



La réception et le contrôle des marchandises

Formation professionnelle destinée aux équipes logistiques

Sommaire de la formation

01

Vérification des livraisons

Processus de réception et documents d'entrée

03

Signalement des anomalies

Procédures et communication

02

Contrôle quantitatif et qualitatif

Inspection et conformité des produits

04

Traçabilité et archivage

Systèmes et conservation documentaire



SECTION 1.1

Vérification des livraisons

La vérification des livraisons constitue la première étape cruciale du processus logistique. Cette phase permet de s'assurer que les marchandises reçues correspondent exactement à ce qui a été commandé et qu'elles arrivent dans les conditions optimales. Un contrôle rigoureux à cette étape prévient les erreurs coûteuses et garantit la fluidité de la chaîne d'approvisionnement.

Chaque livraison doit faire l'objet d'un examen systématique impliquant plusieurs vérifications essentielles : la conformité des articles livrés avec le bon de commande, le respect des quantités, l'intégrité des emballages, et la ponctualité de la livraison. Ces contrôles doivent être effectués dès l'arrivée des marchandises pour permettre une réaction rapide en cas de problème.

Le processus de réception des marchandises

Étapes clés du processus

Le processus de réception commence dès l'arrivée du transporteur. L'équipe logistique doit être préparée et disposer des outils nécessaires pour effectuer les contrôles dans les meilleures conditions.

- Accueil du transporteur et vérification de l'identité
- Inspection visuelle extérieure du chargement
- Déchargement sécurisé des marchandises
- Comptage et vérification des colis
- Contrôle de la documentation

Points de vigilance

Certains aspects nécessitent une attention particulière lors de la réception pour éviter les litiges ultérieurs.

- État des emballages et scellés
- Respect des conditions de transport
- Présence de tous les documents requis
- Concordance des références produits

Vérification des bons de livraison

Le bon de livraison est le document central qui accompagne chaque réception de marchandises. Il représente la preuve formelle de la transaction entre le fournisseur et l'entreprise réceptrice. Sa vérification minutieuse est indispensable pour garantir la conformité de la livraison.

Informations essentielles à vérifier

Le bon de livraison doit contenir toutes les informations permettant d'identifier précisément la commande : numéro de commande, date, références fournisseur, adresse de livraison, et liste détaillée des articles avec leurs quantités respectives.

Concordance avec le bon de commande

Il est impératif de comparer systématiquement le bon de livraison avec le bon de commande initial. Toute différence, même minime, doit être signalée et documentée avant d'accepter la livraison.

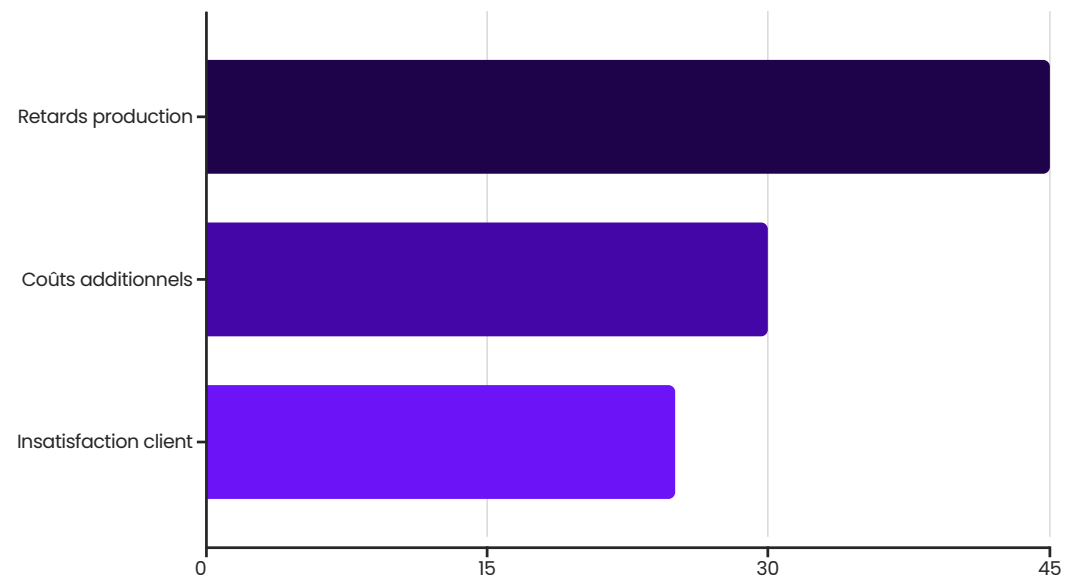
Signature et validation

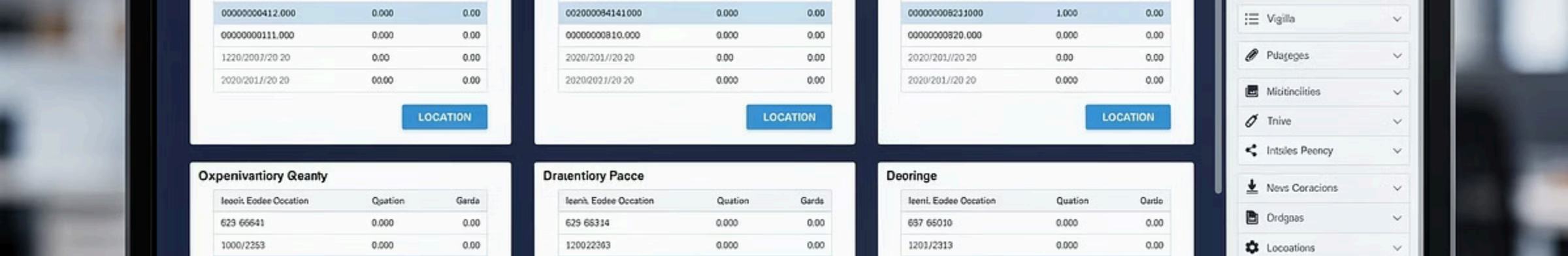
La signature du bon de livraison engage la responsabilité de l'entreprise réceptrice. Elle ne doit intervenir qu'après vérification complète et en présence du transporteur. En cas d'anomalie, des réserves doivent être clairement mentionnées.

Respect des délais de livraison

Le respect des délais de livraison est un indicateur fondamental de la performance des fournisseurs et de la fiabilité de la chaîne d'approvisionnement. Les retards peuvent perturber l'ensemble de la production et impacter la satisfaction client.

Chaque livraison doit être enregistrée avec sa date et heure d'arrivée réelles, puis comparée à la date prévue initialement. Ces données permettent de calculer des taux de ponctualité et d'identifier les fournisseurs problématiques.





Documents d'entrée en stock

Les documents d'entrée en stock constituent la trace administrative et comptable de chaque réception de marchandises. Leur établissement rigoureux est essentiel pour maintenir la fiabilité des inventaires et assurer une gestion optimale des stocks.

Bon de réception

Document interne attestant de la réception effective des marchandises, avec date, heure, et signature du réceptionnaire

Fiche d'entrée stock

Enregistrement détaillé permettant la mise à jour immédiate des quantités disponibles dans le système de gestion

Rapport de contrôle

Document synthétisant les résultats des vérifications quantitatives et qualitatives effectuées lors de la réception

Contrôle quantitatif et qualitatif

Le contrôle quantitatif et qualitatif représente l'étape de vérification approfondie qui suit la réception initiale des marchandises. Cette phase critique permet de détecter les écarts, les non-conformités et les défauts avant que les produits n'intègrent le stock ou ne soient mis en circulation.

Un contrôle efficace repose sur des procédures claires, des outils adaptés et des collaborateurs formés. Il combine deux dimensions complémentaires : la vérification des quantités livrées et l'inspection de la qualité des produits reçus. Ces deux aspects doivent être traités avec la même rigueur pour garantir l'intégrité du stock.



Vérification des quantités commandées

Méthodes de comptage

Le comptage des marchandises doit être systématique et méthodique. Plusieurs techniques peuvent être employées selon le type de produits et les volumes concernés.

- Comptage unitaire pour les petites quantités
- Comptage par pesée pour les articles standardisés
- Vérification par échantillonnage pour les gros volumes
- Scan des codes-barres pour traçabilité automatique

Gestion des écarts

Toute différence entre les quantités commandées et les quantités reçues doit être immédiatement documentée et analysée.

- Identification de la nature de l'écart (manquant ou surplus)
- Calcul du pourcentage de divergence
- Notation sur le bon de livraison
- Information immédiate du service achats

Inspection visuelle des produits

L'inspection visuelle constitue la première ligne de défense contre l'entrée de produits défectueux dans le stock. Elle doit être réalisée de manière systématique sur un échantillon représentatif ou sur l'intégralité des produits selon leur criticité et leur valeur.



État des emballages

Vérification de l'intégrité des cartons, absence de déchirures, d'écrasements ou d'humidité. Les emballages protègent les produits et leur état révèle les conditions de transport.



Étiquetage et marquage

Contrôle de la présence et de la lisibilité des étiquettes réglementaires, des codes-barres, des dates de péremption et des mentions obligatoires selon la nature des produits.



Aspect général des produits

Examen de l'apparence des articles, recherche de rayures, bosses, décolorations ou tout autre défaut visible pouvant affecter leur commercialisation ou leur utilisation.

Détection des défauts

La détection précoce des défauts permet d'éviter l'introduction de produits non conformes dans le circuit de distribution. Cette vigilance protège l'entreprise contre les réclamations clients et préserve sa réputation.

1

Défauts d'emballage

Cartons endommagés, film plastique déchiré, scellés brisés, conditionnements inappropriés qui compromettent la protection du produit.

2

Défauts de fabrication

Anomalies de production visibles : dimensions incorrectes, finitions imparfaites, assemblages défectueux, composants manquants.

3

Défauts de transport

Dommages survenus pendant l'acheminement : chocs, écrasements, exposition à des conditions inadaptées (température, humidité).

4

Non-conformités réglementaires

Absence de certifications requises, étiquetage incomplet, non-respect des normes sanitaires ou de sécurité applicables.

Conformité aux normes de qualité

La conformité aux normes de qualité garantit que les produits reçus respectent les spécifications techniques et réglementaires définies lors de la commande. Cette vérification s'appuie sur des critères objectifs et mesurables.

Référentiels de contrôle

Chaque catégorie de produits dispose de critères de qualité spécifiques qui doivent être connus et appliqués par les équipes de réception.

- Cahier des charges fournisseur
- Normes industrielles applicables (ISO, NF, CE)
- Spécifications techniques internes
- Réglementations sectorielles obligatoires
- Grilles d'évaluation qualité établies

Actions en cas de non-conformité

La détection d'une non-conformité déclenche un processus spécifique de traitement.

- Isolement immédiat des produits concernés
- Étiquetage "non-conforme" visible
- Documentation photographique des défauts
- Notification au responsable qualité
- Décision de refus ou d'acceptation conditionnelle



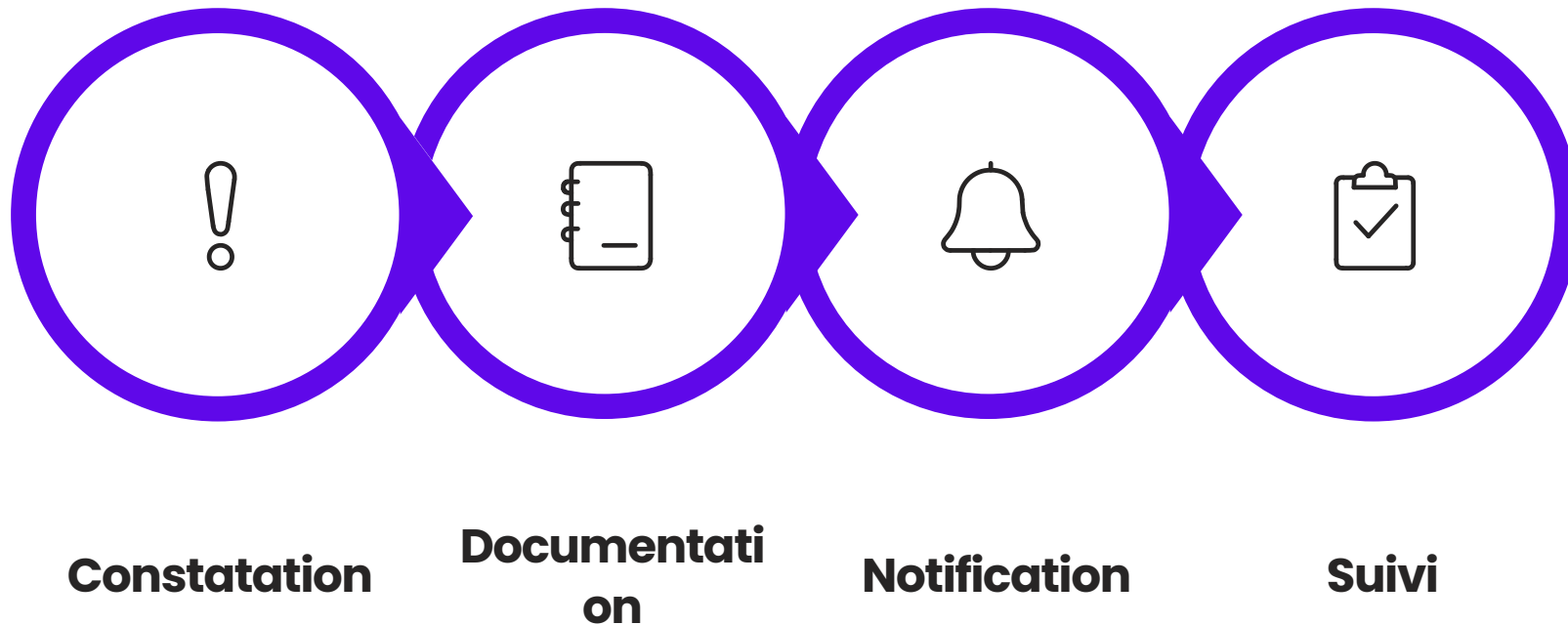
Signalement des anomalies

Le signalement des anomalies est une étape décisive qui conditionne la possibilité d'obtenir réparation auprès des fournisseurs ou des transporteurs. Il doit être effectué dans les délais légaux et selon des procédures rigoureuses pour préserver les droits de l'entreprise.

Une anomalie peut concerner aussi bien des écarts de quantité, des défauts de qualité, des erreurs de référencement que des retards de livraison. Quelle que soit sa nature, elle nécessite une documentation précise et une communication rapide avec les parties concernées. La réactivité dans le signalement est cruciale car les délais de réclamation sont généralement courts.



Procédures de signalement



Les procédures de signalement doivent être clairement définies et connues de tous les membres de l'équipe logistique. Elles garantissent une remontée systématique des problèmes et une traçabilité complète des incidents.

Constatation immédiate

Dès la détection d'une anomalie, le réceptionnaire doit interrompre le processus de réception et procéder à un constat détaillé en présence du transporteur si possible.

Formalisation écrite

Rédaction d'un rapport d'anomalie complet mentionnant la nature du problème, les quantités concernées, les références produits et toute information pertinente.

Circuit de validation

Transmission du signalement aux personnes habilitées (responsable logistique, service achats, contrôle qualité) selon la nature et la gravité de l'anomalie détectée.

Documentation des écarts

La documentation des écarts constitue la preuve indispensable pour engager une réclamation ou négocier avec le fournisseur. Elle doit être aussi complète et objective que possible pour être recevable.

Éléments à documenter

- Date et heure précises de la constatation
- Numéro du bon de livraison et de commande
- Identification du transporteur et du chauffeur
- Description détaillée de l'anomalie
- Quantités exactes affectées
- Références produits concernées
- Photographies des défauts ou manquants
- Réserves émises sur le bon de livraison
- Signature et coordonnées du constatant

Support de documentation

Les entreprises modernes utilisent des outils numériques facilitant la saisie et la centralisation des informations.

- Formulaires électroniques standardisés
- Applications mobiles de reporting
- Photographies et vidéos horodatées
- Systèmes de gestion intégrés (ERP/WMS)
- Archivage numérique sécurisé

Communication avec les fournisseurs

La communication avec les fournisseurs suite à la détection d'une anomalie doit être professionnelle, factuelle et orientée vers la recherche de solutions. L'objectif est de résoudre le problème tout en préservant la relation commerciale.

J+0 : Notification immédiate

Envoi d'un premier signalement par email ou téléphone dans les heures suivant la constatation, avec description sommaire du problème.

1

2

J+1 : Envoi du dossier complet

Transmission du rapport d'anomalie détaillé avec tous les justificatifs (photos, bons annotés, quantitatifs précis).

3

J+3 : Proposition de solution

Attente de la réponse du fournisseur et discussion des modalités de régularisation (avoir, réexpédition, retour marchandise).

4

J+7 : Suivi et clôture

Vérification de la mise en œuvre de la solution convenue et clôture administrative du dossier d'anomalie.

Gestion des retours

La gestion des retours de marchandises non conformes ou défectueuses nécessite une organisation spécifique pour éviter toute confusion avec les stocks utilisables. Un processus clair de traitement des retours garantit la résolution rapide des litiges.

1

Quarantaine

Stockage temporaire des produits à retourner dans une zone dédiée et identifiée, séparée physiquement du stock actif.

2

Autorisation de retour

Obtention d'un numéro d'autorisation de retour (RMA) auprès du fournisseur avant toute réexpédition de marchandise.

3

Préparation

Reconditionnement soigné des produits avec étiquetage approprié et documents de retour (bon de retour, facture d'avoir).

4

Expédition

Organisation du transport retour selon les conditions négociées (franco ou port dû), avec preuve d'envoi conservée.

5

Suivi financier

Vérification de la réception de l'avoir ou du crédit et rapprochement comptable pour validation de la régularisation.



SECTION 1.4

Traçabilité et archivage

La traçabilité et l'archivage constituent le socle de la gestion moderne des flux de marchandises. Ils permettent de retracer l'historique complet de chaque produit, de sa réception à sa sortie, et de conserver les preuves documentaires nécessaires aux contrôles réglementaires et à la résolution des litiges.

Un système de traçabilité efficace repose sur l'identification unique de chaque lot ou unité de produit, l'enregistrement systématique des mouvements et la conservation organisée des documents. Ces pratiques sont particulièrement critiques dans les secteurs réglementés (alimentaire, pharmaceutique, aéronautique) où la traçabilité est une obligation légale.

Systemes de traçabilité et numérotation des lots

Identification des lots

Chaque réception de marchandises doit être associée à un numéro de lot unique permettant son suivi tout au long de sa présence dans l'entrepôt.

- Attribution automatique d'un numéro de lot interne
- Conservation du numéro de lot fournisseur
- Enregistrement de la date de réception
- Lien avec le bon de livraison et la commande
- Identification du fournisseur d'origine

Les systèmes informatisés (WMS, ERP) facilitent cette gestion en créant des liens automatiques entre tous les documents et en permettant des recherches rapides par critère.

Étiquetage des produits

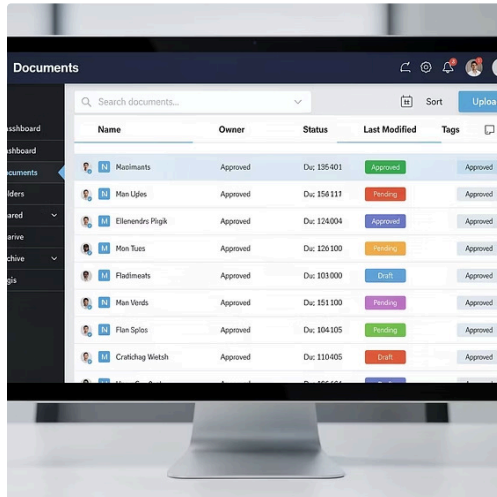
L'étiquetage constitue le support physique de la traçabilité. Chaque produit ou palette reçoit une étiquette contenant les informations essentielles.

- Code-barres ou QR code pour scan automatique
- Numéro de lot et date de réception
- Référence article et désignation
- Date de péremption si applicable
- Emplacement de stockage attribué

L'utilisation de technologies RFID permet une traçabilité encore plus poussée avec un suivi en temps réel sans intervention manuelle.

Conservation des documents de réception

La conservation des documents de réception répond à des obligations légales et pratiques. Les durées de conservation varient selon la nature des documents et les réglementations applicables, mais s'étendent généralement de 3 à 10 ans.



Archivage numérique

Numérisation systématique de tous les documents papier (bons de livraison, rapports de contrôle, photographies) et stockage dans un système de gestion documentaire sécurisé avec sauvegarde régulière et accès contrôlé par profil utilisateur.



Archives physiques

Conservation des originaux papier dans des conditions appropriées (local sec, classement chronologique ou par fournisseur, protection contre l'incendie) avec un système de référencement permettant une recherche rapide en cas de besoin.



Conformité réglementaire

Respect des durées légales de conservation selon la nature des documents : 10 ans pour les documents comptables, durée de vie du produit plus un an pour les documents de traçabilité alimentaire, conformité aux exigences sectorielles spécifiques.