

GESTION DES REQUETES DES FOURNISSEURS A LA RECEPTION DE L'APPEL D'OFFRE

Les demandes d'informations complémentaires envoyées par les fournisseurs lors d'une opération d'achat ont pour principal but de faciliter l'identification exacte de l'article qui est demandé. Quelques fois, il peut s'agir d'une demande à l'attention de l'acheteur ou du gestionnaire des stocks (via le service des achats) proposant de faire un choix parmi plusieurs offres, soit d'un conseil accompagné de la présentation d'un article équivalent, soit enfin d'une remarque jugée importante.

Voici quelques situations qui peuvent provoquer la genèse de demandes d'informations complémentaires lorsque le fournisseur reçoit votre offre d'achat.

NB : l'utilisateur dont nous parlons dans ces différents cas de figure peut être soit un demandeur interne, soit un demandeur externe à l'entreprise.

1. Le manque de lisibilité des documents

Certaines informations sont illisibles dans le document

Exemple : la référence de l'article n'est pas lisible sur le document que le fournisseur a reçu.

- *Faire des vérifications ;*
- *Renvoyer des documents lisibles au fournisseur.*

2. Les fournisseurs imposent la taille du lot à la commande

L'article se vend uniquement par lot. Mais la quantité demandée est inférieure à la taille du lot.

Exemple : vous commandez 6 pots de graisse. Le fournisseur vous informe que la vente se fait par lot de 12 pots.

- *Si tous les fournisseurs l'exigent, modifier le nombre d'unités à la hausse ;*
- *Affecter un lot minimum à l'article pour les prochaines commandes.*
- *Si non, proposer la consultation des centrales d'achat.*

3. L'article demandé n'est plus fabriqué

L'article n'est plus fabriqué. Il a été remplacé par celui que le fournisseur propose.

Exemple : vous commandez une pièce de rechange pour un moteur NISSAN. Le fournisseur vous informe que ce fabricant a fermé ses portes. Cependant, il vous propose une pièce équivalente du fabricant TOYOTA.

- *Si aucun fournisseur ne peut satisfaire votre demande, faire-part de la proposition à l'utilisateur du matériel ;*
- *Avec son accord, bloquer l'achat de l'ancien article, créer et commander le nouveau.*

4. Les renseignements sont incomplets sur la désignation de l'article

Les informations reçues pour identifier l'article sont incomplètes.

Exemple : vous commandez une boîte de colle. Le fournisseur vous fait part de la proposition suivante « la colle que vous demandez se vend en pot de 2kg (500F), 5kg (1.000F) et 10kg (1.800F). Laquelle voulez-vous exactement ? »

- *Faire des vérifications ;*
- *Compléter ces informations sur la description de l'article. (Ici, le type de pot) ;*
- *Renvoyer les documents mis à jour au fournisseur.*

5. Un conseil du fournisseur avec des arguments techniques à l'appui

Le dépannage de l'équipement sera très coûteux à terme. Le fournisseur propose l'achat d'un article neuf.

Exemple : vous commandez une pièce de rechange pour un équipement chez le fabricant. Ce dernier vous informe que la pièce que vous demandez revient à 70% du prix de vente de l'équipement entier. Il vous propose alors d'acheter plutôt l'équipement entier et de bénéficier de la totalité des pièces de rechange sur celui que vous souhaitez dépanner.

- *Consulter l'utilisateur de l'article ;*
- *Avec son accord, supprimer la commande en cours et accepter la proposition du fournisseur.*

6. Un conseil du fournisseur avec des arguments techniques à l'appui

L'article est parfaitement identifié. Mais le besoin qu'il va satisfaire est incompatible.

Exemple : vous commandez 5 litres d'huile type HX24 pour un moteur YAMAHA 500. Le fournisseur vous dit « d'après le constructeur, l'huile HX24 est destinée aux moteurs YAMAHA de séries 250 et 300. Les moteurs YAMAHA série 500 utilisent plutôt l'huile HXS70. Pouvez-vous vérifier et nous confirmer votre demande ? »

- *Faire des vérifications ;*
- *Si nécessaire, solliciter l'aide de l'utilisateur ;*
- *Voir si une erreur n'existe pas sur la description de l'article ;*
- *Faire-part au fournisseur de votre verdict.*

7. Un conseil du fournisseur avec des arguments techniques à l'appui

L'article est parfaitement identifié. Mais un nouvel article plus performant vient d'être mis sur le marché. Il se vend à un coût légèrement plus élevé.

Exemple : vous commandez régulièrement un tournevis plat de 5mm. Le fournisseur vous informe qu'il vient de mettre sur le marché un tournevis de même dimension, mais doté d'une protection contre la rouille. Cependant, ce dernier vous reviendra à 400F de plus par rapport au prix habituel.

- *Informez l'utilisateur du matériel de la situation ;*
- *Si la proposition du fournisseur est acceptée, modifiez l'article existant en y introduisant les nouvelles informations ;*
- *Ou au besoin, bloquez l'achat de l'ancien article ;*
- *Créer ensuite le nouveau et faites une nouvelle demande.*

8. Un problème se pose avec l'unité de gestion

L'unité d'achat est différente de l'unité de vente

Exemple : D'habitude vous achetez la graisse B32 dans des pots de 25 kg. Voici les données de planification de cet article dans le magasin :

Stock minimum = 1pôt

Stock maximum = 2 pots

Vous commandez 2 pots. Le fournisseur vous informe alors que désormais, cette graisse est livrée dans des pots de 5 kg.

- *Informez l'utilisateur de la situation ;*
- *Avec son accord, modifiez la description de l'article. (Ici, pot de 25 kg devient pot de 5 kg) ;*
- *Au besoin, bloquez l'ancien article et créez un autre avec les nouvelles informations ;*
- *Faire une conversion équitable entre les unités ;*
- *Modifier les données de planification de l'article. (Ici, si vous souhaitez avoir la même quantité de graisse dans le magasin, le stock minimum devient 5 pots et le stock maximum 10 pots) ;*
- *Modifier la quantité demandée sur la précédente demande d'achat.*

9. La référence du fabricant a changé

L'article demandé est parfaitement identifié. Mais sa référence a été modifiée chez son fabricant.

Exemple : vous commandez une lampe électrique réf. A0012. Le fournisseur vous informe que la nouvelle référence donnée par le fabricant à cet article est AS11.

- *Vérifier que l'article proposé est bien celui qui a été demandé*
- *Ajouter la nouvelle référence sur l'article avec la mention « nouvelle référence » sans supprimer l'ancienne ;*
- *Confirmer la commande chez le fournisseur.*

10. Le fournisseur propose un article substituable

L'article est parfaitement identifié. Mais le fournisseur propose un article équivalent (d'un autre fabricant).

Exemple : vous commandez un cahier SAFCA de 200 pages. Le fournisseur vous propose plutôt un cahier EUROPAGE 200 pages et de même type.

- *Consulter l'utilisateur*
- *Avec son accord, accepter la proposition du fournisseur*
- *Ne pas modifier l'article existant*

- *Au besoin, ajouter la nouvelle référence sur l'article en précisant le non du fabricant*
- *Ranger le document du fournisseur dans le classeur réservé à cet effet car il sera utile lors de la réception du matériel*

11. L'article demandé n'existe plus sur le marché

L'article est parfaitement identifié. Il n'est plus fabriqué et le fournisseur n'a aucune autre proposition à faire.

Exemple : Vous commandez une pièce de rechange chez un fabricant. Il vous informe que depuis deux ans, la production de cet équipement a été arrêtée. Et par conséquent, il ne fabrique plus de pièces de rechange.

- *Proposer la consultation d'autres fournisseurs*
- *S'il n'y a toujours pas de réponse favorable, informer l'utilisateur de la situation*
- *Laisser à l'utilisateur ou client le soin de prendre la décision finale*
- *Suivre ses recommandations.*

12. Une erreur s'est glissée sur la référence de l'article

L'article est parfaitement identifié. Mais la référence donnée semble ne pas être la bonne. Le fournisseur fait alors des propositions.

Exemple : vous commandez une pièce de rechange. Le fournisseur vous répond « la référence marquée sur l'article semble ne pas être la bonne. Ci-joint un plan de ce matériel muni de la liste des pièces de rechange. Veuillez vérifier et nous confirmer votre demande »

- *Transmettre ces propositions à l'utilisateur de l'article ;*
- *Faire des vérifications ensemble ;*
- *Contrôler que le numéro de plan du fournisseur est identique au votre ;*
- *Au besoin, apporter les modifications nécessaires sur l'article ;*
- *Faire-part au fournisseur de votre décision.*

13. Une erreur s'est glissée sur la référence de l'article

L'article est identifié. Mais la référence donnée n'est pas du tout connue.

Exemple : vous commandez un ressort chez un fabricant. Il vous informe qu'il fabrique divers types de ressorts. Mais la référence que vous avez donnée ne figure pas sur son répertoire.

- *Faire des vérifications dans le catalogue*
- *Au besoin, solliciter l'aide de l'utilisateur du matériel ou du client*
- *Suivre ses recommandations et transmettre la réponse au fournisseur*

14. Le conditionnement de l'article a changé

L'article est parfaitement identifié. Mais il ne peut se vendre que s'il est groupé avec un autre article.

Exemple : Vous commandez un boulon M08x100. Le fournisseur vous informe que ce boulon ne se vend plus sans rondelle. Il vous propose alors un ensemble composé de :

1 boulon M8x100

1 rondelle diamètre 8

- *Proposer la consultation d'autres fournisseurs (les centrales d'achat par exemple)*
- *Si aucune réponse favorable n'est reçue, informer l'utilisateur ou le client de cette remarque ;*
- *Seulement avec leur accord, compléter la description de l'article en y ajoutant le nom et la référence du nouveau composant ;*
- *Si le composant supplémentaire est déjà référencé dans le stock, il est préférable de bloquer l'achat des deux composants et de créer un troisième article. Ce dernier sera alors un article composé. Ses composants seront tout simplement les deux articles bloqués (ici, le boulon et la rondelle) ;*
- *Remettre la commande en cours avec ces nouvelles modifications.*

De nombreuses autres situations existent. Cependant, la manière de les traiter présente des similitudes.

LES POINTS CLÉS À RETENIR POUR UNE GESTION EFFICACE DES ARTICLES.

- Toujours consulter l'utilisateur ou le responsable de l'article en cas de doute ;
- Demander l'avis des techniciens lorsque le problème posé est purement technique ;
- Ne jamais remplacer l'article ou accepter un substitut sans l'avis de l'utilisateur ou du responsable ;
- Faire des recherches dans la documentation technique de l'article avant de répondre lorsque le problème posé concerne les caractéristiques de l'article ;
- Sauf pour le cas des magasins de vente et lorsqu'il est clairement établie que même étant substituables, deux articles distincts ne sauraient être confondus l'un à l'autre, il faut éviter la création d'articles substituables. Car cette opération provoquerait la genèse des doublons dans le magasin. La mention « ou équivalent » qui peut être ajoutée après le texte de la désignation de l'article sur la demande d'achat est largement suffisante pour gérer de tels cas ;
- Faire des mises à jour sur les fiches des articles afin que les mêmes situations ne se reproduisent plus prochainement. Cette mise à jour immédiate des fiches des articles permet aussi d'éviter les conflits au moment de la réception des articles, mais surtout de pérenniser la solution au problème résolu ;
- Conserver soigneusement dans un classeur les divers documents envoyés par le fournisseur et qui sont liés aux situations telles que celles présentées ci-dessus. Ces documents sont nécessaires lors du contrôle qualitatif et quantitatif au moment de la réception des articles commandés.