

L'objectif de cette procédure est de détailler le processus standard d'approvisionnement interne des marchandises, de l'élaboration d'une demande de sortie par le RDS jusqu'à la livraison du service

Procédure d'approvisionnement interne en village

SC-P-WW-02

DIRECTION DES ACHATS ET DE LA LOGISTIQUE

Mots clés : Procédure – Supply Chain – Approvisionnement interne – Achats - Village

Titre : Procédure d'approvisionnement interne en village

Code document : SC-P-WW-02

Date de révision	Rédaction	Relecture :	Approbation	Date d'application :
Avril 2024	<u>SC Méthodes Logistiques :</u> Gauthier JACQUIN	<u>Direction Audit Interne :</u> Camille BAUBY Julie BOURGOIN	<u>Direction GPS :</u> Franck PICABEA (01/07/2024)	01/09/2024
<u>Périmètre d'application</u>		<u>Direction Finances EAF :</u> Pierre-Olivier HOT	<u>Direction Supply Chain EAF :</u> Christophe GALY (24/06/2024)	
Worldwide Supply Chain				

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. Comprendre la chaîne d’approvisionnement globale	7
ii. Données d’approvisionnement	8
iii. Données articles	8
b. La commande interne ou le bon de sortie	9
i. Préparation de Commandes ou Bons de sorties Types	10
ii. Passage de commande interne	10
iii. Préparation physique	11
iv. Contrôle et acceptation de la marchandise	11
v. Traitement informatique	12

LISTE DES FIGURES

Figure 1 - Logigramme

Figure 2 - La chaîne d'approvisionnement globale

Figure 3 - Processus de mise à disposition des marchandises

Figure 4 - COUPA : réservation et ruptures de stocks

LEXIQUE

CLV : Coordinateur Logistique Village

GEC : Gestion Catalogue

GM : Gentil Membre

PDA : Personal Digital Assistant

RDS : Responsable de Service

RFI / RFS : Responsable Financier

SLV : Superviseur Logistique Village

UOM : Unit Of Measurement

I) OBJECTIFS

L'objectif du présent document est de détailler le processus d'approvisionnement interne de marchandises en village 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."

Le besoin client est matérialisé par les demandeurs en village qui sont les clients internes de la chaîne logistique. Ce document est destiné à l'ensemble des utilisateurs village du Club Med. (SLV, CLV, Approvisionneurs, SSL, RDS, RFI, RFS...) qui contribuent tous, à leur niveau, à l'amélioration de la performance Achats du Groupe envers les clients internes et finaux que représentent les GM en s'inscrivant dans le processus Achats et Logistique.

La procédure d'approvisionnement interne a les finalités suivantes :

- Sécuriser les activités en village
- Instaurer un cadre de fonctionnement stable
- Maîtriser les consommations
- Optimiser la gestion des stocks

II) RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Rôle	Responsabilité
RDS	Saisie les commandes internes
	Contrôle en quantité et en qualité la commande interne mise à disposition
	Acceptation de la commande interne
	Respecte les accords de fonctionnement
	Applique et fais appliquer les bonnes pratiques de l'outil informatique auprès de ses équipes
	Participe à l'élaboration et à la mise à jour des Commandes ou bons de sortie type
	Collabore activement avec les SLV sur tous les éléments relatifs à l'approvisionnement interne afin d'en fluidifier le flux et maximiser son efficacité
SLV	Contrôle et valide les sorties de stock
	Remise des produits
	Fait respecter les accords de fonctionnement
	Applique et fais appliquer les bonnes pratiques de l'outil informatique auprès de ses équipes
	Mets à jour les données d'approvisionnement
	Responsable de l'élaboration et à la mise à jour des Commandes ou bons de sortie type
	Collabore activement avec les RDS sur tous les éléments relatifs à l'approvisionnement interne afin d'en fluidifier le flux et maximiser son efficacité
CLV	Assiste le SLV dans ses missions
Magasinier	Effectue la préparation physique des commandes internes
	Remonte au CLV/SLV les incohérences de données décelées (Stock théorique faux, unité de conditionnement) lors de la préparation des commandes internes
	Identifie les commandes internes préparées en fonction du demandeur
Achats	Référence les produits à commander dans les catalogues fournisseurs
	Analyse et mets à jour le cas échéant les incohérences des données article remontées dans les catalogues fournisseurs
	Transmets les informations de catalogue fournisseurs au GEC pour saisie dans l'outil informatique approprié
GEC	Saisit les catalogues fournisseurs dans l'outil informatique approprié

III) DOCUMENTS ASSOCIÉS

[Procédure approvisionnement externe](#)

[Procédure réception des marchandises](#)

[Procédure gestion des stocks](#)

[Guide métier RDS](#)

[Guide métier SLV](#)

[Guide métier approvisionneur](#)

[Guide utilisateur Ecomat Web](#)

[Guide utilisateur COUPA](#)

Fiche Coupa 1 : [Faire une demande d'approvisionnement interne pour un bien présent dans le stock village](#)

Tuto vidéo : [Comment faire une commande interne sur stock](#)

Fiche Coupa 2 : [Faire une demande d'approvisionnement interne Bar](#)

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.

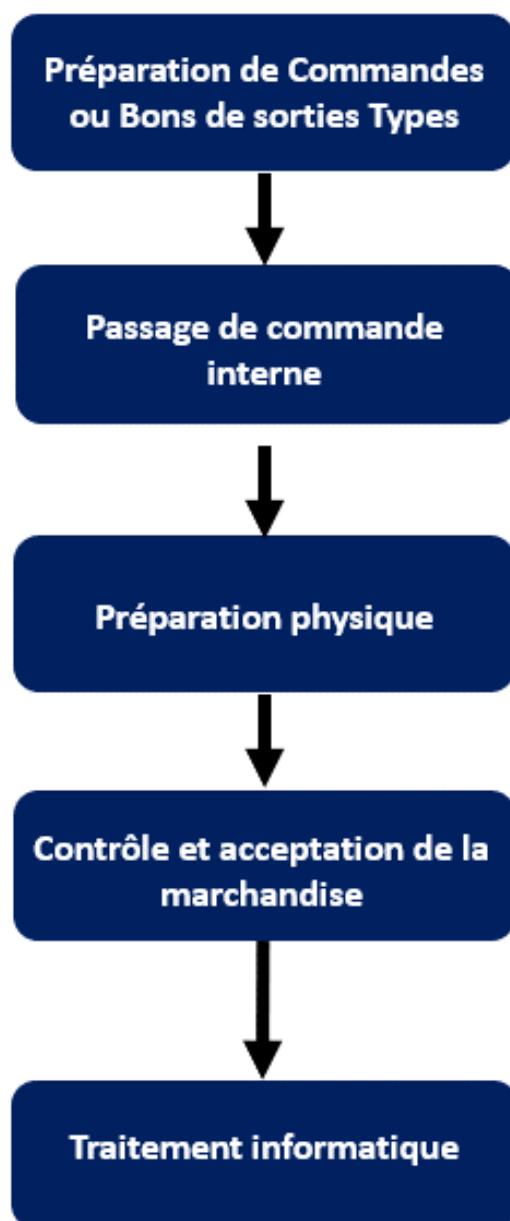


Figure 1 - Logigramme

VI) DESCRIPTION

a. Généralités

i. Comprendre la chaîne d'approvisionnement globale

La chaîne d'approvisionnement du Club Med représente l'ensemble du dispositif qui permet la livraison de produits depuis nos fournisseurs jusqu'aux clients internes, c'est-à-dire les différents services d'un village qui eux-mêmes ont pour mission d'assurer la prestation attendue auprès des clients finaux, les GM.

Il est donc important de comprendre comment est articulée cette chaîne d'approvisionnement globale.

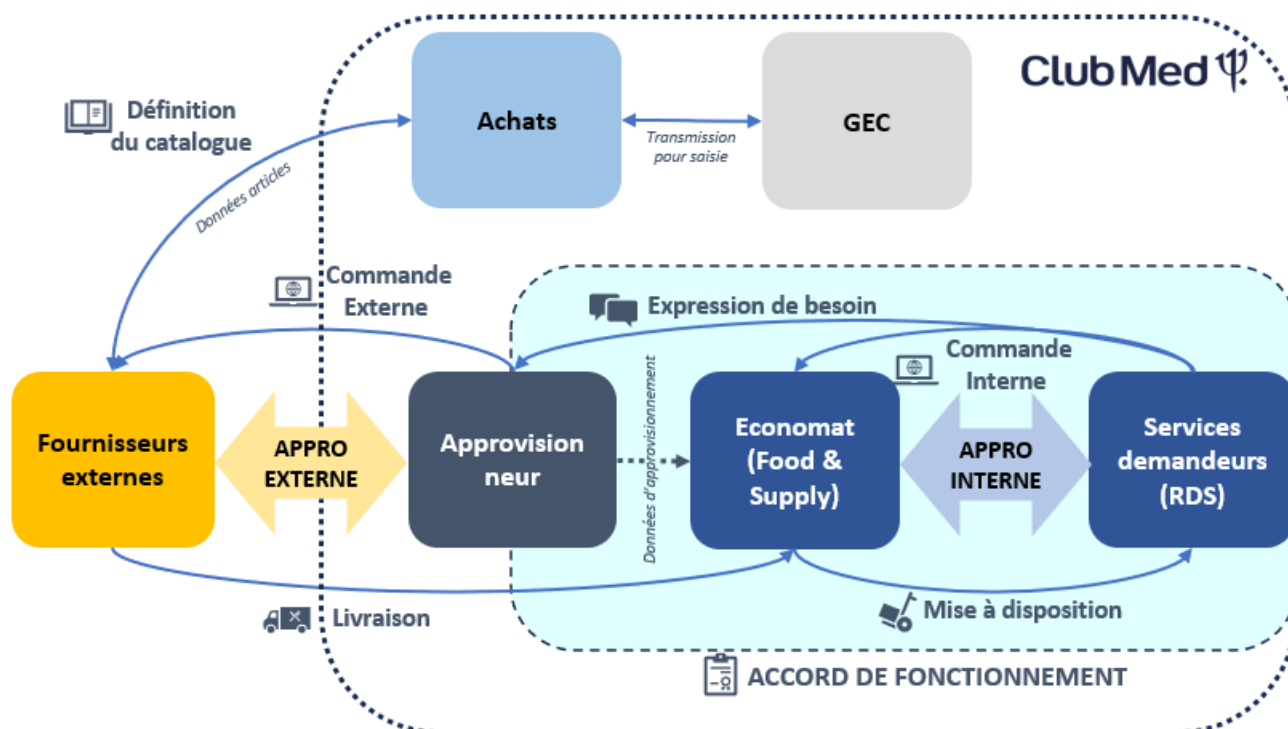


Figure 2 - La chaîne d'approvisionnement globale

- Les **Achats** sont responsables de la définition des catalogues par fournisseurs spécifiant les articles référencés et sous quelles conditions (prix, unités de conditionnement, incréments de commande, etc...).
- 💡 Pour plus de détails sur les spécificités des achats locaux, se référer à la documentation du service achat.
- Le **GEC** saisit les informations relatives aux catalogues fournisseurs dans l'outil informatique approprié.
- **L'approvisionnementneur/euse** est responsable de la passation de commandes auprès du fournisseur en fonction des données d'approvisionnement. Il assure également le suivi des commandes jusqu'à réception en village.
- **Le service logistique village** est garant du maintien de l'exactitude des stocks théoriques, constituant une partie des données d'approvisionnement, à travers la bonne gestion des stocks et la réception des commandes externes. Il traite les commandes internes et met à disposition la marchandise demandée dans les délais et dans la qualité spécifiée dans les accords de fonctionnement. Élément central dans la chaîne, il a un double rôle :
 - **Client** dans le processus d'approvisionnement externe
 - **Fournisseur** dans le processus d'approvisionnement interne
- Le **RDS** effectue les commandes internes auprès du service logistique village, les expressions de besoin auprès de l'approvisionnementneur et est responsable de la définition des Stocks Min/max conjointement avec l'approvisionnementneur. Il est responsable du contrôle de la marchandise mise à disposition par le service logistique et des marchandises consommées à réception.

💡 Se référer aux [Procédure gestion des stocks](#) et [Procédure réception des marchandises](#) pour + de détails sur ces activités

L'accord de fonctionnement fait office de contrat interne tripartite entre les services utilisateurs (client interne), le service logistique village (Fournisseur interne) et l'approvisionneur/euse. Il doit être partagé et validé en début de saison par toutes les parties prenantes. Cet accord définit les modalités de commande et de livraison.

 **La collaboration et la communication entre les différents services/métiers (RDS, CDC, SLV, Appro, ...) est un pilier fondamental de l'approvisionnement** des villages et donc de la satisfaction des GM qui doit être une ambition partagée par tous.

 Cette procédure détaille le processus d'approvisionnement interne. Pour plus de détails sur le processus d'approvisionnement externe, se référer à la [Procédure approvisionnement externe](#)

ii. Données d'approvisionnement

La qualité des données de réapprovisionnement conditionne un approvisionnement adapté des réserves du service logistique village. En effet, des données d'approvisionnement erronées auront pour conséquence des commandes inadaptées aux besoins du village et *in fine* des ruptures de stocks ou des surstocks. La qualité de service aux clients internes s'en trouvera impacté négativement.

Les données d'approvisionnement principales sont les suivantes :

- Stock théorique
- Seuils de réapprovisionnement minimum & maximum (Min/Max)
- Délais de livraison

 L'exactitude des données d'approvisionnement est un enjeu majeur que l'intégralité des acteurs de la chaîne d'approvisionnement doit traiter comme tel à son niveau.


 La [Procédure gestion des stocks](#) doit être respectée autant que faire se peut pour s'assurer de la qualité des données d'approvisionnement sous la responsabilité du service logistique village.

iii. Données articles

Comme les données d'approvisionnement, la qualité des données article conditionne un approvisionnement adapté.

- Désignation article
- Catégorie d'achat
- Unités de conditionnement (UOM)
- Incréments de commandes

 Les Achats sont responsables de définition des données articles pour transmission au GEC pour chargement dans le système d'informations

 Pour plus de détails sur les spécificités des achats locaux, se référer à la documentation

b. La commande interne ou le bon de sortie

Les marchandises dont les RDS (clients internes) ont besoin doivent être disponibles en stock en quantité et dans la qualité attendue afin d'assurer le niveau de qualité requis auprès des clients finaux (GM).

💡 Pour plus de détails sur les étapes préliminaires, se référer à la [Procédure approvisionnement externe](#)

Les RDS doivent effectuer une commande interne ou un bon de sortie afin de se voir mettre à disposition les marchandises nécessaires.

Le processus de mise à disposition est décrit dans la [Figure 3](#) - Processus de mise à disposition des marchandises et détaillée dans les sous-parties de la présente section.

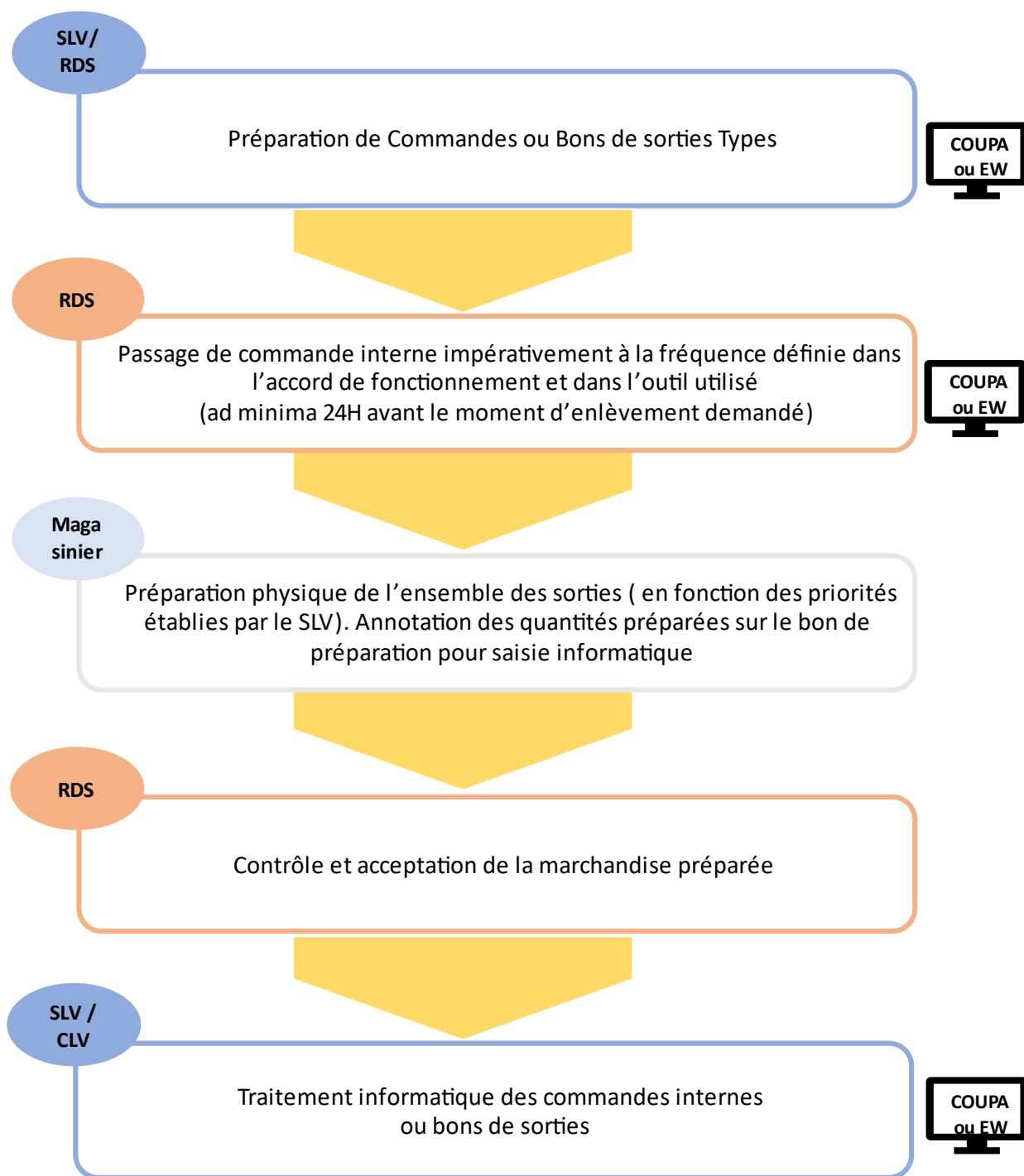


Figure 3 - Processus de mise à disposition des marchandises

i. Préparation de Commandes ou Bons de sorties Types

Des Commandes ou Bons de sorties Types doivent être paramétrés par type de demandeurs, produits ou de buffet. Ces Commandes ou Bons de sorties Types listent tous les articles à commander (ou les plus récurrents) pendant la saison et qui sont nécessaires à la prestation que les RDS doivent fournir auprès des clients finaux.


Cela avec les objectifs suivants :

- **Rapidité** : pas de besoin de sélectionner tous les articles de manière unitaire à chaque passage de commande
- **Fiabilité** : permet de s'assurer que les bons produits sont commandés

Ces Commandes Internes ou Bons de Sortie Type doivent impérativement être revus avant le début de chaque saison par le SLV et le RDS concerné. Ils doivent être utilisés pour toutes les commandes internes. Toute anomalie dans les données d'approvisionnement ou l'absence de certains produits doivent être remontés au plus vite à l'approvisionneur pour action correctrice auprès des interlocuteurs concernés.


Ils doivent également faire l'objet de révisions au plus tôt en cours de saison pour ajustement. En effet, des Commandes ou Bons de sorties Types mal ou partiellement paramétrés ont des impacts significatifs sur le bon fonctionnement de l'approvisionnement interne et donc sur la qualité de service rendue aux RDS.

Il peut s'agir par exemple du mauvais article qui a été sélectionné lors de la préparation de la saison.

 Afin de s'assurer de la continuité de service, certains articles considérés comme critiques pour les opérations peuvent être achetés auprès de plusieurs fournisseurs. Il coexiste donc des références articles principales et alternatives pour le même produit. Il faut donc être vigilant de bien avoir ad minima la référence principale dans les Commandes Internes/Bons de Sortie Types. Les références alternatives peuvent également être présentes dans les Commandes Internes/Bons de Sortie Types si cela ne perturbe pas leur bonne utilisation.

ii. Passage de commande interne

La commande interne doit impérativement être effectuée sur l'outil informatique approprié en utilisant les Commandes Internes ou Bons de Sortie Type. Aucune sortie de marchandises ne pourra se faire sans un bon de commande. En fonction de la position des demandeurs, une approbation peut être nécessaire. Elle peut se faire par signature papier pour ECOMAT WEB ou via une chaîne d'approbation sur COUPA.

 Pour plus de détails sur l'approvisionnement interne (F&B (hors frais et bar payant) dans COUPA, se référer à la fiche [Approvisionnement Interne Village](#). Pour les commandes interne bar payant, se référer à la fiche 2 : [Approvisionnement Interne Bar Payant](#)

 La commande interne doit être passée dans les délais définis dans les accords de fonctionnement

 Dans COUPA, il est possible de rajouter un approbateur ou un observateur dans la chaîne d'approbation

Bonnes pratiques COUPA

- Utilisation des Commandes Internes Type
- Prise en compte de l'unité de conditionnement (exemple : commande au carton ou à la pièce)
- Remontée des incohérences des données décelées (Stock théorique faux, unité de conditionnement) pour ajustement de la Commande Type
- Pour les articles gérés au poids, commande d'une quantité supérieure au poids moyen de l'article
- L'usage de la barre de recherche pour les commandes doit être limitée à un usage exceptionnel (si un article est absent de la commande type, il doit y être ajouté).

iii. Préparation physique

La préparation physique des produits est effectuée en suivant un certain nombre de bonnes pratiques.

- **Utilisation du matériel de préparation adapté** : la préparation doit se faire avec le matériel adapté aux espaces de stockage et aux volumes de commandes. L'utilisation de chariots ou rolls pouvant circuler dans les allées est impératif. L'utilisation de caisses empilables doit être privilégié pour limiter les risques de chute.
- **Optimisation de l'itinéraire** : les articles doivent être préparés en essayant d'optimiser le temps de préparation en allant récupérer les produits dans l'ordre de leurs emplacements de stockage. Cela afin de minimiser autant que faire se peut les distances parcourues, cela afin de maximiser l'efficacité des opérations, tout en respectant les critères suivants :
 1. Températures de stockage
 2. Poids
 3. Volumétrie
- **Prévention des risques physiques liés à la manutention** : une attention particulière doit être portée lors de la préparation physique des commandes afin de minimiser les risques de blessures, notamment lors de la manipulation de produits lourds et/ou volumineux
- **Respect des règles de stockage** : la marchandise préparée doit être conservée dans les conditions nécessaires à sa conservation jusqu'à sa mise à disposition auprès des demandeurs.

💡 Pour plus de détails sur cette activité, se référer à la [Procédure gestion des stocks](#)

- **Gestion des stocks** : la préparation physique des produits est une occasion pour vérifier les dates de péremption des produits, de s'assurer que la rotation est faite, de se débarrasser des emballages inutiles et plus globalement de ranger les produits afin de faciliter les prochaines opérations de manutention et de comptage

💡 Pour plus de détails sur cette activité, se référer à la [Procédure gestion des stocks](#)

- **Annotation du Bon de préparation** : quel que soit le support choisi, il doit être annoté des quantités préparées pour saisie informatique. Toute information utile à la gestion informatique des stocks peut également y être consignée comme la mention que la totalité du stock a été prélevée (par exemple : inscription de la mention « TLS » pour « Tout Le Stock »)
- **Identification des préparations** : les commandes internes préparées doivent obligatoirement être identifiées par leur destination (Exemple : Buffet Chaud soir) et éventuellement par leur numéro de commande au moyen de supports plastifiés réutilisables ou d'une ardoise.

iv. Contrôle et acceptation de la marchandise

Une fois la commande préparée et prête à être récupérée par le demandeur dans les délais spécifiés par les accords de fonctionnement, l'ensemble de la marchandise doit être contrôlé par le demandeur en quantité et en qualité.

Si des écarts sont décelés, ils doivent être corrigés physiquement et le bon de préparation annoté en fonction. Il est de la responsabilité du demandeur de vérifier et d'accepter la marchandise. Une absence de contrôle vaut pour acceptation des quantités spécifiées sur le bon de préparation.

i En fonction des accords de fonctionnement, une signature du bon de préparation par le demandeur peut être exigée afin de certifier que la préparation de marchandise a été acceptée.

v. Traitement informatique

1. Saisie informatique des quantités préparées

Deux cas de figure existent pour la saisie informatique : via l'application de bureau présent sur ordinateur ou via un terminal mobile (PDA)


Application de bureau

En reprenant le numéro de commande, le SLV ou le CLV saisit les quantités physiquement préparées en se référant au bon de préparation annoté afin d'effectuer les sorties de stock et mettre à jour le stock théorique des articles.

Si une incohérence est constatée entre la quantité préparée et le stock théorique, celui-ci doit être corrigé au plus vite afin de s'assurer d'avoir un stock théorique juste et ainsi fiabiliser le processus d'approvisionnement dans sa globalité.

Terminal mobile

Les quantités préparées sont directement saisies sur l'application mobile disponible. Le bon de préparation peut également être imprimé avec les quantités préparées annotées à la fin de la préparation pour faciliter le contrôle de la marchandise par le demandeur.

 **La saisie par terminal mobile doit être privilégiée** quand celle-ci est disponible. En effet, cela engendre un **gain de temps significatif** puisqu'elle évite une ressaisie des quantités par le SLV ou le CLV.

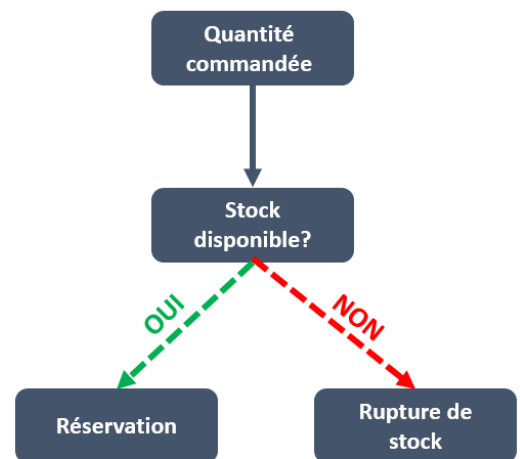


Figure 4 - COUPA : réservation et ruptures de stocks

2. Traitement des commandes internes

Une fois les quantités saisies informatiquement, les commandes internes nécessitent un traitement informatique dans l'outil informatique.

COUPA


Lorsqu'un demandeur effectue une commande interne, cela a deux effets distincts sur le stock (Cf. Figure 4 - COUPA : réservation et ruptures de stocks) :

- Si le stock disponible correspond totalement ou partiellement à la quantité commandée, la quantité de stock disponible est *réservée*.
- Si le stock disponible ne correspond pas totalement ou partiellement à la quantité commandée, le stock non disponible est en *rupture de stock*.

Déreservation

Lors de la saisie des quantités sorties, seules les quantités de stock disponibles peuvent être sorties informatiquement.

- **Si une quantité supérieure a été préparée**, cela signifie qu'une quantité a déjà été réservée par un autre demandeur ou que le stock théorique est incorrect et nécessite une régularisation au plus vite.
- **Si une quantité inférieure a été préparée**, cela signifie que le stock théorique est incorrect ou que le demandeur a commandé sur la mauvaise référence. Cela nécessite trois actions du SLV ou du CLV :
 1. Mettre à jour la commande type ou bon de sortie type pour les prochaines commandes en accord avec le demandeur concerné
 2. Effectuer la déreservation des quantités réservées qui n'ont pas pu être préparées
 3. Régularisation du stock afin de mettre le stock théorique à jour

 Pour plus de détails sur cette activité, se référer à la [Procédure gestion des stocks](#) et à la Fiche Coupa 1 : [Faire une demande d'approvisionnement interne pour un bien présent dans le stock village](#)

Ruptures de stock

Les articles commandés n'ayant pas de stock disponible sont considérés par le système comme en *rupture de stock*. Il est également impératif, au même titre que les réservations de traiter ces lignes afin de fiabiliser la chaîne d'approvisionnement globale. Cela se fait en fermant les lignes de commande en ruptures de stock.



Toute rupture de stock liée à un stock faux doit être reportée et communiquée aux parties concernées pour prise en compte dans l'approvisionnement des références concernées

💡 Pour plus de détails sur le traitement et la réception des commandes internes dans COUPA, se référer à la fiche 1 [Approvisionnement Interne Village](#) ou à la fiche 2 pour les commandes interne du bar payant : [Approvisionnement Interne Bar Payant](#)

Bonnes pratiques COUPA

- Régulariser au plus tôt les incohérences de stock constatées lors de la saisie informatique
 - Mets à jour conjointement avec le RDS concerné les Commandes ou bons de sortie types
 - Effectue systématiquement pour chaque commande interne après saisie informatique la déreservation des quantités encore réservées
 - Effectue systématiquement pour chaque commande interne après saisie informatique la fermeture des lignes en rupture de stock
 - Fais un nettoyage régulier (1 fois par semaine) de toutes les réservations d'article qui n'auraient plus lieu d'être (réservation avec une date de besoin > à 4 jours). Ce contrôle est obligatoire avant de lancer un inventaire.
-