

SOMMAIRE

Pôle logistique

APPLICATION 1	Les éléments de la logistique.....	3
APPLICATION 2	Les objectifs de la logistique.....	7
APPLICATION 3	Les métiers de la logistique.....	9
APPLICATION 4	Le choix de l'organisation logistique.....	11
APPLICATION 5	La méthodologie de la réception.....	15
APPLICATION 6	La réception : l'organisation matérielle, l'organisation administrative, les contrôles.....	17
APPLICATION 7	Les types et matériels de stockage.....	23
APPLICATION 8	Aperçu des types de stockage, adressage, règles de stockage et entrées en stock.....	27
APPLICATION 9	Les entrées en stock et l'inventaire.....	31
APPLICATION 10	La codification des produits colis.....	35
APPLICATION 11	Les documents de commande et le circuit de préparation.....	41
APPLICATION 12	Le déstockage et le transport des produits colis.....	45
APPLICATION 13	L'emballage des produits colis.....	47
APPLICATION 14	Le marquage et l'étiquetage des colis/palettes, l'expédition.....	51

Pôle commercial

APPLICATION 1	Les étapes du circuit logistique, les partenaires.....	55
APPLICATION 2	Les étapes du circuit logistique, les partenaires, la chaîne du froid.....	57
APPLICATION 3	Les formes de commerce.....	59
APPLICATION 4	Les fonctions et la structure de l'entreprise.....	63
APPLICATION 5	La tenue des stocks.....	65
APPLICATION 6	Les différents niveaux de stock.....	69
APPLICATION 7	Les relations client/fournisseur et l'esprit service client.....	73
APPLICATION 8	Le réapprovisionnement et le maintien de la présentation marchande.....	77
APPLICATION 9	Le déroulement de la commercialisation.....	81
APPLICATION 10	La facture, les moyens de règlement et la garantie.....	87
APPLICATION 11	Les bases et les situations de la communication commerciale et logistique.....	89

Connaître les critères d'évaluation à l'examen EP1 et EP2.....	93
--	----

Achevé d'imprimer en France
Mise en page : SG Production

ISBN : 978.2.7135.2759.3

© Éditions Casteilla, 2006 – 25, rue Monge 75005 PARIS



Tous droits de traduction, de reproduction et d'adaptation réservés pour tous pays.

La loi du 11 mars 1957 n'autorisant, aux termes des alinéas 2 et 3 de l'article 41, d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale, ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause, est illicite » (alinéa 1^{er} de l'article 40).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, sans autorisation de l'éditeur ou du Centre français du droit de copie (20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris), constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et suivants du Code pénal.

APPLICATION 4



LE CHOIX DE L'ORGANISATION LOGISTIQUE

LE RÉFÉRENTIEL → **Savoirs** : connaître

S11 les activités logistiques

S114 le choix de l'organisation logistique

Situation professionnelle

Vous travaillez dans l'entreprise FOURNITOUT à Angers qui réalise toutes ses activités logistiques à l'exception du transport qu'elle sous-traite. Votre responsable vous demande d'analyser l'organisation logistique des autres entreprises afin de savoir si elle doit conserver ou externaliser d'autres activités logistiques.

Vous disposez

- d'une situation professionnelle
- de 4 annexes

EXERCICE 1

- Choix de l'organisation logistique
- Choix entre logistique intégrée ou externalisée (dédiée ou banalisée)
- Les activités logistiques

ACTIVITÉS



Vous devez

À partir de l'annexe 1, mettre en évidence les principes des organisations logistiques des entreprises en respectant la trame suivante :

Cas	Entreprises	Logistique intégrée	Logistique externalisée	Logistique dédiée	Logistique banalisée	Quelles sont les activités logistiques externalisées

ANNEXE 1

Choix de l'organisation logistique (à consulter)

Cas	Contenu
1	« CP signe avec PM Matériaux » Le groupe PM matériaux externalise son activité de transport de béton prêt à l'emploi : 6 conducteurs et 5 camions-toupies neufs sont dédiés à ce client de CP Location.
2	« BEX logistics conclut avec ROTH » BEX est chargé de la gestion de l'ensemble de la logistique de l'usine ROTH à AMIENS et recrute 28 salariés prioritairement dans le bassin local.
3	« LINC Logistics prend la logistique du papetier CONCEL » La production du site débutera en mars sur un objectif de 400 000 tonnes, soit le tiers de la production du groupe... c'est dire l'importance de la mission confiée à LINC logistics. Les bobines de papier pèsent 4 tonnes en moyenne : professionnalisme de rigueur avec des équipes dédiées spécialement formées.
4	« Contrat pour la future usine GROMON » C'est la première fois que Gromon externalise la logistique d'une unité de production. JID est chargé de la pesée des véhicules entrants, du déchargement et du contrôle qualité des matières premières, de l'approvisionnement de la chaîne en balles, de la logistique des produits finis, de la gestion du stock de bobines, de la préparation des expéditions vers la France et l'Europe, du chargement des véhicules expédiés et de l'accueil des personnes et des véhicules sur le site.
5	« Une riposte aux délocalisations » COQUET relocalise en France des fabrications auparavant sous-traitées en Europe de l'Est, en confiant des activités logistiques à valeur ajoutée à PROX logistics.
6	« SPHINX reprend la logistique de DUB » SPHINX logistics signe avec DUB un contrat d'externalisation logistique, permettant d'embaucher 11 salariés sur le site de la nouvelle plate-forme construite par DUB.
7	« CARMET confie des activités logistiques à valeur ajoutée à IGILOG » IGILOG gère le stock de produits finis, la préparation de commandes de pièces et de kits (pré-montage et emballage) ainsi que les expéditions : un engagement sur l'ensemble de la logistique dédiée avec une équipe prioritairement recrutée dans le bassin local de Roye.
8	« Quand COQUET relocalise, PROX s'engage » Depuis juillet 2004, PROX a mis en place une solution de logistique dédiée au sein de la nouvelle plate-forme de 5000 m ² du groupe COQUET à ANGERS. PROX investit dans du matériel d'emballage.

APPLICATION 4



9	« PIXER » obtient une part des externalisations de SOTRA » Le Groupe SOTRA, n° 1 français de la sous-traitance en tôlerie et peinture industrielle, a confié à PIXER la gestion de sa nouvelle base logistique à Compiègne : gestion des stocks de produits finis, préparation de commandes.
10	« TC Location sert avec chauffeur » La spécificité de TC Location est de louer des véhicules industriels avec chauffeur, et de mettre en place des équipes dédiées sur site client.
11	« Techniques modernes et rapidité chez PRODUST » Les ressources des différents lieux de stockage de nos succursales dans le monde entier sont intégrées dans une gestion globalisée. Pour un échange direct d'informations elles sont reliées entre elles par ordinateur via un réseau global ISDN. Aussi les sites des projets répartis à travers le monde sont rapidement accessibles pour un service direct. Le système logistique est raccordé à notre propre logiciel d'études LICAD. Au travers des interfaces les clients peuvent être intégrés dans le suivi technique et commercial. Des techniques modernes au sein du service expédition assurent la maîtrise de la complexité des quantités et variétés de pièces et commandes. Ainsi toutes les livraisons identifiées et emballées de façon optimale parviennent à leur destination en parfait état et à la date convenue.

EXERCICE 2

- Choix de l'organisation logistique
- Choix des prestataires logistiques
- Avantages de l'externalisation
- Les exigences de la logistique

ACTIVITÉS**Vous devez**

Prendre connaissance de l'annexe 2 et répondre aux questions suivantes :

ANNEXE 2**Externaliser sa logistique (à consulter)**

La réduction des coûts est l'un des avantages de ce choix... Mais veillez à ce que le prestataire apporte une vraie valeur ajoutée.

Fonction annexe pour bien des PME, la logistique n'en reste pas moins essentielle pour la bonne marche de l'entreprise et la satisfaction du client final. Les contraintes se multiplient (flux tendus, packaging toujours plus recherché, variété des conditionnements, augmentation des petites séries, durée de vie des produits plus courte nécessitant des reconditionnements) sur une activité non stratégique. Cela explique la forte vague d'externalisation que connaît la logistique depuis quelques années. Les avantages à attendre sont multiples, à commencer par une réduction des coûts. Maintenir en interne une qualité de service optimale nécessite des investissements en mètres carrés et en machines. L'externalisation permet donc d'alléger ses immobilisations. Externaliser sa logistique permet aussi d'accéder à des compétences pointues. En raison de leur expérience et de la concurrence qu'ils se livrent, logisticiens et conditionneurs sont capables de proposer des prestations complètes et performantes. Celles-ci vont de la préparation de la commande à sa livraison, en passant par la gestion des retours, la gestion des stocks et des flux ou le choix de l'emballage le plus approprié à chaque type de produit. Habités à travailler dans différents secteurs d'activité, ils font profiter leurs clients de cette expérience dans une logique de partenariat, notamment avec les services marketing, chargés de concevoir des packages de plus en plus complexes à réaliser.

Logisticiens ou conditionneurs à façon ? Plusieurs types de prestataires s'affrontent sur le marché de l'externalisation logistique. À vous de choisir en fonction de vos besoins.

- Spécialistes du conditionnement et du packaging, les conditionneurs à façon sont capables de vous faire profiter de leur expérience et de techniques pointues : ensachage, conditionnement primaire dans des aérosols ou des tubes, par exemple. Parfois spécialisés sur un marché (cosmétologie, pharmacie...), les conditionneurs sont souvent les mieux placés pour offrir des prestations pointues sur des marchés de niche.
- De plus en plus présents sur le marché du conditionnement, les logisticiens offrent de leur côté un service global basé sur leur métier traditionnel : gestion des stocks et des flux, préparation de la commande, transport et livraison. Ayant ajouté le conditionnement et le packaging à leurs services depuis plusieurs années, ils présentent l'avantage de proposer un interlocuteur unique. Conditionneur à façon ou logisticien, le choix se portera sur un prestataire créatif, capable de proposer des solutions innovantes pour répondre à vos besoins actuels et futurs. Souplesse et adaptabilité face aux fluctuations économiques (notamment en termes de volumes) sont essentielles.

Cahier des charges : les points à surveiller

Le volet informatique est l'un des points clés d'une externalisation logistique réussie.

Le système d'information reliant le prestataire à son client doit permettre à ce dernier d'envoyer ses ordres de façon simple et rapide, et au prestataire de les traiter immédiatement, sans avoir à les ressaisir, par exemple. D'où la nécessité de prévoir un système d'information en temps réel, qui permet au client de suivre à tout moment l'évolution de ses stocks chez le prestataire.

Comme dans tout contrat d'externalisation, le contrat doit prévoir un engagement de résultats de la part du prestataire, mesurable par une série d'indicateurs. Ceux-ci ont un double objectif : mesurer le respect des délais de livraison et la qualité de la prestation, c'est-à-dire l'état de la marchandise à l'arrivée.

La sécurité est un autre point essentiel à prévoir. En cas d'incendie des entrepôts, le prestataire doit être capable de diriger la production vers une autre unité dans un délai très bref. Une rotation élevée des stocks et une assurance performante permettent en outre de limiter le préjudice en cas d'incendie. Le prestataire doit aussi mettre en oeuvre les moyens appropriés (gardiennage) pour protéger les produits contre le vol, car les entrepôts sont une cible de choix.

SOURCE : L'entreprise.com par Sylvain Pak extrait du n° 193 NOVEMBRE 2001

APPLICATION 4



1. Quels phénomènes poussent les entreprises à externaliser leurs activités logistiques ?
2. Quels sont les avantages à l'externalisation pour une entreprise ?
3. Quels sont les types de prestataires logistiques que peuvent sélectionner les entreprises ?
4. Quels sont les critères qui intéressent les entreprises pour choisir leurs prestataires ?
5. Quelles sont les obligations des prestataires logistiques envers les entreprises qui externalisent ?

 EXERCICE 3

- Choix de l'organisation logistique
- Choix des prestataires logistiques
- Avantages de l'externalisation
- Les exigences de la logistique

ACTIVITÉS

**Vous devez**

Prendre connaissance de l'annexe 3 et répondre aux questions suivantes :

ANNEXE 3

Externaliser ou pas ? (à consulter)

Externaliser sa logistique, c'est quoi ?

Confier à un prestataire extérieur en sous-traitance tout ou partie des opérations de traitement de flux physiques (conditionnement de produits, entreposage, gestion de stocks, transports...) ou administratifs (informatique, paie, archivage...) qui ne relèvent pas du cœur de métier stratégique de l'entreprise.

Pourquoi ?

Se recentrer sur son métier de base parce qu'une entreprise ne peut pas maîtriser toutes les compétences de manière optimale au coût le plus réduit.

À qui ?

Le partenaire choisi doit être un vrai professionnel, capable de se remettre en cause, de créer de la valeur, d'anticiper les évolutions. Le donneur d'ordres doit bien connaître la stratégie de son sous-traitant, valider sa capacité d'investissement et s'assurer de la compétence de ses équipes.

Comment ?**• Ce qu'il faut faire :**

Il faut bien définir les compétences qui, en interne, permettent à l'entreprise de se différencier sur son marché vis-à-vis de ses concurrents. Toutes les autres peuvent être externalisées. *"Lorsque le prestataire reprend chez lui les salariés affectés à la logistique chez son donneur d'ordres, il doit leur dire la vérité, même s'il prévoit un plan de licenciements"* confie un directeur logistique.

• À ne pas faire

Se contenter d'un coup, acheter du prix, externaliser ce qui ne marche pas chez soi en pensant que ça fonctionnera mieux chez un autre.

Si la logistique constitue un élément stratégique dans la relation avec le client, mieux vaut ne pas la sous-traiter.

À quel prix ?

Un prestataire, en intervenant pour plusieurs clients, peut mutualiser des activités, ce que ne peut faire le donneur d'ordres. Mais cette mutualisation doit se traduire en réduction de coûts pour ce dernier.

APPLICATION 4

1. Quelle démarche doit suivre l'entreprise pour externaliser ses activités logistiques ?
2. Quel risque représente l'externalisation pour les salariés de l'entreprise ?
3. Comment s'appelle une entreprise qui sous-traite ?
4. Dans quels cas ne faut-il pas externaliser ?
5. Pourquoi le fait d'externaliser coûte moins cher ?

 EXERCICE 4

– Choix de l'organisation logistique

ACTIVITÉS



Vous devez

À partir de l'annexe 4, répondre aux questions suivantes :

ANNEXE 4

3PL ET 4 PL (à consulter)

L'externalisation classique (ou 3PL, pour « *Third Party Logistics* ») consiste à confier à un spécialiste la réalisation des opérations logistiques et la mise en place des outils, compétences et systèmes nécessaires, avec l'objectif d'améliorer la performance. Le 4PL (« *Fourth Party Logistics* ») représente une formule d'externalisation plus poussée, dans laquelle le prestataire n'a plus en charge la distribution d'un produit sur une région donnée, mais l'optimisation d'une chaîne intégrant son client, les clients du client et les fournisseurs. Le prestataire 4PL exerce une activité de planification et de coordination de flux d'informations. Il conçoit à la fois l'architecture logistique et le système d'informations s'appliquant à ces processus intégrés.

1. Quelle organisation logistique est représentée dans l'annexe 4 ?
2. Décrire et différencier les principes du 3 PL et du 4 PL.

APPLICATION 12



LE DÉSTOCKAGE ET LE TRANSPORT DES PRODUITS COLIS

LE RÉFÉRENTIEL

**Compétences** : être capable de**Savoirs** : connaîtreC3 préparer les commandes
et expédier

S14 la préparation des commandes

S143 le déstockage des produits colis

S144 le transport des produits colis

Situation professionnelle

Vous devez aujourd'hui prélever et transporter des marchandises pour poursuivre vos travaux de préparation de commande. Vous êtes 3 préparateurs et vous constatez des problèmes d'organisation.

Vous disposez

- d'une situation professionnelle
- de 3 annexes

EXERCICE 1

- Prélèvement
- Transport des marchandises

ACTIVITÉS**Vous devez**

En observant votre bon de préparation, vous constatez que vous devez prélever un produit à chaque adresse suivante :

A11-C70-B30-B64-F41-F80-C23-E41-E30-F63-F14-E80-D60-A53-A80

1. Localiser les adresses de stockage et tracer le circuit de prélèvement.

ANNEXE 1**Plan de l'entrepôt (à compléter)**

A	B	C	D	E	F
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					

AIRE DE PRÉPARATION

APPLICATION 4



LES FONCTIONS ET LA STRUCTURE DE L'ENTREPRISE

LE RÉFÉRENTIEL

→ **Savoirs** : connaître

S32 l'organisation de l'entreprise

S321 les fonctions

S322 la structure de l'entreprise

Situation professionnelle

Vous allez intégrer l'entreprise POULAIN située à Nantes pour votre première période de formation en entreprise. Monsieur DESY vous accueille et vous présente les locaux ainsi que vos missions de gestionnaire des stocks au magasin de stockage. Il tient à vous présenter la structure de l'entreprise et il vous demande d'analyser l'organigramme pour découvrir les missions de chacun.

Vous disposez

- d'une situation professionnelle
- d'un annexe

EXERCICE 1

- organigramme
- fonction et service
- liaison entre les services

ACTIVITÉS**Vous devez**

1. À l'aide de l'annexe 1, répondre aux questions suivantes :

Hiérarchie

1. Qui est le directeur général de l'entreprise ?
2. Combien de directions sont représentées ?
3. Qui a le niveau hiérarchique le plus élevé ?
4. Qui a le niveau hiérarchique le moins élevé ?
5. Donnez 3 avantages et 3 inconvénients d'être à un niveau hiérarchique le plus élevé et à un niveau hiérarchique le moins élevé ?
6. Qui est le supérieur de monsieur DUPUIS et qui sont ses subordonnés ?

Services et fonctions

7. Énumérer les différents services de l'entreprise.
8. Combien y a-t-il de fonctions dans l'entreprise ? Énumérez-les.
9. Dans quel service travaille monsieur ROMI ?
10. Pour les salariés suivants, préciser dans quel service ils travaillent et préciser le nom du chef de ce service.
 - Carole est chargée de gérer la facturation client.
 - David effectue des contrôles sur les produits.
 - Jeanne organise les congés pour l'embauche d'intérimaires.
11. Quel est l'effectif total de l'entreprise ?
12. Quel est l'effectif de la fonction commerciale et logistique ?

APPLICATION 4

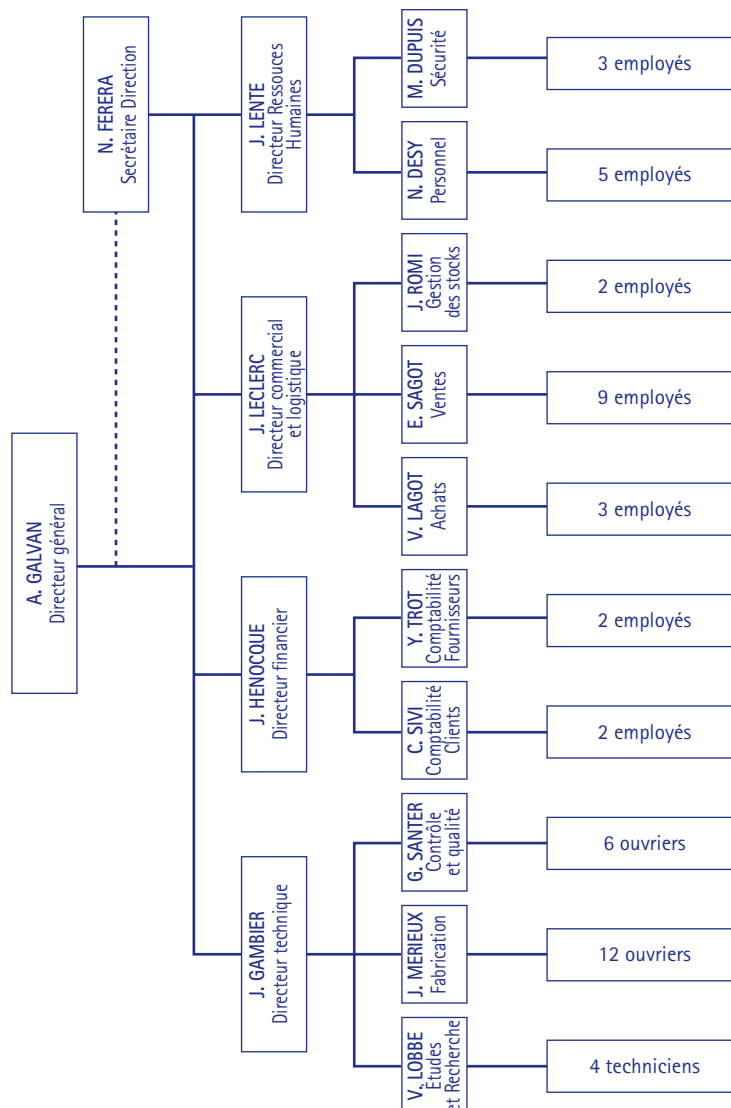


13. Indiquer dans quels services et dans quelles fonctions se font les opérations suivantes :

Tâches	Service	Fonction
1. Moulage et assemblage des pièces		
2. Test de résistance sur un lot de produit		
3. Affichage sur les EPI		
4. Embauche de deux caristes		
5. Prospection clientèle		
6. Ristourne client		
7. Rédaction des factures fournisseurs		
8. Suivi des fiches de stocks		
9. Négociation clientèle		
10. Recherche de nouveaux fournisseurs		

ANNEXE 1

Organigramme de l'entreprise POULAIN à Nantes (à consulter)



APPLICATION 5



LA TENUE DES STOCKS

LE RÉFÉRENTIEL

**Compétences** : être capable de**Savoirs** : connaître

C2 suivre administrativement les stocks

S34 le suivi administratif des stocks

S341 la tenue du stock

Situation professionnelle

Vous travaillez dans l'entreprise FOURTOUT, Z.I. de Trélazé à Angers en qualité de gestionnaire des stocks. Aujourd'hui on vous demande de participer à la gestion des stocks des produits de votre magasin de stockage.

Vous disposez

- d'une situation professionnelle
- de 5 annexes

EXERCICE 1

- Établir la fiche de stock en quantité
- Détermination des quantités à commander

ACTIVITÉS



Vous devez

1. À l'aide de l'état des mouvements des produits de la référence « VBI1 » (annexe 1), établir la fiche de stock en quantité en respectant la trame suivante sachant que le stock initial est de 20 unités le 3/01/N :

ARTICLE :

Période :

Réf. :

Unités :

Date	Bon	Entrées	Sorties	Stock

2. De combien de pots de vernis bois incolore de 1 L disposez-vous en magasin le 26-06-N ?
3. Sachant que le stock minimum est de 50 et que le stock maximum est de 450 pour ce produit, allez-vous repasser une commande le 26/06/N? Si oui, de combien d'unités ?
4. Combien de pots vernis bois incolore 1 L avez-vous vendu au 1^{er} semestre N ?

ANNEXE 1

État des stocks au 1^{er} semestre 20N (à consulter)

Famille : vernis bois incolore
UV : pot de 1 réf. VBI 1

Date	E/S N°	Quantités	Date	E/S N°	Quantités
15/01	BE77	430	17/06	BS259	257
16/03	BE98	402	10/03	BS94	170
3/06	BS194	120	11/06	BE111	410
25/01	BS28	180	25/06	BS263	150
20/05	BS141	260	19/06	BE112	435
8/06	BS211	30	15/06	BS256	58
17/02	BS71	52	26/06	BS264	210
12/06	BS 239	120	23/06	BS262	50

APPLICATION 10



LA FACTURE – LES MOYENS DE RÈGLEMENTS ET LA GARANTIE

LE RÉFÉRENTIEL

**Compétences** : être capable de**Savoirs** : connaîtreC4 Communiquer et participer
à la commercialisation

S33 la commercialisation

S335 la facturation

S336 les moyens de règlement

S337 la garantie

Situation professionnelle

Vous êtes responsable d'un magasin de fourniture et de matériel de stockage LOG PLUS. Aujourd'hui vous devez payer les factures de vos fournisseurs. Par ailleurs, suite à quelques incidents avec vos clients concernant certains produits, vous faites le point sur les garanties légales et contractuelles.

Vous disposez

- d'une situation professionnelle
- de 2 annexes

EXERCICE 1

- Facturation
- Condition de paiement et de livraison

ACTIVITÉS



Vous devez

1. À partir de vos connaissances, définir les réductions commerciales suivantes :

	Réductions commerciales
Rabais	
Remise	
Escompte	

2. Vous achetez 100 palettes EUR à 20 € HT et votre fournisseur vous fait une remise de 5 %. Quel est le montant de la facture de doit HT ?

3. Vous achetez 200 palettes EUR à 20 € HT et votre fournisseur vous fait une remise de 10 % sur les articles achetés au-delà de 100 unités. Quel est le montant de la facture de doit HT. Il vous propose un escompte de 3 % si vous payez comptant et vous acceptez. Quel sera le nouveau montant de la facture ?

4. Déterminer les dates de paiement par rapport aux conditions suivantes :

Livraison le	Délai de paiement	Date de paiement (à compléter)
10 octobre	10 jours	
	30 jours	
	30 jours fin de mois	
	90 jours fin de mois	

APPLICATION 10



5. Calculer le montant des factures suivantes en complétant le tableau (annexe 1).

ANNEXE 1

(À compléter)

Facture n°	Total HT	Remise 1	Remise 2	Montant net HT	TVA (19,6%)	Port en débour	Montant net TTC
1	1 500	2 %	*			150	
2	1 600	3 %	2 %			100	
3	1 200	5 %	2 %			120	
4	?	2 %	*			160	1 600
5	?	1 %	2 %			110	1 800

6. Travaillant à la société LOG PLUS, on vous demande de payer ce jour par chèque bancaire la facture numéro 5 au fournisseur STOCKTOUT. Compléter le chèque bancaire (annexe 2).

ANNEXE 2

Chèque bancaire
(à compléter)

EXERCICE 2

– Garantie légale et garantie contractuelle

ACTIVITÉS



Vous devez

1. Répondre par vrai ou faux aux affirmations suivantes :

La garantie légale	Vrai	Faux
La garantie légale correspond à la garantie contre les vices cachés		
La garantie légale n'est pas obligatoire		
La garantie légale est illimitée dans le temps		
En cas de vice caché, le vendeur rembourse le produit ou il effectue un échange		
La garantie légale est généralement gratuite		
Elle peut être prolongé gratuitement		
Un détaillant n'est pas responsable des vices cachés du constructeur.		
La garantie contractuelle		
La garantie contractuelle est obligatoirement payante		
La garantie contractuelle correspond à la garantie légale		
La garantie contractuelle correspond à une protection supplémentaire		
Seul le contrat peut répondre aux questions sur l'étendue et la durée de la garantie contractuelle		
La garantie contractuelle vise à proposer un service complémentaire à l'acheteur		
La livraison, l'intervention d'un technicien en cas de panne et le remplacement sont des applications de la garantie contractuelle		
Si j'ai perdu ma facture d'achat, je peux tout de même faire fonctionner ma garantie		
En cas de vol je peux faire marcher ma garantie		