

L'objectif de cette procédure est de détailler le processus standard de la logistique externe, du départ des commandes jusqu'à leur arrivée en village.

## Procédure logistique externe

SC-P-EAF-02

DIRECTION GLOBAL PURCHASING & SOURCING

Mots clés : Procédure – Supply Chain – logistique – Externe

Titre : Procédure logistique externe

Code document : SC-P-EAF-02

Date de révision	Rédaction	Relecture :	Approbation	Date d'application :
Septembre 2024	<u>SC Méthodes Logistiques</u> : Lucile Audard	<u>Direction Audit Interne</u> : Camille BAUBY Olivier SAURET	<u>Direction GPS</u> : Franck PICABEA (Le 18/11/24)	06/11/2024
<u>Périmètre d'application</u>		<u>Direction Finance EAF</u> : Pierre-Olivier HOT	<u>Direction GPS</u> : Christophe GALY (Le 29/10/24)	
Supply Chain EAF				

# Table des matières

I) OBJECTIFS.....	3
II) RÔLES ET RESPONSABILITÉS.....	4
III) DOCUMENTS ASSOCIÉS.....	5
IV) CONTRÔLES .....	5
V) LOGIGRAMME .....	6
VI) DESCRIPTION.....	7
a. Généralités .....	7
i. La logistique externe au Club Med – Définition .....	7
ii. Plateforme logistique externe .....	7
iii. Vue d’ensemble des rôles de la logistique externe.....	7
iv. Typologie des commandes .....	8
b. Prévisions et planification d’activité EAF .....	9
c. Réception des commandes fournisseurs sur la plateforme externe .....	10
i. Réception physique des marchandises .....	11
ii. Réception informatique des commandes .....	11
iii. Gestion des non-conformités .....	11
d. Expédition au départ de la plateforme externe.....	12
i. Création de l’expédition .....	13
ii. Préparation des marchandises .....	13
iii. Elaboration des documents d’expédition.....	14
iv. Procédure de décision en cas d’urgence.....	14
v. Missionnement des transporteurs .....	14
vi. Suivi des expéditions .....	15
vii. Vérification et validation de la facture de transport .....	15
viii. Suivi de la performance des prestataires logistiques .....	15
e. Expéditions hors plateforme – Traitement d’une commande pilotée en enlèvement usine.....	16
f. Formalités douanières .....	16
i. Procédure de Dédouanement .....	16
ii. Déroulement des opérations.....	16
g. Gestion des stocks sur la plateforme logistique externe.....	18
i. Modalités de gestion du stock sur la plateforme logistique externe .....	18
ii. Inventaires tournants .....	19
VII) ANNEXES .....	20
a. Annexe 1 : Fichier de suivi des expéditions .....	20
b. Annexe 2 : Incoterms .....	21
c. Annexe 3 : Fiche d’inventaire tournant .....	22

## Liste des figures

*Figure 1 – Logigramme synthèse logistique externe*

*Figure 2 – Typologie des commandes*

*Figure 3 – Logigramme détaillé du processus de réception des commandes fournisseurs à la plateforme logistique externe*

*Figure 4 – Logigramme détaillé du processus d'expédition au départ de la plateforme externe*

## Lexique

**ATA** : Admission Temporaire/Temporary Admission

**BAE** : Bon À Enlever

**BL** : Bon de Livraison

**BU** : Business Unit

**CIP** : Cost Insurance Paid

**CPT** : Carriage Paid To

**DAP** : Delivered At Place

**DCG** : Déclaration Complémentaire Globale

**DEB** : Déclaration d'Echange des Biens

**EMEBI** : Enquête Mensuelle Statistique sur les Echanges de Biens Intra-UE

**EXW** : Ex Works

**FCA** : Free Carrier

**GM** : Gentil Membre

**KPI** : Key Performance Indicators

**NC** : Non-Conformité

**OEA** : Opérateur Economique Agréé

**PDD** : Procédure de Dédouanement à Domicile

**WMS** : Warehouse Management System

## I) OBJECTIFS

L'objectif du présent document est de détailler le processus de logistique externe dont l'objectif est le suivant :

*"La satisfaction d'un besoin client dans la qualité requise, dans le meilleur délai et au meilleur coût complet pour l'entreprise."*

Ce document est principalement destiné aux logisticiens et approvisionneurs du Club Med, dont les rôles et responsabilités sont détaillés dans la suite. Il permet aussi aux autres parties prenantes, qu'il s'agisse des équipes village ou bureau, d'obtenir une meilleure compréhension de la gestion de ce processus complexe.

La procédure logistique externe a les finalités suivantes :

- Sécuriser la logistique externe
- Gagner en réactivité
- Optimiser la collaboration interne et externe
- Améliorer la satisfaction des clients internes

## II) RÔLES ET RESPONSABILITÉS

RÔLES	RESPONSABILITÉS
Approvisionnementneur	<p>Valide les commandes auprès des fournisseurs</p> <p>Suit ses commandes grâce aux données du fichier de suivi rempli par le logisticien avec les données du WMS du prestataire logistique</p>
Approvisionnementneur France	<p>Valide les commandes auprès des fournisseurs</p> <p>Suit ses commandes jusqu'à leur arrivée en village en allant lui-même chercher les informations dans le WMS du prestataire logistique</p> <p>Crée des dossiers d'expéditions pour ses commandes transit en fonction du planning semestriel des chargements</p> <p>S'assure que les données d'expédition sont correctes avant validation du chargement</p>
Logisticien	<p>Crée des dossiers d'expédition en fonction du planning semestriel des chargements</p> <p>S'assure que les données d'expédition sont complètes et conformes avant validation du chargement</p> <p>Définit la meilleure décision à mettre en œuvre après chiffrage du transport dans le cas d'une urgence</p> <p>Aide l'approvisionnementneur au suivi de ses commandes en regroupant les informations de suivi sur le fichier de suivi du village correspondant (données du WMS du prestataire logistique &amp; informations échangées avec les transporteurs et déclarants en douane)</p> <p>Organise l'enlèvement et missionne un transporteur dans le cas d'une commande en enlèvement usine fournisseur et au départ de la plateforme logistique</p> <p>Demande la réception virtuelle des commandes pilotées dans le WMS du prestataire externe</p> <p>Transmet toutes les informations au déclarant en douane référencé afin qu'il puisse établir les documents douaniers et l'EMEBI</p> <p>Valide les factures des prestations douanières</p> <p>Contrôle systématiquement la véracité et l'exhaustivité des éléments de l'EMEBI</p>
Logisticien plateforme	<p>Possède les mêmes responsabilités que le logisticien</p> <p>Rédige, fait valider aux logisticiens et approvisionnementneurs, et transmet le planning semestriel des chargements au prestataire logistique externe ainsi qu'aux transporteurs qui viennent charger à la plateforme selon ledit planning</p> <p>Coordonne la résolution des non-conformités</p> <p>Vérifie les factures de transport et les renseigne sur COUPA</p> <p>Suit les performances du prestataire logistique externe en remplissant les indicateurs</p> <p>Décide les stocks min et max pour les produits stockés à la plateforme et passe les commandes en fonction des stocks</p> <p>Répartit l'allocation des articles stockés à la plateforme en cas de rupture</p> <p>Organise et supervise les inventaires tournants à la plateforme logistique externe</p>
Village	Vérifie la conformité des livraisons à l'arrivée des marchandises en village

### III) DOCUMENTS ASSOCIÉS

[Procédure approvisionnement externe](#)

[Procédure réception des marchandises](#)

[Planning semestriel des chargements - Eté 2024](#)

Fichier utilisé par la plateforme pour communiquer les refus au logisticien plateforme : [REFUS DE RECEPTION 2011 à 2023.xls](#)

[Règles de refus des livraisons sur la plateforme.doc](#)

Fichier utilisé par la plateforme pour communiquer les non-conformités au logisticien plateforme : [NON CONFORMITES 2019-2020.xls](#)

[Fichier de suivi France et Europe](#)

[Fichier de suivi des KPI avec la plateforme logistique externe](#)

[Procédure traitement facturation & avoirs](#)

[Fiches Import Export](#)

### IV) CONTRÔLES

Les services de l'Audit Interne et Supply Chain-Méthodes Logistiques (ou tout autre département validé par la Direction Supply Chain) peuvent à tout moment effectuer des contrôles afin de s'assurer de la bonne application et du respect des procédures.

Cela permet également de détecter les éventuelles incompréhensions ou anomalies et de mettre à jour si besoin les documents concernés.

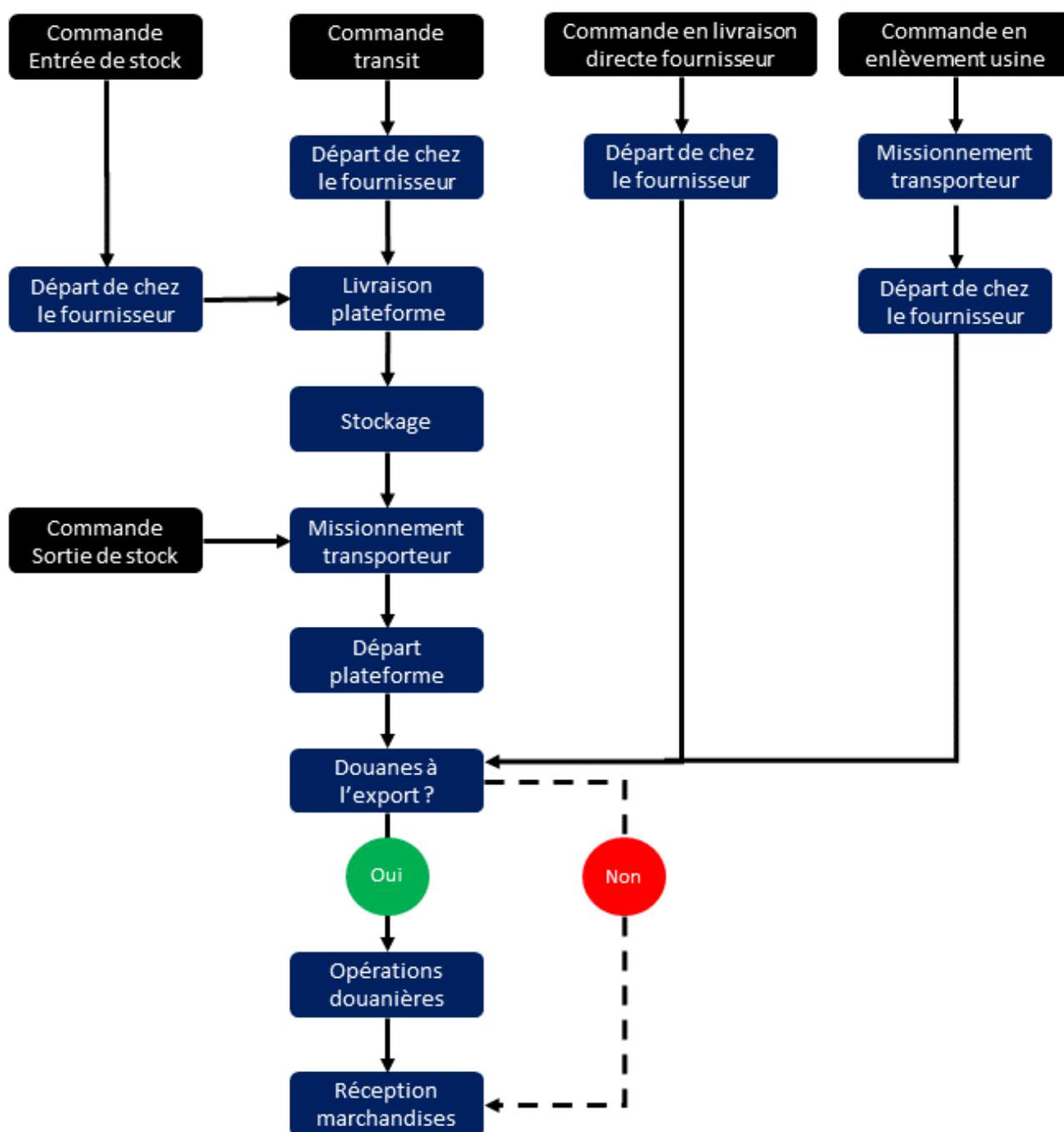


Figure 1 - Logigramme synthèse logistique externe

## VI) DESCRIPTION

### a. Généralités

#### i. La logistique externe au Club Med – Définition

La logistique externe englobe l'ensemble des activités logistiques se déroulant en dehors de l'entreprise elle-même. Dans le cas de Club Med, la logistique externe concerne donc la gestion de l'approvisionnement et de la distribution des produits nécessaires au bon fonctionnement des villages, une fois les commandes passées. Concrètement, il s'agit de coordonner le transport des marchandises, depuis les fournisseurs jusqu'aux villages.

Cette gestion implique plusieurs étapes, notamment la planification des flux de transport, la sélection des transporteurs, la surveillance des expéditions, ainsi que la gestion des flux d'information et des documents douaniers lorsque nécessaires. L'objectif principal est de s'assurer que tous les biens commandés arrivent en temps voulu et en bon état dans les villages, afin de garantir la satisfaction des clients internes, et, en définitive, de pouvoir servir correctement les clients finaux, les GM.



Cette procédure détaille la gestion de la logistique externe, qui commence après la passation de la commande. Pour plus de détails sur le processus d'approvisionnement externe, se référer à la [Procédure approvisionnement externe](#).

#### ii. Plateforme logistique externe

Pour gérer un grand nombre de ses opérations de logistique externe, qui seront détaillées dans la suite de cette procédure, Club Med fait appel à un prestataire logistique externe possédant un entrepôt. Cet entrepôt est utilisé par Club Med comme une plateforme logistique externe, qui lui permet d'optimiser les livraisons à destination des villages, en consolidant les commandes passées aux fournisseurs, et les expéditions vers les villages.

Cette approche permet de réduire les coûts logistiques, de minimiser le nombre de livraisons, d'améliorer l'efficacité et la coordination des approvisionnements pour chaque village, ainsi que la visibilité sur la disponibilité des produits commandés.

#### iii. Vue d'ensemble des rôles de la logistique externe

La gestion de la logistique externe au Club Med repose sur trois acteurs clés :

- **L'approvisionneur/euse** valide les commandes auprès des fournisseurs.
  - Pour les villages situés en France, les approvisionneurs gèrent eux-mêmes les commandes jusqu'à réception en village. On parlera, dans la suite de la procédure, des « approvisionneurs France ».
  - Pour les autres villages, les approvisionneurs n'ont pas accès au WMS du prestataire logistique externe. Ce sont les logisticiens qui assurent la gestion et le suivi des commandes jusqu'à la réception.
- **Le logisticien** est chargé de suivre les flux de marchandises et de coordonner et piloter les opérations douanières. Il utilise le WMS du prestataire logistique pour surveiller les commandes, en particulier celles destinées aux villages situés hors de France, pour lesquels les approvisionneurs n'ont pas accès au WMS.
- **Le logisticien plateforme** est spécialisé dans la gestion de la plateforme logistique. En plus de ses tâches de logisticien, il assure la relation avec le prestataire logistique, en évalue la performance, suit les plans d'action d'amélioration mis en place et supervise les opérations à distance.



#### iv. Typologie des commandes

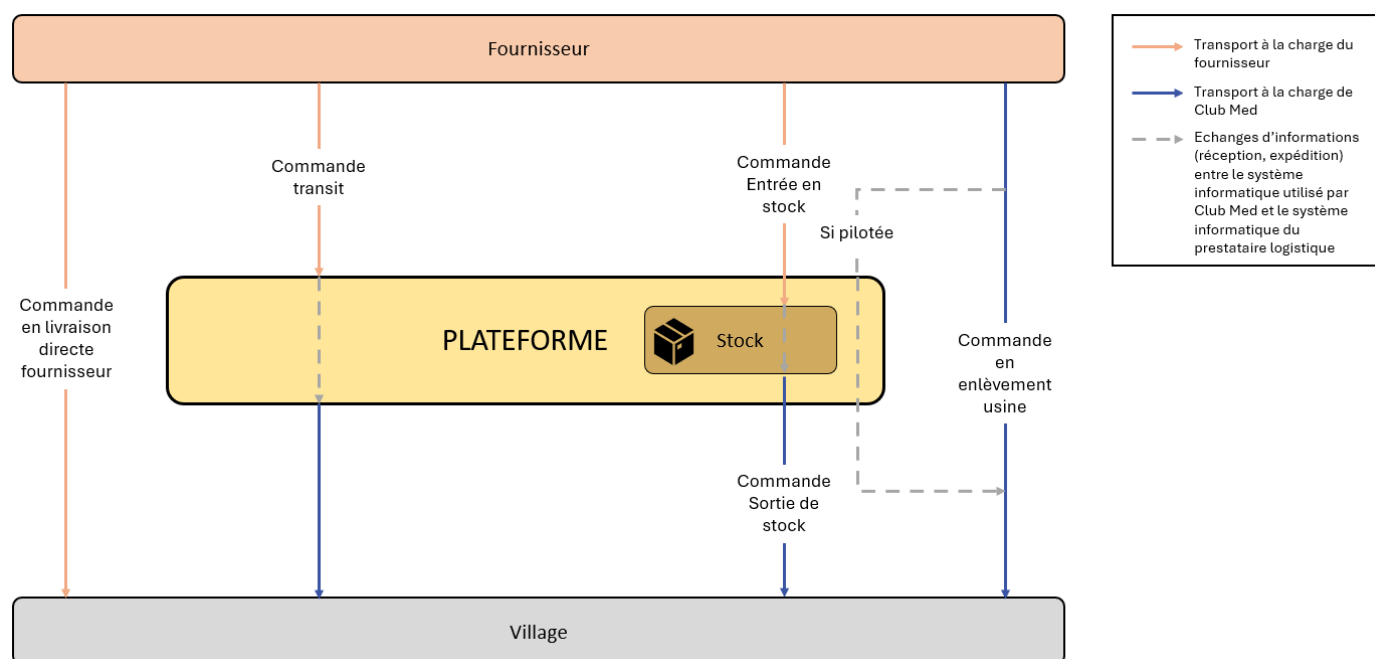


Figure 2 – Typologie des commandes

Pour optimiser la gestion des approvisionnements et des livraisons, plusieurs types de commandes sont utilisés par le Club Med :

- **Commande en livraison directe fournisseur :** la commande est passée au fournisseur. Ce dernier missionne un transporteur pour livrer directement le village, sans intermédiaire. Cela concerne principalement les commandes alimentaires et les livraisons nationales (PMH, consommables), sauf pour quelques cas exceptionnels.
- **Commande en enlèvement usine :** la commande est livrée directement au village, sans intermédiaire. Cependant, c'est le logisticien qui maîtrise la totalité du transport et pilote la commande, depuis les entrepôts du fournisseur jusqu'à la livraison au client final.



Pour émettre les documents de transport plus facilement dans le cas d'une commande en enlèvement usine (principalement pour des livraisons internationales), il arrive que l'on demande au prestataire logistique externe de réceptionner virtuellement cette commande dans son logiciel. Dans ce cas, on dit que la commande est Pilotée.

- **Commande transit / Cross-docking :** la commande est passée au fournisseur. Ce dernier missionne un transporteur pour livrer la marchandise à la plateforme logistique externe ; lors de cette livraison, la commande peut être regroupée avec des commandes du même fournisseur, mais à destination de villages différents. Une fois à la plateforme, les colis ne nécessitent pas de manipulation autre que l'optimisation du chargement : ils ne sont pas ouverts, mais simplement entreposés dans l'emplacement correspondant au village de destination, en attendant une expédition groupée à destination dudit village.



Un carton ne doit pas mélanger plusieurs commandes. S'il y a des cartons correspondant à plusieurs commandes sur une même palette, l'étiquetage de chaque carton doit mentionner explicitement la commande à laquelle il correspond, et un récapitulatif doit être joint à la palette.


- **Commande Entrée en stock :** la commande est livrée par le fournisseur sur la plateforme du prestataire logistique et destinée à réapprovisionner le stock d'un article donné à la plateforme.
- **Commande Sortie de stock :** la commande est passée à la plateforme pour récupération d'un article géré sur stock. Le logisticien procède à l'expédition d'une commande sortie de stock de la même manière qu'avec une commande transit. La préparation physique de la commande par le prestataire logistique a lieu en fonction de la date de préparation demandée sur le bon de commande.



Peu importe le type de commande, la conformité des marchandises doit être contrôlée par le village destinataire selon le processus détaillé dans la [Procédure réception des marchandises](#)

## b. Prévisions et planification d'activité EAF

Le Club Med remet à la plateforme externe un planning indicatif des chargements à la plateforme avant chaque début de saison et pour la durée de celle-ci. Ce planning indique les dates de chargement et les villages destinataires de la marchandise. Il tient compte des contraintes de transport (ex : chargement à la plateforme la veille du départ à l'international) ainsi que du volume d'activité quotidien de la plateforme.

 Pour voir un exemple de ce document, se référer au [Planning semestriel des chargements](#).

Pour le rédiger, le logisticien plateforme récupère le planning du semestre précédent et l'adapte par rapport aux dates d'ouverture et de fermeture des villages pour la saison à venir. Pour les villages hors UE, il regarde aussi les plannings de chargements spécifiques de ces villages, qui indiquent les dates prévisionnelles de chargement au départ de la plateforme pour les expéditions maritimes.

Le logisticien plateforme communique ensuite aux logisticiens et approvisionneurs France le planning pour validation ; si ceux-ci n'ont pas de remarques, le logisticien plateforme met le planning en ligne sur l'espace de fichiers partagés avec le prestataire logistique, et sur celui avec la Boutique.



Le planning semestriel des chargements mentionne les jours prévus d'enlèvement mais ne donne pas d'information sur les volumes de marchandises.



Le planning semestriel des chargements reste à but indicatif, on pourra rajouter ou supprimer des chargements en fonction des volumes. Il sert surtout en début de saison, lors de la mise en place, pour décaler les chargements et éviter des surcharges à la plateforme.



Le planning prévisionnel des chargements peut également être transmis aux autres prestataires logistiques (transporteurs et déclarants en douane) à titre informatif.

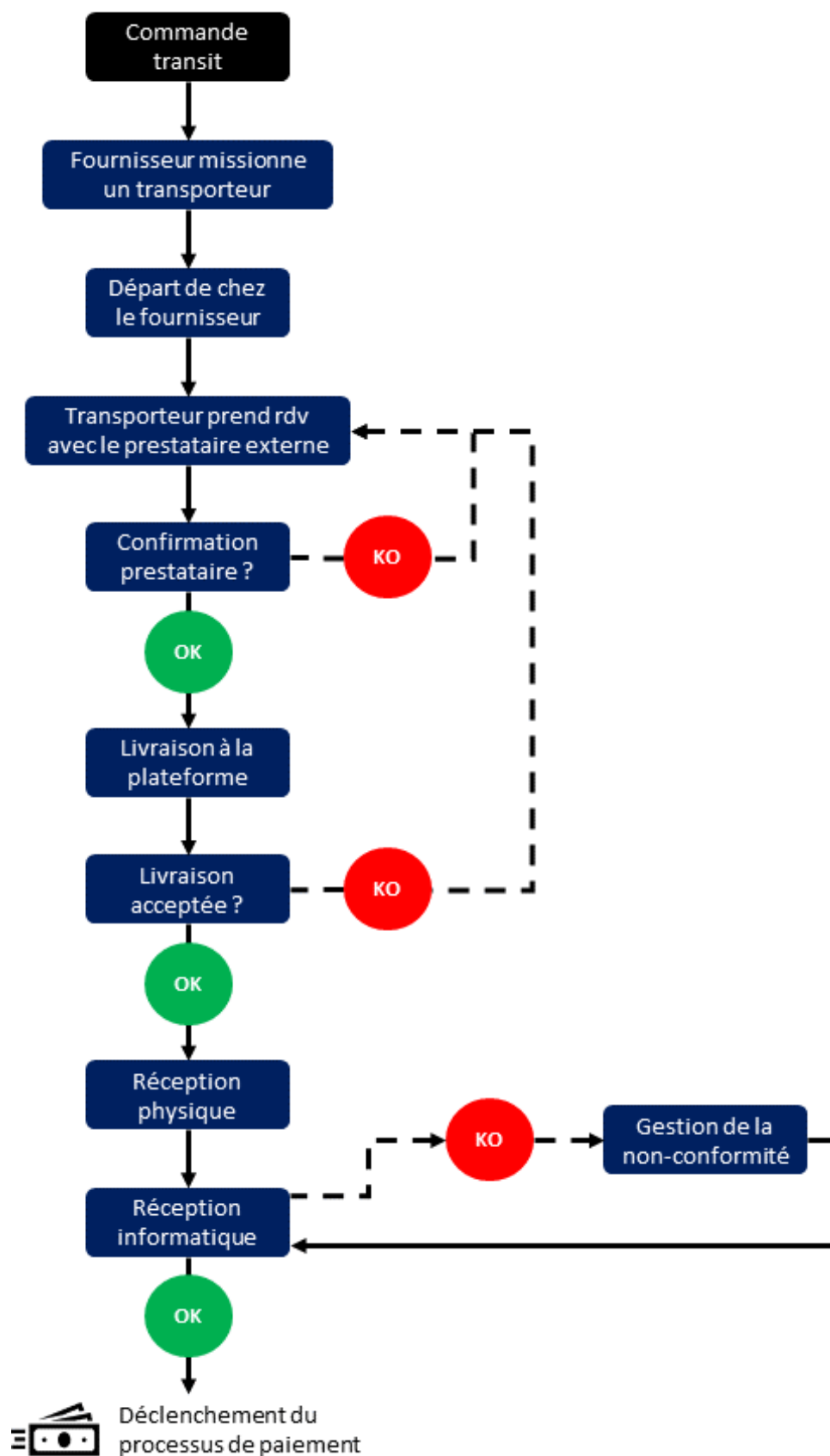


Figure 3 – Logigramme détaillé du processus de réception des commandes fournisseurs à la plateforme externe

## i. Réception physique des marchandises

Les transporteurs missionnés par les fournisseurs effectuent la prise de rendez-vous par téléphone ou courriel avec le prestataire logistique.

La date de livraison communiquée au fournisseur par l'approvisionneur lors de la commande sur COUPA se comprend comme étant la date de livraison marchandise rendue chez le destinataire. Toute livraison anticipée ou en retard doit au préalable avoir fait l'objet de l'accord de l'approvisionneur.

À son arrivée à la plateforme, le transporteur doit fournir le bon de livraison.



Aucune livraison ne doit être acceptée sans la récupération physique du bon de livraison.

Le prestataire logistique opère une première vérification de la marchandise par rapport aux règles de refus établies par le Club Med. Tout refus est signalé dans la journée par le prestataire logistique au Club Med par l'intermédiaire du fichier [refus](#) trouvable dans l'espace de fichiers partagés avec le prestataire logistique.

💡 Pour connaître les règles de refus établies par le Club Med, se référer au document : [Règles de refus des livraisons sur la plateforme](#).

Le prestataire logistique vérifie la conformité de la réception physique avec le bon de livraison du fournisseur (nombre de colis, cohérence du poids, numéro de commande Club Med...), et selon les règles fixées par la certification OEA (Opérateur Economique Agréé) de Club Med.

## ii. Réception informatique des commandes

Le prestataire logistique réceptionne dans son WMS toute commande déchargée sur ses quais. Cette réception doit être réalisée le jour de la livraison.



La réception informatique d'une commande par le prestataire logistique constitue le point de départ du processus de paiement de cette même commande au fournisseur.

Outre les quantités livrées par référence (pour lesquelles il se fie au BL du fournisseur, le prestataire logistique n'ouvrant pas les cartons), le prestataire logistique vérifie l'origine de fabrication dans le WMS pour chaque article.



Si l'origine est absente, le prestataire logistique saisit « \* » pour signifier « Origine inconnue » et ainsi permettre au logisticien associé à la commande de se rapprocher de l'approvisionneur pour obtenir la donnée manquante.

## iii. Gestion des non-conformités

Toute commande acceptée par le prestataire logistique externe mais ne pouvant être réceptionnée informatiquement est qualifiée de « Non-conforme » (NC). Le prestataire logistique informe alors le logisticien plateforme par l'intermédiaire du fichier [NC en cours](#), disponible sur l'espace de fichiers partagés avec le Club Med.

Le logisticien plateforme coordonne la résolution de l'ensemble des NC. Si besoin, il demande l'appui des personnes concernées par la commande (approvisionneurs, Boutique, ...), puis il communique ses instructions sur le fichier mentionné précédemment.

d. Expédition au départ de la plateforme externe

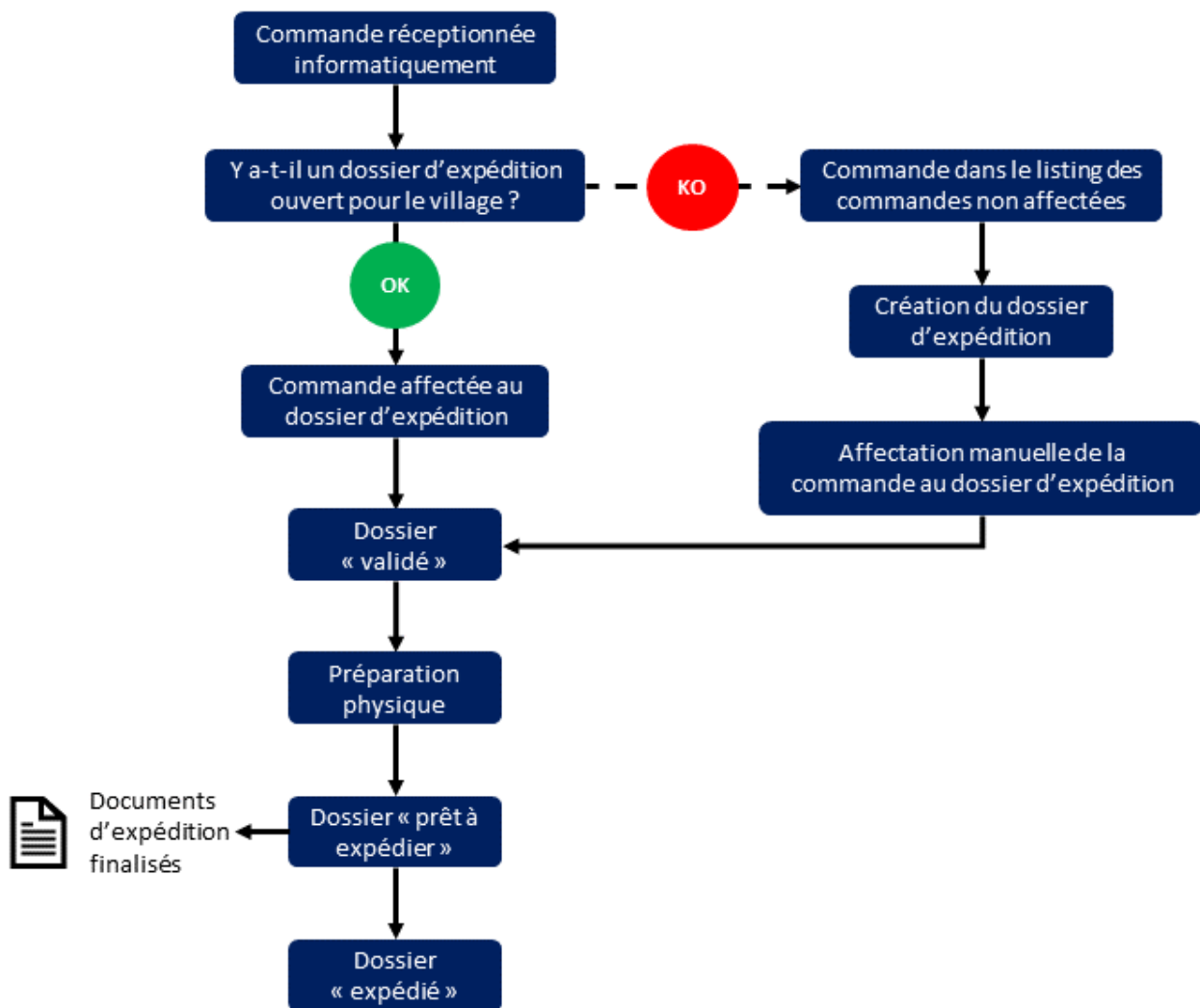


Figure 4 – Logigramme détaillé du processus d'expédition au départ de la plateforme externe

## i. Création de l'expédition

Les expéditions sont déclenchées par le logisticien ou l'approvisionneur France selon le planning semestriel des chargements :

- Le logisticien/approvisionneur France crée un dossier d'expédition pour le prochain chargement sur le WMS du prestataire logistique. Pour cela, il s'assure de sélectionner le modèle d'expédition correspondant au village de destination (qui spécifie, entre autres, un délai de validation automatique ainsi qu'un délai de prévenance du logisticien ou de l'approvisionneur).
- Une fois réceptionnée dans le WMS, une commande est affectée automatiquement au premier dossier d'expédition correspondant ouvert.
- Lorsque le dossier précédent est validé et mis en préparation, le logisticien/approvisionneur France doit immédiatement créer le prochain dossier d'expédition pour le village concerné.



Si aucun dossier d'expédition n'a été créé, les commandes réceptionnées sont stockées dans un listing de commandes non affectées.

Le WMS du prestataire logistique valide automatiquement le chargement selon les règles définies dans le modèle d'expédition associé au village de destination :

- Le logisticien/approvisionneur France est d'abord notifié par mail quelques jours avant la validation du chargement (en fonction du délai de prévenance spécifié dans le modèle d'expédition). Cela lui permet, si ce n'est pas déjà fait, de vérifier l'exactitude des données d'expédition : destination, transporteur, incoterm, notifié, prix et origine de fabrication (hors France) ;
- Le chargement est validé automatiquement à midi, quelques jours avant la date de départ (en fonction du délai de validation automatique spécifié dans le modèle d'expédition).



Dans certains cas, le logisticien/approvisionneur France peut décider de valider manuellement le chargement avant la date de validation automatique, pour accorder un délai supplémentaire de préparation, notamment pour les volumes importants comme lors de la mise en place en début de saison.

Une fois un dossier validé, la préparation des marchandises est lancée. On ne peut plus y rajouter de commandes.

## ii. Préparation des marchandises

Selon le village de destination, le prestataire logistique externe dispose d'un délai pour procéder à la préparation physique de la marchandise en fonction des données contenues dans le dossier d'expédition.

Selon les règles convenues avec le prestataire logistique, ce délai est de 24 heures pour les petits dossiers d'expédition (3 palettes maximum), 48 heures pour les dossiers plus importants, et peut aller jusqu'à 72 heures dans le cas des plus gros dossiers (container ou semi-complète).



Ce délai est à ajouter à celui pour l'émission des documents douaniers.

Une fois la préparation physique indiquée comme terminée par le prestataire logistique externe dans WMS, le dossier d'expédition passe du statut « validé » à « prêt à expédier ».

### iii. Elaboration des documents d'expédition

Une fois que le dossier d'expédition est au statut « prêt à expédier », le logisticien/approvisionneur France s'envoie par courriel les documents d'expédition finalisés depuis le WMS du prestataire logistique, afin de pouvoir les transmettre à tous les intervenants concernés. En fonction des destinations, les documents d'expédition sont les suivants :

- Pour la France, le bordereau d'expédition ainsi que la liste de colisage ;
- Pour l'UE, en plus du bordereau d'expédition et de la liste de colisage, une facture par commande est rajoutée, nécessaire pour effectuer l'EMEBI ;
- Pour les pays hors UE, la liasse documentaire est identique à celle de l'UE, si ce n'est l'ajout d'une facture globale. Cette facture contient les mêmes informations que le bordereau d'expédition, ainsi que le coût de transport du chargement.

Dans tous les cas, lors de l'arrivée du transporteur à la plateforme pour chargement, le prestataire logistique imprime les documents de transport (bordereau d'expédition et liste de colisage) et les glisse dans une pochette accrochée sur l'une des palettes du chargement.

Au départ du transporteur avec la marchandise, le prestataire externe génère le changement de statut final pour le dossier d'expédition dans son WMS (statut « expédié »).



**Le conducteur doit impérativement se présenter avec le numéro du ou des dossier(s) d'expédition qu'il vient charger. Dans le cas contraire, la marchandise ne peut pas lui être remise.**

### iv. Procédure de décision en cas d'urgence

Est qualifiée d'urgence toute demande d'expédition ne respectant pas le délai convenu de préparation, par exemple la livraison en express d'une marchandise considérée comme stratégique pour l'exploitation du village, ou le dépannage en cas de panne ou de casse d'un objet essentiel.

Dans ces cas, des solutions de dépannage existent (envoi par courrier express, par avion, ...). Le logisticien définit la meilleure option à mettre en œuvre après chiffrage du transport. Le devis correspondant à cette option doit être validé par le directeur opérationnel et/ou le directeur administratif financier.

### v. Missionnement des transporteurs

Pour chaque destination, Club Med décide de fonctionner avec des prestataires référencés (transporteurs et déclarants en douane).

Des tarifs standards sont contractualisés et régulièrement révisés par l'acheteur logistique pour toutes les prestations récurrentes (transport routier, formalités douanières, émission de documents de transport, taxes portuaires, ...).



**Pour les expéditions maritimes et pour le transport aérien, dont les coûts sont fluctuants, une demande de devis doit systématiquement être effectuée auprès des prestataires référencés avant chaque transport.**

Le logisticien ou l'approvisionneur France transmet les instructions et la date d'enlèvement au transporteur par courriel, à l'exception de certains transporteurs, pour lesquels la demande est saisie directement sur le portail de ces derniers.

La demande doit avoir lieu :

- Entre 1 et 4 jours ouvrés avant le départ dans le cas d'un transport routier ou aérien, en fonction du volume et de la destination ;
- Au moins dix jours ouvrés avant le départ dans le cas d'un transport maritime.

## vi. Suivi des expéditions

Le suivi des commandes est réalisé sur des fichiers Excel, par les approvisionneurs France pour les villages en France, et par les logisticiens pour le reste des villages.

Les fichiers sont mis à jour au fur et à mesure de l'acheminement des commandes. Le logisticien/approvisionneur échange par courriel avec les transporteurs et les déclarants en douane pour récupérer les informations relatives aux chargements.

💡 Pour voir un exemple de fichier de suivi, se référer à **l'Annexe 1 : Fichier de suivi des expéditions**.

## vii. Vérification et validation de la facture de transport

Le transporteur établit une facture par expédition, ou une facture mensuelle avec une ligne par expédition, en fonction du mode opératoire fixé avec lui.



Pour permettre d'identifier l'expédition, cette facture devra préciser la date de l'enlèvement, la référence Club Med (N° de dossier d'expédition ou autre), le nom du destinataire final ainsi que le colisage de la marchandise (nombre de palettes ou mètreage plancher, poids, volume...).

Le logisticien plateforme reçoit la facture sur le logiciel de comptabilité du Club Med. Il rapproche les factures de la liste de colisage et s'assure de la véracité des éléments du chargement, et il compare le montant facturé au tarif convenu avec le fournisseur.

Si les informations concordent, la facture doit être rattachée à une commande Coupa selon le processus suivant :

- Le logisticien plateforme passe la commande correspondante sur COUPA en indiquant le fournisseur (i.e. le transporteur), le(s) destinataire(s) et le compte d'imputation comptable ;
- La commande est validée selon le workflow d'approbation COUPA ;
- Le logisticien plateforme réceptionne la commande sur COUPA et rejette la facture sur le logiciel de comptabilité du Club Med, en mentionnant le numéro de commande COUPA correspondant.

Si un écart est constaté :

- Le logisticien met la facture en attente dans le logiciel de comptabilité du Club Med ;
- Il se rapproche du prestataire pour demander des explications et, le cas échéant, un avoir du montant de l'écart ;
- Dès réception des explications, justifications et/ou avoir, le logisticien peut créer la commande dans COUPA et suivre le process explicité ci-dessus.

💡 Pour plus de précisions sur le processus de facturation des transporteurs, se référer à la [Procédure traitement facturation et avoirs](#)

## viii. Suivi de la performance des prestataires logistiques

Des indicateurs de performance (KPI) sont définis contractuellement avec la plateforme logistique externe, ainsi qu'avec les déclarants en douanes. Ils permettent d'évaluer leur performance et d'identifier les erreurs potentielles.

Si les taux d'erreurs dépassent les seuils convenus, la plateforme logistique peut être soumise à des pénalités financières, conformément aux termes définis dans le contrat. Cette approche incite la plateforme à maintenir un haut niveau de performance et à minimiser les erreurs.

💡 Pour plus de détails sur les KPI suivis pour la plateforme logistique externe, se référer au [Fichier de suivi des KPI avec la plateforme logistique](#).

Les transporteurs routiers peuvent également être soumis à des pénalités en cas de retard à l'enlèvement ou à la livraison.



## e. Expéditions hors plateforme – Traitement d’une commande pilotée en enlèvement usine

Dès réception des éléments de colisage de la part du fournisseur, le logisticien organise l’enlèvement et planifie la livraison en missionnant le transporteur référencé, et transmet au village destinataire les éléments de chargement.

Une fois interfacée dans le WMS du prestataire logistique externe, la commande apparaît dans les commandes en attente de réception. Le logisticien demande alors au prestataire logistique d’effectuer une réception informatique de la commande, sur la base des éléments de colisage transmis par le fournisseur.

Comme pour toute commande, la commande pilotée peut ensuite être affectée à un dossier d’expédition, et le logisticien peut émettre la liasse documentaire correspondante.

## f. Formalités douanières

### i. Procédure de Dédouanement

Club Med SAS bénéficie de la Procédure de Dédouanement à Domicile (PDD) avec déclarations simplifiées, qui lui permet d’importer et d’exporter des marchandises.

Les principaux avantages de cette procédure sont :

- Rapidité et fluidité des opérations douanières ;
- Droits et taxes payés en fin de mois au transitaire sur présentation de la DCG (Déclaration Complémentaire Globale). C’est le transitaire qui les paie à la Douane car Club Med utilise son Crédit d’enlèvement

Le Club Med bénéficie de la procédure des carnets ATA (Admission Temporaire/Temporary Admission) pour expédier et rapatrier sur la France les malles G.O en suspension de droits et taxes. Sont adhérents à cette convention entre autres les pays suivants : Maroc, Tunisie, Turquie, Israël et Sénégal.

Pour les importations organisées par un logisticien hors site de Lyon, celui-ci doit, avant toute opération d’importation, coordonner l’ensemble des opérations avec les différents intervenants au niveau local (en général la comptabilité du pays et le déclarant en douane). Il peut si besoin s’appuyer sur les logisticiens de l’équipe de Lyon.

### ii. Déroulement des opérations

#### 1. Incoterms

Toute commande d’achat de marchandise comporte un incoterm qui précise les obligations respectives de l’acheteur et du vendeur. Le Club Med utilise principalement les incoterms suivants :

- À l’importation (fournisseurs vers Club Med SAS) :
  - **FCA (« Free Carrier »)** : le fournisseur gère les formalités douanières à l’exportation (pays d’enlèvement) et la remise des marchandises jusqu’au lieu convenu. Cela peut être dans les locaux du fournisseur, chez un transporteur ou au port/aéroport d’embarquement.
  - **CPT (« Carriage Paid To »)** : le fournisseur gère les formalités douanières export et le transport principal jusqu’au port/aéroport de destination.
  - **DAP (« Delivered At Place »)** : le fournisseur gère les formalités douanières export, le transport principal, et paie l’assurance des marchandises jusqu’au port/aéroport de destination. A l’arrivée, c’est le déclarant en douanes référencé qui prend le relais pour les procédures de dédouanement, et pour le transport des marchandises jusqu’au lieu de livraison finale.

- À l'exportation (Club Med SAS vers les villages Club Med hors UE) :
  - **CIP (« Cost Insurance Paid »)** : Club Med SAS gère les formalités douanières export, le transport principal, et paie l'assurance des marchandises jusqu'au port/aéroport de destination. À l'arrivée, c'est le déclarant en douane référencé qui prend le relais. Il récupère la marchandise, effectue les formalités douanières import et la livre au village.
  - **DAP** : même principe que CIP.



Attention à l'incoterm **EXW (« Ex Works »)** : il est exclusivement utilisé en local (ex : France – France). Club Med l'utilise parfois lorsqu'il fait un enlèvement uniquement chez un fournisseur français.

💡 Pour plus de détails sur les incoterms, se référer à **l'Annexe 2 : Incoterms**.

## 2. Documents douaniers

Des documents douaniers complémentaires sont requis, pour certains ou tous les produits, par les autorités douanières de certains pays d'importation.

💡 Pour en connaître la liste, se référer aux [Fiches Import Export](#).

Ces documents douaniers sont établis par le prestataire en charge des opérations douanières à partir des éléments de la facture fournie par le logisticien. Néanmoins, dans certains cas, le logisticien peut être amené à fournir le document requis ou à faire appel au fournisseur pour obtenir, par exemple, le certificat d'origine.



Le Club Med est le garant de la véracité et de la fiabilité des informations contenues dans la facture émise, sous réserve de la justesse des informations transmises par le fournisseur. En cas d'erreur, la responsabilité de Club Med SAS est engagée.

**A cette fin, chaque logisticien est tenu de vérifier les éléments transmis pour les déclarations douanières (origine de fabrication, prix unitaire, désignation claire et précise, composition, Incoterms, ...) avant chaque transmission des documents au prestataire référencé pour la douane export.**

## 3. L'arrivée des marchandises dans l'entrepôt sous douane

L'arrivée de la marchandise est notifiée par le déclarant en douane référencé, par le fournisseur, ou par le transporteur du fournisseur, selon l'Incoterm et le lieu convenu.

La marchandise est réceptionnée physiquement en zone sous douane à la plateforme externe. En attendant le dédouanement, il est interdit de l'envoyer ou de l'utiliser.

Le déclarant en douane référencé pour la douane import dédouane la marchandise.

Dès le « Bon à Enlever » (BAE) obtenu, le prestataire logistique vérifie la conformité des commandes selon les procédures en vigueur, puis les réceptionne informatiquement dans son WMS.

#### ***4. Vérification/contrôle a posteriori des données douanières par le logisticien***

Dans le cadre de la PDD :

- Le déclarant en douane référencé envoie au fur et à mesure les déclarations à l'importation et à l'exportation (CO, EX, EU, IM), de façon automatique par courriel, à l'adresse générique créée à cet effet ;
- Le logisticien vérifie chaque début de mois pour 5 exports et 2 imports la conformité et la véracité des positions tarifaires par rapport à la nature, la valeur et l'origine des marchandises ;
- Il conserve les documents à titre d'archives sur le réseau interne (légalement, l'archivage des données sur 5 ans est du ressort du déclarant en douane ainsi que de l'importateur / exportateur, ici le Club Med) ;
- En fin de mois, le déclarant en douane transmet au logisticien la DCG du mois ainsi que la facture relative aux prestations ;
- Le logisticien valide les factures des prestations douanières. Le processus est identique à celui explicité pour la validation des factures de transport (voir **d.vii**).

#### ***5. La réponse à l'Enquête Mensuelle Statistique sur les Echanges de Biens Intra-UE (EMEBI)***

L'EMEBI (anciennement Déclaration des Echanges de Bien – DEB) est saisie pour toute marchandise introduite dans les pays de l'UE et provenant de fournisseurs européens, ainsi que pour toute marchandise expédiée dans un pays membre de l'Union Européenne.

Le prestataire en charge des opérations douanières en France et/ou la comptabilité du village destinataire saisit l'EMEBI à l'aide des factures transmises par le fournisseur à l'achat (par exemple livraison directe village ou livraison plateforme), et par le logisticien pour les retours.

Le prestataire en charge des opérations douanières transmet les données EMEBI au CISD (Centre Interrégional de Saisie de Données) pour la France ou équivalent avec copie au service logistique du Club Med ou service comptable du destinataire final. Le service comptable du destinataire final transmet à son tour les données au Centre de données de la douane de son pays pour les destinations hors France.

Le logisticien contrôle systématiquement la véracité et l'exhaustivité des éléments de la déclaration. L'EMEBI est conservée à titre d'archives par le prestataire sur une durée de 6 ans. De plus, ces données sont également archivées pour une durée similaire au service logistique et comptable du destinataire final.

#### **g. Gestion des stocks sur la plateforme logistique externe**

##### **i. Modalités de gestion du stock sur la plateforme logistique externe**

Le Club Med décide de gérer un certain nombre d'articles sur un stock central destiné à approvisionner l'ensemble des villages de la BU.

La gestion du niveau des stocks est effectuée par le logisticien plateforme.

Le logisticien plateforme décide d'un stock mini et d'un stock maxi, pour chaque article géré en stock à la plateforme, en fonction de l'historique des consommations, et en gardant une marge importante pour s'assurer de ne pas rencontrer de ruptures de stock. Le logisticien plateforme renseigne le stock mini dans le WMS du prestataire. Si le stock disponible pour un article est inférieur au stock mini défini, il lance alors une commande de réassort.

## ii. Inventaires tournants

Les réglementations imposent que l'ensemble des articles présents à la plateforme logistique externe soit inventorié au moins une fois par an.

Pour les articles gérés en stock, Club Med décide de procéder par inventaires tournants. Le logisticien plateforme réalise un inventaire par trimestre afin de s'assurer que l'entièreté du stock aura été compté au moins une fois dans l'année.




Les commandes qui passent par la plateforme doivent aussi être inventoriées au moins une fois par an. Pour ces commandes, la responsabilité de l'inventaire est au prestataire logistique, qui est chargé d'en communiquer ensuite les résultats à Club Med.

Tous les trimestres, le logisticien plateforme sélectionne un lot d'articles à inventorier :

- La moitié sont sélectionnés selon leur ordre alphabétique, tous les articles sont donc inventoriés au moins une fois par an ;
- Les autres articles sont sélectionnés en fonction de leur taux de rotation ou de constatation d'écart lors des inventaires précédents.

Le logisticien plateforme adresse au prestataire logistique un fichier Excel avec la liste des références sélectionnées pour l'inventaire, sans mention des quantités théoriques.

 Pour voir un exemple de ce document, se référer à **l'Annexe 3 : Fiche d'inventaire tournant**.

Le gestionnaire de stock de la plateforme logistique externe imprime la liste et procède au comptage. Il vérifie le résultat par rapport aux quantités théoriques disponibles dans son WMS. S'il constate un écart, il recompte les articles. Puis, il transmet les résultats d'inventaires au logisticien plateforme, via le même fichier.

Le logisticien plateforme rapproche les quantités comptées avec le niveau de stock théorique dans Oracle. S'il détecte un écart de stock, il le fait savoir au prestataire logistique et fait procéder au recomptage de l'article.

Le logisticien plateforme se rend après chaque inventaire à la plateforme pour contrôler le résultat des opérations de comptage. À cette occasion, il recompte les articles présentant des écarts de stock, ainsi que des échantillons pris au hasard.

Une fois l'opération achevée, le logisticien plateforme procède aux régularisations du stock dans Oracle, et s'assure auprès du prestataire logistique qu'il fasse de même dans son WMS.

Pour garder un historique des écarts, il met à jour son tableau de suivi des articles inventoriés dans le [Fichier de suivi des KPI avec la plateforme logistique externe](#). Cela lui permet aussi de compléter le suivi de la performance du prestataire.



Lorsque les écarts de stocks constatés lors de l'inventaire tournant proviennent d'un non-respect des procédures ou de l'absence de procédure, le prestataire logistique s'engage à mener les actions correctives nécessaires.



Les documents de comptage et de contrôle doivent être conservés au moins 5 ans par le prestataire logistique. Ils doivent aussi être tenus à disposition du Commissaire aux Comptes de CM SAS, avec la procédure correspondante et le contrat avec la plateforme logistique externe.

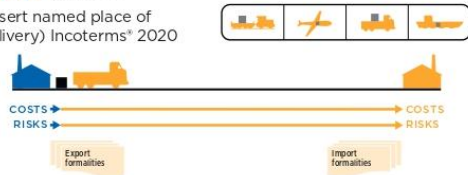
a. Annexe 1 : Fichier de suivi des expéditions

Type de Cde	Nom du fournisseur	N° de cde COUPA	N° de cde PO	Service demandeur	Montant	création (Demandeur ) date à	Statut d'envois	Date de livraison prévue à GENAS ou village	Date de réception n a Genas	date d'expédition d'expédition	Dossier	Date de livraison prévue en village	Date réelle de livraison	Date de réception dans Coupa	Commentaire
MPV	ALLISTERE LABORATOIRE	CM0025145		Forme Opio	725,26 €	11/23/23	Sent via	mars-24				25/03/2024	01/04/2024		Issued
MPV	WILLFERT SAS	CM0025144		Room Division Manager Opio	1 781,60 €	11/23/23	Sent via	mars-24				11/03/2024	01/04/2024	05/04/2024	Issued
MPV	LES NOUVEAUX TEXTILES	CM0025143		Room Division Manager Opio	690,60 €	11/23/23	Sent via	mars-24				12/03/2024	01/04/2024		Issued
MPV	MATFER BOURGEAT CORPORATE	CM0025142		Bar Opio	3 426,92 €	11/23/23	Sent via	mars-24				18/03/2024	01/04/2024	05/04/2024	Issued
MPV	HOTEL MEGASTORE	CM0025141		Room Division Manager Opio	3 794,73 €	11/23/23	Sent via	mars-24				11/03/2024			Issued
MPV	ETIGO SARL	CM0025140		Responsable Famille Opio	330,00 €	11/23/23	Sent via	mars-24				08/03/2024			Issued
MPV	CASAL SPORT	CM0025139		Responsable Famille Opio	550,00 €	11/23/23	Sent via	mars-24				08/03/2024			Issued
MPV	INTERNATIONAL HOTEL SUPPLY COMPANY	CM0025138		Room Division Manager Opio	15 874,00 €	11/23/23	Sent via	mars-24				18/03/2024	01/04/2024	05/04/2024	Issued
MPV	CADDIE HOTEL	CM0025137		Room Division Manager Opio	124,80 €	11/23/23	Sent via	mars-24				11/03/2024	01/04/2024		Issued
MPV	FRANCE PRO HYGIENE (BOS France Pro Hygiene )	CM0025136		Room Division Manager Opio	223,60 €	11/23/23	Sent via	mars-24				11/03/2024	01/04/2024		Issued
MPV	PIGUY GOLF CHALLENGE	CM0025135		Responsable Golf Opio	612,00 €	11/23/23	Sent via	mars-24				25/03/2024	01/04/2024		Issued
MPV	MAJUSCULE DIRECT	CM0025134		Room Division Manager Opio	127,20 €	11/23/23	Sent via	mars-24				11/03/2024	01/04/2024		Issued
MPV	TPG SARL	CM0025133		Room Division Manager Opio	1 498,30 €	11/23/23	Sent via	mars-24				25/03/2024	01/04/2024		Issued
MPV	ETIGO SARL	CM0025132		Room Division Manager Opio	2 749,50 €	11/23/23	Sent via	mars-24				11/03/2024	01/04/2024		Issued
MPV	BEAUTE ET PARFUMS	CM0025131		Forme Opio	2 632,14 €	11/23/23	Sent via	mars-24				25/03/2024			Issued
MPV	PAPIER SA	CM0025130		Responsable Sports Opio	91,20 €	11/23/23	Sent via	mars-24				15/03/2024			Issued
MPV	ADM 360 DEGREE HOSPITALITY	CM0025129		Room Division Manager Opio	1 084,00 €	11/23/23	Sent via	mars-24				18/03/2024	01/04/2024		Issued
MPV	BABOLAT	CM0025128		Responsable Sports Opio	2 834,50 €	11/23/23	Sent via	mars-24				15/03/2024	01/04/2024		Issued
MPV	SORONAP YACHTING	CM0025127		Responsable Sports Opio	13,90 €	11/23/23	Sent via	mars-24				15/03/2024			Issued
MPV	FRANCE PRO HYGIENE (BOS France Pro Hygiene )	CM0025126		Forme Opio	117,36 €	11/23/23	Sent via	mars-24				25/03/2024	01/04/2024		Issued
MPV	UNIVERSAL ARCHERY	CM0025125		Responsable Sports Opio	1 610,15 €	11/23/23	Sent via	mars-24				15/03/2024			Issued
MPV	LES MILLS-PLANET FITNESS	CM0025124		Responsable Sports Opio	103,20 €	11/23/23	Sent via	mars-24				15/03/2024	01/04/2024		Issued
MPV	CASAL SPORT	CM0025123		Responsable Sports Opio	535,00 €	11/23/23	Sent via	mars-24				15/03/2024	01/04/2024		Issued
MPV	LABORATOIRES DR NG PAYOT	CM0025122		Forme Opio	11 181,89 €	11/23/23	Sent via	mars-24				15/03/2024	01/04/2024		Issued
MPV	CASAL SPORT	CM0025121		Leisure experience manager Opio	80,00 €	11/23/23	Sent via	mars-24				25/03/2024	01/04/2024		Issued
MPV	CAT'S ENGINEERING	CM0025120		Leisure experience manager Opio	1 553,00 €	11/23/23	Sent via	mars-24				15/03/2024	01/04/2024		Issued
MPV	FRANCE PRO HYGIENE (BOS France Pro Hygiene )	CM0025119		Cuisine Opio	4 373,11 €	11/23/23	Sent via	mars-24				15/03/2024			Issued
MPV	UNICYCLE YOLITGE	CM0025118		Leisure experience manager Opio	6 374,53 €	11/23/23	Sent via	mars-24				25/03/2024	01/04/2024		Issued
MPV	CHOMETTE FAVOR	CM0025117		Food&Beverage Manager Opio	4 198,38 €	11/23/23	Sent via	mars-24				15/03/2024	01/04/2024		Issued
MPV	MATFER BOURGEAT CORPORATE	CM0025115		Food&Beverage Manager Opio	2 017,23 €	11/23/23	Sent via	mars-24				25/03/2024	01/04/2024		Issued

**RULES FOR ANY MODE OR MODES OF TRANSPORT**

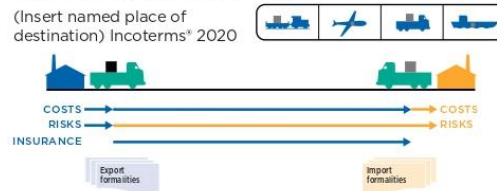
**EXW Ex Works**

(Insert named place of delivery) Incoterms® 2020



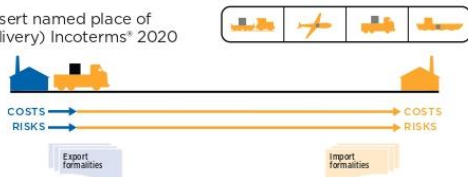
**CIP Carriage and Insurance Paid To**

(Insert named place of destination) Incoterms® 2020



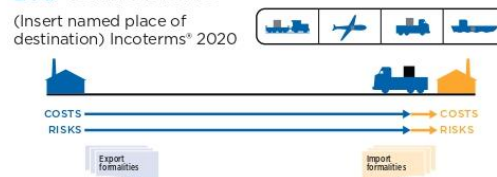
**FCA Free Carrier**

(Insert named place of delivery) Incoterms® 2020



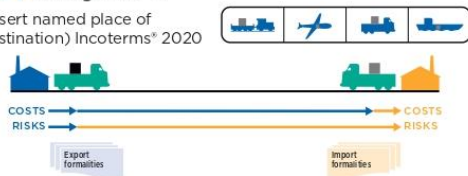
**DAP Delivered at Place**

(Insert named place of destination) Incoterms® 2020



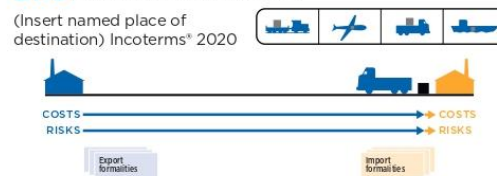
**CPT Carriage Paid To**

(Insert named place of destination) Incoterms® 2020



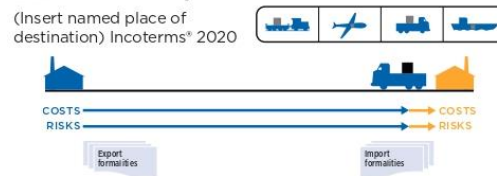
**DPU Delivered at Place Unloaded**

(Insert named place of destination) Incoterms® 2020



**DDP Delivered Duty Paid**

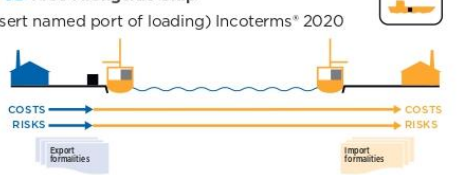
(Insert named place of destination) Incoterms® 2020



**RULES FOR SEA AND INLAND WATERWAY TRANSPORT**

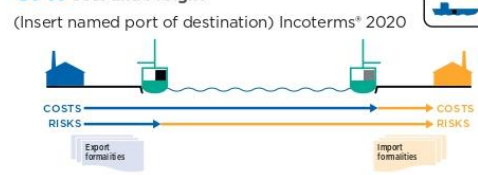
**FAS Free Alongside Ship**

(Insert named port of loading) Incoterms® 2020



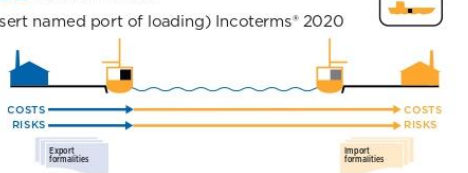
**CFR Cost and Freight**

(Insert named port of destination) Incoterms® 2020



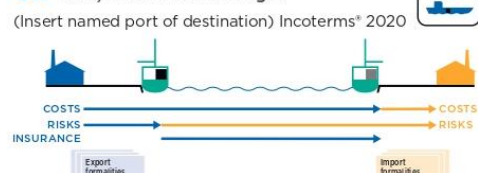
**FOB Free on Board**

(Insert named port of loading) Incoterms® 2020



**CIF Cost, Insurance and Freight**

(Insert named port of destination) Incoterms® 2020



INVENTAIRE TOURNANT DU 14 MAI 2024

EMPLACEMENT	REFERENCE	DESIGNATION	1er COMPTAGE	2ème COMPTAGE	3ème COMPTAGE	Quantité Théorique à masquer lors des comptages	ECART	Données Club Med	
			Gestionnaire Stock à masquer lors des 2ème et 3ème comptages	Responsable Dossier à masquer lors du 3ème comptage	Club Med			Quantité préparée	Quantité Oracle Club Med = Stock + préparée
	2520.00304	BADGE GE METAL FIXATION EPINGLE				3 200		400	3 600
	2520.00009	BADGE GO NICKEL FIXATION MAGNETTE EMAILAGE SURFACE POLIE 5 COULEURS				6 100		550	6 650
	2510.00744	CARTE CLUB MED PASS GM VISUEL SABLE RFID 125 KHZ				2 000			2 000
	2510.01304	CARTE CLUB MED PASS TO HAPPINESS COLORIS				28 500			28 500
	2520.00208	MAGNETTE POUR BADGE				1 900		100	2 000
	9090.01635	SAC PAPIER SHOP IN STYLE 16,5X7X23 CMT				1		16	17
	9090.01634	SAC PAPIER SHOP IN STYLE 24X11X26 CMT				28		13	41
	9090.01633	SAC PAPIER SHOP IN STYLE 40X15X42 CMT				158		2	160
	0502.00065	SPAGHETTI				192		50	242
	2530.00139	BLOC NOTE CADEAU GM SILVER 2023				1 700			1 700
		SIGNATURE APRES COMPTAGE							