

## LA GESTION DES LIVRAISONS NON CONFORMES

Nous proposons sur cette fiche le résultat d'une expérience dans la gestion de toute non-conformité ou autre anomalie découverte lors des contrôles qualitatifs et quantitatifs au moment de la réception des articles.

### LES RECOURS POSSIBLES EN CAS DE DOUTE LORS DE LA RÉCEPTION DES ARTICLES

Afin de s'assurer de la bonne qualité des articles reçus, le magasinier peut avoir recours à quatre documents :

- La copie du bon de commande ;
- La copie du bon de livraison du fournisseur ;
- La copie du bon de réception éditée par le gestionnaire ;
- Le classeur de document relatif aux requêtes des fournisseurs suites aux appels d'offre reçus.

Lorsqu'il s'agit de pièces de rechanges ou d'articles présents dans des catalogues, le magasinier peut consulter les divers plans (dessins techniques) des équipements concernés ou les catalogues.

Cependant, comparer l'article reçu avec un article disponible dans le magasin est aussi un moyen efficace pour vérifier sa conformité.

Une quatrième voie de recours enfin consiste pour le magasinier contrôleur à saisir l'utilisateur de l'article pour avis et à déclarer toute situation de conflit au gestionnaire des stocks et des articles.

Voici quelques situations de conflit et des solutions possibles qui pourraient en découler. Le bon de commande, le bon de livraison, le bon de réception et le classeur de document mentionnés plus haut sont les éléments que nous appellerons dans la suite « les documents de recours ».

#### **(1) Le fabricant et la référence de l'article sont différents.**

- *Si cette information est contenue dans les documents de recours, accepter l'article ;*
- *Si non, consulter l'utilisateur du matériel et laissez-le prendre la décision finale ;*
- *Si par contre rien ne vous indique que cet article peut être conforme, déclarer la situation au gestionnaire des stocks, bloquer son entrée dans le magasin et attendre ses recommandations.*

#### **(2) L'unité de livraison de l'article est différente de son unité de gestion dans le magasin**

- *Si les documents de référence indiquent cette modification, faire une réception normale ;*

- *Si non, faire un regroupement ou un éclatement par lot (allotissement). La taille du lot doit être égale à l'unité de gestion de cet article dans le magasin ;*
- *Si cette opération est impossible, transférer le problème chez le gestionnaire des stocks qui proposera une solution.*

**(3) L'identification de l'article est impossible**

- *Consulter l'utilisateur du matériel ;*
- *Si l'article demeure non identifié, laisser le gestionnaire des stocks gérer la situation.*

**(4) L'emballage actuel est différent de l'emballage habituel**

- *Vérifier que le contenu est conforme*
- *Si oui, faire une entrée en stock normale ;*
- *Si non, suspendre l'entrée en stock ;*
- *Emettre des réserves sur le bon de réception ;*
- *Attendre les recommandations du gestionnaire.*

**(5) La couleur du produit est différente de la couleur habituelle.**

- *En cas de doute, consulter l'utilisateur de l'article ;*
- *Si ce dernier le déclare conforme, faire une entrée en stock normale ;*
- *Si non, suspendre cette entrée ;*
- *Emettre des réserves sur le bon de réception ;*
- *Attendre les recommandations du gestionnaire.*

**(6) Le jeu de pièces est incomplet. Il manque certains composants de l'article.**

- *Suspendre l'entrée en stock de l'article ;*
- *Informier immédiatement le gestionnaire ;*
- *Attendre ses recommandations.*

**(7) L'article figure sur le bon de réception mais il n'est pas reçu.**

- *Déclarer cette situation sur le bon de réception (émission de réserves) ;*
- *Informier aussi verbalement le gestionnaire.*

**(8) L'article livré n'est pas celui que l'on a commandé. La matière est différente.**

- *Informier le gestionnaire des stocks ;*
- *Consulter l'utilisateur du matériel ;*
- *Réagir par rapport à leur réponse.*

**(9) Par erreur, le fournisseur a fait une livraison double.**

- *Vérifier s'il s'agit de la livraison de deux commandes en une seule ;*
- *Si oui, demander au gestionnaire le second bon de réception ;*

- *Si non, faire une réception normale pour les quantités commandées. Pour le surplus, informer le gestionnaire des stocks et attendre ses recommandations.*

**(10) La quantité reçue est supérieure à la commande**

On commande: article A (2 pièces) ; article B (2 pièces) et article C (1 pièce) ; A la place, le fournisseur livre l'article A (5 pièces)

- *Vérifier qu'il y avait plus d'une commande en cours pour l'item A (une de 2 pièces et les autres de 3 pièces)*
- *Si oui, demander le second bon de réception et faire une entrée en stock normale ;*
- *Si non, faire l'entrée en stock de l'article A en quantité commandée (ici, 2 pièces) ;*
- *Informez le gestionnaire de la présence des pièces en plus ;*
- *Attendre ses recommandations.*

**(11) L'emballage de l'article porte la bonne référence mais le contenu est non conforme.**

- *Bloquer immédiatement l'entrée en stock pour cet article ;*
- *Informez le plus tôt possible le gestionnaire des stocks ;*
- *Attendre ses recommandations.*

**(12) Un article a été commandé. Trois articles non reconnus sont reçus à la place.**

- *Vérifier sur les documents de recours qu'il s'agit d'un article composé ;*
- *Si oui, vérifier que les composants sont conformes et livrés en totalité. Faire ensuite une entrée normale en stock de l'article composé ;*
- *Si non, déclarer cette situation auprès du gestionnaire ;*
- *Attendre ses recommandations.*

**(13) La quantité reçue est inférieure à la quantité commandée.**

- *Faire une réception normale pour les quantités reçues ;*
- *Faire-part au gestionnaire de cette livraison partielle ;*

**(14) Un article non identifié est sorti d'un colis mais ne figure pas sur le bon de réception.**

- *Si c'est un article régulièrement géré en stock, vérifier qu'il avait une commande en cours ;*
- *Si oui, demander une copie du bon de réception. Faire une entrée normale en stock ;*
- *Si non ; déclarer simplement la situation auprès du gestionnaire ;*
- *Attendre ses recommandations.*

**(15) Des avaries sont découvertes (casses, pourritures, humidité, fuites...)**

- *Déclarer la nature de l'avarie et les quantités d'articles endommagés sur les documents de réception ;*
- *Prévenir dans les délais du gestionnaire ;*

Après lecture de ces diverses situations de conflit, nous remarquons à priori que les responsabilités sont partagées entre le magasinier contrôleur et le gestionnaire des stocks.

### LES DEVOIRS DU MAGASINIER OU DU CONTRÔLEUR

- Ne pas mettre en stock un article tant que vous avez un doute de sa conformité ;
- Ne pas mettre en stock un article en unité différente de celle régulièrement utilisée ;
- Ne pas oublier de comparer l'article reçu à celui qui est disponible dans le magasin en cas de doute;
- Ne pas hésiter de consulter l'utilisateur du matériel lorsque cela s'avère nécessaire et possible ;
- Ne pas ranger dans le magasin un carton ou une caisse dont le contenu n'a pas été vérifié au préalable et jugé conforme.
- Déclarer par écrit sur le bon de réception toute modification nécessaire sur la fiche informatique de l'article (nouvel emplacement, ajout d'un texte sur la désignation, modification de la référence du fabricant ...)
- Déclarer toute anomalie liée à la quantité ou à la qualité des articles reçus sur le bon de réception avant de le retourner chez le gestionnaire des stocks;
- Déclarer le plus tôt possible les livraisons partielles ;
- Déclarer honnêtement toute réception d'article supérieure à la quantité demandée et toute réception d'article non commandé par le magasin ;
- Toujours émettre en cas de nécessité des réserves sur le bon de réception ;
- Il est souhaitable que ces déclarations ou réserves soient à la fois écrites et verbales ;
- Ne pas prendre d'initiatives unilatérales. Il faut toujours attendre les recommandations du gestionnaire des stocks ou celles de l'utilisateur final si possible ;
- Garder soigneusement tous les documents pouvant servir de preuve.

### LES DEVOIRS DU GESTIONNAIRE DES STOCKS

- Traiter avec diligence toutes les réserves émises par le magasinier ;
- Faire le plus tôt possible les mises à jours informatiques nécessaires sur la fiche article ;
- Si un article reçu ne correspond pas à celui qui a été demandé, mais qu'il est lui aussi géré en stock et est régulièrement consommé, faire une réception normale, un transfert vers l'article auquel il correspond, puis une autre commande identique à la précédente ;
- Ne retourner l'article au fournisseur que si cela s'avère absolument nécessaire (coût de stockage élevé, stock disponible estimé assez suffisant, utilisation rare ou impossible de l'article reçu non conforme...)
- Informer le fournisseur dans les délais de toute livraison non conforme ou partielle ;
- Avoir l'honnêteté d'informer le fournisseur en cas de réception double d'un article ou de réception d'un article destiné à un autre client ;
- Mener la gestion de toutes les situations de conflit jusqu'à l'obtention d'une solution finale.