


### Objectifs et principes clés

Cette fiche doit vous aider à déclarer des litiges fournisseurs dans le cadre des réceptions en village. Le respect de cette fiche doit permettre de formuler des réclamations valides auprès des différentes parties prenantes et apporter les gains suivants:

€ **ÉCONOMIQUE** → Optimiser la capture des avoirs fournisseurs

 **PROCESS** → Mieux piloter la relation fournisseurs

★ **CLIENTS** → Améliorer la satisfaction clients en limitant les ruptures

### Parties prenantes

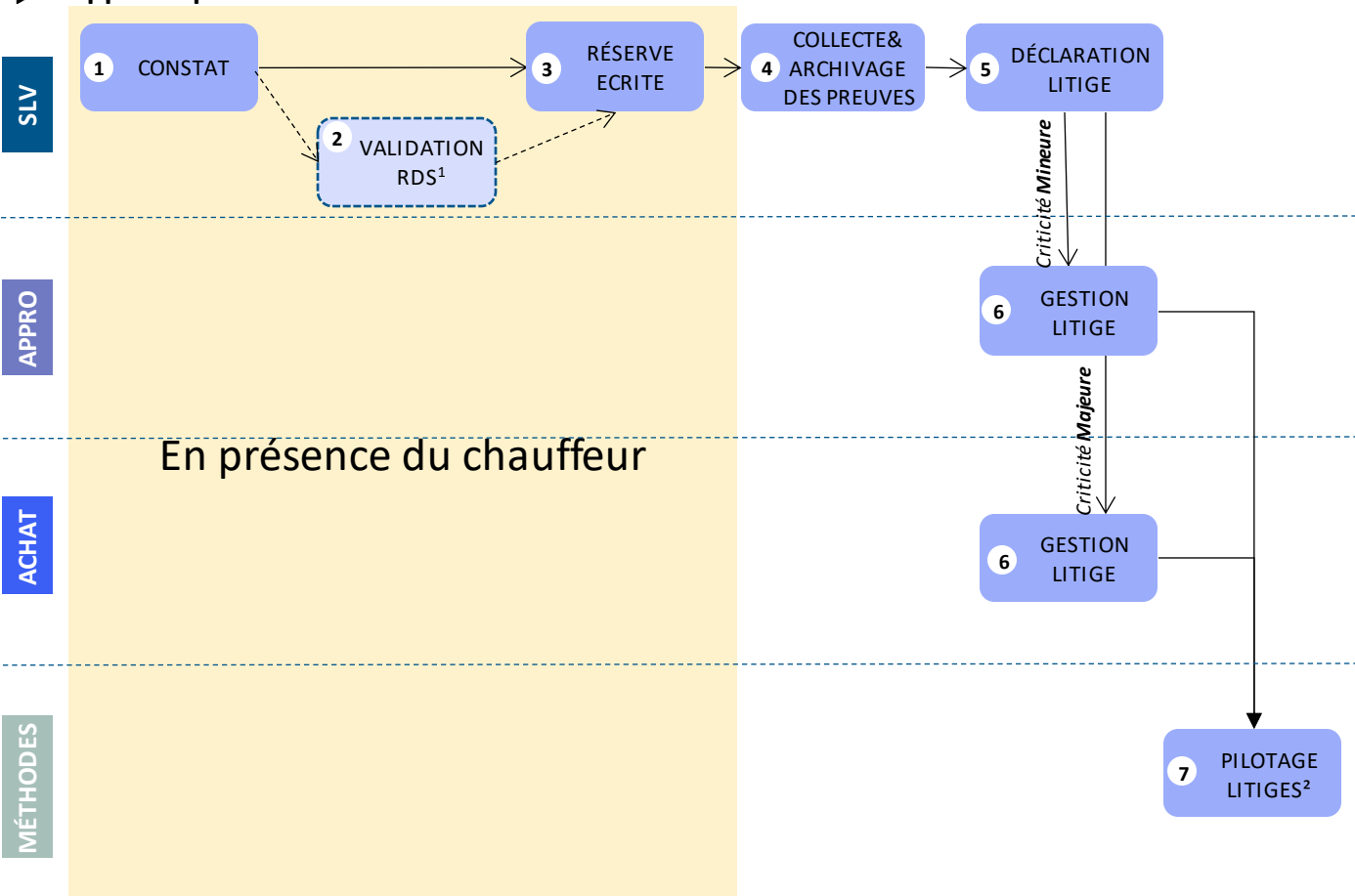
- **Equipes Logistique Village**  
SLV-CLV-Magasiniers
- **Equipes Supports Club Med**  
Approvisionneurs, logisticiens, acheteurs
- **RDS**
- **Fournisseur ou prestataire logistique**

### Documents de référence

- **Procédure Club Med**  
→ Procédure de réception des Marchandises (Mars 2021)
- **Supports COUPA**  
→ ???

Si, malgré l'aide de vos référents, vous avez un incident. Ecrire un mail au [3950@dubmed.com](mailto:3950@dubmed.com) en précisant COUPA, le problème rencontré et les copie(s) d'écran






### Rappel du processus



<sup>1</sup> En fonction des cas

<sup>2</sup> Le pilotage des litiges est traité dans une autre procédure

# Comment traiter un litige fournisseur logistique?

ÉTAPE	QUOI	COMMENT	POURQUOI
1 CONSTAT	Toute livraison doit être contrôlée intégralement pour s'assurer de l'adéquation entre Bon de livraison, Commande et marchandises réceptionnées.	<p><b>Les contrôles suivants doivent être réalisés en présence du livreur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôle du véhicule</li> <li>• Contrôle quantitatif des colis</li> <li>• Contrôle qualitatif des colis</li> <li>• Contrôle des étiquettes des colis</li> <li>• Contrôle de la température</li> </ul> <p><b>Si incident, le contrôle détaillé doit se faire pour toutes les marchandises en présence du livreur. Sinon, le contrôle détaillé se fera après départ du livreur</b></p> <p> <b>Référence → Procédure de réception des Marchandises</b></p>	Pour s'assurer que les produits destinés au village sont bien à la qualité attendue, à la quantité attendue et accompagné des informations nécessaires pour traitement ou audit. Cela afin d'assurer le service client promis
2 SUPPORT RDS <i>EN FONCTION DES CAS</i>	En cas de problème qualité produit (ex: poissons). Toute anomalie constatée doit être validée avec le RDS concerné	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le RDS est prévenu par le SLV du constat</li> <li>• Le RDS se déplace ou envoie un représentant pour prise de décision</li> <li>• Si le RDS ou son représentant ne peuvent pas se déplacer, le RDS délègue la décision au SLV</li> </ul> <p> <b>Référence → Procédure de réception des Marchandises</b></p>	Les RDS sont les propriétaires de la marchandise. La responsabilité d'accepter ou non de la marchandise ne répondant pas aux critères de qualité Club Med leur incombe
3 RÉSERVE ÉCRITE	Les anomalies constatées et validées doivent être spécifiées à l'écrit puis signées par le livreur et le SLV	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formaliser par écrit des réserves précises et complètes sur la marchandise au moment de la livraison</li> <li>• Si les réserves concernent exclusivement l'emballage, c'est ce dernier qui sera concerné par l'indemnisation</li> <li>• Préciser si l'emballage a été ouvert ou rescotché s'il est constaté qu'il manque des pièces</li> <li>• Indiquer la référence ou le nom de la pièce endommagée et le nombre, si plusieurs pièces sont concernées</li> <li>• En cas de bruit de bris de verre suspect, ouvrir le colis pour constater le dommage sur son contenu et formaliser des réserves précises</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Décrivez au mieux le dommage subi – Exemples:</b>  <b>Écart quantité:</b> « <i>colis ouvert et 2 références xxx manquantes</i> »  <b>Écart qualité:</b> « <i>2 références xxx abîmées, cassées, avec côté enfoncé, ou colis ouvert</i> »</p> </div> <p> <b>Référence → Procédure de réception des Marchandises</b></p>	Toute réserve écrite ne répondant aux critères attendus sera refusée et ne donnera donc pas lieu à un avoir et peut avoir un impact négatif sur la satisfaction client et la relation fournisseur
4 COLLECTE ET ARCHIVAGE DES PREUVES	Faire une copie papier et numérique des preuves relatives à l'incident	<p>Documents à collecter &amp; archiver</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lettre de voiture (Récépissé ou CMR) signée par le livreur en cas d'incident</li> <li>• BL ou liste de colisage annoté</li> <li>• Photos</li> </ul> <p><b>Pour les commandes COUPA, toutes les preuves doivent être collectées via PDA</b></p> <p> <b>Référence → MODOP COUPA</b></p> <p> <b>Si absence de lettre de voiture → réserves + signatures sur BL</b></p>	Les preuves numériques doivent être jointes à la déclaration d'incident Fournisseur. La perte des éléments justificatifs peut avoir des conséquences négatives sur le traitement du litige
5 DÉCLARATION INCIDENT	Remplir le formulaire COUPA de déclaration d'incident fournisseur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La déclaration d'incident doit être faite le plus rapidement possible pour qu'il puisse être <b>déclaré au fournisseur dans les 48H après la livraison</b></li> <li>• Ouvrir COUPA</li> <li>• Accueil → Formulaire → Formulaire d'Incident Fournisseur_FR (AAAAMMJJ)</li> <li>• Saisir <b>obligatoirement</b></li> </ul> <p>-Fournisseur            -Village            -Catégorie d'achats            -Niveau d'incidence            -Problème de Livraison / Réception (Sélectionner le type)            -Description de l'incident: reprendre à minima la réserve écrite            -Type de document= Numéro de commande            -Numéro de commande = Numéro COUPA            -Pièce jointe: joindre tous les éléments de preuve collectés</p> <p> <b>Référence → MODOP COUPA</b></p>	L'intégralité des informations doivent être saisies afin de pouvoir s'assurer du bon traitement du litige. Une fois compilées, elles peuvent également servir à améliorer le pilotage des litiges et ainsi être sources d'amélioration des processus logistiques Club Med
6 GESTION LITIGES	S'assurer auprès du fournisseur concerné de la prise en compte du litige ainsi que de son traitement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Décider à qui adresser le litige*</li> <li>• Déclarer le litige au fournisseur ou au prestataire logistique par écrit <b>dans les 3 jours ouvrés suivants la réception de la marchandise</b></li> <li>• Convenir du moyen de règlement du litige (avoir, BL revalorisé,...)</li> <li>• Communiquer auprès des parties prenantes de l'évolution du litige (Contrôle de gestion, équipe Logistique Village)</li> <li>• Mettre à jour le statut du litige dans COUPA</li> <li>• Élaboration d'un plan d'actions correctives et/ou préventives</li> <li>• Mise en place du plan d'actions</li> </ul> <p> <b>*En cas de doute pour décider à qui adresser le litige, vous pouvez contacter le service Méthodes Logistiques EAF</b></p>	Les litiges doivent être suivis de près avec les fournisseurs afin de s'assurer de leur traitement et limiter les occurrences via un plan d'actions. La communication auprès des parties prenantes et la mise à jour des informations système doit ainsi permettre de répondre aux enjeux économiques, de process et Clients