



C-Nett propreté

Entreprise de nettoyage

Située à Vannes dans le Morbihan, l'entreprise compte aujourd'hui 57 salariés.

La société s'adresse aux professionnels pour des travaux ponctuels ou réguliers sous contrat.

Elle réalise tout type de nettoyage et met l'accent sur une qualité de service irréprochable.



SCÉNARIOS

- SCÉNARIO 1** Traiter les règlements et suivre les litiges p. 207
- SCÉNARIO 2** Participer à la gestion administrative courante du personnel p. 219
- SCÉNARIO 3** Participer à la préparation des budgets et des indicateurs sociaux p. 231



FICHE D'IDENTITÉ

SARL C-NETT PROPRETÉ

7 rue Jules Henriot
ZA Pentaparc
56000 VANNES

Tél. : +33 (0)2 97 54 28 89

Fax : +33 (0)2 97 54 28.00

contact@cnett-proprete.com

www.cnett-proprete.com

SARL au capital de 45 000 euros

SIRET 443 008 931 00017

ACTIVITÉS

Entreprise de nettoyage
pour les professionnels

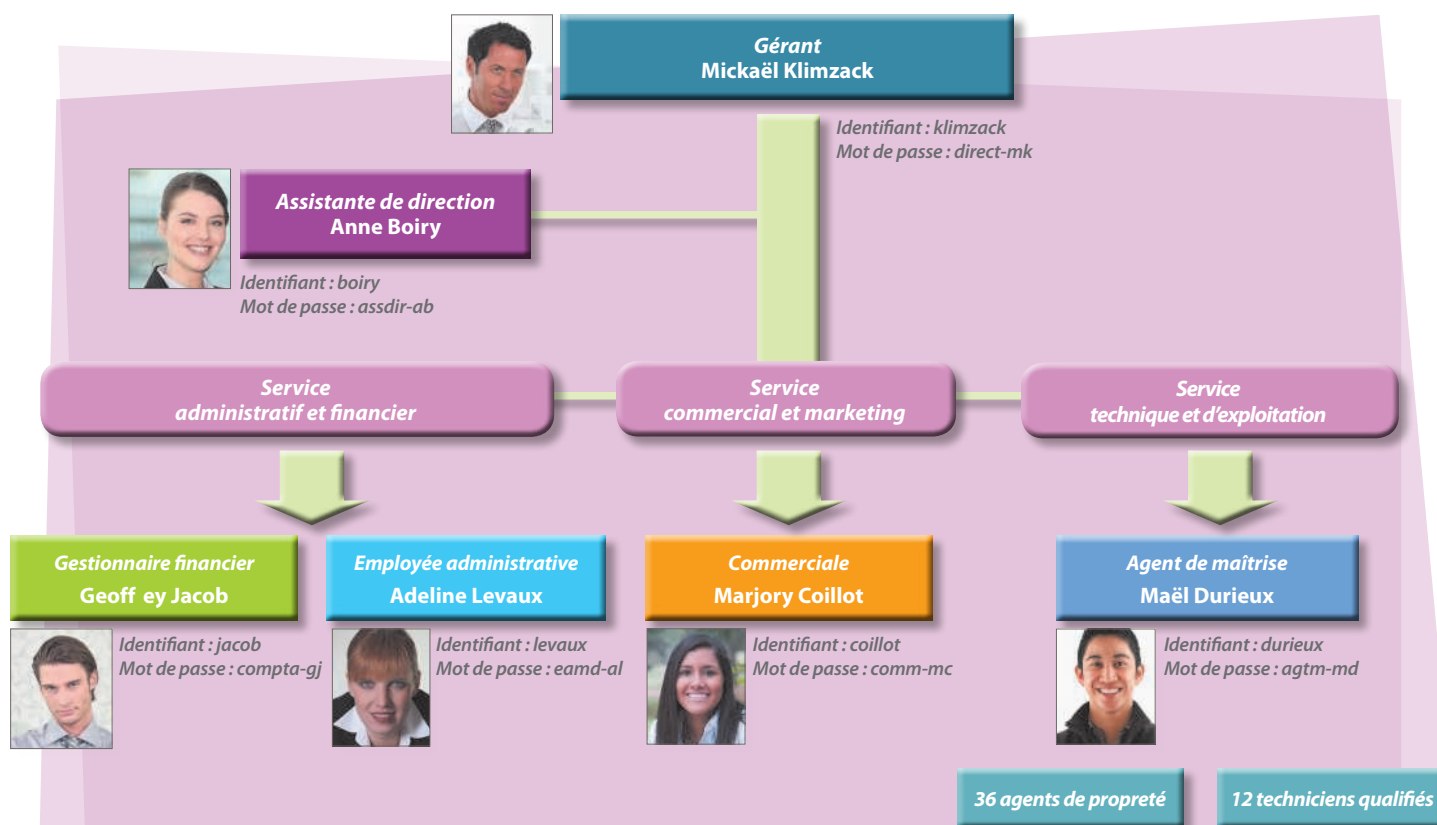
Nettoyage et entretien

- nettoyage des bureaux
- nettoyage et entretien de locaux

Prestations ponctuelles

- remise en état après travaux
- décapage des sols et cirage

Nettoyage moquettes et tissus



ORGANISATION

► Geoff ey Jacob traite la comptabilité et assure la gestion financière en collaboration avec le gérant.

► Adeline Levaux recrute, gère le personnel au quotidien, assure les remplacements et l'évolution des carrières.

► Marjory Coillot traite les achats, les ventes et les actions commerciales.

► Maël Durieux gère l'organisation des équipes, le suivi des chantiers, les interventions sur sites et la qualité.

Références bancaires

CIC Vannes Billault

3 rue Billault – BP 16
56001 VANNES CEDEX
Tél. : 02 97 62 13 20
RIB : 30047 14036 00021260301 94
BIC : CMCIFRPP
IBAN : FR76 3004 7140 3600 0212 6030 194



Participer à la gestion administrative des relations internes et externes

Référentiel		
Pôles	1 Gestion administrative des relations externes 3 Gestion administrative interne	
Classes de situation	1.1 Gestion administrative des relations avec les fournisseurs 1.2 Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers 3.1 Gestion des informations 3.2 Gestion des modes de travail	
Situations	1.1.5 Gestion des règlements et traitement des litiges 1.2.5 Traitement des règlements et suivi des litiges 3.1.2 Production d'informations structurées 3.1.3 Organisation et mise à disposition des informations 3.2.2 Gestion des flux de courrier 3.2.3 Gestion des flux d'appels téléphoniques	
Compétences	Assurer des règlements à des fournisseurs Suivre des règlements clients Mobiliser des techniques de production et de structuration de document	Organiser les informations pour les rendre disponibles aux utilisateurs Traiter le courrier entrant ou sortant Traiter les appels entrants et sortants
Résultats attendus	Les règlements aux fournisseurs sont suivis et les litiges sont traités dans la limite des responsabilités imparties. Le traitement des règlements est assuré, les litiges sont suivis dans le cadre des règles fixées dans l'organisation et dans le respect de la relation avec les clients et usagers. Les documents produits répondent à des objectifs précis et respectent les normes, les consignes de présentation et les usages en vigueur dans l'entité.	L'organisation des informations assure leur actualisation, leur accessibilité, et leur diffusion aux utilisateurs concernés, dans le respect des règles de sécurité et de confidentialité. Les différents courriers ou messages sont réceptionnés et/ou transmis, fidèlement et dans les délais, aux destinataires concernés. Les appels sont traités, filtrés et transmis en fonction des consignes.
Complexité	Réclamations de fournisseurs Réclamations de clients Document intégrant des calculs Pluralité des sources d'information	Délais restreints de transmission Filtrages et barrages téléphoniques Interlocuteur étranger



MISE EN SITUATION



➔ Page 205



Le suivi des litiges de règlement

► Suite à la recrudescence de réclamations de clients et de fournisseurs, le gérant de l'entreprise C-nett propriété, M. Klimzack, souhaite voir améliorer le suivi des règlements et des encaissements ainsi que le traitement des litiges les concernant.

► Pour cela, il souhaite disposer des informations concernant les problèmes en cours avec les clients et fournisseurs à fin janvier et la manière dont ils sont gérés.

► Une procédure de traitement de suivi des comptes de tiers et des litiges sera ensuite établie afin d'améliorer les pratiques et éviter les conflits.

ORGANISATION DU TRAVAIL EN ÎLOTS

Service direction

Poste : Assistante de direction

Nom : Anne Boiry

E-mail : votre_adresse@gmail.com

OpenERP - Odoo - EBP

Identifiant : boiry Mot de passe : assdir-ab

Service administratif et financier

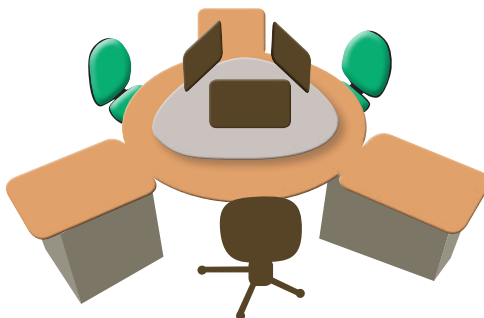
Poste : Gestionnaire financière

Nom : Geoffrey Jacob

E-mail : votre_adresse@gmail.com

OpenERP - Odoo - EBP

Identifiant : jacob Mot de passe : compta-gj

**Service commercial et marketing**

Poste : Commerciale

Nom : Marjorie Coillot

E-mail : votre_adresse@gmail.com

OpenERP - Odoo - EBP

Identifiant : coillot Mot de passe : com-mc

Modalités de travail

C-Nett utilise un système de codification pour nommer chaque document reçu ou créé.

Pour conserver une trace numérique des documents créés dans le PGI, ils seront enregistrés au format PDF sous un nom significatif dans l'espace privé de chaque élève en reprenant cette codification.

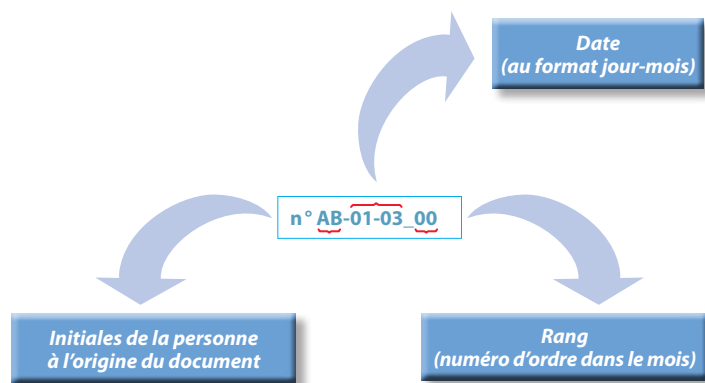
Exemples :

► **OpenERP** v6.1 **odoo** v8

PO00002.PDF (P(urchase) O(rder)) pour commande d'achat
n° PO00002, sera enregistré sous C_HA_AB-01-03_02.pdf

► **ebp**

CF00000002 (C(ommande) F(ournisseur)) pour commande
fournisseur n° FC00000002, sera enregistré sous
CF_AB-01-03_02.pdf

**Constitution des îlots et distribution des rôles**

Pour s'approcher de la réalité professionnelle, la façon de travailler est la constitution d'îlots de trois élèves.

Chaque élève se verra attribuer un rôle. Lorsque le scénario est terminé par tous les élèves d'un même îlot, les rôles sont échangés jusqu'à ce que chaque élève ait réalisé le scénario dans son ensemble.

Le rôle du gérant sera tenu par le professeur qui pourra ainsi réceptionner et valider les travaux.

















PLANIFICATION DES ACTIVITÉS

➔ Vous utilisez

Open ERP v6.1

odoo v8

Activités du 2 au 4 mars

<p>A. Boiry</p>  <p>Employée administrative</p> <p> Le suivi des litiges de règlements</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prenez connaissance des consignes du gérant et envoyez le message au gestionnaire financier (doc. 1). 2. Donnez suite aux appels téléphoniques reçus selon la procédure en vigueur (docs 2 et 3, annexe 1). 3. Réceptionnez les consignes du 2 mars et vérifiez dans le PGI si l'avoir a été fait. Dans le cas contraire, procédez à l'annulation de la facture du client (doc. 4). 4. Rédigez le plan détaillé du courrier d'excuses demandé et saisissez-le sous Word en utilisant le modèle de papier à en-tête stocké dans la GED du PGI (dossier [Documents types] (annexe 2). 5. Demandez par courriel au gestionnaire financier de prendre connaissance de l'offre de prix rédigée en anglais par un fournisseur potentiel et effectuez les travaux consignés sur le document (doc. 5). 	   
<p>M. Coillot</p>  <p>Commerciale</p> <p> Le suivi des litiges de règlements</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prenez connaissance de l'appel téléphonique d'Anne Boiry (doc. 6). 2. Enregistrez les courriels reçus dans chacune des fiches clients/fournisseurs du PGI (doc. 3). 3. Prévenez par messagerie le gestionnaire financier de ces ajouts dans le PGI en précisant le nom des tiers concernés et demandez qu'il vous renvoie par mail les réponses à apporter. 4. Prenez l'appel de 11 h 00 du client Conforama transféré par A. Boiry (annexe 1), montrez au client que vous le reconnaissez et que vous êtes véritablement concernée. Appelez ensuite le gestionnaire financier, G. Jacob, pour lui demander de résoudre le problème et de rappeler rapidement le client (annexe 3). 5. Créez à ce sujet un appel consigné dans le PGI et vérifiez sa création dans l'historique de la fiche du client. 	  
<p>G. Jacob</p>  <p>Gestionnaire financier</p> <p> Le suivi des litiges de règlements</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prenez l'appel de la commerciale, M. Coillot, concernant le litige avec le client Conforama, consultez le compte de ce client dans le PGI et présentez-lui des excuses par téléphone (annexe 4). 2. Ouvrez les trois courriels déposés par Anne Boiry dans les fiches clients/fournisseurs du PGI. 3. Consultez les comptes des tiers concernés et préparez vos réponses (annexe 5). 4. Rendez compte de votre travail à M. Coillot par courriel. 5. Imprimez les grands-livres clients pour les exercices 201N-1 et 201N et le grand-livre fournisseurs pour l'exercice 201N. 6. À l'aide de ces grands-livres, préparez le tableau demandé, réalisez-le sur texteur et envoyez le fichier par courriel à A. Boiry (annexe 6). 7. Réceptionnez le courriel de l'assistante de direction du 3 mars concernant l'offre de prix d'un fournisseur anglais (doc. 5). 8. Traduisez ce courriel en français (annexe 7). 9. Convertissez le prix des produits d'entretien proposés par le fournisseur anglais potentiel en euros (annexe 8). 10. Recherchez les prix de ces mêmes produits dans le PGI ; comparez l'offre du fournisseur anglais avec les prix de nos autres fournisseurs en rendant compte dans un tableau. Joignez ce tableau comparatif au mail à envoyer à la commerciale (annexe 8). 	  

PLANIFICATION DES ACTIVITÉS

➔ Vous utilisez



Activités du 2 au 4 mars

<p>A. Boiry</p>  <p>Employée administrative</p> <p> Le suivi des litiges de règlements</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prenez connaissance des consignes du gérant et envoyez le message au gestionnaire financier (doc. 1). 2. Donnez suite aux appels téléphoniques reçus selon la procédure en vigueur (docs 2 et 3, annexe 1). 3. Réceptionnez les consignes du 2 mars et vérifiez dans le PGI si l'avoir a été fait. Dans le cas contraire, procédez à l'annulation de la facture du client (doc. 4). 4. Rédigez le plan détaillé du courrier d'excuses demandé et saisissez-le sous Word en utilisant le modèle de papier à en-tête de l'entreprise (annexe 2). 5. Demandez par courriel au gestionnaire financier de prendre connaissance de l'offre de prix rédigée en anglais par un fournisseur potentiel et effectuez les travaux consignés sur le document (doc. 5). 	  
<p>M. Coillot</p>  <p>Commerciale</p> <p> Le suivi des litiges de règlements</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prenez connaissance de l'appel téléphonique d'Anne Boiry (doc. 6). 2. Enregistrez les courriels reçus dans chacune des fiches clients/fournisseurs dans la GED que vous utilisez (doc. 3). 3. Prévenez par messagerie le gestionnaire financier de ces ajouts dans le PGI en précisant le nom des tiers concernés et demandez qu'il vous renvoie par mail les réponses à apporter. 4. Prenez l'appel de 11 h 00 du client Conforama transféré par A. Boiry (annexe 1), montrez au client que vous le reconnaissez et que vous êtes véritablement concernée. Appelez ensuite le gestionnaire financier, G. Jacob, pour lui demander de résoudre le problème et de rappeler rapidement le client (annexe 3). 	  
<p>G. Jacob</p>  <p>Gestionnaire financier</p> <p> Le suivi des litiges de règlements</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prenez l'appel de la commerciale, M. Coillot, concernant le litige avec le client Conforama, consultez le compte de ce client dans le PGI et présentez-lui des excuses par téléphone (annexe 4). 2. Prenez connaissance des trois courriels reçus par Anne Boiry (doc. 3). 3. Consultez les comptes des tiers concernés et préparez vos réponses (annexe 5). 4. Rendez compte de votre travail à M. Coillot par courriel. 5. Imprimez les grands-livres clients pour les exercices 201N-1 et 201N et le grand-livre fournisseurs pour l'exercice 201N. 6. À l'aide de ces grands-livres, préparez le tableau demandé, réalisez-le sur texteur et envoyez le fichier par courriel à A. Boiry (annexe 6). 7. Réceptionnez le courriel de l'assistante de direction du 3 mars concernant l'offre de prix d'un fournisseur anglais (doc. 5). 8. Traduisez ce courriel en français (annexe 7). 9. Convertissez le prix des produits d'entretien proposés par le fournisseur anglais potentiel en euros (annexe 8). 10. Recherchez les prix de ces mêmes produits dans le PGI ; comparez l'offre du fournisseur anglais avec les prix de nos autres fournisseurs en rendant compte dans un tableau. Joignez ce tableau comparatif au mail à envoyer à la commerciale (annexe 8). 	 

DOC 1 Consignes du gérant



Direction
Mickaël Klimzack
le 2/03/201N

Destinataire :
A. Boiry
Assistante de direction

Consigne de travail : AB-02-03/001

Objet : Suivi des litiges règlements et encaissements

Détails :

Je souhaite disposer, sous forme de tableau, de toutes les informations utiles sur les problèmes en cours à fin février concernant les règlements à nos fournisseurs et les encaissements de nos clients. Demandez-le au service administratif et financier puis faites-le-moi suivre accompagné d'une note précisant les modalités actuelles de suivi des comptes de tiers et des litiges et proposant ensuite des améliorations possibles.

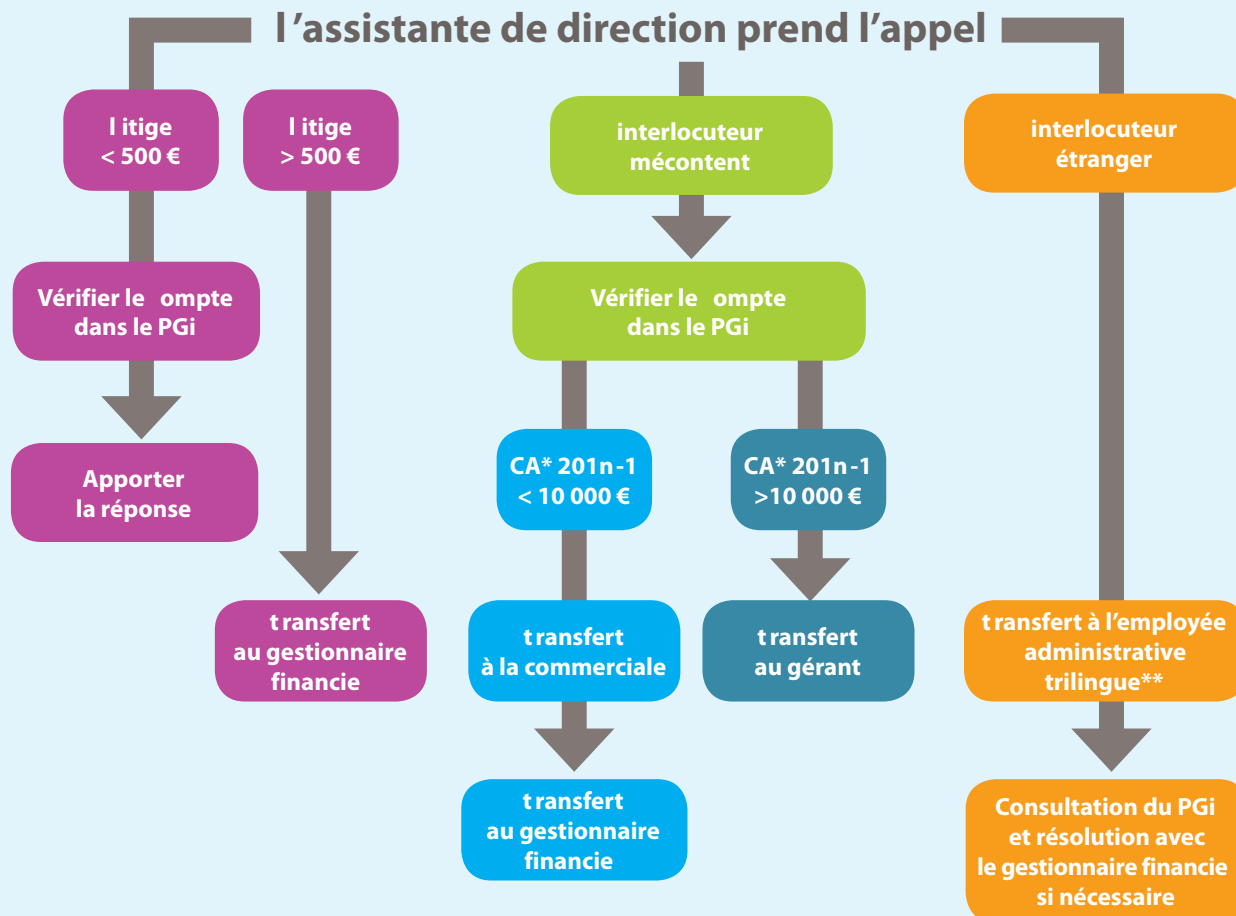
Merci.
Mickaël Klimzack

DOC 2 Procédure téléphonique à suivre concernant les litiges de paiement



Objet : Consignes de travail AB-02-03_001

L'assistante de direction prend l'appel



*Chiffre d'affaires ; **Adeline Levieux chez C-nett.

DOC 3 Gestion des courriels du 2 mars

Si vous ne disposez pas d'un scanner, ces courriels vous seront remis par votre professeur au format PDF.

De : louvy@socomor.com
À : commerciale@cnet-proprete.com
Date : 02/03/201N
Objet : Facture du 12/01/201N

Bonjour,
 Nous faisons référence à notre facture du 12/01 d'un montant de 6 094,04 €, toujours impayée dans nos livres alors que tous les articles commandés ont bien été livrés et qu'aucun litige n'a été signalé.
 Nous vous remercions de procéder au plus vite à son règlement. À défaut de réception de celui-ci dans les 8 jours, les pénalités en vigueur s'appliqueront.

Sincères salutations.
 M. Louvy

De : romand@menhir.com
À : commerciale@cnett-proprete.com
Date : 02/03/201N
Objet : Règlement des factures du 12/10, 10/11 et 15/12/201N-1

Bonjour,
 Suite à notre première demande du 15/12/201N-1, vous aviez accepté l'échelonnement de notre dette sur les mois de décembre, janvier et février. Ayant des problèmes de trésorerie passagers, nous vous demandons aujourd'hui un report supplémentaire jusqu'à fin mar .
 Compte tenu des excellentes relations qui nous lient depuis de nombreuses années, nous espérons que vous nous garderez toute votre confiance et que notre demande sera examinée et satisfaite.

Cordialement.
 M. Romand

De : desenfant@rouxel.fr
À : commerciale@cnet-proprete.com
Date : 02/03/201N
Objet : Règlement facture du 12/01/201N

Bonjour,
 Après vérification de nos comptes, il s'avère que votre facture du 31/01 d'un montant de 667,07 € a été réglée par virement le 4 février, mais pour un montant de 676,00 €. Il s'agit là d'une erreur de notre part et nous vous proposons de nous déduire la différence, soit 8,93 €, lors de notre prochain règlement.

Cordialement.
 Mme Desenfant

DOC 4 Consignes du gérant



Direction
Mickaël Klimzack
le 2/03/201N

Destinataire :
A. Boiry
Assistante de direction

Consigne de travail : AB-02-03/002

Objet : Consignes de travail – litige sur facture du 18/12/201N-1

Détails :

Monsieur Trukeim de la société Stef Transport vient de m'appeler, fort mécontent, car il a reçu une relance pour le paiement de sa facture n° 0005 du 18/12/201N – 1 pour un montant de 1 481,62 €. Il s'avère que nous n'avons en fait pas effectué la prestation facturée et qu'il n'a reçu aucun avoir annulant cette facture.

Veuillez vérifier dans son compte si cet avoir a bien été fait. Si c'est le cas, le réimprimer. Si ce n'est pas le cas, au vu de l'urgence de la situation, établissez vous-même cet avoir et imprimez-le. Vous le joindrez à un courrier d'excuses. Je vous rappelle que monsieur Trukeim est l'un de nos plus gros clients.

Merci.

Mickaël Klimzack

DOC 5 Offre de prix d'un fournisseur potentiel anglais

De : gordon@cleanprod.com

À : commerciale@cnet-proprete.com

Date : 02/03/201N

Objet : Price quotation

Thank you for your recent inquiry.

We are pleased to submit the following quotation :

Wax stripper, ref. 11159 – 10 l for 35£

Neutral soap detergent – 10 l for 35.50£

Non foaming carpet cleaner ref. 11175 – 5 l for 12.43£

Quotations are guaranteed for 30 days.

Goods are shipped CIF (Cost, Insurance and Freight included).

Terms of payment are wire-transferred for the first order.

Please contact me if you have any questions.

– Traduisez ce courriel en français.
– Convertissez le prix des produits d'entretien proposés en euros. Le cours actuel de la livre sterling est de 1,16053 €.

– Comparez cette offre avec les prix de nos fournisseurs et rendez compte dans un tableau à envoyer par messagerie à la commerciale pour aide à la décision.

DOC 6 Appel du 2 mars

Anne Boiry
Assistante de direction



Marjory ? Bonjour, c'est Anne.

Je suis sur la réunion prévue demain et j'ai reçu trois courriels que je t'ai transmis.

Peux-tu les affecter à chaque client ou fournisseur dans le PGI et prévenir Geoff ey pour qu'il puisse apporter les réponses nécessaires ?

C'est sympa... Bonne journée.

Marjory Coillot
Commerciale



Oui, bonjour Anne.

Pas de souci, je m'occupe de ça dans la journée.

Bonne journée à toi.

DOC 7 Éléments de réponses concernant les litiges avec les tiers

- Énumérez les modalités actuelles de suivi des tiers et des litiges de règlements :
 - procédure téléphonique actuelle de transfert d'appels (doc. 2) = la procédure est suivie ;
 - appels téléphoniques concernant les litiges = les appels sont bien créés dans la GED (*si vous utilisez OpenERP ou Odoo*).
- Faites le point sur les litiges en cours et intégrer le tableau du gestionnaire financier (litiges_reglements.doc).
Expliquez votre proposition de créer un classement des documents concernant les litiges dans des répertoires spécifiques de la GED afin de mieux les suivre.
- Préconisez aussi la mise en place des réclamations dans le PGI qui permettront de visualiser sur l'écran leur historique et leur état : ouvert, en cours ou clôturé.
Ces propositions ont été testées avec succès.

Activités réalisées par l'assistante de direction A. Boiry

ANNEXE 1 Tableau des suites à donner aux appels téléphoniques du 2 mars

Heure de l'appel	interlocuteur	Personne demandée	Motif	Actions
9:25	Fournisseur Socomor	Mickaël Klimzack	Facture n° 1498 de 6 094,30 € impayée.	Filtrage et transfert au gestionnaire financier , G. Jacob.
10:30	Client Strego	Geoff ey Jacob	Relance reçue pour la facture de 460,34 € payée.	Vérifier dans le PGI et apporter une réponse.
11:00	Client Conforama M. Dufoix	Mickaël Klimzack	2° relance reçue pour la facture de 4 505,60 € déjà payée. Ton agressif. CA 201N-1 = 8 524,31 €.	Transfert de la commande à M. Coillot. La commerciale informe le gestionnaire financier, G. Jacob, qui recontactera le client.
14:54	Client Adecco	Mickaël Klimzack	Relance reçue pour la facture de 4 220,45 € déjà payée. Ton mécontent. CA 201N-1 = 32 851,72 €	Transfert au gérant, M. Klimzack.
16:23	Client Bling parlant anglais	Marjorie Coillot	A envoyé un chèque de règlement de 1 324,78 € en janvier qui n'est toujours pas débité.	Transfert à l'employée administrative ,A. Levaux, qui résout le problème. Si elle n'y arrive pas, elle informe le gestionnaire financier, G. Jacob.

ANNEXE 2 Plan du courrier à adresser au client Stef Transport

1. Introduction

Rappeler son appel du 2 mars relatif à notre relance concernant la facture n° 0005 du 18/12 de 1 481,62 €.

2. Développement

Indiquer les résultats de notre vérification : la prestation facturée n'a pas été effectuée, aucun avoir n'a été édité pour l'annuler.

Présenter des excuses et annoncer l'envoi simultané d'un avoir.

3. Conclusion

Renouveler les excuses pour ce désagrément.

Espérer une prochaine commande.

Formule de politesse.

Saisir sous Word et enregistrer sous Stef Transport Avoir_02-03.doc

Activités réalisées par la commerciale M. Coillot

ANNEXE 3 Gestion de l'appel téléphonique de M. Dufoix

Anne Boiry transfère l'appel de M. Dufoix à Marjory Coillot.



Anne Boiry
Assistante de direction

Je te passe M. Dufoix de la société Conforama.

Il est très mécontent d'avoir reçu une 2^e relance pour sa facture du 31/01 d'un montant de 5 388,70 € qu'il dit avoir déjà payée.

Marjory Coillot prend l'appel de M. Dufoix.



Marjory Coillot
Commerciale

Bonjour Monsieur Dufoix,

notre assistante de direction vient de me faire part de votre réclamation

concernant un problème de facture déjà réglée dont nous vous demandons le

paiement. Il doit s'agir d'une erreur mais je comprends votre mécontentement.

Je vais donc en faire part immédiatement à notre gestionnaire financier,

M. Jacob, qui va éclaircir ce problème et vous recontacter très rapidement par
téléphone.

Je vous souhaite une bonne journée, M. Dufoix, et j'espère vous revoir

prochainement.

Marjory Coillot contacte Joff ey Jacob pour l'informer de la situation et lui demander d'agir.



Marjory Coillot
Commerciale

Bonjour Geoff ey,

je viens d'avoir un appel de M. Dufoix de la société Conforama, qui est mécon-

tent car il vient de recevoir une 2^e relance pour sa facture n° 00019 du 31/01

d'un montant de 5 388,70 €, qu'il dit avoir déjà réglée.

Peux-tu vérifier son compte et le rappeler très vite ?

Merci et bonne journée.

Activités réalisées par le gestionnaire financier G. Jacob

ANNEXE 4 Réponse téléphonique à la réclamation de M. Dufoix de Conforama

Geoffrey Jacob appelle M. Dufoix.



Geoffrey Jacob
Gestionnaire financier

Bonjour Monsieur Dufoix,

Je viens de procéder aux vérifications nécessaires concernant votre facture n° 00019 du 31/01.

J'ai pu constater qu'en effet elle avait bien été réglée par virement le 03/02, ce dont nous vous remercions.

Votre compte est donc parfaitement à jour. Je tiens à vous présenter toutes nos excuses pour cette erreur de gestion et je tiens à vous assurer que tout sera mis en œuvre pour qu'un tel désagrément ne se reproduise plus.

Je vous souhaite une bonne journée, Monsieur Dufoix.

ANNEXE 5 Éléments de réponse à fournir à M. Coillot

Courrier reçu	Réponse à donner
Fournisseur Socomor	Facture n° 0001 du 12/01 d'un montant de 6 094,04 €, réglée le 09/01 par virement. À vérifier avec la banque.
Client Menhir	Compte tenu des bonnes relations avec ce client, la demande de rééchelonnement des paiements à fin mars est acceptée.
Client Rouxel	Il y a eu effectivement une inversion de chiffre et un arrondi lors du règlement de la facture n° 0008 du 31/01. Nous donnons notre accord pour que les 8,93 € payés en trop soient déduits de son prochain règlement.

ANNEXE 6 Tableau des litiges des règlements du 1^{er} octobre 201N-1 au 5 février 201N

Fournisseur	Date	N° de facture	Montant du litige 8	Action
LM Plast	26/01	Selon PGI	875,16 – 8 875,00 = 0,16	Aucune, arrondi de règlement
Clients	Date	N° de facture	Montant du litige	Action
Breitz Serrurerie	15/12	Selon PGI	724,08	Envoi relance
Menhir	1/10		2 314,95	Rééchelonnement à fin mars accepté
	10/11		1 336,79	
	15/12		776,54	
Stef Transport	18/12		1 481,62	Prestation non effectuée ; envoi d'un avoir
Rouxel	31/01		667,07 – 676,00 = 8,93	8,93 payés en trop ; à déduire du prochain règlement
Ibis	31/01		4 037,70 – 4 037 = 0,70	Aucune, arrondi de règlement
Marine West Lorient	31/01		667,07 – 667,00 = 0,07	Aucune, arrondi de règlement
Exatrans	31/01		480,29	Envoi relance
Aigle Vannes	31/01		5 023,20	Envoi relance
UMIH du Morbihan	31/01		1 032,57 – 1 023,57 = 9,00	Inversion de chiffre ; différence à réclamer

ANNEXE 7 Traduction du courriel reçu d'un fournisseur anglais

Objet : Offre de prix

Nous vous remercions de votre demande.

Nous sommes heureux de vous soumettre le devis suivant :

Décapant cire, réf. 11159 – 10 L pour 35 £

Détergent neutre à base de savon – 10 L pour 35,50 £

Nettoyant non moussant moquettes réf. 11175 – 5 L pour 12,43 £

Ces prix sont garantis pendant 30 jours. Les marchandises sont livrées « CIF » (prix, assurance et fret inclus).

Le mode de paiement est le virement pour la première commande.

SVP, contactez-moi pour toute question.

ANNEXE 8 Tableau de comparaison des produits d'entretien

fournisseur	Décapant cire 10 litres	Détergent neutre à base de savon 10 litres	Shampooing non moussant moquette 5 litres	taux de change à ce jour
Clean-Prod	41,25 €	41,84 €	14,67 €	1,17860 en date du 17/04/2017
IDF Services	42,30 €	42,30 €		
Argos Hygiène			14,50 €	