



# GUIDE

## DES BONNES PRATIQUES LOGISTIQUES

ENTRE LES OPÉRATEURS  
DE LA FILIÈRE  
DE L'HORTICULTURE,  
DE LA FLEURISTERIE  
ET DU PAYSAGE





# SOMMAIRE



**3**

INTRODUCTION

**5**

CHAPITRE 1

**Le traitement  
de la commande client**



**7**

CHAPITRE 2 .....

**Le transport  
Livraison et réception**



**9**

CHAPITRE 3

**Les flux d'emballages**

**11**

CHAPITRE 4 .....

**La facturation**



**13**

CHAPITRE 5

**Synthèse des perspectives  
d'améliorations collectives**

**14**

GLOSSAIRE

**15**

ANNEXE 1

**Différents schémas  
de récupération des emballages**

Une publication VALHOR, avril 2021.

Guide rédigé par des représentants professionnels des fédérations membres de l'Interprofession, avec le concours de CPV Associés, cabinet de conseil indépendant spécialisé dans l'optimisation de la chaîne logistique globale.

Crédits photos : p. 1 : LAFORET plants . production . innovation ; p. 2 : VALHOR ; p. 4, 12, 16, 17, 22 : Astredhor ; p. 11 : Guillot Bourne II ; p. 15 : Container Centralen

Maquette et réalisation : Marianne Séguin & Cie

# INTRODUCTION

**LA LOGISTIQUE SE DÉFINIT COMME L'ACTIVITÉ DE GESTION DES FLUX PHYSIQUES DE MARCHANDISES ET DES FLUX ASSOCIÉS (FLUX D'INFORMATIONS, FLUX FINANCIERS, FLUX D'EMBALLAGES...), DEVANT SATISFAIRE AUX CONTRAINTES LÉGALES, ÉCONOMIQUES, DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ QUI S'IMPOSENT À CES ÉCHANGES.**

**P**ar extension, **la chaîne logistique** (en anglais : *Supply Chain*) d'un produit donné correspond à la succession des échanges de ce produit entre les opérateurs économiques, depuis l'acheminement des matières premières nécessaires à sa fabrication et jusqu'à sa distribution auprès de son utilisateur final. Elle inclut aussi les flux retours, notamment des emballages (logistique inverse ou reverse logistics).

**L'optimisation d'une chaîne logistique** présente de nombreux avantages pour tous ses opérateurs, tels que le maintien d'une compétitivité technologique, la maîtrise des coûts de transport et de stockage, l'évitement des ruptures de charge, des bénéfices serviciels ou encore une réduction de l'impact environnemental.

Si l'activité logistique d'une entreprise est devenue un facteur de compétitivité et un atout concurrentiel, il n'en demeure pas moins que chacun des maillons de la chaîne est dépendant des autres.

Ainsi, **l'adoption de règles communes et harmonisées, dites « bonnes pratiques logistiques »**, par l'ensemble des opérateurs entraîne un ensemble de bénéfices pour chacun.



Ce guide est issu d'un travail collectif réalisé par des professionnels de la filière sous l'égide de l'interprofession VALHOR. Il présente des bonnes pratiques logistiques pour les opérateurs de la filière de l'horticulture, de la fleuristerie et du paysage, organisées autour de quatre chapitres :

- **Le traitement d'une commande client**
- **Le transport : livraison et réception**
- **Les flux d'emballages**
- **La facturation**

Chacun des métiers de la filière – horticulteur, pépiniériste, grossiste, fleuriste, jardinerie, entrepreneur du paysage... – remplit, dans la chaîne logistique, une ou des fonctions qui lui sont propres.

Au sein de cette chaîne (*voir Figure 1*), **chaque entreprise est susceptible d'être successivement client et fournisseur d'une autre** : aussi, le guide propose une approche sur la gestion de cette relation « client-fournisseur » plutôt qu'une approche par métier.

Certaines règles présentées sont génériques à toute activité logistique ou répondent de certaines spécificités de la filière : des pics d'activités (saisonnalité et fêtes calendaires), des produits vivants, une diversité des conditionnements... Les situations trop singulières ne sont pas traitées.

**Ce guide propose également des perspectives d'améliorations collectives pour chaque chapitre abordé, qui alimenteront les réflexions à venir nécessitant des travaux complémentaires.**

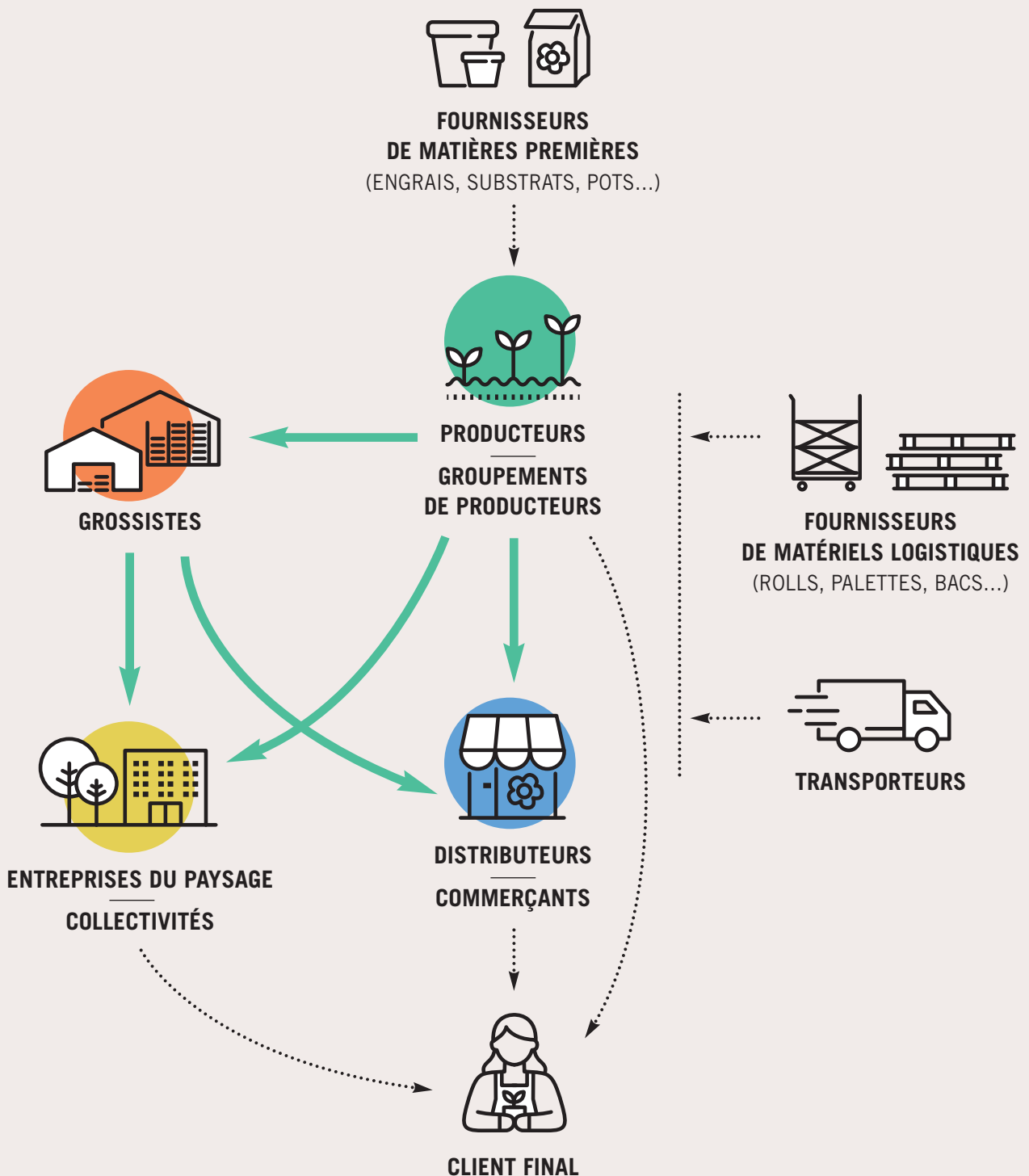


FIGURE 1

» **REPRÉSENTATION SIMPLIFIÉE DE LA CHAÎNE LOGISTIQUE DE LA FILIÈRE DE L'HORTICULTURE, DE LA FLEURISTERIE ET DU PAYSAGE**

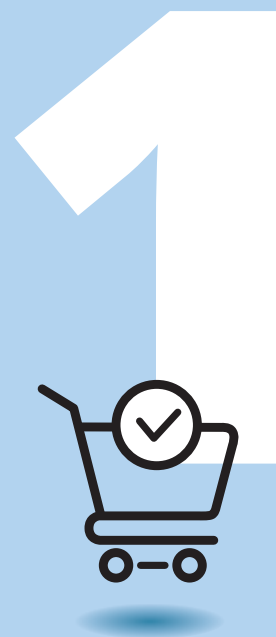
La chaîne logistique de la filière de l'horticulture, de la fleuristerie et du paysage est constituée de multiples maillons et d'une très grande diversité de flux. Chacun de ces maillons est alimenté en amont et distribué vers l'aval.

Ce guide décrit les bonnes pratiques pour les acteurs de la filière et pour les principaux flux (ceux matérialisés par les flèches vertes sur le schéma).

Chaque destinataire du guide des bonnes pratiques logistiques se positionnera comme fournisseur et/ou comme client en fonction de son positionnement dans la chaîne logistique.

# LE TRAITEMENT DE **LA COMMANDE CLIENT**

**LE TRAITEMENT DE LA COMMANDE S'ENCLENCHE DÈS LA MISE EN CONTACT DU CLIENT AVEC SON FOURNISSEUR.** DE LA MANIÈRE DONT CE TRAITEMENT S'EFFECTUE, LE PLUS FLUIDEMENT POSSIBLE, DANS DES CONDITIONS PRÉDÉFINIES ET CONNUES DE CHAQUE PARTIE, DÉPEND LA CAPACITÉ DES ENTREPRISES DE LA FILIÈRE À OPTIMISER INDIVIDUELLEMENT ET COLLECTIVEMENT LEUR LOGISTIQUE DE DISTRIBUTION.



# MODE OPÉRATOIRE & BONNES PRATIQUES PRÉCONISÉES

**D**u point de vue logistique, une commande se définit principalement par les éléments suivants, qui permettent les flux physiques des marchandises :

Un fournisseur	» <b>Un lieu de départ</b>
Un ensemble de produits et leurs quantités associées	» <b>Des conditions de transport adaptées et un volume à transporter</b>
Un client	» <b>Un lieu de destination</b> ou des lieux dans le cas d'une commande centralisée
Une ou des dates de livraison	» <b>Un planning de livraison</b> qui permet d'anticiper la préparation des commandes, l'expédition et le transport

Bien que deux types de commandes soient à traiter, les commandes clients passées au quotidien et les commandes clients passées longtemps à l'avance, le processus logistique reste sensiblement le même :

» **Le client envoie au fournisseur sa commande initiale en respectant :**

- **L'offre proposée par le fournisseur** ou négociée avec lui (références, conditionnements, quantités minimums et multiples, quantités disponibles si elles sont communiquées),
- **Les Conditions Générales de Vente afférentes au franco annoncées par le fournisseur,**
- **Le délai de livraison annoncé par le fournisseur** intégrant le délai de prise de commande ou la ou les semaine(s) de livraison potentielle(s) si la quantité est prévue d'être livrée en plusieurs fois.

» **Des ajustements restent néanmoins possibles,** notamment au regard de situations particulières apparaissant jusqu'à la/les livraison(s) (calendrier exceptionnel, successions de jours fériés, grève des transporteurs, frais de port dans le cas d'une non atteinte des quantités franco) et après communication et accord entre les deux parties. Dans ce cas, le partie à l'origine de l'ajustement est tenue à un délai raisonnable de prévenance à définir vis-à-vis de l'autre partie.

» **Dans tous les cas, le fournisseur envoie à son client une confirmation de commande** précisant, outre la nature de la marchandise, les quantités et les prix, le jour et le créneau de livraison, ainsi que le conditionnement avec le nombre d'emballages livrés au client. (*voir Chapitre 3*)

» Le fournisseur indique, le cas échéant, que la livraison de sa marchandise est **mutualisée avec celles d'autres fournisseurs.**



## PRÉREQUIS NÉCESSAIRES

- Le fournisseur dispose d'une offre claire précisant les unités de conditionnements (UC), les minimums et les multiples de commandes à la référence article.
- Le fournisseur communique clairement à ses clients les horaires limites de prise de commande et/ou d'envoi limite (commande au plus tard jour J, jusqu'à heure H, pour une livraison client à J+...).
- Le fournisseur possède et communique aux clients (au moins une fois par an) :
  - ses CGV (Conditions Générales de Vente)
  - ses CGL (Conditions Générales Logistiques)
- Le client possède et communique les règles générales de réception marchandise à ses fournisseurs.
- Le client envoie, quand cela est possible, en même temps ses différentes commandes auprès d'un même fournisseur de façon à lui permettre d'optimiser le transport avec des livraisons regroupées.





## PERSPECTIVES D'AMÉLIORATIONS COLLECTIVES

**C01**

Étudier l'homogénéisation et la mise en place d'**une unité commune d'expression du franco par les fournisseurs permettant de faciliter d'éventuelles mutualisations logistiques** (par exemple : nombre de rolls ou palettes, m<sup>2</sup> plancher camion... plutôt qu'en euros).

**C02**

Étudier et définir un plan d'actions pour **favoriser et développer la dématérialisation des échanges entre clients et fournisseurs, quand cela est possible, par les outils appropriés** (échanges EDI – Échanges de données informatisés, GED – Gestion électronique des documents, sites marchands...) pour simplifier, fluidifier et réduire les erreurs éventuelles dans le traitement de la commande entre le fournisseur et son client.

**C03**

Étudier et définir un plan d'actions pour **identifier chaque établissement de la filière (lieu départ et lieu d'arrivée) grâce à une nomenclature unique**, commune et partagée par tous.

**C04**

**Clarifier la relation client-fournisseur pour toutes modifications, à l'initiative du client ou du fournisseur, des commandes passées longtemps à l'avance** et définir en commun des prescriptions sur ces règles de modifications.

Un point est également relevé, qui mérite d'être traité ultérieurement et de façon distincte des sujets purement logistiques :

# LE TRANSPORT **LIVRAISON ET RÉCEPTION**

**LE TRANSPORT DE MARCHANDISES, ACCOMPAGNÉES DE LEURS EMBALLAGES, ENTRE LE FOURNISSEUR ET SON CLIENT EST UN ÉLÉMENT IMPORTANT DE LA CHAÎNE LOGISTIQUE. SA RÉALISATION DANS LE RESPECT COMMUN DES BONNES PRATIQUES PRÉCONISÉES, CONDITIONNE LA SUITE DES OPÉRATIONS, EN PARTICULIER LA GESTION DES RETOURS D'EMBALLAGES, LE TRAITEMENT DES ÉVENTUELS LITIGES ET LA FACTURATION.**



# MODE OPÉRATOIRE & BONNES PRATIQUES PRÉCONISÉES

➤ Lorsque le fournisseur utilise les services d'un prestataire pour effectuer le transport de ses marchandises, il précise clairement les conditions de transport (températures, mélange de produits autorisé ou non...). Ces informations, nécessaires pour l'acheminement des marchandises dans les conditions optimales, doivent être respectées par le transporteur.

➤ Le fournisseur respecte la date et le créneau horaire de livraison, s'ils ont été fixés, affichés sur le bon de commande validé par le client.

➤ Le client respecte le créneau planifié à l'avance pour la réception de la marchandise. À noter que la réception des marchandises sensibles (produits vivants) doit être prioritaire.

➤ **En cas de retard de livraison, et dès que celui-ci est connu, le fournisseur prévient son client** pour convenir conjointement des nouvelles modalités de livraison et réception et, le cas échéant, des éventuelles implications financières. **La notion de retard de livraison est variable** et peut dépendre, entre autres, de la nature des clients, de la nature des marchandises, des jours de la semaine, de contraintes liées aux fêtes calendaires... Il convient donc de la définir préalablement en fonction de la diversité des situations.

➤ En cas de livraison d'une commande incomplète, le même devoir d'information de la part du fournisseur à son client s'impose.

➤ **Le fournisseur, ou son prestataire, transmet deux informations distinctes et complémentaires :**

– **le bon de livraison des marchandises :**

– nature et quantité des produits livrés

– **le bon de livraison des emballages :**

– nature et quantité des emballages livrés et devant être restitués

– solde à date des emballages non encore restitués

➤ **À la réception des marchandises livrées, le client :**

– **contrôle la marchandise** en quantité et en qualité,

– **renseigne correctement les CMR** pour bien identifier les litiges éventuels, en annotant de façon détaillée les éventuels manquants et/ou problèmes et prend des photos si possible (à noter que la mention « sous réserve de déballage ultérieur » n'a aucune valeur juridique),

– **valide le bon de livraison des marchandises et le bon de livraison des emballages**, au besoin en y apportant les corrections nécessaires, en les tamponnant et les signant.

➤ **Un litige vaut pour déduction à partir du moment où il est déclaré par le client et validé par le fournisseur.**





- Pour assurer la traçabilité des flux, il est indispensable de noter sur le bon de livraison des emballages, les quantités constatées à réception et les quantités restituées. Dans le cas où il n'y pas de restitution des emballages, il doit être indiqué « 0 » emballage restitué sur le bon de reprise emballages.
- Les bons de livraison annotés doivent être retournés au fournisseur dans un délai rapide (délai à définir suivant les cas).
- Pour les marchandises dont la qualité ne peut être contrôlée à la réception, **l'éventuel litige devra être remonté au fournisseur dans un délai maximum acceptable de 48h**. Au-delà de ce délai, seuls les litiges non détectables à la réception pour cause sanitaire seront traités au cas par cas entre le fournisseur et son client.

En complément de ces bonnes pratiques, la réduction du coût logistique et de l'empreinte environnementale du transport passent essentiellement par **la capacité des entreprises de la filière à mutualiser leurs transports**.

## PRÉREQUIS NÉCESSAIRES

- Le client indique aux fournisseurs ses créneaux et horaires de réception des marchandises et l'informe de toute évolution ou changement au cours de l'année.
- Le fournisseur intègre ces informations pour assurer ses livraisons.
- Aussi bien pour les fournisseurs que pour les clients, les conditions d'accueil des chauffeurs des transporteurs sont respectables et affichées (mise à disposition de sanitaires, machine à café...).



## PERSPECTIVES D'AMÉLIORATIONS COLLECTIVES

**T01**

Étudier, définir et préconiser l'utilisation d'un **tableau commun harmonisé** pour les motifs de litiges à réception des marchandises.

**T02**

Étudier et définir un plan d'actions pour **féderer les acteurs de la filière autour de solutions logistiques partagées**, afin d'avoir des camions chargés de marchandises **multi-commandes et multifournisseurs**, pour des couples « région de départ / région de livraison » (exemple : organiser des ramasses régionales au départ, faire converger les jours et plages horaires de livraison à l'arrivée).

# LES FLUX D'EMBALLAGES

LE FLUX D'EMBALLAGES EST ÉTROITEMENT LIÉ AU FLUX DE MARCHANDISES ET CONSTITUE UN ÉLÉMENT À PART ENTIÈRE DE LA CHAÎNE LOGISTIQUE. LA PRISE EN COMPTE DE CE FLUX ENTRE OPÉRATEURS EST DONC INDISPENSABLE. SA BONNE GESTION, DANS LE RESPECT COMMUN DES BONNES PRATIQUES PRÉCONISÉES, CONDITIONNE SA FLUIDITÉ ET PAR VOIE DE CONSÉQUENCE, AMÉLIORE POUR TOUS LA GESTION DU POSTE LOGISTIQUE DANS TOUTES SES COMPOSANTES : ORGANISATIONNELLE, ADMINISTRATIVE ET ÉCONOMIQUE.



# MODE OPÉRATOIRE & BONNES PRATIQUES PRÉCONISÉES

On distingue 2 catégories principales d'emballages :

➤ **Les emballages perdus** : ils ne nécessitent pas de logistique de retour vers les fournisseurs. Ceux-ci sont donc traités par le client.

➤ **Les emballages à restituer** qui servent au transport des marchandises livrées, de type rolls et bacs : dès lors qu'ils appartiennent aux fournisseurs, ils doivent être restitués par le client à leur propriétaire. **Une logistique de retour est donc nécessairement à mettre en œuvre.**



**Pour les emballages à restituer :**

Pour la logistique de retour des emballages à restituer, plusieurs solutions opérationnelles sont possibles et présentées en annexe 1 :

➤ La préconisation, qui apparaît comme la plus opérationnelle dans la majeure partie des cas pour la restitution des emballages, est **la mise à disposition, après un délai fixe, de la quantité exactement livrée** (méthode 2, présentée en annexe 1).

**Ce délai est à fixer d'un commun accord préalable entre le fournisseur et son client.** Il est un compromis entre :

- un temps suffisamment long pour permettre au client le traitement de la marchandise reçue,
- un temps suffisamment court pour permettre au fournisseur d'optimiser l'utilisation de son parc d'emballages.

➤ **Pour la restitution des emballages, un rendez-vous est fixé à l'avance** entre le fournisseur ou son prestataire, et le client. Ce rendez-vous peut, ou non, être synchronisé avec une future livraison de marchandise.

➤ Lorsque le client restitue les emballages au prestataire logistique de l'un de ses fournisseurs, le client informe immédiatement le fournisseur des quantités remises au prestataire.

➤ **Le client s'assure que les emballages à reprendre sont prêts au départ** (préparés, pliés, empilés, rangés...) idéalement à compter du délai fixé préalablement et *à fortiori* pour le rendez-vous programmé.

➤ **Le fournisseur tient à jour un solde des emballages livrés et des emballages restitués** (dates et quantités livrées, dates et quantités restituées) et le transmet à son client, idéalement avec chaque bon de livraison, sinon à une fréquence régulière (balance des emballages).

➤ Dans le cas d'une livraison groupée, comprenant des marchandises de plusieurs fournisseurs, il est indispensable d'avoir un état des livraisons d'emballages par fournisseur pour que chacun tienne sa balance des emballages livrés et des emballages restitués avec le client.

➤ Pour faciliter la gestion des flux d'emballages, il serait souhaitable que chaque entreprise de la filière identifie, quand cela est pertinent, un « **correspondant emballages** » en charge de centraliser les informations et coordonner les mouvements physiques.

## PRÉREQUIS NÉCESSAIRES

➤ Le fournisseur doit tenir en temps réel **une balance informatique des emballages livrés et restitués avec chacun de ses clients** destinataires receveurs. Il peut le traiter en interne ou le sous-traiter à un prestataire spécialisé.

➤ Le client tient aussi **une balance des emballages reçus et restitués avec chaque fournisseur**.





## PERSPECTIVES D'AMÉLIORATIONS COLLECTIVES

**E01**

**Définir et partager des standards communs de retour d'emballages** (exemples : pile de combien, sens de rangement des barres...).

**E02**

**Disposer de la liste exhaustive des emballages à restituer utilisés par la filière avec l'utilisation d'une codification unitaire harmonisée** (exemple : code emballage / nom / désignation).

**E03**

**Encadrer la fixation des délais maximum de restitution des emballages** (exemple : disposer d'un tableau de ces délais de restitution par profession, par type d'échange, par quantité...).

**E04**

**Étudier et définir un plan d'actions pour identifier chaque établissement de la filière (lieu départ et lieu d'arrivée) grâce à une nomenclature unique, commune et partagée par tous**, pour faciliter la logistique retour des emballages.

# 4



## LA FACTURATION

**LA FACTURATION CLÔTURE LA CHAÎNE DE COMMANDE ET DE LIVRAISON DES MARCHANDISES ENTRE LE CLIENT ET LE FOURNISSEUR.** RÉGLEMENTÉE ET ENCADRÉE, SA BONNE MISE EN ŒUVRE RÉSULTERA D'UN PROCESSUS MAÎTRISÉ DE LA COMMANDE À LA LIVRAISON, DE RÈGLES PRÉDÉFINIES À L'AVANCE, ET D'UN ÉCHANGE CONSTANT ENTRE FOURNISSEUR ET CLIENT POUR UNE GESTION DES ÉVENTUELS LITIGES.

# MODE OPÉRATOIRE & BONNES PRATIQUES PRÉCONISÉES

Deux méthodes sont possibles pour l'émission par le fournisseur des factures de marchandises :

## 1 Factures émises avec les bons de livraison au chargement

Nécessite, le cas échéant, l'émission de factures ou avoirs complémentaires : litiges sur les marchandises livrées...

Processus simple à mettre en œuvre dans le système d'informations

## 2 Factures émises au retour des bons de livraison annotés et validés par le client

Présente l'avantage de pouvoir intégrer les ajustements éventuels de quantité de marchandises directement sur la facture

Processus plus complexe à mettre en œuvre dans le système d'informations, « avec une notion de délai à s'imposer » / traçabilité

Cas spécifique de la facturation des emballages :

➤ Pour les emballages perdus et selon l'accord entre les parties, deux méthodes sont actuellement utilisées dans la filière :

- Le coût des emballages perdus est inclus dans le prix des marchandises vendues, (méthode principalement utilisée),
- Le coût des emballages perdus est retiré des marchandises et est identifié distinctement sur la facture.

➤ Pour les emballages à restituer, si la bonne pratique de restitution des emballages décrite dans le chapitre 3 « Les flux d'emballages » est appliquée et respectée par l'ensemble des opérateurs de la filière, il n'y a pas lieu d'évoquer de flux financiers concernant les emballages à restituer entre les fournisseurs et les clients.

Par réciproque, se posera la question d'évoquer d'éventuels flux financier lorsque la bonne pratique de restitution des emballages décrite dans le chapitre 3 « Les flux d'emballages » n'est ni appliquée ni respectée (voir « Perspectives d'améliorations collectives »).

# PRÉREQUIS NÉCESSAIRES

➤ Utiliser un tableau harmonisé et commun pour les motifs de litiges à réception marchandises pour en faciliter la facturation.

➤ Le fournisseur doit mettre en place et tenir en temps réel une balance des emballages livrés et restitués avec chaque client destinataire receveur. Il peut le traiter en interne ou le sous-traiter à un prestataire spécialisé.

➤ Le client tient aussi une balance des emballages reçus et restitués avec chaque fournisseur.

## PERSPECTIVES D'AMÉLIORATIONS COLLECTIVES

F01

Disposer d'une liste exhaustive des emballages à restituer utilisés par la filière avec l'utilisation d'une codification unitaire harmonisée (exemple : code emballage / nom / désignation).

F02

Étudier, définir et préconiser l'utilisation d'un tableau harmonisé et commun pour les motifs de litiges à réception marchandises.

F03

Étudier et définir des règles pour les modalités de flux financier à appliquer dans le cas de non-respect de la bonne pratique de restitution des emballages (prérequis : entériner les règles sur le délai maximum de restitution).

# 5



## **SYNTHÈSE DES PERSPECTIVES** D'AMÉLIORATIONS COLLECTIVES

**CE DERNIER CHAPITRE RASSEMBLE LES PERSPECTIVES D'AMÉLIORATIONS COLLECTIVES IDENTIFIÉES PRÉCÉDEMMENT ET REGROUPÉES PAR THÉMATIQUE.**

## OPTIMISATION DES FLUX DE MARCHANDISE

- T01** Étudier, définir et préconiser l'utilisation d'un **tableau harmonisé et commun pour les motifs de litiges à réception marchandises.**
- F02**

## OPTIMISATION DES FLUX D'EMBALLAGES

- E01** Définir et partager des standards communs de retour d'emballages.
- E02** Disposer de la liste exhaustive des emballages à restituer utilisés par la filière avec l'utilisation d'une codification unitaire harmonisée (exemple : code emballage / nom / désignation).
- F01**
- E03** Encadrer la fixation des délais maximum de restitution des emballages.
- F03** Étudier et définir des règles pour les modalités de flux financier à appliquer dans le cas de non-respect de la bonne pratique de restitution des emballages.

## VERS UNE MUTUALISATION DES TRANSPORTS MULTI-APPORTEURS

- C01** Étudier l'homogénéisation et la mise en place d'une **unité commune d'expression du franco par les fournisseurs permettant de faciliter d'éventuelles mutualisations logistiques.**
- C02** Étudier et définir un plan d'actions pour **favoriser et développer la dématérialisation des échanges entre clients et fournisseurs, quand cela est possible, par les outils appropriés** (échanges EDI – Échanges de données informatisés, GED – Gestion électronique des documents, sites marchands...) pour simplifier, fluidifier et réduire les erreurs éventuelles dans le traitement de la commande entre le fournisseur et son client.
- C03** Étudier et définir un plan d'actions pour **identifier chaque établissement de la filière (lieu départ et lieu d'arrivée) grâce à une nomenclature unique, commune et partagée par tous.**
- E04**
- T02** Étudier et définir un plan d'actions pour **fédérer les acteurs de la filière autour de solutions logistiques partagées, afin d'avoir des camions chargés de marchandises multi-commandes et multifournisseurs, pour des couples « région de départ / région de livraison »** (exemple : organiser des ramasses régionales au départ, faire converger les jours et plages horaires de livraison à l'arrivée).

## COMMANDES PASSÉES LONGTEMPS À L'AVANCE

Un point est également relevé, qui mérite d'être traité ultérieurement et de façon distincte des sujets purement logistiques :

- C04** Clarifier la relation client-fournisseur pour toutes modifications, à l'initiative du client ou du fournisseur, des commandes passées long-temps à l'avance et définir en commun des prescriptions sur ces règles de modifications.

# GLOSSAIRE



**CGL (Conditions générales Logistiques ou Conditions générales de Livraison)** – Elles précisent à minima les informations suivantes à porter à la connaissance des clients : le conditionnement des marchandises livrées, le mode de prise de commande, la prise de RDV, les modalités de livraison, les engagements logistiques et les modalités de gestion des emballages en particulier sur les retours. Ces CGL peuvent faire partie des CGV.

**CGV (Conditions Générales de Vente entre professionnels)** – Elles sont communiquées par tout professionnel à un acheteur de produits qui en fait la demande pour une activité professionnelle. Les CGV figurent dans les documents contractuels ou publicitaires et doivent mentionner au minimum les informations suivantes : le barème des prix unitaires et les éventuelles réductions de prix et conditions d'escompte commercial, la valeur de franco, les conditions de règlement (délais de paiement, pénalités de retard, montant des indemnités pour frais de recouvrement...).

**CMR (Consignment note ou Lettre de voiture)** – La lettre de voiture est un document contractuel qui harmonise les conditions générales des transports terrestres internationaux et traite de la responsabilité du transporteur. Le transporteur se charge généralement de sa rédaction : si sa forme est libre, il doit mentionner certaines informations parmi lesquelles : identités du transporteur, de l'expéditeur (avec date et lieu de chargement) et du destinataire (avec lieu de déchargement), informations sur la marchandise (nature, quantité, poids ou volume, nombre de colis et mode d'emballage), frais afférents au transport et, cas échéant, formalités douanières...

**EDI (Échange de Données Informatisé)** – L'EDI est un échange, d'ordinateur à ordinateur, de documents dans un format électronique standard entre partenaires commerciaux. Les documents transmis par EDI sont intégrés directement dans les applications appropriées du destinataire (exemple : système de gestion des commandes). Si l'EDI, en remplaçant les fax, les documents papier, les mails, permet des échanges traités plus rapidement et avec moins de risque d'erreur, il nécessite que les opérateurs soient de part et d'autre équipés informatiquement.

**GED (Gestion Électronique des Documents)** – La GED est un procédé informatisé permettant l'organisation et l'exploitation d'un fonds documentaire. Elle permet, par exemple, la capture, l'acquisition, la numérisation, la validation, la diffusion, le classement, l'indexation, l'archivage... des documents générés et échangés.

**Franco** – Le franco de port désigne dans le langage commercial une commande pour laquelle il n'y aura pas de frais de transport à payer par l'acheteur. Les frais de port sont donc, dans ce cas, pris en charge par le fournisseur et intégrés directement dans le prix de sa marchandise. Si toutefois les quantités commandées par le client ne sont pas suffisantes pour atteindre le Franco, le fournisseur a alors la possibilité de facturer des frais de transport (en l'indiquant dans ces CGV).

**Roll** – Le roll est un système de chariot à roulettes équipé de montants, d'étagères réglables et éventuellement de réhausses, démontables et pliables. Il existe différents fournisseurs de matériels rolls.

**UC (Unité de conditionnement)** – L'UC est une unité de regroupement des produits dans des emballages standard et en unités d'expédition utilisés dans le transport. Le PCB (Par Combien) indique le nombre d'unités de vente qui composent une unité de conditionnement et de distribution.

# ANNEXE 1

## DIFFÉRENTS SCHÉMAS DE RÉCUPÉRATION DES EMBALLAGES

### MODALITÉ 1

#### Restitution le jour de la livraison

Les emballages à restituer sont remis le jour de la livraison (méthode dite 1 pour 1). Le solde des emballages est toujours nul.

	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10
Livré	10		15		20		10	20	15	5
Rendu	-10		-15		-20		-10	-20	-15	-5
Solde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

### MODALITÉ 2

#### Restitution après un délai fixe (à partir de x jours après la livraison)

Les emballages à restituer sont remis / mis à disposition après un délai défini à compter de la livraison et fixé par avance entre le fournisseur et le client (ci-dessous, exemple avec un délai de 4 semaines).

	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10
	APRÈS 4 SEMAINES			APRÈS 4 SEMAINES						
Livré	10					20				
Rendu				-10						-20
Solde	10	10	10	0	0	20	20	20	20	0

### MODALITÉ 3

#### Restitution à une date fixe

Les emballages à restituer sont remis à une date définie (au xx/xx/xx) et fixée par avance entre le fournisseur et le client. La solde à restituer correspond à la somme des emballages livrés sur la période précédant cette date.

	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10
	AU 99/99/99									
Livré	10					20				
Rendu										-30
Solde	10	10	10	10	10	30	30	30	30	0

POUR LA LOGISTIQUE DE RETOUR DES EMBALLAGES À RESTITUER, PLUSIEURS SOLUTIONS OPÉRATIONNELLES SONT POSSIBLES ET PRÉSENTÉES CI-APRÈS. CES DIFFÉRENTES MODALITÉS NE SONT PAS EXHAUSTIVES ET PEUVENT ÊTRE ÉGALEMENT COMBINÉES ENTRE ELLES.

### MODALITÉ 4

#### Restitution de la totalité des emballages livrés après un nombre de rotations

Les emballages à restituer sont remis / mis à disposition après un nombre de rotations (nombre de livraisons) défini et fixé par avance entre le fournisseur et le client. Le solde à restituer correspond à la somme des emballages livrés sur les x livraisons précédentes.

	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10
	APRÈS 2 ROTATIONS				2 R.		2 R.			
Livré	10		15		20		10	20	15	5
Rendu					-25			-30		-35
Solde	10	10	25	25	20	20	30	20	35	5

### MODALITÉ 5

#### Restitution d'une quantité standardisée lorsque le solde atteint une quantité définie

Les emballages à restituer sont remis / mis à disposition dès que le solde atteint une quantité fixée par avance (ci-dessous, exemple avec 30 unités). Les emballages sont restitués selon des quantités correspondantes à des multiples de standard de conditionnement (ci-dessous, exemple avec des emballages rendus par lot de 10). On définit également un encours chez le fournisseur (ci-dessous, exemple avec un encours de 20 ; c'est-à-dire que le solde, après restitution, doit être inférieur ou égal à 20).

	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10
	30 ATTEINT				30 ATTEINT					
Livré	10		15		20		10	20	15	5
Rendu					-30			-40		
Solde	10	10	25	25	15	15	25	5	20	25



**VALHOR**  
TOUTES LES FORCES DU VÉGÉTAL

L'Interprofession française de l'horticulture, de la fleuristerie et du paysage  
44 rue d'Alésia 75682 Paris Cedex 14  
[www.valhor.fr](http://www.valhor.fr) – [valhor@valhor.fr](mailto:valhor@valhor.fr) – Tél. : 01 53 91 09 09