

RÉCEPTION

REPARTITEURS - FABRICANTS

JANVIER 2000



Club Inter Pharmaceutique

SOMMAIRE

◆ Objectif de la brochure	5
◆ La situation actuelle	6
◆ Les besoins à court terme	8
◆ Les améliorations à mettre en oeuvre	9
◆ Protocole de réception	11
◆ Annexes	12

OBJECTIF DE LA BROCHURE

L'objectif de la brochure est d'optimiser le fonctionnement de la réception dans les différents établissements des Grossistes-Répartiteurs en tenant compte des souhaits et des contraintes des trois acteurs, parties prenantes du circuit :

- Fournisseurs (Fabricants et/ou Expéditeurs)
- Transporteurs
- Grossistes-Répartiteurs

La réception est le maillon terminal dans lequel interviennent les 3 partenaires ; une bonne réception repose en grande partie sur une bonne expédition et une bonne prestation de transport.

Pour l'optimisation de la réception, cette brochure propose des idées générales.

LA SITUATION ACTUELLE

La phase de réception se décompose en deux parties :

- **La réception à quai** : ou réception de transport au sens strict.
Elle a pour objet de vérifier que le transporteur a réalisé une prestation correcte en livrant au destinataire désigné, en totalité et sans avaries visibles le nombre d'unités de transport qui lui a été confié.
- **Le contrôle et déballage des produits** : qui suit la réception à quai et s'étend jusqu'à la mise en stock. Il consiste en un certain nombre d'opérations de rapprochement entre les indications figurant sur divers documents (bons de livraison, commandes) et la nature et la quantité des produits livrés physiquement.

◆ La réception à quai

Définie juridiquement par les dispositions de l'article 105 du code de commerce, il s'agit d'une opération contradictoire qui doit se dérouler en présence du chauffeur. Dans le respect des règles légales de déchargement, une réception correcte doit permettre de contrôler que les colis livrés :

- concernent bien le destinataire,
- correspondent bien en affectation et en nombre à ceux décrits sur le récépissé de livraison,
- sont exempts de tout dommage détectable visuellement.

Le chauffeur doit donc présenter pour chaque expédition un récépissé faisant état de ce qui a été remis à l'origine par l'expéditeur et qui doit lui être rendu **avant son départ** :

- **Emargé**, c'est-à-dire obligatoirement revêtu :
 - d'une signature lisible et accompagnée du nom du signataire,
 - de la date, éventuellement de précisions horaires,
 - du tampon de la société.

- Portant, s'il y a lieu, notification de réserves. Ces dernières doivent être **précises et motivées**. Les modalités et le circuit d'information des «Litiges transporteurs» sont détaillés dans la brochure «Litiges» du CIP.

La réception à quai s'arrête là.

Elle n'a pas pour objet de vérifier que les cartons livrés contiennent bien les produits commandés et en bon état de commercialisation.

◆ **Le contrôle et déballage des produits**

Ces opérations s'effectuent hors de la présence du transporteur dont la responsabilité est désormais dérogée si elle n'a pas été détectée et dûment consignée lors de la phase précédente.

Il s'agit cette fois de réconcilier qualitativement et quantitativement le flux physique des produits reçus avec les documents qui :

- a) constituent la commande d'origine
- b) ont accompagné les produits (bon de livraison).

On constatera soit :

- Un écart entre ce qui a été livré et indiqué sur le bon de livraison et la commande initiale. Cet écart n'est pas obligatoirement un litige (voir brochure CIP «Bon de Livraison»).

- Un écart entre ce qui a été livré et le bon de livraison émanant de l'expéditeur : cet écart sera traité comme un **litige fournisseur** (voir brochure CIP «Litiges»).

- La conformité apparente.

Certaines anomalies non décelables au niveau du carton de groupage ne seront prises en compte qu'au moment de l'ouverture pour vente effective des produits (ex : absence de vignette, abîmé, péremption trop courte).

- Les produits cassés devront être signalés dans la semaine suivant la réception.

La réception administrative concerne donc les relations entre fournisseur et destinataire, transporteur exclu.

LES BESOINS À COURT TERME

- ➔ De l'expéditeur (laboratoires, dépositaires, sociétés non pharmaceutiques).
 - De la part des répartiteurs, un retour d'information rapide en cas d'anomalie constatée, contraire à la qualité d'une bonne réception (ex : colis, palettes mal constituées, camion non adapté, livraison hors délai...).

- ➔ Du transporteur
 - Disposer du temps nécessaire et suffisant à une bonne prise en charge.
 - Ne convoier que des colis et palettes correctement constitués (voir brochure CIP «Emballage Standard»).
 - Disposer du temps nécessaire à la réception chez le destinataire sans devoir le dépasser.
 - Obtenir un récépissé immédiat avec émargement.

- ➔ Du répartiteur
 - Un contrôle de la réception aisé (identification de la ou des commandes livrées par consultation d'un ou de B.L. faciles à repérer).
 - S'il y a lieu, l'identification rapide des colis contenant des produits à contraintes logistiques particulières.
 - La conformité de la livraison par rapport à la commande, en cas contraire en indiquer la cause sur le bon de livraison (voir brochure CIP «Bon de Livraison»).

LES AMÉLIORATIONS À METTRE EN ŒUVRE

Améliorer la réception, c'est la rendre plus rapide, plus aisée, plus sûre.

Pour cela, il peut être envisagé des réalisations à court terme et qui font l'objet de propositions dans cette brochure.

Il s'agit exclusivement d'énoncer des recommandations applicables en toutes circonstances.

L'expéditeur

- Communiquer au répartiteur : le nom du transporteur du ou des sous-traitants nationaux ou régionaux (avec indication et mise à jour périodique de ceux-ci) ; le type de transport utilisé suivant les cas, affrètement ou messagerie.
- S'assurer que ses expéditions respectent certaines règles :
 - cartons identifiés au destinataire et numérotés,
 - cartons standards conformes (voir brochure CIP «Emballage Standard»),
 - une identification claire :
 - . des cartons détails,
 - . du carton contenant le bon de livraison (1er au déchargement) si ce bon n'est pas remis au transporteur,
 - . des cartons «Nouveau prix» (durée 1 mois),
 - . des cartons «Nouveau produit» (durée 2 mois),
 - . des cartons contenant des produits à contraintes logistiques particulières (exemple : chaîne du froid...).
- constitution des palettes : homogènes, bien construites (produits lourds en bas afin d'éviter l'écrasement), film inviolable identifiant clairement l'expéditeur. Si la palette ne doit pas être défilmée, faire apparaître lisiblement cette mention.
- fourniture d'une fiche de colisage pour les colis détail et par palette ou bien récapitulation sur le BL du détail de la palettisation.

Le transporteur

- Présente un récépissé correctement rempli : nombre de palettes, nombre de colis, poids total, identification claire de l'expéditeur, jour de prise en charge, jour de livraison prévu.
- Présente des livraisons complètes par expéditeur.
- Ne doit en aucun cas palettiser des colis destinés à un répartiteur venant d'expéditeurs différents.
- Doit prendre en compte les informations figurant sur la fiche «RÉCEPTION».
- Doit effectuer la livraison moteur à l'arrêt.

Le répartiteur

- Communique à l'expéditeur :
 - les heures d'ouverture de chaque site,
 - les particularités d'accès s'il y a lieu,
 - les équipements des services de réception.Ces renseignements sont transmis sous forme de fiches (voir en annexe 1).
- Remet le récépissé correctement émargé à l'issue de la livraison.
- Signale les erreurs de destinataire :
 - détectées à la réception (colis en excédent ou nombre de colis conforme, mais identifiés pour un autre destinataire. Ils seront remis immédiatement au transporteur, avec mention sur le récépissé et feront l'objet d'un courrier «Litige transport»),
 - détectées au contrôle de la livraison ; le produit fera l'objet d'un litige fournisseur, le choix restant au répartiteur de garder la marchandise ou d'en demander l'enlèvement à l'expéditeur (voir brochure «Litiges» formulaire n°2).

PROCOLE TYPE DE RÉCEPTION

Le présent protocole suit, étape par étape, l'ordre chronologique des opérations afférentes à la réception.

1) Livraison chez le Répartiteur

C'est la phase qui précède immédiatement la réception proprement dite. En fait, elle conditionne en grande partie la bonne qualité de la réception.

Ce qui suit ne concerne pas les modes de livraison particuliers, express ou chaîne du froid.

Respect des délais de livraison.

Prise en compte des caractéristiques de chaque agence :

- modalités d'accès
- horaires et journées d'ouverture
- équipements.

2) Déchargement

A ce niveau, il est nécessaire de prendre pour base les dispositions de l'article 105 du Code du Commerce.

3) Contrôle de la réception proprement dite

La possession de deux documents Bon de Livraison et Récépissé permet un certain nombre de vérifications rapides :

- adresses de livraison
- concordance entre les quantités (exprimées en colis ou palettes)
- respect du délai le cas échéant.

4) Récépissé

Dans tous les cas, le récépissé émargé est donné au transporteur, assorti ou non de réserves.

S'il y a réserve, il semble préférable, s'il s'agit d'un colis unitaire, de le refuser en totalité et de le retourner à l'expéditeur par le même camion.

Dans le cas où l'unité de colissage est la palette et où elle est endommagée : dépalettiser et indiquer sur le récépissé le nombre de cartons en avarie.

ANNEXES

- Annexe 1 - Fiches de réception
 - Fiche n°1 : déclaration initiale
 - Fiche n°2 : modifications.

- Annexe 2 - Caractéristiques de la réception
 - Par fiche et par agence.

FICHE DE RÉCEPTION GROSSISTE-RÉPARTITEUR

CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉTABLISSEMENT

Nom de la Société :

Nom de l'Établissement :

Adresse* :

.....

Téléphone : Fax :

Horaire de réception

- Jours de réception

- Horaires de réception

- Jours de fermeture exceptionnelle

- Prise de rendez-vous Oui Interlocuteur :

Non Tél :

Équipements de réception

- Quai :

- Equipement de quai pour mise à niveau

- Equipement de manutention

(ex : chariot, convoyeur...)

Particularités d'accès

- Hauteur limite (si porche ou portail)

- Longueur maximum

- Tonnage maximum

- Difficulté d'accès

(préciser la durée si momentanée)

* Si l'adresse de l'établissement et l'adresse de réception sont différentes, le préciser et indiquer les deux coordonnées détaillées.

FICHE DE RÉCEPTION GROSSISTE-RÉPARTITEUR

Fiche de modification

Nom de la Société :

Nom de l'Établissement :

Adresse* :

.....

Téléphone : Fax :

Motifs de la Modification

Date d'Application

Fermeture

Jour Mois Année
.....

Transfert

.....

Autres

.....

Horaire de réception

- Jours de réception

- Horaires de réception

- Jours de fermeture exceptionnelle

- Prise de rendez-vous Oui Interlocuteur :
 Non Tél :

Équipements de réception

- Quai :

- Equipement de quai pour mlse à niveau

- Equipement de manutention
(ex : chariot, convoyeur...)

Particularités d'accès

- Hauteur limite (si porche ou portail)

- Longueur maximum

- Tonnage maximum

- Difficulté d'accès

(préciser la durée si momentanée)

Document - à faxer au fournisseur
- à remettre au transporteur

* Si l'adresse de l'établissement et l'adresse de réception sont différentes, le préciser et indiquer les deux coordonnées détaillées.