vous devez contrôler la conformité de la livraison.

**Votre travail :**

1. **Lisez attentivement la procédure de réception des marchandises DOCUMENT 1 et répondez aux questions ci-après.**
* Identifiez le document qui va permettre de contrôler la réception des marchandises à l’arrivée du fournisseur.
* Nommez le document que vous allez conserver.
* Indiquez votre rôle au déchargement de la marchandises (arrivée du fournisseur).
* Une fois le chauffeur parti, quelle tâche devez-vous réaliser ? Quel document vous sera utile ?
* Votre collègue dépalettise et place les colis sur une table de réception, quelle tâche devez-vous réaliser ?
* Une des palettes présente un affaissement, des enfoncements sont visibles, que devez-vous faire ?
* Un seul colis est enfoncé à la réception, que devez-vous faire ?
* Vous procédez aux contrôles qualitatifs et quantitatifs, il manque deux références. Que devez-vous faire ?
* A la suite du contrôle qualitatif du carton enfoncé pour lequel vous aviez émis des réserves, vous constatez que de nombreuses pièces sont cassées (panneaux magnétiques). Quelle procédure sera mise en place ?

Le contrôle à quai et le contrôle quantitatif des colis ont été effectués. Vous êtes chargé(e) de procéder au contrôle quantitatif de la marchandise.

1. **Contrôlez le bon de livraison/réception (DOCUMENT 2) en le rapprochant de la commande par mail (DOCUMENT 3). Si vous constatez une anomalie, préparez le mail au fournisseur sur l’ANNEXE 1 afin de lui faire part de vos observations. Vous suivrez le plan suivant :**
* Accuser réception de la livraison (précisez le n° et la date)
* Enoncer le/les problèmes constatés
* Demander l’envoi des références manquantes
* Conclure
* Saluer

Maxime REDON sera le signataire.

**Mission 2 – Réagir face à un problème de livraison avec un transporteur**

Le 10 octobre au matin, la société a réceptionné une livraison acheminée par un transporteur. Un problème a été signalé par l’agent de réception. Ce dernier a porté des réserves sur la lettre de voiture du transporteur (**DOCUMENT 4**).

1. **Analysez le document et repérez :**

⮊ L’expéditeur (donneur d’ordre) ⮊ Le destinataire ⮊Le transporteur

* La nature de la marchandise :
* Son conditionnement :
* Le nom du réceptionnaire chez SEPP JEUX :
* L’anomalie constatée (nature de la réserve) :

Après ouverture d’un des cartons, un lot complet de tablettes magnétiques a été cassé. Le montant du préjudice s’élève à 210 €.

Monsieur DUCHEMIN vous demande de prendre la situation en main et d’adresser une lettre recommandée avec accusé de réception afin de confirmer les réserves émises au transporteur. Le n° de dossier litige sera le L123.

1. **A partir du modèle de lettre de confirmation de réserves (DOCUMENT 6), complétez le courrier tel qu’il sera adressé au transporteur sur l’ANNEXE 6. La facture à joindre est la 4230.**

**Mission 3 – Réagir face à un problème de retard de livraison**

Ce jour, Monsieur DUCHEMIN vous charge de traiter le dossier de la société « EUROMAG MAGNETS ».

1. **À l’aide du bon de commande DOCUMENT 7 et du message du responsable DOCUMENT 8 adressez la réponse au fournisseur par mail ANNEXE 3. Adoptez un ton ferme, il s’agit d’une commande urgente et nous risquons de nous retrouver très rapidement en rupture de stock. Voici le plan pour rédiger votre mail :**
* Rappeler notre commande
* Indiquer les délais de livraison prévus initialement
* Signaler le retard
* Demander l’envoi des marchandises et précisez l’urgence.
* Conclure
* Saluer

**DOCUMENT 1 - SEPP, des jeux éducatifs made in Landes**

Fondée en 1978, SEPP a récemment modernisé son best-seller : le iOTOBO. De nouvelles couleurs, de nouveaux objectifs, et un nouveau packaging, pour créer différents niveaux de jeux et satisfaire petits et grands...

Xavier DUCHEMIN est la troisième génération à diriger SEPP, une entreprise fondée par son grand-oncle il y a 45 ans. « Au départ, il fabriquait des supports photos. L'entreprise travaillait alors avec de grandes sociétés du milieu, comme Kodak, puis suite à plusieurs demandes, SEPP a développé des tableaux effaçables. Aujourd'hui, nous avons totalement abandonné les supports photos, et pour pallier à ça, au début des années 2000, nous avons développé la fabrication de magnet et de jeux magnétiques », commence-t-il.

Outre les différentes productions de SEPP Jeux, la marque de distribution de l'entreprise, on y retrouve le iOTOBO, best-seller inconditionnel. « C'est Jean-Marc Toulemonde et Stéphane Dubois qui l'ont imaginé. Le concept est très simple : avec trois formes différentes uniquement, toutes issues de la rosace du cercle, nous invitons les joueurs à reproduire des dessins, des formes, ou à en créer de nouvelles ». Un jeu développé il y a 25 ans, qui a toujours gardé le même concept, et les mêmes formes, son succès parlant de lui-même.

« Mais le iOTOBO avait besoin d'un petit lifting. À partir de ces 25 années d'expérience, et des retours que nous en avons eus, nous avons souhaité de remettre au goût du jour ». Il affiche ainsi de nouvelles couleurs, plus douces, plus pastel, et introduit un système de mosaïque à la forme et au numéro pour instaurer différents niveaux de jeu. « L'idée est que les joueurs puissent progresser, car l'objectif du iOTOBO est d'être un outil pour développer l'expression et la créativité. Cela nous permet de nous rapprocher de notre secteur de base, à savoir le milieu scolaire ».

Ce rajeunissement a, évidemment, une dimension commerciale. Cependant, SEPP ne change pas sa dimension responsable et locale, qui lui sont chères. « De la conception à la fabrication, nous réalisons tout ». Ainsi, les jeux SEPP sont imaginés par des auteurs français, avant d'être fabriqués à Seignosse par la dizaine de salariés de l'entreprise. Les matériaux, eux aussi sont majoritairement français. « Nous avons vraiment envie de s'affirmer dans cette démarche du Made in France », affirme le gérant, dont l'entreprise est membre de l'Association des Créateurs Fabricants de Jouets Français (ACFJF).

« C'est une dimension que l'on souhaite promouvoir, aussi bien pour nos jeux que pour les entreprises avec lesquelles nous pouvons travailler », poursuit Xavier DUCHEMIN. Car au-delà de ses propres productions, SEPP réalise aussi de la sous-traitance. « Nous sommes en mesure de fabriquer entre 200 et 10 000 exemplaires de magnets. **Si des éditeurs de jeux, ou des agences de communication souhaitent développer le Made in France, elles peuvent venir vers nous ! »**.

Car fabriquer localement, c'est aussi réduire son impact sur l'environnement. Et à ce niveau-là aussi SEPP est proactif. « Nous avons installé plus de 180 panneaux solaires sur la toiture de nos locaux ». Une installation qui permet la production de 60% de l’énergie nécessaire au fonctionnement de la société. « Nous sommes par ailleurs engagés dans la valorisation des déchets, puisque toutes les semaines, Api'Up, un atelier d'insertion pour personnes en difficulté, vient récupérer nos déchets cartons, papiers, plastiques, pour les transformer et en faire des meubles par exemple », conclut Xavier DUCHEMIN, démontrant bien que la dimension éducative de SEPP n'est pas qu'au travers de son iOTOBO...

Source : <https://presselib.com/article/sepp-jeux-education-production-landes-loisir-artisanat> 29 octobre 2023

**DOCUMENT 2 – Fiche de procédure - Réception d’une livraison réalisée par un fournisseur et son contrôle**

Lorsque le fournisseur auquel le client a commandé des produits dispose de ses propres véhicules de livraison, la procédure de réception et de contrôle est la suivante :

* le réceptionnaire accueille le fournisseur lors de la livraison ;
* le fournisseur décharge les produits ;
* le fournisseur présente au réceptionnaire un document en double exemplaire : le bon de livraison/bon de réception ;
* le réceptionnaire et le fournisseur procèdent aux contrôles quantitatifs des palettes et ou colis. Un contrôle visuel est également réalisé.
* En présence de palettes colisées, le réceptionnaire contrôle ensuite le nombre exacts de colis sur les palettes.
* Le réceptionnaire procède au déballage et s’assure de l’intégrité des produits et des quantités à l’aide du bon de commande.
1. **L’accueil du fournisseur et le déchargement des produits**

Généralement, une date et un horaire précis ont été communiqués au client. Celui-ci accueille le fournisseur sur le lieu de stockage des produits. Ce lieu peut être le magasin, l’entrepôt de stockage… Les produits sont déchargés par le fournisseur.

1. **La présentation du bon de livraison/bon de réception**

Le **bon de livraison/bon de réception** est un document établi par le fournisseur, qui récapitule toutes les informations relatives au contenu de la livraison. C’est un imprimé unique établi en deux exemplaires, dont le seul intitulé change.

* Le premier exemplaire se nomme « bon de livraison » et il est conservé par le fournisseur.
* Le second exemplaire se nomme « bon de réception » et il est conservé par le client.
1. **Le contrôle des produits livrés**

Après le déballage des produits et à l’aide du bon de livraison/bon de réception, les contrôles successifs sont réalisés.

|  |  |
| --- | --- |
| **Le contrôle quantitatif des colis** | Le bon de livraison/bon de réception peut comporter une information relative au nombre de colis livrés.Dans ce cas, lors du déchargement, le fournisseur et/ou le client contrôlent la quantité prévue par le document de livraison et la quantité de colis réellement déchargée. C’est aussi à ce moment-là que le client vérifie l’état des colis. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Le contrôle quantitatif des produits** | Le bon de livraison/bon de réception comporte des informations relatives aux quantités de produits livrées.Le client se munit alors du bon de commande initial et du bon de livraison/bon de réception. Il vérifie :1. si la quantité commandée correspond à la quantité prévue par le document de livraison ;
2. si la quantité prévue par le document de livraison correspond au contenu réel des colis.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Le contrôle qualitatif des produits** | Une fois les quantités vérifiées, le client contrôle la qualité des produits réceptionnés.Il se munit alors du bon de commande initial et vérifie :1. l’état des produits (articles abîmés…) ;
2. la conformité des produits (erreur de référence, de couleur, de taille…).
 |

1. **L’acceptation ou le refus de la livraison**

Les contrôles successifs effectués, le client peut :

* **accepter la livraison** si aucune anomalie n’a été constatée. Dans ce cas, dans la partie du bon de livraison/bon de réception prévue à cet effet, il valide la livraison par sa signature, remet au fournisseur le bon de livraison signé et conserve le bon de réception signé ;
* **refuser la livraison** dans le cas où bon nombre d’anomalies sont constatées, qu’elles soient sur la quantité ou la qualité des colis et produits réceptionnés. Le réceptionnaire ne signera pas le BL et notera le refus dans la partie observations.
* **accepter ou refuser partiellement la livraison** dans le cas où quelques anomalies sont constatées, qu’elles soient sur la quantité ou la qualité des colis et produits réceptionnés. Dans ce cas, dans la partie du bon de livraison/bon de réception prévue à cet effet, il valide la livraison par sa signature et formule des réserves qui constatent les anomalies relevées. Pour gagner en rapidité, le service Achats contacte par mail ou télécopie le fournisseur en cas de livraison incomplète. Pour des anomalies complexes (casse notamment) ces réserves doivent ensuite être confirmées par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 72 heures (3 jours).

**DOCUMENT 3 – BON DE LIVRAISON RAJA**

|  |
| --- |
|  |
|
|
|
|   |  |  |  |  |  |  |  |   |
|   | Service commercial : 0820 306 306 |  | **BON DE LIVRAISON N°** | **71006** |   |
|   | Télécopie : 01 30 20 50 50 |  |  |  |  | **le 20/09** |
|   |  |  |  |  |  |  |  |   |
|   |  |  |  | Destinataire : | SEPP JEUX |   |   |
|   | N/ref : | Cde 8367128 du 18/09 |  | 14 av. Victor Hugo  |   |   |
|   | V/ref : | Cde 5658 du 18/09 |  | 40510 SEIGNOSSE |   |   |
|   |  |  |  |  | FRANCE |   |   |   |
|   |  |  |  |  |  |  |  |   |
|   | Code client : | 65231000 |   |  | Livraison : | 20-sep |  |   |
|   | Facturation : | SEPP JEUX |  |  |  |  |   |
|   |  | 14 av. Victor Hugo  |  | Par : | Nos soins |
|   |   | 40510 SEIGNOSSE |  |  |  |  |   |
|   | Règlement : | Virement bancaire, à réception de facture |  |  |  |  |   |
|   | **Réf** | **Désignation** | **Cdé** | **Livré** | **Observations** |  |
|   |  |   |   |   |   |   |  |   |
|   | **4458901** | **RAJA BOX CARTONS EMPILABLES 40\*40** | **200** | **200** |  |  |   |
|   | **4482003** | **RAJA BOX CARTONS EMPILABLES 30\*30** | **250** | **250** |  |  |   |
|   | **4495603** | **RAJA BOX CARTONS PLATS SECURISES** | **200** | **200** |  |  |   |
|   |  |  |  |  |  |  |   |
|   |  |  |  |  |  |  |  |   |
|   |  |  |  |  |  |  |  |   |
|   |  |   |   |   |   |   |  |   |
|   |  | 3 palettes, numérotées 1 à 3Poids total : 380 kg |   |   |   |   |  |   |
|   |  |   |   |   |   |   |  |   |
|   | LIVRAISON RECUE LE : |   |   | VISA : |   |   |   |
|   |  |  |  |  |  |  |  |   |
|   | RESERVES  |  |  |  |  |  |  |   |
|   |  |  |  |  |  |  |  |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |

**DOCUMENT 4 – Commande**

De : infocom@sepp-magnetique.fr

A : rajapro40@raja.com

Commande adressée le 18/09

Objet : commande Numéro client : 65231000

Bonjour,

Nous vous prions de bien vouloir enregistrer la commande suivante :

4458901 – Raja Box Cartons Empilables 40\*40 – 1 palette – 200 pièces

4492603 – Bandes de sécurité – 5 unités

4482003 – Raja Box Cartons empilables 30\*30 – 1 palette – 250 pièces

4495603 – Raja box cartons plats sécurisés – 1 palette- 200 pièces

Livraison dans nos locaux avant 11 heures.

Paiement à réception de facture.



Cordialement,

Maxime REDON

Service commercial SEPP JEUX

**ANNEXE 1 – Mail à rédiger fournisseur RAJA**

De :

À :

Objet :

**DOCUMENT 5 – LETTRE DE VOITURE**



**SEPP Jeux**
14 avenue Victor Hugo
40510 Seignosse, France

**DOCUMENT 6 – Courrier de confirmation réserves - MODÈLE**

infocom@sepp-magnetique.fr

+33(0)5 58 72 82 45

 Nom du TRANSPORTEUR

 Adresse

 CP VILLE

Vos références :

Lettre de voiture n°…

Nos références :

Dossier litige n°…

Objet : Seignosse,

Confirmation de réserves le (date du jour)

PJ :

Facture n°…

Madame, Monsieur,

Pour nous conformer aux prescriptions de l'article L133-3 du Code de Commerce, nous vous rappelons, par la présente lettre recommandée, que vous nous avez livré en date du (précisez le jour de la livraison), un envoi de marchandises en provenance de (nom de l’expéditeur) situé au (adresse complète du lieu d’expédition).

Cet envoi de marchandises se composait au départ de (nombre de palettes) contenant (nature de la marchandise) pour un poids total de kg (poids en kg).

Au moment de la livraison, nous avons formulé des réserves écrites sur le bordereau de transport présenté par votre représentant pour (choisir la bonne formule : des dommages matériels /des colis manquants).

Nos agents ont constaté (préciser le dommage). Nous avons pris la précaution de vous transmettre les photos du dommage par mail ce jour.

Nous vous prions, en conséquence, de bien vouloir nous faire verser d'ici 15 jours le montant de €, en réparation du préjudice causé et justifié par la facture n° (n° facture) ci-jointe.

Restant dans cette attente, veuillez agréer, Madame, Monsieur, l’expression de nos sentiments distingués.

 Monsieur DUCHEMIN

 Directeur SEPP JEUX

**SEPP Jeux**
14 avenue Victor Hugo
40510 Seignosse, France

**ANNEXE 2 – Courrier de confirmation de réserves (à compléter)**

infocom@sepp-magnetique.fr

+33(0)5 58 72 82 45

Vos références :

Lettre de voiture n°

Nos références :

Dossier litige n°

Objet : Seignosse,

Confirmation de réserves le

PJ :

Facture n°

Madame, Monsieur,

Pour nous conformer aux prescriptions de l'article L133-3 du Code de Commerce, nous vous rappelons, par la présente lettre recommandée, que vous nous avez livré en date du  un envoi de marchandises en provenance de situé au

Cet envoi de marchandises se composait au départ de contenant des  pour un poids total de  **.**

Au moment de la livraison, nous avons formulé des réserves écrites sur le bordereau de transport présenté par votre représentant pour  **.**

Nos agents ont constaté  **.**

Nous avons pris la précaution de vous transmettre les photos du dommage par mail ce jour.

Nous vous prions, en conséquence, de bien vouloir nous faire verser d'ici 15 jours le montant de  €, en réparation du préjudice causé et justifié par la facture n°  ci-jointe.

Restant dans cette attente, veuillez agréer, Madame, Monsieur, l’expression de nos sentiments distingués.

 Monsieur DUCHEMIN

 Directeur SEPP JEUX

**DOCUMENT 7 – BON DE COMMANDE**



**DOCUMENT 8 – NOTES DE MONSIEUR DUCHEMIN**

De : Monsieur DUCHEMIN A : vous

Objet : retard de livraison

Bonjour,

La commande auprès de notre fournisseur EUROMAG MAGNETS ne nous est toujours pas parvenue. Il s’agit d’une commande urgente. Nous risquons une rupture de stocks !

Merci de contacter par mail la société afin de leur faire part de cette situation.

**ANNEXE 3 – Mail à rédiger au fournisseur EUROMAG MAGNETS**

De :

À :

Objet :