

# ***GUIDE D'UTILISATION***

# *SiNoÉ*

<b>1</b>	<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>LEXIQUE</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>PRE REQUIS TECHNIQUES</b> .....	<b>5</b>
3.1	Configuration du poste de travail .....	5
3.2	Configuration du navigateur Internet .....	5
3.3	Configuration de votre messagerie .....	5
<b>4</b>	<b>CONNEXION A SINOÉ</b> .....	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>DESCRIPTION DES ECRANS</b> .....	<b>7</b>
5.1	Page d'accueil .....	7
5.1.1	Logo SiNoÉ.....	8
5.1.2	Alertes .....	8
5.1.3	Barre des Menus .....	8
5.1.4	La recherche rapide.....	9
5.1.5	Liste des commandes .....	10
5.1.6	Votre sélection .....	10
5.1.7	Boutons .....	10
<b>6</b>	<b>NAVIGATION SUR LE PORTAIL</b> .....	<b>11</b>
<b>7</b>	<b>MENU COMMANDES</b> .....	<b>12</b>
7.1	Commandes.....	12
7.2	Vos commandes PDF sur une journée.....	12
<b>8</b>	<b>MENU LITIGES</b> .....	<b>15</b>
8.1	Commandes avec litiges à responsabilité fournisseur ou sans responsabilité fournisseur .....	15
8.2	Commentaires sur litiges .....	16
<b>9</b>	<b>MENU FACTURES</b> .....	<b>16</b>
9.1	Factures .....	16
9.2	Pénalités .....	20
9.2.1	Les différents sous-menus .....	20
9.2.2	Le dossier de pénalité .....	21
9.2.3	Contestation d'une pénalité.....	24
9.2.4	Suivi du dossier de pénalité .....	27
9.3	Etats comptables .....	31
<b>10</b>	<b>MENU MARCHES</b> .....	<b>32</b>
10.1	Marchés.....	32
<b>11</b>	<b>MENU DONNEES</b> .....	<b>34</b>
11.1	Gestion des données.....	34
11.1.1	Imports au format CSV .....	34
11.1.2	Recherche avancée .....	37
11.1.3	Fiche fournisseur.....	46
11.2	Commentaires .....	46
11.2.1	Mes commentaires – Tous les commentaires.....	46
11.2.2	Commentaires de moins de 7 jours commentaires du jour.....	47
11.3	Mes tâches reçues ou émises.....	48
11.4	Mes communications lues ou non lues .....	48

<b>12</b>	<b>MENU ADMIN.....</b>	<b>49</b>
<b>12.1</b>	<b>Éléments.....</b>	<b>49</b>
12.1.1	Créer un utilisateur .....	49
12.1.2	Gestion des accréditations.....	51
<b>13</b>	<b>MENU BESOIN D'AIDE.....</b>	<b>52</b>
<b>14</b>	<b>VOTRE PROFIL .....</b>	<b>53</b>
<b>15</b>	<b>DETAIL DE LA COMMANDE.....</b>	<b>54</b>
<b>15.1</b>	<b>Entête .....</b>	<b>55</b>
<b>15.2</b>	<b>Postes .....</b>	<b>56</b>
<b>15.3</b>	<b>Litiges .....</b>	<b>56</b>
15.3.1	Détail du litige .....	57
<b>15.4</b>	<b>Pièces comptables .....</b>	<b>58</b>
<b>15.5</b>	<b>Commentaires .....</b>	<b>58</b>
<b>15.6</b>	<b>XML .....</b>	<b>59</b>
<b>16</b>	<b>FLUX DE COMMANDE.....</b>	<b>60</b>
<b>16.1</b>	<b>Affichage des sous menus.....</b>	<b>60</b>
<b>17</b>	<b>DEROULEMENT DES ETAPES DE SAISIE .....</b>	<b>61</b>
<b>17.1</b>	<b>Etape n° 1 : confirmation de la commande .....</b>	<b>62</b>
17.1.1	Confirmation par la liste synthétique.....	62
17.1.2	Confirmation par l'écran de détail de la commande .....	64
<b>17.2</b>	<b>Effectuer un ARC Négatif .....</b>	<b>66</b>
17.2.1	ARC Négatif à partir de la liste synthétique .....	67
17.2.2	ARC Négatif par l'écran de détail de la commande.....	67
<b>17.3</b>	<b>Commentaire.....</b>	<b>68</b>
<b>17.4</b>	<b>Retrouver les commentaires déposés y compris ceux relatifs aux ARC négatifs .....</b>	<b>70</b>
<b>17.5</b>	<b>Etape n° 2 : Avis d'expédition .....</b>	<b>71</b>
17.5.1	Avis d'expédition par la liste synthétique .....	71
17.5.2	Avis d'expédition par l'écran de détail de la commande .....	72
<b>18</b>	<b>COMMANDES AU FORMAT PDF .....</b>	<b>74</b>



# Simplifions Nos Échanges

Titulaires de marchés, partenaires de l'établissement,

Parce que l'UGAP souhaite améliorer de façon continue la qualité des informations transmises à ses clients, l'établissement a mis en place un outil de collecte d'informations indispensables à la traçabilité des commandes.

Ce document a pour objectif de vous aider dans la prise en main de SiNoÉ.

## 1 Introduction

La traçabilité du suivi des commandes repose sur la connaissance par l'UGAP de deux dates :

La date prévisionnelle de livraison au client final : il s'agit d'une **date dans le futur**.

SiNoÉ vous permet de confirmer la bonne réception de la commande d'achat (en saisissant votre numéro d'ARC) et d'indiquer la date prévisionnelle de livraison des produits commandés ou la date d'exécution prévisionnelle des prestations demandées.

La date réelle d'expédition des marchandises ou de démarrage des prestations : il s'agit de la date du jour ou d'une date dans le passé.

SiNoÉ vous permet d'indiquer ces différentes dates pour la totalité de la commande ou par poste de commande.

Vos données viennent alimenter notre système d'informations SAP.

Ainsi, notre réseau commercial et nos clients communs sur UGAP.fr ont accès à ces informations en temps réel.

## 2 Lexique

Quelques termes à connaître :

**SiNoÉ** : **S**implifions **N**os **É**changes

**Bon de commande** : Numéro de la commande d'achat UGAP

**ARC** : Accusé de Réception de Commande

**ASN** : Avis d'expédition

**B2B** : 'Business to Business' échange direct entre les systèmes d'informations Titulaire/UGAP

**XML** : eXtended Mark-up Language (langage normé utilisé pour les échanges de messages via le réseau Internet selon la norme commerciale xCbl de Commerce One).

**CSV** : format informatique ouvert représentant des données tabulaires. CSV est l'abréviation de l'anglais comma-separated values, c'est-à-dire des « valeurs séparées par des virgules ».

**GLISSER-DEPOSER** : Cliquer sur un objet graphique, maintenir le bouton gauche enfoncé, déplacer la souris et lâcher le bouton une fois arrivé à destination.

## 3 Pré requis techniques

Afin de profiter au mieux de la plateforme certains pré requis techniques sont nécessaires.

### 3.1 Configuration du poste de travail

Navigateur Internet : Disposer d'un navigateur internet récent dont la version est actuellement supportée par son constructeur.

Internet Explorer, Firefox, Safari, Chrome, Opéra ..., autorisant l'utilisation de JavaScript, composant indispensable au fonctionnement de SiNoÉ.

Accès réseau : il faut que les connexions https vers Internet soient possibles à partir du poste client. La taille de l'écran pour un affichage complet doit être de 1130 x 768

### 3.2 Configuration du navigateur Internet

Pas de pré requis particulier.

### 3.3 Configuration de votre messagerie

Penser à autoriser tous les emails provenant du domaine **@ugap.fr** afin d'éviter aux messages provenant de SiNoÉ d'être considérés par erreur comme du spam ou du courrier indésirable par votre logiciel de messagerie.

## 4 Connexion à SiNoÉ

SiNoÉ est accessible depuis l'adresse complète : <https://sinoe.ugap.fr/>

Votre identifiant et mot de passe vous ont été transmis par SiNoÉ.

## Identification

Vous êtes sur la page d'accueil de WWWNR2.INTERNE.UGAP.FR.  
Veuillez vous identifier avant de continuer via le formulaire ci-dessous.

“SiNoÉ Le  
portail des  
fournisseurs  
de l'UGAP

Espace collaboratif sécurisé  
d'échanges entre l'UGAP et ses  
fournisseur, gratuit facile  
d'accès et ergonomique

Télécharger la plaquette de  
présentation



**Vos identifiants de connexion sont ceux de windows**

Identifiant	<input type="text"/>
Mot de passe	<input type="password"/>
Rester connecté	<input type="checkbox"/>
<input type="button" value="Se connecter"/>	

[Mot de passe oublié ?](#)

contact : [SINOE@UGAP.FR](mailto:SINOE@UGAP.FR)

Saisir votre email et votre mot de passe puis valider en utilisant le bouton



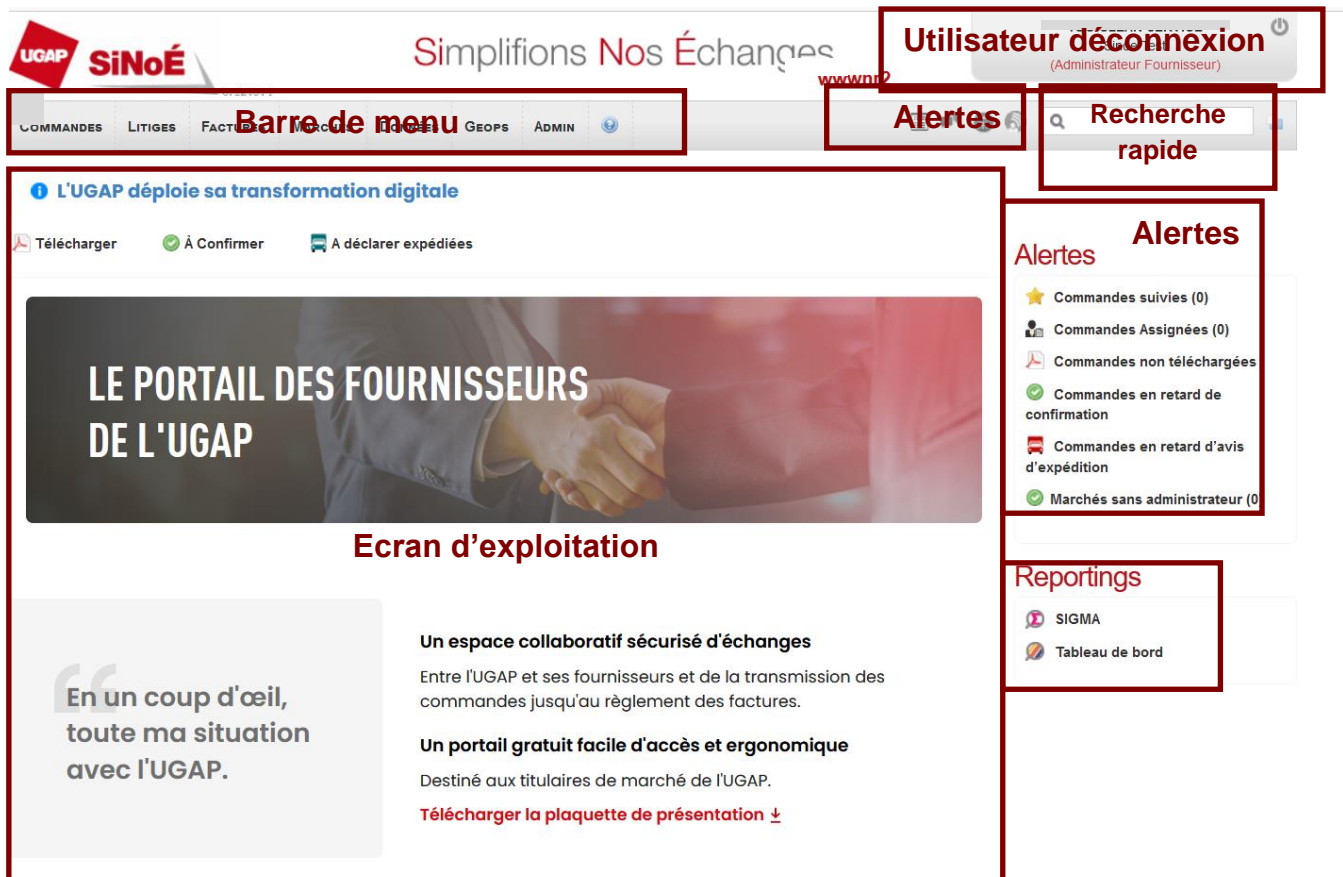
**Attention – respecter les minuscules et majuscules.**

En cas de problème technique de connexion au portail, vous pouvez faire appel à nos services par l'intermédiaire de l'adresse email : [sinoe@ugap.fr](mailto:sinoe@ugap.fr) disponible en lien sur la page d'identification.

## 5 Description des écrans

### 5.1 Page d'accueil

Après votre connexion l'écran d'accueil suivant s'affiche :  
Cet écran se décompose en 7 zones :



**Utilisateur déconnexion**  
(Administrateur Fournisseur)

**Barre de menu**

COMMANDES LITIGES FACTURES MARCHÉS MARCHÉS GEOPS ADMIN

**Alertes**

**Recherche rapide**

**L'UGAP déploie sa transformation digitale**

Télécharger À Confirmer A déclarer expédiées

**LE PORTAIL DES FOURNISSEURS DE L'UGAP**

**Ecran d'exploitation**

**Un espace collaboratif sécurisé d'échanges**  
Entre l'UGAP et ses fournisseurs et de la transmission des commandes jusqu'au règlement des factures.

**Un portail gratuit facile d'accès et ergonomique**  
Destiné aux titulaires de marché de l'UGAP.

[Télécharger la plaquette de présentation ↓](#)

**Alertes**

- Commandes suivies (0)
- Commandes Assignées (0)
- Commandes non téléchargées
- Commandes en retard de confirmation
- Commandes en retard d'avis d'expédition
- Marchés sans administrateur (0)






**Reportings**






- SIGMA
- Tableau de bord

## 5.1.1 Logo SiNoÉ

En cliquant sur le logo SiNoÉ  vous revenez à la page d'accueil

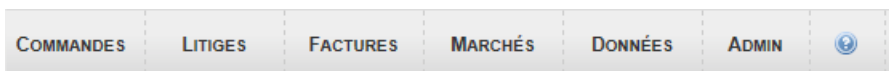
## 5.1.2 Alertes

-  Tâches que vous n'avez pas prises en charge
-  Commentaires que vous n'avez pas pris en charge
-  Etats comptables
-  Dossiers de pénalités contestables
-  Communications que vous n'avez pas lues

Alertes	
<ul style="list-style-type: none"> <li> Commandes suivies (4)</li> <li> Commandes Assignées (0)</li> <li> Commandes non téléchargées</li> <li> Commandes en retard de confirmation</li> <li> Commandes en retard d'avis d'expédition</li> </ul>	<p>Afin de vous permettre d'effectuer rapidement un suivi des bons de commande UGAP ainsi que leur traçabilité, différentes alertes ont été mises en place. N'hésitez pas à les consulter</p>

## 5.1.3 Barre des Menus

La barre de menu est composée des 4 ou 5 éléments suivants selon le profil de l'utilisateur :



**Commandes** : comprend les sous-menus concernant les commandes, les commentaires, les requêtes générales et vos requêtes sauvegardées.

**Litiges** : permet d'accéder au sous-menu concernant les commandes avec litiges à responsabilité fournisseur, sans responsabilité fournisseur et les commentaires sur litiges

- Factures** : permet d'accéder au sous-menu concernant tous les statuts des factures, avoirs et titres de recette ainsi que les états comptables
- Marchés** : permet d'accéder au sous-menu des marchés actifs et expirés
- Données** : permet d'accéder au sous-menu de la gestion des données (import suivi de commandes, recherche avancée, fiche fournisseur), des commentaires (émis et reçus), des tâches (reçues et émises) et des communications (lues et non lues)
- Admin** : uniquement disponible pour les utilisateurs déclarés administrateur du portail SiNoÉ gestion des utilisateurs et de leurs accréditations
- Besoin d'aide** : regroupe les modules d'aide.

## 5.1.4 La recherche rapide

Pour consulter une commande vous pouvez saisir différentes informations dans la zone de recherche rapide située à droite de la barre de menus.

Recherche possible par :

- Numéro de commande d'achat
- Numéro d'ARC
- Numéro de litige
- Numéro de pièce comptable fournisseur
- Numéro de dossier de pénalité (PENAXxxx)
- Code Client
- Numéro de commande client
- Nom de l'assistant
- Numéro de commande d'achat client
- Nom du client.....

## 5.1.5 Liste des commandes



The screenshot shows a web interface for managing orders. At the top, there's a navigation bar with 'COMMANDES' and 'TOUTES' tabs, and a 'Votre sélection' button. Below this, a summary bar shows '232386 résultats' and 'Numérotation' with a range from 6 to 46478. To the right, there are 'Boutons' for 'CHARGE' and 'EXPORT'. The main area is a table of orders, with the title 'Liste des commandes' centered. On the far right, a sidebar titled 'Vos actions' contains buttons for 'Commenter', 'ARC Négatif', 'ARC' (with a text input), 'Livraison prévue le' (with a date input), 'Expédition le' (with a date input), 'Assigner', and 'Affecter une tâche'.

Commande	Détails
<b>13882283</b> 10 Postes 18/08/2016 nouvelle	Numéro de marché : 415196 Commande client : 990068934 Livraison à partir du 20/08/2016 Pénalités de retard 24/08/2016
<b>13882164</b> 4 Postes 03/08/2016 nouvelle	Numéro de marché : 415196 Commande client : 990068924 Livraison à partir du 05/08/2016 Pénalités de retard 09/08/2016
<b>13882166</b> 1 Poste 03/08/2016 nouvelle	Numéro de marché : 415196 Commande client : 990068925 Livraison à partir du 05/08/2016 Pénalités de retard 09/08/2016
<b>13881330</b> 1 Poste 08/06/2016 ARC Négatif	Numéro de marché : 415196 Commande client : 990068719 Livraison à partir du 10/06/2016 Pénalités de retard 14/06/2016

## 5.1.6 Votre sélection

Indique le sous-menu sélectionné dans le menu « COMMANDES ».

## 5.1.7 Boutons

Différents boutons sont disponibles afin de personnaliser votre liste de commandes :



Permet de déterminer le nombre de résultats par page, l'ordre de tri croissant ou décroissant et le critère de tri



Permet de configurer l'affichage en sélectionnant les informations que vous souhaitez voir apparaître. Cette fonctionnalité est également disponible pour le détail de la commande où vous pouvez configurer l'affichage des onglets à l'exception de l'onglet « entête » qui affiche l'intégralité des informations.



Permet d'exporter la liste sous différents formats.

## 6 Navigation sur le portail

La validation des actions sur le portail s'effectue selon 2 modes :

- Le « glisser-déposer », **paramétré par défaut**, consiste à maintenir le clic gauche de la souris enfoncé afin de glisser l'objet et le déposer sur l'action à réaliser
- La validation des actions par clic (lorsque le « glisser-déposer » est désactivé) consiste à sélectionner l'objet par un clic dans un premier temps, puis sélectionner l'action à effectuer par un autre clic dans un deuxième temps



Seule une des deux manières peut être employée à la fois, en fonction de l'activation ou la désactivation du mode « glisser-déposer ».

La désactivation du mode glisser-déposer s'effectue dans « votre profil » ou « besoin d'aide ».



## 7 Menu Commandes



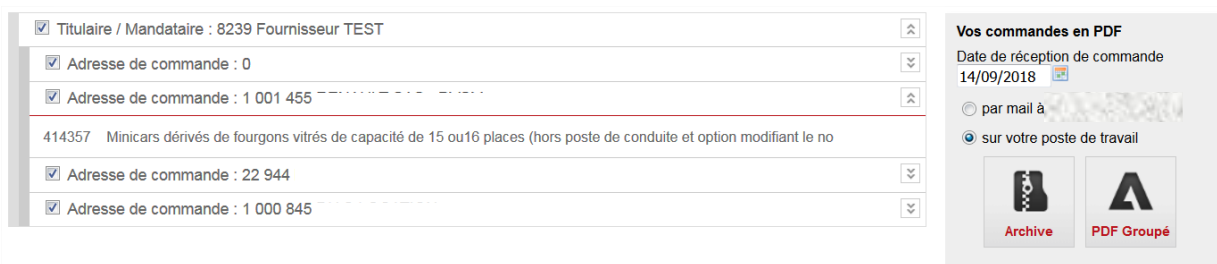
### 7.1 Commandes

Dans le menu « COMMANDES » vous retrouvez l'ensemble de vos commandes selon leur statut.

Pour obtenir la liste synthétique des commandes vous devez cliquer sur le sous-menu concerné.

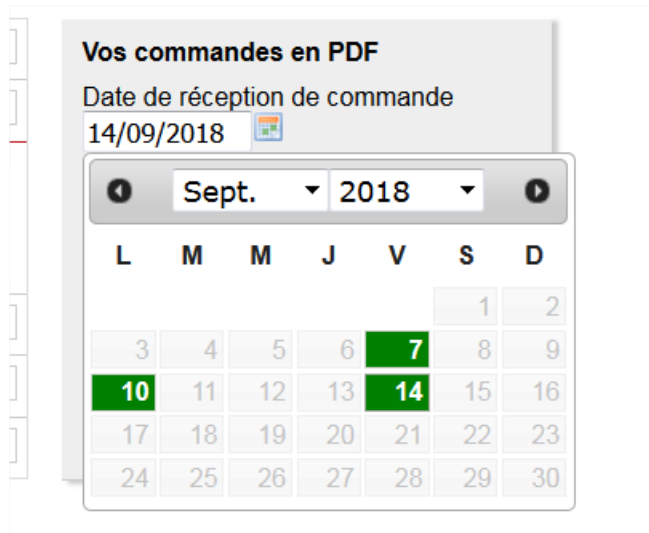
### 7.2 Vos commandes PDF sur une journée

Après avoir cliqué sur le sous menu « Commandes du jour » du menu « COMMANDES » vous obtenez l'écran suivant :



Contact: [sinoe@ugap.fr](mailto:sinoe@ugap.fr)

Par défaut la date de la dernière commande est reprise mais vous pouvez spécifier une autre date. En cliquant dans la zone de sélection de la date un calendrier s'affiche. Les dates sur fond vert correspondent aux dates où vous avez au moins une commande sur les 90 dernières dates au-delà pas d'affichage spécifique.



Vous pouvez également sélectionner une ou plusieurs adresses de commandes qui correspondent à un ou plusieurs marchés.

Par défaut les codes « adresses de commandes » sont tous cochés mais vous pouvez appliquer votre propre sélection.

## **Votre poste de travail :**

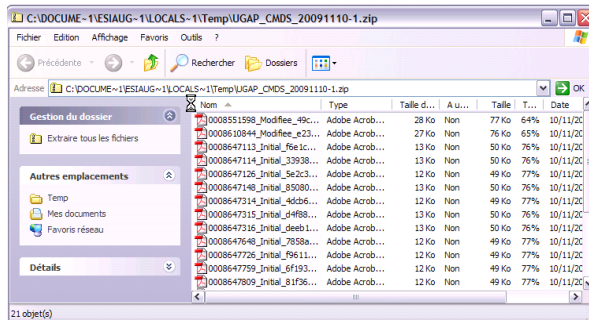
Ce mode de téléchargement est sélectionné par défaut. Il permet d'ouvrir à partir de SiNoÉ les bons de commande au format souhaité PDF ou archive.

## **Adresse mail :**

Ce mode de téléchargement permet de recevoir un mail avec un lien pour le téléchargement du fichier PDF ou de l'archive correspondant à l'intégralité des bons de commande. Dans le cas d'une forte volumétrie ce mode de téléchargement est à privilégier car il vous permet de poursuivre la navigation sur le portail sans attendre.

## **Archive :**

En cliquant sur le bouton « Archive » vous récupérez les commandes du jour renseignées dans un fichier archive au format ZIP.



Vous devez ensuite cliquer sur « Extraire tous les fichiers » et sélectionner le dossier dans lequel vous souhaitez sauvegarder les fichiers.

Pour finir vous ouvrez le dossier, vous sélectionnez tous les fichiers (Ctrl+A) puis vous lancez l'impression (menu « Fichier » puis cliquer sur « imprimer »).

Les commandes nouvelles sont indiquées comme initiales.

## PDF groupé :

En cliquant sur le bouton « PDF Groupé » vous récupérez tous les bons de commande du jour (initial, annulé, modifié) dans un unique fichier PDF ce qui peut simplifier la gestion d'impression.



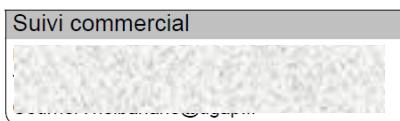
Dir. Ministères & Etab. Franciliens  
15-17 rue Alfred-Nobel Champs/  
Marne  
77444 Marne-la-Vallée cedex 2

**Bon de commande n° 22594393  
du 17 décembre 2021**

Édité le 17 décembre 2021

Code fournisseur: [REDACTED]

Page 1 sur 2



FENNETTE 012 61 21 01 01  
Z  
1  
1  
S22594393 DE FREDERIC ROBINSON CEDEX

## 8 Menu litiges

Dans le menu « LITIGES » vous retrouvez en sous-menu l'ensemble de vos litiges selon le statut du litige déclaré.

Sélectionner dans le menu déroulant le statut recherché pour obtenir la liste synthétique des commandes et obtenir ainsi le nombre de commandes concernées.

DEVIS	COMMANDES	LITIGES	FACTURES	MARCHÉS	DONNÉES	GEOPS	ADMIN
		<b>LITIGES À RESPONSABILITÉ FOURNISSEUR</b> OUVERTS RÉCENTS À TRAITER PRIS EN CHARGE DÉCLARÉS RÉSOLUS DÉCLARÉS NON-RÉSOLUS CLÔTURÉS  <b>LITIGES SANS RESPONSABILITÉ FOURNISSEUR</b> OUVERTS RÉCENTS À TRAITER PRIS EN CHARGE DÉCLARÉS RÉSOLUS					
							DÉCLARÉS NON-RÉSOLUS CLÔTURÉS  <b>COMMENTAIRES SUR LITIGES</b> REÇUS ÉMIS

→ Marchés

### 8.1 Commandes avec litiges à responsabilité fournisseur ou sans responsabilité fournisseur

- Ouverts :** Liste des commandes avec un litige ouvert et en attente de prise en charge par le fournisseur.
- Récents :** Liste des commandes avec un litige ouvert dont la date d'ouverture est inférieure ou égale à 3 jours et en attente de prise en charge par le fournisseur.
- A traiter :** Liste des commandes avec un litige est ouvert depuis plus de trois jours et en attente de prise en charge par le fournisseur.
- Pris en charge :** Liste des commandes avec un litige en attente de déclaration de résolution.
- Déclarés résolus :** Liste des commandes avec un litige déclaré comme résolu par le fournisseur.
- Déclarés non résolus :** Liste des commandes avec un litige dont la déclaration de résolution du fournisseur a été rejetée par l'UGAP ou le client.
- Clôturés :** liste des commandes avec un litige déclaré clôturé par l'UGAP.

## 8.2 Commentaires sur litiges

**Reçus :** Liste de tous les commentaires émis sur les litiges non pris en charge

**Emis :** Liste de tous les commentaires reçus sur les litiges non pris en charge

## 9 Menu factures

Dans le menu « FACTURES » vous pouvez assurer un suivi comptable à partir de listes de pièces comptables. Ces pièces comptables sont :

- Les factures
- Les avoirs
- Les titres de recette
- Les pénalités
- Les états comptables

et leurs différents statuts (mises en paiement, préenregistrés, paiement suspendu, en rejet, ...)



### 9.1 Factures

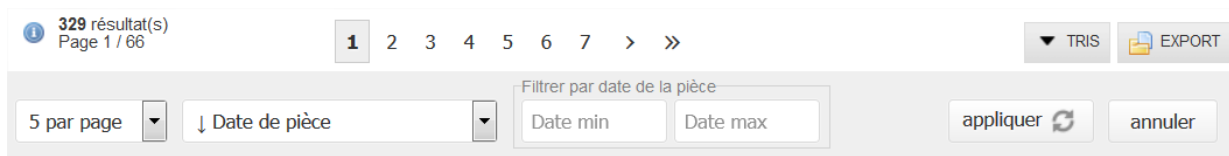
Les différents statuts :

STATUTS	TYPE DE DOCUMENT	ETAT
<b>FACTURES – AVANCES ACOMPTES</b>		
Mises en paiement	Facture Avances Acomptes Avec ou sans précompte	Par défaut sur les 3 derniers mois.
Mises en paiement	Factures avec précompte :	Liste de factures mises en paiement

avec précompte	<ul style="list-style-type: none"> <li>d'un avoir</li> <li>d'un titre de recette</li> <li>d'une pénalité de retard</li> <li>d'un acompte</li> <li>d'une avance</li> </ul>	dont le montant réglé a été impacté par un ou plusieurs de ces éléments, par défaut sur les 3 derniers mois.
En attente de paiement	Factures	Factures comptabilisées et en attente de paiement
Paiement suspendu	Factures	Factures dont le paiement est suspendu pour litige enregistré, blocage au paiement,...)
En rejet	Factures	Factures, préenregistrés en rejet
Pré enregistrées	Factures	Factures, préenregistrés en attente de contrôle
Avec pénalités en cours d'examen	Factures	Factures préenregistrées avec un dossier de précompte de pénalité de retard en cours d'examen.
<b>AVOIRS</b>		
Préenregistrés	Avoirs	Avoir préenregistré en attente de contrôle
En attente de précompte	Avoirs	Avoir comptabilisé et précompté sur une facture en attente de paiement
Précomptés	Avoirs	Avoir comptabilisé et précompté sur une facture mise en paiement sur les 3 derniers mois
En rejet	Avoirs	Avoir préenregistré en rejet
<b>TITRES DE RECETTE</b>		
En attente de paiement	Titres de recette	Titre de recette comptabilisé et en attente de paiement
Soldés	Titres de recette	Titre de recette comptabilisé et soldé

Le suivi des pièces comptables est accessible à tous les utilisateurs SiNoÉ selon leurs autorisations.

A partir des sous menus vous pouvez établir des listes de pièces comptables.



→ Sur une période déterminée selon le sous-menu sélectionné (date de rapprochement ou date de pièces)

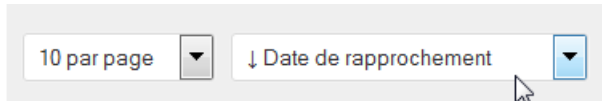


Pour les sous-menus « mises en paiement » et « mises en paiement avec précompte », le filtre par défaut est sur les trois derniers mois.



**Attention le temps de réponse dépend de l'amplitude de la période saisie dans le filtre.**

→ Effectuer un tri selon le sous-menu sélectionné



→ Exporter la liste au format tableur sur votre poste de travail



Factures > Factures > Payées avec précompte

**683 élément(s) trouvé(s).**

Veillez choisir un format de fichier CSV.





**Attention le délai de chargement du fichier dépend du nombre de lignes**

**6000 résultats maxi au-delà l'export est transmis par mail**

**Les différentes dates relatives aux pièces comptables selon leur statut :**

- Date de pièce
- Date de mandatement
- Date de rapprochement
- Date d'écriture de paiement
- Date de livraison enregistrée
- Date d'échéance

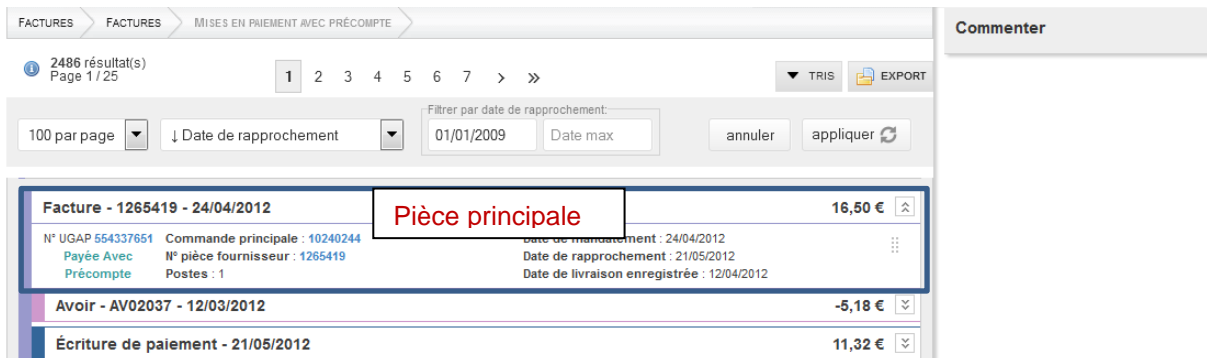
## Les différentes pièces comptables et leurs codes couleurs

	Facture
	Avance & acompte mandaté
	Avoirs
	Titre de recette
	Précompte divers
	Intérêts moratoires
	Pénalité
	Remboursement pénalité de retard
	Demande d'avance et d'acompte
	Ecriture de paiement

## Déposer un commentaire sur les pièces comptables

→ Vous pouvez déposer un commentaire sur la pièce comptable principale

Utilisez comme pour les bons de commande l'action « COMMENTER » qui se trouve sur la droite.



Description	Montant
Facture - 1265419 - 24/04/2012 N° UGAP 554337651 Commande principale : 10240244 Payée Avec N° pièce fournisseur : 1265419 Précompte Postes : 1 Date de rapprochement : 21/05/2012 Date de livraison enregistrée : 12/04/2012	16,50 €
Avoir - AV02037 - 12/03/2012	-5,18 €
Écriture de paiement - 21/05/2012	11,32 €

Le commentaire s'affiche dans l'onglet « Commentaires » de la pièce comptable et de la commande d'achat concernée.



**Il n'est pas possible de déposer un commentaire sur une des pièces comptables précomptées comme pour l'exemple ci-dessus l'avoir ou l'écriture de paiement.**

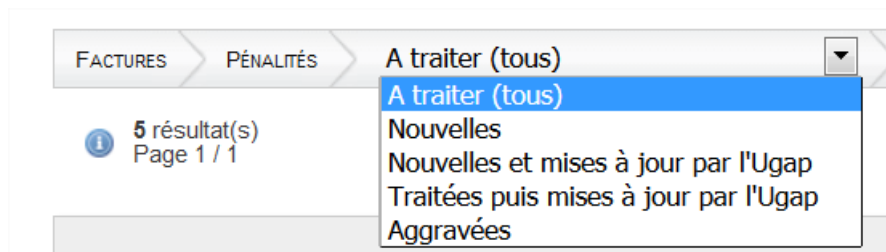
## 9.2 Pénalités

**La notification des pénalités s'effectue désormais via le portail SiNoÉ.** SiNoÉ émet une alerte à destination des utilisateurs SiNoÉ possédant la fonction « **suivi facture** » concernant les nouveaux dossiers ouverts à contestation ou les dossiers sur lesquels l'UGAP est intervenue.

La lettre de notification de pénalité est disponible dans l'onglet pièces jointes de chaque dossier de pénalité. **Il est nécessaire que pour chacun de vos marchés il existe au moins un utilisateur SiNoÉ possédant cette fonction.**

### 9.2.1 Les différents sous-menus

- A traiter : Dossier ouvert à contestation



**Nouvelles** : Nouvelles pénalités non contestées par le fournisseur et non mises à jour par l'UGAP

**Nouvelles et mise à jour par l'UGAP** : Nouvelles pénalités non contestées par le fournisseur et mises à jour par l'UGAP

**Traitées puis mises à jour par l'UGAP** : Pénalités contestées par le fournisseur puis mises à jour par l'UGAP

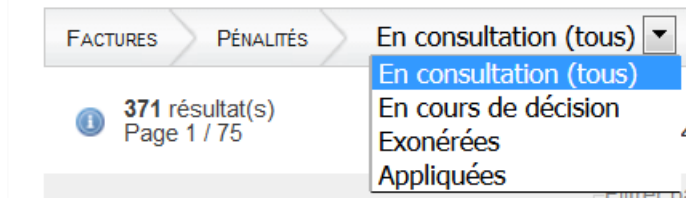
**Aggravées** : Pénalités dont le montant a augmenté suite mise à jour par l'UGAP par rapport à la lettre de notification

- Dernière mise à jour fournisseur : Dossier ouvert à contestation



**Dernière mise à jour fournisseur** : Pénalités contestées par le fournisseur et non mises à jour par l'UGAP.

- En consultation : Délai de contestation dépassé



**En cours de décision** : Pénalités en cours de décision

**Exonérées** : Pénalités exonérées ou avec remboursement total

**Appliquées** : Pénalités avec application ou remboursement partiel

## 9.2.2 Le dossier de pénalité

### 9.2.2.1 A partir d'une des listes des sous menus



**Tris et filtres**

4 résultat(s)  
Page 1 / 1

**Dossier de pénalité 14/12/2015** 1 343,00 €

PENA300001381	Commande principale : 13431792	Livraison selon l'UGAP :	30/11/2015
Aggravé	N° de facture : 554399536	Livraison enregistrée de la commande :	26/11/2015
Changement de statut imminent	N° de marché : 414579	Pénalité selon l'UGAP :	15/10/2015
	N° pièce fournisseur : TEST SSP_035 N°4	Pénalité de retard de la commande :	15/10/2015
	Montant de la facture : 1 751,28 €		

**Dossier de pénalité**

Facture - TEST SSP_035 N°4 - 14/12/2015	1 751,28 €
Pénalité de retard - TEST SSP_035 N°4 - 14/12/2015	-1 051,00 €
Complément de pénalité - PENA2015.00315 - 16/12/2015	-292,00 €

**Dossier de pénalité 16/12/2015** 2 060,00 €

PENA300001394	Commande principale : 13431834	Livraison selon l'UGAP :	16/12/2015
Nouveau Et Enrichi	N° de facture : 554399549	Livraison enregistrée de la commande :	16/12/2015
UGAP	N° de marché : 414579	Pénalité selon l'UGAP :	07/05/2015
1 jour restant	N° pièce fournisseur : 13431834	Pénalité de retard de la commande :	07/05/2015
	Montant de la facture : 3 502,56 €		

**Dossier de pénalité 17/12/2015** 1 051,00 €

PENA300001400	Commande principale : 13431860	Livraison selon le fournisseur :	15/11/2015
Traité Réponse	N° de facture : 554399555	Livraison selon l'UGAP :	20/11/2015
UGAP	N° de marché : 414579	Livraison enregistrée de la commande :	26/11/2015
3 jours restants	N° pièce fournisseur : SSP_036 N°1	Pénalité selon le fournisseur :	15/10/2015
	Montant de la facture : 1 751,28 €	Pénalité selon l'UGAP :	15/10/2015
		Pénalité de retard de la commande :	15/10/2015

Notes (1)

## 9.2.2.2 Détail du dossier de pénalité

- Onglet Entête et Postes

FACTURES > PÉNALITÉS > A TRAITER (TOUS) > N°400000419

**Dossier de pénalité 400000419 - 17/08/2016** 589,00 €

ENTÊTE & POSTES (2) | PIÈCES RAPPROCHÉES (1) | COMMENTAIRES (4) | PIÈCES JOINTES (1)

**Statut**  
PENA400000419  
Nouveau  
2 jours restants

**Délai de contestation**

Commande principale : 13882273  
N° de facture : 557732557  
N° de marché : 610909  
N° pièce fournisseur : VPZ-TEST  
ZLZP 2  
Montant de la facture : 785 €

Livraison enregistrée de la commande : 31/07/2016  
Pénalité de retard de la commande : 22/07/2016

**Les différentes dates : Initiales, Fournisseur, UGAP**

**Postes**

Afficher 5 éléments 1 Rechercher :

POSTE	CODE ARTICLE	RÉF. FOUR	DÉSIGNATION	MONTANT HT	QUANTITÉ	DATE DE LIVRAISON	DATE DE PÉNALITÉ
10	1340706	FS 2100 DN + 22254	Imprim. laser mono.-	04,45 €	5	31/07/2016	22/07/2016
20	1340707	PF 320	Bac supplémentaire -	50,00 €	5	31/07/2016	22/07/2016

**Liste des postes du dossier de pénalité**

- Onglet Pièces rapprochées

FACTURES > PÉNALITÉS > A TRAITER (TOUS) > N°400000419

**Dossier de pénalité 400000419 - 17/08/2016** 589,00 €

ENTÊTE & POSTES (2) | **PIÈCES RAPPROCHÉES (1)** | COMMENTAIRES (4) | PIÈCES JOINTES (1)

PENA400000419  
Nouveau  
2 jours restants

Commande principale : 13882273  
N° de facture : 557732557  
N° de marché : 610909  
N° pièce fournisseur : VPZ-TEST  
ZLZP 2  
Montant de la facture : 785 €

Livraison enregistrée de la commande : 31/07/2016  
Pénalité de retard de la commande : 22/07/2016

**Pièces rapprochées**

**Liste des pièces comptables rapprochées : Facture, pénalités de retard, remboursement de pénalités, titre de recette complément de pénalité...**

Facture - VPZ-remboursement de pénalités, titre de recette complément de pénalité... 785,00 €

- Onglet Commentaires

FACTURES > PÉNALITÉS > A TRAITER (TOUS) > N°400000419

**Dossier de pénalité 400000419 - 17/08/2016** 589,00 €

ENTÊTE & POSTES (2) | PIÈCES RAPPROCHÉES (1) | **COMMENTAIRES (4)** | PIÈCES JOINTES (1)

**PENA400000419** Commande principale : **13882273** Livraison enregistrée de la commande : 31/07/2016  
 Nouveau N° de facture : **557732557**  
 2 jours restants N° de marché : **610909** Pénalité de retard de la commande : 22/07/2016  
 N° pièce fournisseur : VPZ-TEST  
 ZLZP 2  
 Montant de la facture : 785 €

**Commentaires**

Développer tout / Réduire tout

**Commentaire - dossier pénalité 400000419 - commande 13882273 - marché 610909 - 19/08/2016 16:44**

Motif : *Suivi dossier pénalité de retard*

Pris en charge par : [Avatar] - UGAP le 19/08/2016 16:50

commentaire UGAP ==> four

**Les commentaires fournisseurs ou UGAP déposés sur le dossier de**

**Réponse - 19/08/2016 16:50** **pénalité**

Motif : *Suivi dossier pénalité de retard*

Pris en charge par : [Avatar] - UGAP le 19/08/2016 16:55

réponse four ==> UGAP

Fichier joint: [Tulips.jpg](#) 606.3 kB  
 Fichier joint: [Koala.jpg](#) 762.5 kB

- Onglet Pièces jointes

FACTURES > PÉNALITÉS > A TRAITER (TOUS) > N°400000419

**Dossier de pénalité 400000419 - 17/08/2016** 589,00 €

ENTÊTE & POSTES (2) | PIÈCES RAPPROCHÉES (1) | COMMENTAIRES (4) | **PIÈCES JOINTES (1)**

**PENA400000419** Commande principale : **13882273** Livraison enregistrée de la commande : 31/07/2016  
 Nouveau N° de facture : **557732557**  
 2 jours restants N° de marché : **610909** Pénalité de retard de la commande : 22/07/2016  
 N° pièce fournisseur : VPZ-TEST  
 ZLZP 2  
 Montant de la facture : 785 €

**Pièces jointes**

Afficher 10 éléments 1 Rechercher :

**Liste des documents PDF : Lettre de notification de pénalité, titre de recette**

Lettre_de_notification_de_pénalité.pdf	17/08/2016	
--	------------	--

Dans l'onglet pièces jointes sont disponibles les lettres de notification. En cas d'augmentation du montant de pénalités au cours de l'instruction du dossier par l'UGAP, une nouvelle lettre de notification est déposée sur le dossier de pénalités et le délai de contestation est réinitialisé.

Sont également disponibles dans cet onglet les titres de recette correspondant aux éventuels compléments de pénalité appliqués lors du décompte définitif.

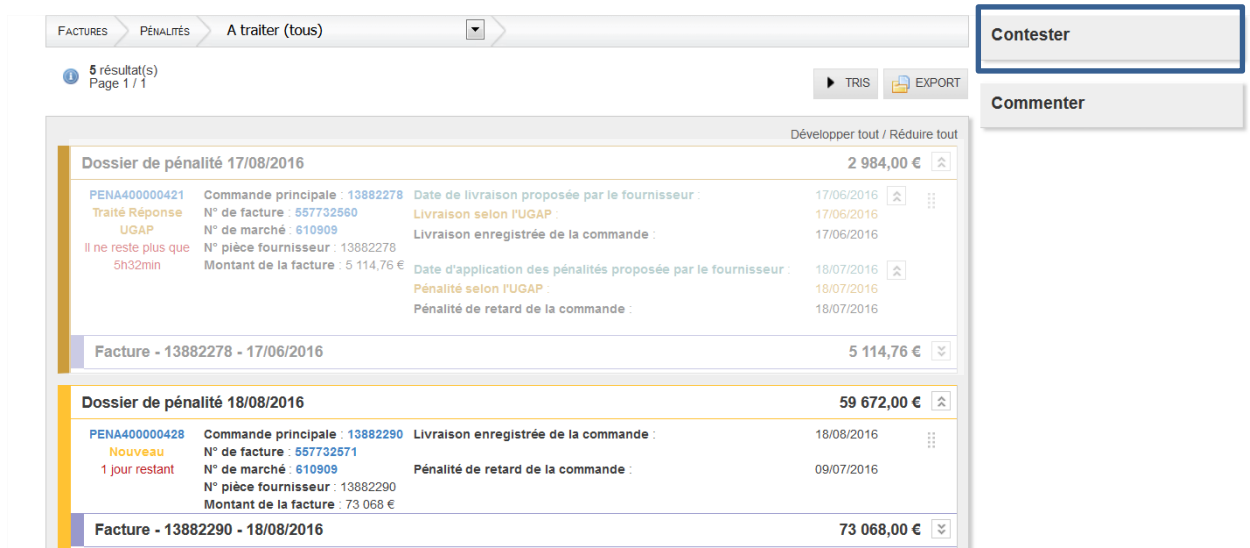
## 9.2.3 Contestation d'une pénalité



**Vous disposez d'un délai de 30 jours à partir de la mise à disposition du dossier de pénalité sur SiNoÉ pour contester une pénalité.**

La contestation peut s'effectuer à partir de la liste des dossiers ouverts à contestation ou d'un dossier en particulier à l'aide du bouton « **contester** » dès la création du dossier et ce jusqu'à l'expiration du délai de contestation.

A partir de la liste



The screenshot shows a web interface for managing penalty cases. At the top, there are navigation tabs: 'FACTURES', 'PÉNALITÉS', and 'A traiter (tous)'. Below the tabs, it indicates '5 résultat(s)' and 'Page 1 / 1'. There are buttons for 'TRIS' and 'EXPORT'. On the right side, there are two buttons: 'Contester' (highlighted with a blue border) and 'Commenter'. The main content area displays a list of penalty cases:

Dossier de pénalité 17/08/2016		2 984,00 €
PENA400000421	Commande principale : 13882278	Date de livraison proposée par le fournisseur : 17/06/2016
Traité Réponse	N° de facture : 557732580	Livraison selon l'UGAP : 17/06/2016
UGAP	N° de marché : 610909	Livraison enregistrée de la commande : 17/06/2016
Il ne reste plus que 5h32min	N° pièce fournisseur : 13882278	Date d'application des pénalités proposée par le fournisseur : 18/07/2016
	Montant de la facture : 5 114,76 €	Pénalité selon l'UGAP : 18/07/2016
		Pénalité de retard de la commande : 18/07/2016
Facture - 13882278 - 17/06/2016		5 114,76 €
Dossier de pénalité 18/08/2016		59 672,00 €
PENA400000428	Commande principale : 13882290	Livraison enregistrée de la commande : 18/08/2016
Nouveau	N° de facture : 557732571	
1 jour restant	N° de marché : 610909	Pénalité de retard de la commande : 09/07/2016
	N° pièce fournisseur : 13882290	
	Montant de la facture : 73 068 €	
Facture - 13882290 - 18/08/2016		73 068,00 €

A partir d'un dossier

FACTURES > PÉNALITÉS > A TRAITER (TOUS) > N°400000428 >

Contester

Commenter

**Dossier de pénalité 400000428 - 18/08/2016** 59 672,00 €

ENTÊTE & POSTES (1) | PIÈCES RAPPROCHÉES (1) | COMMENTAIRES (0) | PIÈCES JOINTES (1)

**PENA400000428** Commande principale : 13882290 Livraison enregistrée de la commande : 18/08/2016  
 Nouveau N° de facture : 557732571  
 1 jour restant N° de marché : 610909 Pénalité de retard de la commande : 09/07/2016  
 N° pièce fournisseur : 13882290  
 Montant de la facture : 73 068 €

**Postes**

Afficher 5 éléments 1 Rechercher :

POSTE	CODE ARTICLE	RÉF. FOUR	DÉSIGNATION	MONTANT HT	QUANTITÉ	DATE DE LIVRAISON	DATE DE PÉNALITÉ
10	1340706	FS 2100 DN + 22254	Imprim. laser mono - FS-2100DN	60 890,00 €	1 000	18/08/2016	09/07/2016



**Si vous constatez que la date de livraison enregistrée de la commande et/ou de la date de pénalité de retard de la commande sont erronées vous contestez le dossier de pénalité en modifiant la ou les dates concernées et en joignant un ou des justificatifs :**

- La livraison s'est effectuée conformément aux engagements pris avec le client, vous contestez le dossier de pénalité en modifiant uniquement la date de pénalité en la ramenant à la date de livraison enregistrée et en joignant un ou des justificatifs.
- La date de livraison enregistrée est erronée, vous contestez le dossier de pénalité en modifiant uniquement la date de livraison enregistrée et en joignant un ou des justificatifs.
- Si les deux dates ne sont pas conformes, il convient de contester le dossier et de modifier les dates comme indiqué précédemment.

**Contester la pénalité 300001401** ✕

---

**Dossier de pénalité 17/12/2015**

**PENA300001401** Commande principale : 13431806  
Nouveau N° de facture : 554399547  
1 jour restant N° de marché : 415034  
N° pièce fournisseur : CB 1512 001  
Montant de la facture : 2 947,97 €

**1 680,00 €**

Livraison selon le fournisseur : 14/12/2015  
Livraison enregistrée de la commande : 14/12/2015  
Pénalité selon le fournisseur : 26/06/2015  
Pénalité de retard de la commande : 26/06/2015

---

**Notes (1)**

---

**Pièces jointes**

Aucun fichier sélectionné.

(doc / docx / xls /xlsx / pdf / jpg / jpeg / gif / bmp / tiff / msg / png / htm / html / zip - 4Mo max par pièce jointe - 5 pièces max)

---

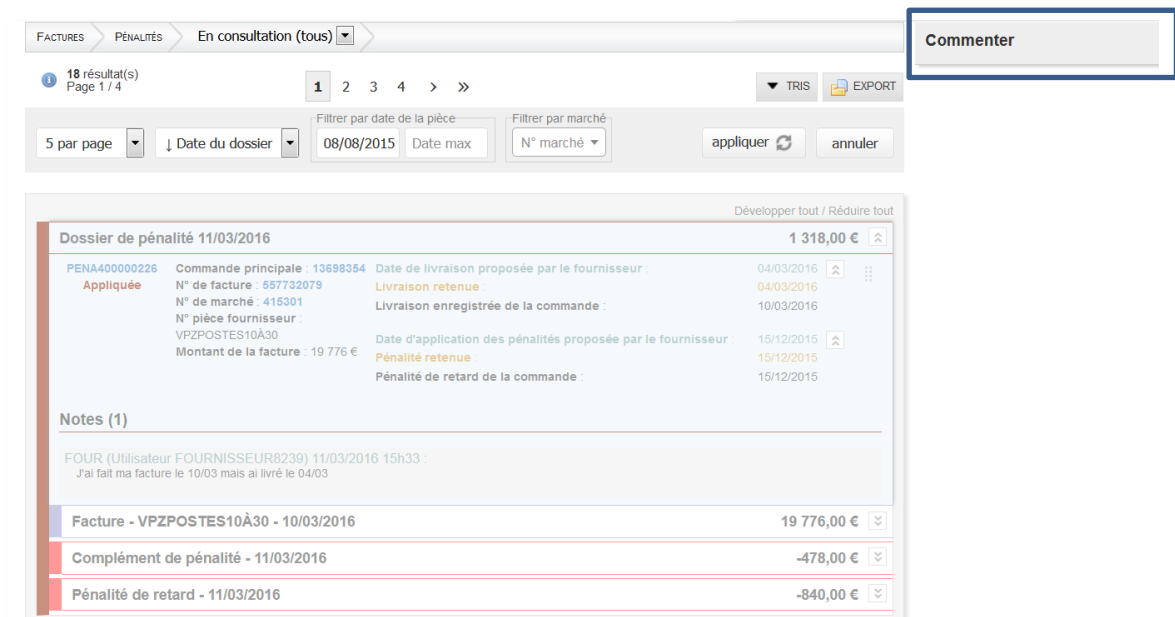
**Postes**

Afficher  éléments 1 Rechercher :

POSTE	CODE ARTICLE	RÉF. FOUR	DÉSIGNATION	MONTANT HT	QUANTITÉ	DATE DE LIVRAISON	DATE DE PÉNALITÉ
10	943339		CHAISE CLIP COQUE A NOIR PIET NOIR PAR 4	2 456,64 €	24	14/12/2015	26/06/2015
						<small>Dates initiales à l'ouverture du dossier de pénalité le 17/12/2015</small>	

## 9.2.4 Suivi du dossier de pénalité

Indépendamment de la contestation vous pouvez échanger sur le suivi du dossier en déposant un commentaire au motif « **Suivi dossier pénalité de retard** » :



FACTURES > PÉNALITÉS > En consultation (tous) >

18 résultat(s)  
Page 1 / 4

1 2 3 4 > >>

5 par page | Date du dossier | 08/08/2015 | Date max | N° marché | appliquer | annuler

Développer tout / Réduire tout

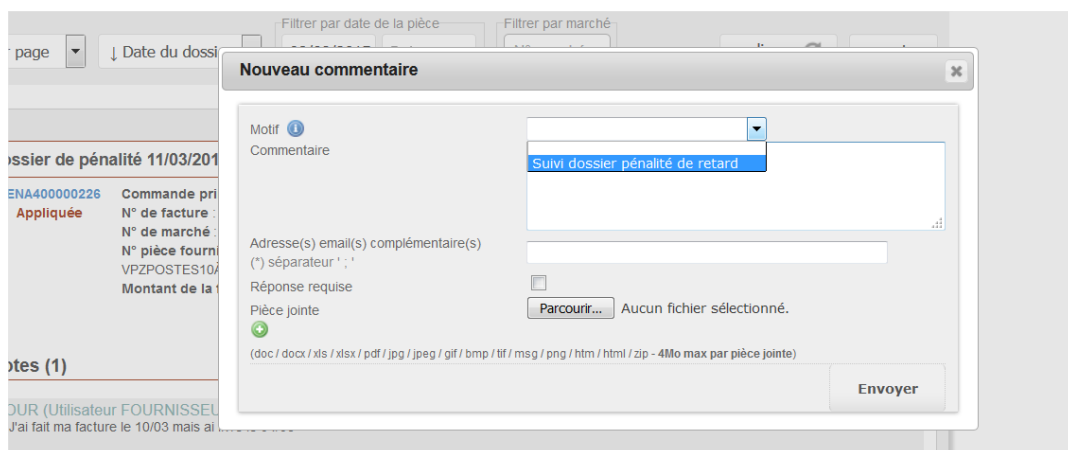
**Dossier de pénalité 11/03/2016** 1 318,00 €

<b>PENA400000226</b>	Commande principale : 13698354	Date de livraison proposée par le fournisseur :	04/03/2016
<b>Appliquée</b>	N° de facture : 557732079	Livraison retenue	04/03/2016
	N° de marché : 415301	Livraison enregistrée de la commande :	10/03/2016
	N° pièce fournisseur :		
	VPZPOSTES10A30	Date d'application des pénalités proposée par le fournisseur :	15/12/2015
	Montant de la facture : 19 776 €	Pénalité retenue :	15/12/2015
		Pénalité de retard de la commande :	15/12/2015

**Notes (1)**

FOUR (Utilisateur FOURNISSEUR8239) 11/03/2016 15h33 :  
J'ai fait ma facture le 10/03 mais ai livré le 04/03

Facture - VPZPOSTES10A30 - 10/03/2016	19 776,00 €
Complément de pénalité - 11/03/2016	-478,00 €
Pénalité de retard - 11/03/2016	-840,00 €



Nouveau commentaire

Motif  
Commentaire

Adresse(s) email(s) complémentaire(s)  
(\* séparateur ' ; ')

Réponse requise

Pièce jointe  
Parcourir... Aucun fichier sélectionné.

(doc / docx / xls /xlsx / pdf / jpg / jpeg / gif / bmp / tif / msg / png / htm / html / zip - 4Mo max par pièce jointe)

Envoyer

Les commentaires sont consultables dans l'onglet « commentaires »

- **Du dossier de pénalité.**

**Dossier de pénalité 40000226 - 11/03/2016** 1 318,00 €

ENTÊTE & POSTES (1) | PIÈCES RAPPROCHÉES (3) | COMMENTAIRES (2) | PIÈCES JOINTES (2)

<b>PENA40000226</b> Appliquée	<b>Commande principale :</b> 13698354 <b>N° de facture :</b> 557732079 <b>N° de marché :</b> 415301 <b>N° pièce fournisseur :</b> VPZPOSTES10A30 <b>Montant de la facture :</b> 19 776 €	<b>Date de livraison proposée par le fournisseur :</b> 04/03/2016 <b>Livraison retenue :</b> 04/03/2016 <b>Livraison enregistrée de la commande :</b> 10/03/2016 <b>Date d'application des pénalités proposée par le fournisseur :</b> 15/12/2015 <b>Pénalité retenue :</b> 15/12/2015 <b>Pénalité de retard de la commande :</b> 15/12/2015	<input type="text" value="04/03/2016"/> <input type="text" value="04/03/2016"/> <input type="text" value="10/03/2016"/> <input type="text" value="15/12/2015"/> <input type="text" value="15/12/2015"/> <input type="text" value="15/12/2015"/>
----------------------------------	--	---	--

**Notes (1)**

FOUR (Utilisateur FOURNISSEUR8239) 11/03/2016 15h33 :  
 J'ai fait ma facture le 10/03 mais ai livré le 04/03

**Commentaires**

Développer tout / Réduire tout

**Commentaire - dossier pénalité 40000226 - commande 13698354 - marché 415301 - 08/08/2016 17:38**

**Motif :** *Suivi dossier pénalité de retard* Utilisateur Test - Fournisseur Test

Commentaire Fournisseur dossier de pénalité test cb

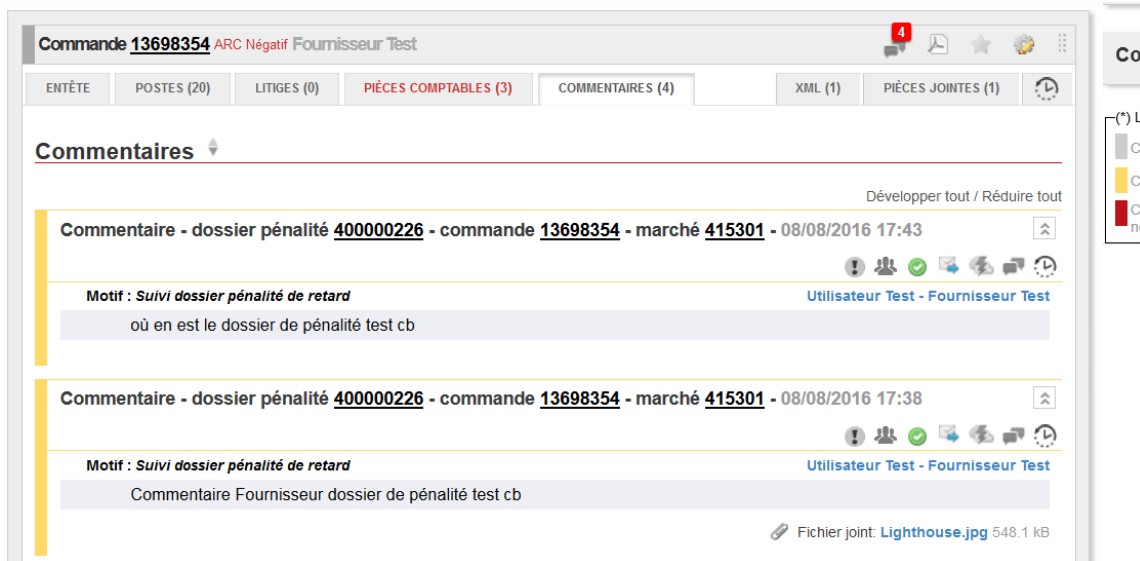
Fichier joint: [Lighthouse.jpg](#) 548.1 kB

**Commentaire - dossier pénalité 40000226 - commande 13698354 - marché 415301 - 08/08/2016 16:16**

**Motif :** *Suivi dossier pénalité de retard* Utilisateur Test - Fournisseur Test

test

- **De la commande d'achat**



Commande **13698354** ARC Négatif Fournisseur Test

ENTÊTE | POSTES (20) | LITIGES (0) | **PIÈCES COMPTABLES (3)** | COMMENTAIRES (4) | XML (1) | PIÈCES JOINTES (1)

**Commentaires**

Développer tout / Réduire tout

Commentaire - dossier pénalité **400000226** - commande **13698354** - marché **415301** - 08/08/2016 17:43

Motif : *Suivi dossier pénalité de retard* Utilisateur Test - Fournisseur Test

où en est le dossier de pénalité test cb

Commentaire - dossier pénalité **400000226** - commande **13698354** - marché **415301** - 08/08/2016 17:38

Motif : *Suivi dossier pénalité de retard* Utilisateur Test - Fournisseur Test

Commentaire Fournisseur dossier de pénalité test cb

Fichier joint: **Lighthouse.jpg** 548.1 kB

La notification vous est adressée **par courrier**.

La contestation s'effectue en déposant un commentaire au motif « **contestation et/ou application de pénalités** » sur la pièce comptable principale et en joignant un ou des justificatifs.



Commande **13032812** expédiée

ENTÊTE | POSTES (2) | LITIGES (0) | **PIÈCES COMPTABLES (1)** | COMMENTAIRES (0) | XML (3) | PIÈCES JOINTES (1)

Numéro de marché : **414843** Adresse de livraison : **42900732**  
 Commande client : 100372482  
 Date de création du bon de commande UGAP : 22/05/2015  
 Livraison à partir du 07/05/2015  
 Livraison au plus tard le 10/07/2015  
 Pénalités de retard 10/07/2015

**Pièces comptables de la commande**

Développer tout / Réduire tout

<b>Facture - CSA150900051 - 08/10/2015</b>	<b>432,00 €</b>
N° UGAP <b>557421013</b> Commande principale : <b>13032812</b> Payée Avec N° pièce fournisseur : <b>CSA150900051</b> Précompte N° marché : <b>414843</b> Postes : 2	
<b>Pénalité de retard - CSA150900051 - 29/10/2015</b>	<b>-109,00 €</b>
<b>Écriture de paiement - 05/11/2015</b>	<b>323,00 €</b>

Date de mandatement : 29/10/2015  
 Date de rapprochement : 05/11/2015  
 Date de livraison enregistrée : 28/09/2015  
 Date d'échéance : 07/11/2015

**Commande 13032812** expédiée

ENTÊTE    POSTES (2)    LI

Numéro de marché : 414843  
 Commande client : 100372482  
 Numéro de commande d'achat client : ...  
 Date de création du bon de commande : ...  
 Pénalités de retard 10/07/2015

**Pièces comptables de**

**Facture - CSA150900051**

N° UGAP 557421013    Commande  
 Payée Avec    N° pièce facture  
 Précompte    N° marché  
 Postes : 2

**Nouveau commentaire** ✕

Motif ⓘ

Commentaire

- Attestation gestion photocopieur
- Attestation (livraison, VSR, VA, ...)
- Contestation et/ou application de pénalités**
- Question comptable (hors suivi litige)
- Compte-rendu opération globale
- Commentaire à usage interne

Adresse(s) email(s) complémentaire(s)  
 (\*) séparateur ' ; ' : \_\_\_\_\_

Réponse requise

Pièce jointe  Parcourir...

(doc / docx / xls / xlsx / pdf / jpg / jpeg / gif / bmp / tif / msg / png / htm / html / zip - 4Mo max par pièce jointe)

**Envoyer**

Date d'échéance : 07/11/2015

<b>Pénalité de retard - 29/10/2015</b>	-109,00 € ▾
<b>Écriture de paiement - 05/11/2015</b>	323,00 € ▾

## 9.3 Etats comptables

COMMANDES	LITIGES	FACTURES	MARCHÉS	DONNÉES	ADMIN	?
<b>FACTURES</b>	<b>FACTURES</b>		<b>TITRES DE RECETTE</b>			
	MISES EN PAIEMENT		EN ATTENTE DE PAIEMENT			
	MISES EN PAIEMENT AVEC PRÉCOMPTE		SOLDÉS			
	EN ATTENTE DE PAIEMENT		<b>PÉNALITÉS</b>			
	PAIEMENT SUSPENDU		A TRAITER			
	EN REJET		DERNIÈRE MISE À JOUR FOURNISSEUR			
	PRÉENREGISTRÉES		EN CONSULTATION			
	AVEC PÉNALITÉ EN COURS D'EXAMEN		ANNULÉES			
	<b>AVOIRS</b>		<b>ÉTATS COMPTABLES</b>			
	PRÉENREGISTRÉS		ÉTATS			
EN ATTENTE DE PRÉCOMPTE						
PRÉCOMPTEÉS						
EN REJET						

Après avoir cliqué dans le menu « FACTURES » et sous menu « Etats comptables » vous obtenez l'écran suivant qui vous donne accès au téléchargement de 5 états comptables soit au format XLS soit au format CSV (tableur sans mise en forme) :

ÉTATS COMPTABLES		TRAÇABILITÉ DES VÉHICULES				
Etat	Description	Lancer le traitement		En cours de traitement	Téléchargement disponible	
Commandes en Portefeuille	Commandes non facturées.	XLS	CSV			
Factures transmises à l'UGAP	Factures et avoirs saisis / en attente de contrôle / rejetés.	XLS	CSV			
Factures en instance	Factures mandatées en cours de paiement / bloquées au paiement pour cause de litige.	XLS	CSV			
Factures soldées	Factures payées (ou rapprochées avec avoirs) sur le dernier mois.	XLS	CSV			
Pénalités de retard	Pénalités appliquées et pénalités remboursées - Années N-2 à N	XLS	CSV			


**Commandes en portefeuille :** Liste des commandes pour lesquelles aucune facture n'a été enregistrée.

**Factures transmises à l'UGAP:** Liste des pièces comptables factures et avoirs saisies en attente de contrôle ou rejetées.

**Factures en instance:** Liste des factures mandatées en cours de paiement ou bloquées au paiement pour cause de litige.

**Factures soldées:** Liste des factures payées (ou rapprochées avec avoirs) adaptée à la volumétrie.

**Pénalités de retard** Liste des pénalités appliquées et pénalités remboursées sur les 3 dernières années

Lorsqu'un état est disponible un compteur apparaît dans l'icône des états comptables situé à droite de la barre de menus  avec un chiffre.

## 10 Menu marchés

### 10.1 Marchés


Dans le menu « MARCHES » en sous menu Marchés vous accédez à l'ensemble de vos marchés qu'ils soient actifs ou expirés



En cliquant sur « Actifs », la liste ainsi que le nombre de vos marchés dans ce statut apparaît.


<b>415242</b> <b>Actif</b>	Vidéoprojecteurs DLP <b>Date de notification</b> : 18/04/2013 <b>Date de début</b> : <b>Date d'expiration</b> : 31/12/2019 <b>N° d'appel d'offres</b> : 12U016004 <b>Temps consommé en %</b> : 0
-------------------------------	---

En cliquant sur le numéro de marché vous accédez au détail de celui-ci.

En cliquant sur Mes marchés vous accédez à l'onglet « marchés » de votre profil. Si vous avez posé un filtre celui-ci est visualisé par l'icône 

Pour désactiver le filtre, cliquez sur le bouton « désactiver les filtres »

Désactiver les filtres


**M. Xxxx Xxxx** (Utilisateur Fournisseur) actif

[Désactiver glisser-déposer](#)

---

**INFORMATIONS**

Email :

Téléphone :

Dernière Connexion :

Dernière mise à jour : 05/04/2017

VCARD


SOCIÉTÉ

**FONCTIONS**

- Suivi commercial
- Suivi des litiges
- Suivi des marchés
- Suivi des factures
- Gestion des co/sous-traitances
- Modifications administratives et financières du marché
- Suivi pacte PME

---

RECHERCHES

MARCHÉS 

ACCREDITATIONS

Désactiver les filtres

---

Afficher  éléments

Rechercher :

Désactiver les filtres

NUMERO	IDENTIFIANT	DESCRIPTION	TYPE	FILTRE <small>TOUT SÉLECTIONNER</small>
410207				<input checked="" type="checkbox"/>
410850				<input type="checkbox"/>
410885				<input type="checkbox"/>
410934				<input type="checkbox"/>


## 11 Menu données

### 11.1 Gestion des données

Dans le sous menu gestion des données vous trouverez l'import suivi de commandes, la recherche avancée et la fiche fournisseur, vos commentaires (émis et reçus), ainsi que vos tâches (reçues et émises).



#### 11.1.1 Imports au format CSV

Vous avez ici la possibilité de déposer les données correspondant à vos ARC, vos ASN (avis d'expédition), vos ARC négatifs, vos commentaires... de façon plus directe, par le biais d'un « copier/coller » depuis votre TABLEUR. Pour connaître de façon détaillée, la structure et l'ordre que doit avoir votre import vous référer au bouton  se trouvant à droite de la zone « type d'importation ».

## Importation CSV - Formats

(Avril 2020)

Type d'importation	Descriptif	Structure CSV attendue
ARC à l'entête	Accusé de réception des commandes à l'entête	N° du bon de commande UGAP ; Date de livraison prévisionnelle ; N° d'accusé réception de commande
ARC au poste de commande	Accusé de réception détaillé pour chaque poste de commande	N° du bon de commande UGAP ; N° du poste du bon de commande UGAP ; Date de livraison prévisionnelle ; N° d'accusé réception de commande ; Quantité (facultatif)
ARC négatif	Commandes non exécutables	N° du bon de commande UGAP ; DTM (trigramme de l'arc négatif) ; motif de l'arc négatif
ASN à l'entête	Avis d'expédition des commandes à l'entête	N° du bon de commande UGAP ; Date d'expédition réelle
ASN au poste	Avis d'expédition de certains postes de commandes	N° du bon de commande UGAP ; N° du poste du bon de commande UGAP ; Date d'expédition réelle;
ASN information de garantie	Transmission des numéros d'extension de garantie au poste de commande	N° du bon de commande UGAP ; N° du poste du bon de commande UGAP ; Date d'enregistrement; Numéro de série; Numéro d'enregistrement (facultatif)
ASN de traçabilité véhicules	Transmission des informations de traçabilité véhicules au poste de commande	N° du bon de commande UGAP ; N° du poste du bon de commande UGAP ; Date de validation de la commande ; N° de châssis ; Nom du carrossier (facultatif)
Traitance : Attribution	Désigner un co/sous-traitant comme exécutant de la commande	N° du bon de commande UGAP ; code du co/sous-traitant
Commentaire	Commentaires sur des entêtes de commande	Numéro du bon de commande UGAP; Trigramme du commentaire (code du motif de commentaire disponible dans le formulaire d'aide à la saisie du commentaire) ; texte du commentaire
Disponibilité article	Disponibilité articles sur certaines offres	Référence UGAP; Référence fournisseur; disponibilité (0 = disponible, 1 = indisponible); Commentaire (obligatoire si disponibilité = 1 indisponible)]
Contrôle qualité contradictoire (offres de propreté)	Transmission des notes des contrôles qualité contradictoires	Numéro de FRB ; Date de réalisation du contrôle ; Id famille (code de la famille de locaux) ; Emplacement contrôlé ; note <i>Pour les familles ID 150 (Réalisation du tri sélectif des déchets ?) – et ID 160 (Utilisation de produits éco-labélisés ?) - note : 0 = NON : 1 = OUI</i>

Les formats date acceptés		
jj/mm/aa	jj.mm.aa	jj-mm-aa
jj/mm/aaaa	jj.mm.aaaa	jj-mm-aaaa
aaaa/mm/jj	aaaa.mm.jj	aaaa-mm-jj

### Exemple : import ARC à l'entête

- Suite à la saisie ou à l'extraction des données depuis votre progiciel de gestion vous récupérez celles-ci dans votre tableur.

	A	B	C
1	9122428	30/04/2013	TEST 1
2	9127738	31/08/2015	TEST 2
3	9400549	29/11/2013	TEST 3
4	9405828	01/07/2011	TEST 4

La 1<sup>ère</sup> colonne concerne le numéro de bon de commande  
 La 2<sup>ème</sup> colonne concerne la date de livraison prévisionnelle  
 La 3<sup>ème</sup> colonne concerne le numéro d'accusé de réception (ARC)

cliquer sur EDITION / COPIER (ou ctrl + C) puis retourner sur SiNoÉ

Après avoir cliqué sur le sous-menu Import du menu « DONNEES », l'écran suivant apparaît :

## Importation de données au format CSV (tableur)

Cette page vous permet d'importer des ARC / ASN / Commentaires au format CSV.

Type d'importation :  ?

**Enregistrer**

- Vous sélectionnez le type d'import que vous souhaitez effectuer. Dans l'exemple « ARC à l'entête »
- Vous positionnez le curseur dans la zone d'import et vous cliquez sur EDITION / COLLER (ou ctrl + V)

## Importation de données au format CSV (tableur)

Cette page vous permet d'importer des ARC / ASN / Commentaires au format CSV.  
Vous pouvez copier-coller directement des cellules d'un tableau de vos fichiers (Microsoft Excel par exemple)

Type d'importation : ARC à l'entête : Accusé de réception des commandes à l'entête ?

9122428	30/04/2013	TEST 1
9127738	31/08/2015	TEST 2
9400549	29/11/2013	TEST 3
9405828	01/07/2011	TEST 4

**Enregistrer**

- Vous pouvez maintenant cliquer sur le bouton **Enregistrer**

## Importation de données au format CSV (tableur)

Cette page vous permet d'importer des ARC / ASN / Commentaires au format CSV.

COMMANDE	LIVRAISON À PARTIR DE	≤	LIVRAISON PRÉVUE	ARC	RÉSULTAT ET VÉRIFICATION
9122428	03/02/2010	≤	30/04/2013	TEST 1	contrôlé avec succès
9127738	06/10/2010	≤	31/08/2015	TEST 2	contrôlé avec succès
9400549	30/09/2010	≤	29/11/2013	TEST 3	contrôlé avec succès
9405828	21/06/2010	≤	01/07/2011	TEST 4	contrôlé avec succès

ou

- Si les informations sont correctes vous pouvez « Valider & Appliquer » sinon « Modifier » celles-ci.

## Importation de données au format CSV (tableur)

Succès

Appliqué avec succès.

Cette page vous permet d'importer des ARC / ASN / Commentaires au format CSV.

COMMANDE	LIVRAISON À PARTIR DE	≤	LIVRAISON PRÉVUE	ARC	RÉSULTAT ET VÉRIFICATION
9122428	03/02/2010	≤	30/04/2013	TEST 1	Votre ARC à l'entête a bien été pris en charge sur la commande 9122428
9127738	06/10/2010	≤	31/08/2015	TEST 2	Votre ARC à l'entête a bien été pris en charge sur la commande 9127738
9400549	30/09/2010	≤	29/11/2013	TEST 3	Votre ARC à l'entête a bien été pris en charge sur la commande 9400549
9405828	21/06/2010	≤	01/07/2011	TEST 4	Votre ARC à l'entête a bien été pris en charge sur la commande 9405828

ou



**Pour les ASN (ou ASN au poste) il convient de procéder de la même façon MAIS sans indiquer de numéro d'ARC.**



**Pour les autres imports vous référer aux formats décrits ci-dessus.**

## 11.1.2 Recherche avancée

Cette interface de données vous permet d'effectuer une recherche sur de multiples critères et de récupérer le résultat sous différents formats (XML, fichier CSV, PDF...).

Les critères de recherche sont les suivants :

**Général** : Numéro de commande, numéro de facture, nom du client, commentaire UGAP...

**Zone de livraison** : par départements regroupés par zone téléphonique (01, 02, 03, 04, 05 et 97)

**Intervalles de dates** : toutes les dates relatives à la commande

**Statuts des commandes** : tous les statuts de la commande sont possibles

**Commentaires** : tous les types de commentaires sont sélectionnables

**Marchés** : tous les marchés sont sélectionnables

Les zones de critères peuvent se réduire en cliquant sur leur barre de titre.

Commandes > Recherche > Nouvelle recherche

Résultats: **7625**

Cette page vous permet de gérer vos recherches de documents vous concernant, les exporter et/ou les renvoyer.

▶ Général	
▶ Zone de livraison	
▶ Intervalles de dates	
▶ Statuts des commandes	
▶ Commentaire	
▶ Marchés	<i>Tout sélectionner</i>
▶ Sauvegarde de la Recherche	

La zone entourée en vert correspond au nombre de bons de commande trouvés selon les critères de recherche.



**Si aucune sélection n'est effectuée sur une zone de critères, la recherche s'effectue sur la totalité de ses critères (exemple : aucune sélection dans la « Zone marchés » signifie prise en compte des commandes sur tous les marchés).**

### 11.1.2.1 Critères de recherche « Général »

↳ Général	
Numéro de Commande	Liste de numéro (séparateurs autorisés: « ; , :   # » ou espace) <input type="text"/>
	ou compris entre <input type="text"/> et <input type="text"/>
Numéro de commande d'achat client	<input type="text"/>
Montant HT de la commande d'achat	compris entre <input type="text"/> et <input type="text"/>
Trier les résultats par	Numéro du bon de commande UGAP <input type="text"/> ordre <input type="text"/> Croissant <input type="text"/>
Nombre de résultats maximum (0 = illimités)	<input type="text"/>
Nom du client	<input type="text"/>
Commentaire UGAP	<input type="text"/>
Commandes suivies (Toutes par défaut)	Toutes <input type="text"/>
Commandes urgentes (Toutes par défaut)	Toutes <input type="text"/>

Dans cette zone vous trouvez les informations générales de la commande ainsi que l'ordre de tri du résultat obtenu avec la possibilité de limiter le nombre de commandes remontées.

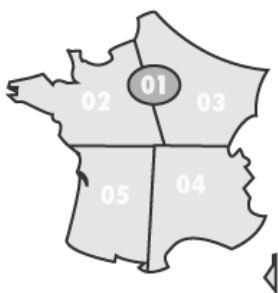
Le « numéro de commande » correspond au numéro de bon de commande UGAP (ex : 11385154)

Nom du client ou commentaire UGAP permet d'extraire les commandes reprenant le texte saisi dans le nom du client ou dans le commentaire UGAP.

### 11.1.2.2 Critères de recherche « Zone de livraison »

**▼ Zone de livraison**

Rechercher dans ma sélection.
  Exclure ma sélection.



**Ile-de-France**

- 75 - Paris
- 77 - Seine et Marne
- 78 - Yvelines
- 91 - Essonne
- 92 - Hauts de Seine
- 93 - Seine Saint Denis
- 94 - Val de Marne
- 95 - Val d'Oise

97 - Outre-Mer

*Vous pouvez double-cliquer sur une région pour sélectionner/désélectionner tous ses départements.*

Dans cette zone vous trouvez l'ensemble des départements filtrés par région téléphonique.

En double cliquant sur une région téléphonique vous sélectionnez l'ensemble des départements concernés.

En double cliquant à nouveau vous désélectionnez l'ensemble des départements concernés.

### 11.1.2.3 Critères de recherche « Intervalles de dates »

**▼ Intervalles de dates**

Date de création du bon de commande UGAP	Dans un intervalle fixe de date : <input style="width: 80%;" type="text"/> ou relativement à la date d'exécution de la requête : <input style="width: 80%;" type="text"/>
Date du litige	Dans un intervalle fixe de date : <input style="width: 80%;" type="text"/> ou relativement à la date d'exécution de la requête : <input style="width: 80%;" type="text"/>
Livraison à partir du	Dans un intervalle fixe de date : <input style="width: 80%;" type="text"/> ou relativement à la date d'exécution de la requête : <input style="width: 80%;" type="text"/>
Livraison au plus tard le	Dans un intervalle fixe de date : <input style="width: 80%;" type="text"/> ou relativement à la date d'exécution de la requête : <input style="width: 80%;" type="text"/>
Pénalités de retard	Dans un intervalle fixe de date : <input style="width: 80%;" type="text"/>

Dans cette zone vous trouvez les différentes dates relatives à la commande sélectionnables.

## 11.1.2.4 Critères de recherche « Statuts des commandes »

▼ Statuts des commandes

<p><b>ETATS</b></p> <p><input type="checkbox"/> Toutes</p> <p><input type="checkbox"/> Nouvelles</p> <p><input type="checkbox"/> Modifiées</p> <p><input type="checkbox"/> Modifiées après avis d'expédition</p> <p><input type="checkbox"/> ARC Négatif</p> <p><input type="checkbox"/> Expédiées</p> <p><input type="checkbox"/> Annulées</p> <p><input type="checkbox"/> Annulées après avis d'expédition</p> <p><input type="checkbox"/> Confirmées</p>	<p><b>QUALIFICATIONS</b></p> <p><input type="checkbox"/> Avec facture</p> <p><input type="checkbox"/> Prévues en avance</p> <p><input type="checkbox"/> Prévues en retard</p> <p><input type="checkbox"/> Contenant des postes d'extension de garantie</p> <p><input type="checkbox"/> Contenant des postes d'extension de garantie à renseigner</p> <p><input type="checkbox"/> Contenant des postes de traçabilité véhicules</p> <p><input type="checkbox"/> Contenant des postes de traçabilité véhicules à renseigner</p> <p><input type="checkbox"/> Contenant des postes en désignation</p> <p><input type="checkbox"/> Contenant des postes en réel constaté</p> <p><b>LITIGES</b></p> <p><input type="checkbox"/> A responsabilité fournisseur</p> <p><input type="checkbox"/> Sans responsabilité fournisseur</p> <p><input type="checkbox"/> En attente d'avoir client</p> <p><input type="checkbox"/> Facturé non livré/prestation non faite</p> <p><input type="checkbox"/> Ouverts</p> <p><input type="checkbox"/> Pris en charge</p> <p><input type="checkbox"/> Déclarés résolus</p> <p><input type="checkbox"/> Déclarés non-résolus</p> <p><input type="checkbox"/> Clôturés</p> <p><input type="checkbox"/> Les litiges de moins de 3 jours</p> <p><input type="checkbox"/> Les litiges de plus de 3 jours</p>
---	--

Dans cette zone vous trouvez les différents statuts des bons de commande que vous pouvez sélectionner et croiser entre « états » et « qualifications ».

## 11.1.2.5 Critères de recherche «Commentaire»

Commentaire

Motif du commentaire : [Tout sélectionner](#)

---

Autre motif

Commande non exécutable en l'état (ARC négatif) (EDI : Autre motif)

Commande non exécutable en l'état (ARC négatif) (EDI : Commande Additionnelle)

Commande non exécutable en l'état (ARC négatif) (EDI : Quantité erronée)

Commande non exécutable en l'état (ARC négatif) (EDI: Article incorrect)

Commande non exécutable en l'état (ARC négatif) (EDI: Commande déjà existante)

Commande non exécutable en l'état (ARC négatif) (EDI: Configuration erronée)

Coordonnées client insuffisantes (EDI: Adresse2 (Street) manquant)

Délai contractuel erroné

Erreur de configuration commande

Litige considéré comme résolu par le fournisseur.

Problème de délai

Attestation (livraison, VSR, VA, ...)

Attestation gestion photocopieur

Commande non exécutable en l'état (ARC négatif)

Date de création du commentaire

Dans un intervalle fixe de date :  et

ou relativement à la date d'exécution de la requête :

---

Date de mise à jour du commentaire

Dans un intervalle fixe de date :  et

ou relativement à la date d'exécution de la requête :

Dans cette zone vous trouvez les différents motifs de commentaires que vous pouvez sélectionner

## 11.1.2.6 Critères de recherche « Marchés »

▼ Marchés

COCHÉ / NON COCHÉ	NUMÉRO	
<input type="checkbox"/>	411380	Fourniture de progiciel
<input type="checkbox"/>	411381	Fourniture de licence progiciel
<input type="checkbox"/>	411670	Télécopieur professionnel laser o
<input type="checkbox"/>	411748	Scanners couleur à p
<input type="checkbox"/>	411751	Lecteurs de cd-rom
<input type="checkbox"/>	411753	Périphériques de par
<input type="checkbox"/>	411770	Fourniture de vidéop
<input type="checkbox"/>	411773	Fourniture de vidéop

Dans cette zone vous trouvez l'ensemble des marchés sélectionnables

Sélectionner : Tous / Les marchés actifs / Les marchés inactifs - Tout désélectionner



**Si vous êtes connecté en tant qu'utilisateur avec un accès restreint seuls les marchés autorisés s'affichent (voir [rubrique utilisateur](#)).**

## 11.1.2.7 Sauvegarde de la Recherche

▼ Sauvegarde de la Recherche

Nom de la recherche

Description

Sauvegarder cette recherche. |  Recherche globale.

Inserer avant

Cette zone vous permet de sauvegarder votre recherche en la nommant avec un bref descriptif. Si vous êtes administrateur vous pouvez sauvegarder votre recherche pour l'intégralité de vos utilisateurs en cochant recherche globale.

## 11.1.2.8 Résultat de la recherche

Après avoir lancé la recherche vous obtenez la page suivante correspondant à la liste des commandes concernées.

COMMANDES > NOUVELLES

123 résultats 1 2 3 4 5 6 ... 25 TRIS AFFICHAGE EXPORT

<b>13882268</b>	Commande client : 100577169 1 Poste 16/08/2016 nouvelle	Livraison à partir du 03/09/2016 Pénalités de retard 15/11/2016	☆
<b>13882267</b>	Commande client : 100577169 1 Poste 16/08/2016 nouvelle	Livraison à partir du 03/09/2016 Pénalités de retard 15/11/2016	☆
<b>13882245</b>	Commande client : 100577157 1 Poste 12/08/2016 nouvelle	Livraison à partir du 30/09/2016 Pénalités de retard 14/11/2016	☆
<b>13882237</b>	Commande client : 100577117 4 Postes 10/08/2016 nouvelle	Livraison à partir du 10/08/2016 Pénalités de retard 09/11/2016	☆

Commenter

ARC Négatif

ARC   
Livraison prévue le

Expédition le

Assigner

Affecter une tâche

Pour sélectionner la méthode de récupération des bons de commandes trouvés cliquer sur le bouton « export ».

Export

Commandes > Recherche > Nouvelle recherche

**3211 Bons de Commande trouvés.**

Veillez choisir un format ou une action à exécuter, ou [revenez à l'écran de sélection.](#)

LIVRISON  Val

Expéd  Val

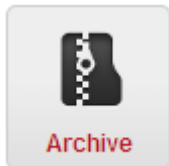
Assign

Affect

Co/So



Permet de visualiser les bons de commande via la liste synthétique de SiNoÉ



Permet de récupérer sous forme d'archive ZIP les bons de commande au format PDF. Fonctionnalité limitée à 200 commandes  
Un fichier PDF par bon de commande initiale, modifiée ou annulée.



Permet de récupérer sous forme d'un fichier PDF unique l'ensemble des bons de commande initiale, modifiée ou annulée. Fonctionnalité limitée à 200 commandes



Permet de récupérer l'ensemble des bons de commande sous forme de fichier CSV encodé au format UTF8 (compatible avec tout type de tableur, exemple : Excel, Open Office). Après avoir sélectionné ce choix une page d'écran apparaît, vous permettant de sélectionner les données du bon de commande que vous souhaitez récupérer (voir [export de données](#)).



Idem que choix précédant avec un encodage au format ISO. A utiliser si les caractères accentués sont mal repris avec le format UTF8


## 11.1.2.9 Recherche sauvegardée

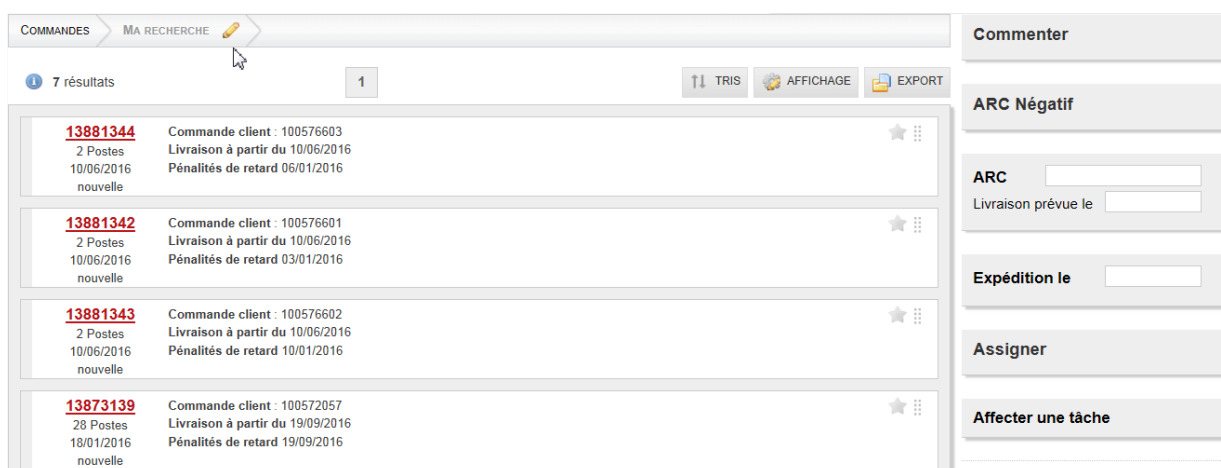
Après avoir sauvegardé votre recherche celle-ci se trouve maintenant à disposition dans le menu que vous aurez sélectionné : pour exemple « COMMANDES » :



Dans le sous-menu « REQUETES GENERALES » figurent les recherches effectuées et sauvegardées par l'utilisateur dont le rôle est administrateur.

Dans le sous-menu « REQUETES PERSONNELLES » figurent vos recherches sauvegardées

- Vous pouvez modifier ou supprimer les requêtes créées par vous-même en sélectionnant la requête dans le menu « COMMANDES » et  :



**Les requêtes autres que PERSONNELLES ou GENERALES ne peuvent être supprimées.**

## 11.1.2.10 Export des données au format CSV

Via la recherche avancée vous pouvez récupérer les données de vos commandes dans un fichier au format CSV lisible avec n'importe quel tableur (par exemple : EXCEL, open Office, ...)

Pour cela vous devez au préalable avoir sélectionné la méthode de récupération des bons de commandes trouvés au format CSV (deux possibilités au choix):



- Vous pouvez maintenant sélectionner les champs que vous souhaitez remonter dans votre fichier

Veillez choisir les données à exporter, ou [revenez à l'écran de sélection.](#)

Filtre :

Exporter les données nécessaires à  la confirmation de commande ou à sa mise à jour  la déclaration d'expédition  Aucun

Commande	Sélectionner / Désélectionner
Numéro du bon de commande UGAP	<input checked="" type="checkbox"/>
Identifiant fournisseur	<input type="checkbox"/>
Numero de Marché	<input type="checkbox"/>
Code adresse de commande	<input type="checkbox"/>
Date de création	<input checked="" type="checkbox"/>
Souhaitée	<input checked="" type="checkbox"/>
Livraison au plus tard le	<input checked="" type="checkbox"/>
Date de pénalité	<input checked="" type="checkbox"/>
Code acheteur	<input type="checkbox"/>
Code de la Délégation territoriale	<input type="checkbox"/>

## 11.1.3 Fiche fournisseur

SOCIÉTÉ > FOURNISSEUR TEST 871

INFORMATIONS



**Qualité:** Fournisseur test 871  
**Contact:** Nathalie ( [redacted] )  
**Email:** [redacted]@groupe.fr  
**Ajoutée le:** 11/02/2013  
**Dernière mise à jour:** 20/12/2021

 ← Pour mettre à jour votre fiche, votre logo



## 11.2 Commentaires

### 11.2.1 Mes commentaires – Tous les commentaires

DONNÉES > COMMENTAIRES > MES COMMENTAIRES REÇUS > Non pris en charge

3 résultat(s)  
Page 1 / 1

Destinataires: Moi

Objets:  commandes (2)  litiges (1)

Types:  Commentaires (2)  Réponses (1)

Marchés: Liste des marchés

Motifs:  ARC négatifs (1)  
Liste des motifs

Numéro de procédure: Liste des numéros de procédure

(\*) Légende:   
 Commentaire pris en charge  
 Commentaire récent non pris en charge  
 Commentaire datant de plus de 7 jours non pris en charge

Mes commentaires reçus

- Non pris en charge
- Pris en charge
- Tous

Mes commentaires émis

- Non pris en charge
- Pris en charge
- Tous

Tous les commentaires reçus

- Non pris en charge
- Pris en charge
- Tous

Tous les commentaires émis

- Non pris en charge
- Pris en charge
- Tous

TRIS AFFICHAGE EXPORT MES FILTRES

Développer tout / Réduire tout

Commentaire - marché **611048** - 18/08/2016 11:26

Motif: [redacted] - UGAP

Adresse de livraison: [redacted]

Code de destination final: [redacted]

Réponse - commande **14319007** - marché **611048** - 04/08/2016 15:39

Motif: **Commande non exécutable en l'état (ARC négatif)**

Réponse ARC Négatif

Adresse de livraison: **8676**  
SIMIRE - 862 RUE DES CRAYS - BP 12043 - 71020 MACON CEDEX 09

Code destinataire final: **10**  
UGAP Plateforme Logistique - 120 Rue de l'Industrie - 77176 SAVIGNY LE TEMPLE

Commentaire - litige **61110890** - commande **13786137** - marché **611720** - 18/04/2016 11:46

Motif: **Litige marqué comme résolu ou non-résolu**

le litige #61110890 est déclaré comme non résolu par l'UGAP.

Commande client: **100521000**

Adresse de livraison: **99034523**  
CH GUILLAUME REGNIER MAGASIN GENERAL - RUE MOULIN DE JOUE - 35703 RENNES CEDEX 7

Code destinataire final: **0099034523**  
CH GUILLAUME REGNIER MAGASIN GENERAL - RUE MOULIN DE JOUE - 35703 RENNES CEDEX 7

Vous pouvez effectuer des sélections selon le type et le statut des commentaires à l'aide de l'ascenseur (émis, reçus, pris en charge, non pris en charge...)

The screenshot shows a web interface for managing comments. At the top, there are navigation tabs: DONNÉES, COMMENTAIRES, MES COMMENTAIRES REÇUS, and Non pris en charge. Below this, there's a summary of 3 results on page 1 of 1. A toolbar includes options for TRIS, AFFICHAGE, EXPORT, and MES FILTRES. A search and filter section allows filtering by content and date. On the left, there are filter categories: Destinataires (Moi), Objets (commandes (2), litiges (1)), Types (Commentaires (2), Réponses (1)), Marchés (Liste des marchés), Motifs (ARC négatifs (1), Liste des motifs), and Numéro de procédure (Liste des numéros de procédure). The main area displays a list of comments:

- Commentaire - commande 14319887 - marché 611048 - 18/08/2016 11:26**  
Motif : Demande ADV (hors suivi litige et livraison)  
test
- Réponse - commande 14319887 - marché 611048 - 04/08/2016 15:39**  
Motif : Commande non exécutable en l'état (ARC négatif)  
Réponse ARC Négatif
- Commentaire - litige 61110890 - commande 13786137 - marché 611720 - 18/04/2016 11:46**  
Motif : Litige marqué comme résolu ou non-résolu

Vous pouvez effectuer des filtres et des tris et exporter la liste des commentaires

Vous pouvez également sauvegarder vos filtres et tris.

MES FILTRES

The 'Mes filtres' dialog box shows a filter named 'cb' with a timestamp of '27/11/2015 11:03:02'. It prompts the user to save the filter by entering a name in the 'Nom du filtre' field and clicking the 'Enregistrer' button.

## 11.2.2 Commentaires de moins de 7 jours commentaires du jour

**Commentaires de moins de 7 jours** : concerne toutes les commandes avec un commentaire hors ARC négatif déposé depuis S-1 au plus tôt.

**Commentaires du jour** : concerne toutes les commandes avec un commentaire déposé à J.

## 11.3 Mes tâches reçues ou émises

Ces informations apparaissent sous forme de tableau.

### Tâches reçues

Objet	Créée par	Date de création	Échéance	Résolue par	Date de résolution	Assignée à	Statut
Os de régul frais de stockage	Catherine	20/07/2021		Catherine	15/11/2021	Catherine E	Résolue
suivi commentaire	Catherine	20/07/2021		Catherine	20/07/2021	Catherine E	Résolue
test	Catherine	06/04/2021		Catherine	06/04/2021	Catherine E	Résolue
Commentaire	Eric	15/04/2016	29/04/2016	Catherine	15/04/2016	Catherine E	Résolue

## 11.4 Mes communications lues ou non lues

La liste affiche par défaut les communications non lues. Vous pouvez effectuer des tris et des filtres, déclarer « favoris » une communication pour la retrouver rapidement, transférer une communication.

DONNÉES > COMMUNICATION UGAP > MES COMMUNICATIONS

2 résultat(s)  
Page 1 / 1

▶ TRIS

**Étiquettes**

Étiquettes

Mes favoris(1)

**Lecture**

Non lues(1)

Lues(1)

**Importance**

Normales (2)

**Publication**

Privées (1)

Publiques (1)

(\*) Légende

- Communication normale
- Communication importante
- Communication très importante

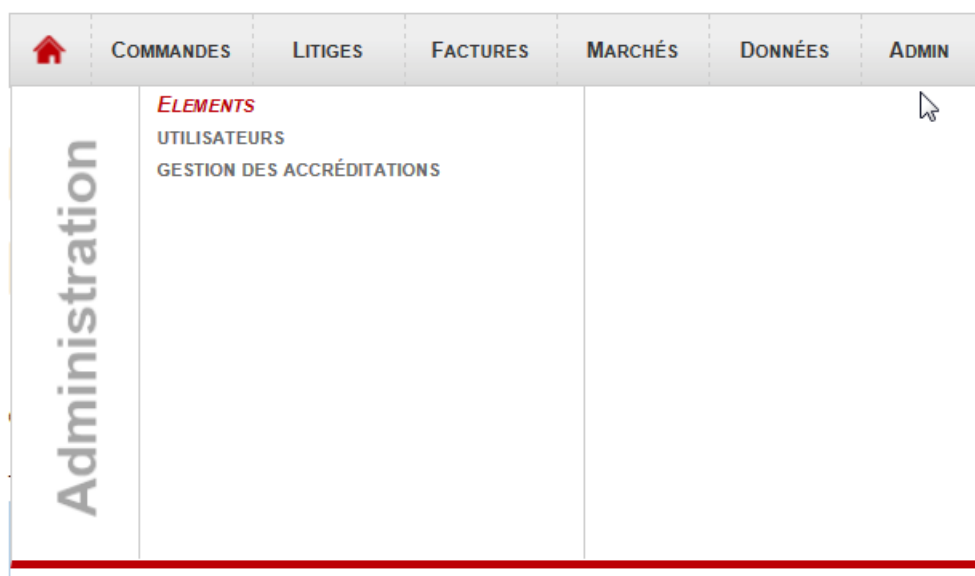
<b>Mise en page communication etiquette</b> 26/02/2018	
Test mise en page Étiquettes : <span style="background-color: #6c757d; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 3px;">étiquette</span>	Fichier joint: <a href="#">Chrysanthemum.jpg</a> 858.8 kB Fichier joint: <a href="#">arbre.jpg</a> 899 B
<b>TOUS PRIVEE UTILISATEUR UGAP ET FOUR</b> 22/02/2018	
TOUS PRIVEE UTILISATEURS UGAP ET FOUR Transféré à :	

## 12 Menu Admin



Un webinaire « administration des utilisateurs » est à votre disposition pour vous permettre une prise en main rapide des différentes fonctionnalités.

Uniquement disponible pour les utilisateurs déclarés administrateur du portail SiNoÉ gestion des utilisateurs et de leurs accréditations.



### 12.1 Eléments

#### 12.1.1 Créer un utilisateur

Cette fonction est réservée à l'administrateur

+ AJOUTER UN UTILISATEUR

**Ajouter un utilisateur**
✕

Civilité	<input type="text"/>
Nom	<input type="text"/>
Prénom	<input type="text"/>
Email	<input type="text"/>
Téléphone	<input type="text"/>
Rôle	<input type="text" value="Utilisateur Fournisseur"/>
Fonction	<input type="text"/>

Valider

Lors de la création d'un utilisateur vous pouvez attribuer des droits particuliers en termes d'action (suivi commercial, des factures,...) ou de consultation sur SiNoÉ et ce pour un ou plusieurs marchés.

Cliquez sur « ajouter un utilisateur » vous renseignez la civilité, le nom, le prénom et l'adresse email de l'utilisateur. Vous lui affectez un rôle (administrateur, utilisateur ou lecteur).

Après avoir créé un compte deux alertes s'affichent.

La première afin de définir les fonctions de cet utilisateur. Les fonctions déterminent les commentaires dont cet utilisateur sera destinataire.

La deuxième afin de donner les autorisations sur les marchés (tout ou partie) et donc l'accès aux commandes rattachées à ces marchés.

Cliquez sur le lien et la page des accréditations s'affiche.

**Alerte**  
Vous devez définir les fonctions de votre collaborateur afin de lui permettre d'accéder aux commentaires le concernant

**Alerte**  
Vous devez assigner au nouvel utilisateur créé le(s) marché(s) ou adresse(s) de commande auquel(les) vous souhaitez qu'il accède. Pour lui donner des accréditations sur des marchés : [cliquez ici](#)

UTILISATEURS > SIMIRE > Cb ADMIN >

**Mme Cb Admin** (Administrateur Fournisseur) actif

[Désactiver glisser-déposer](#)

**INFORMATIONS**

Email:  
Téléphone:  
Dernière Connexion :  
Dernière Adresse IP :  
Dernière mise à jour :

VCARD
 SOCIÉTÉ

**FONCTIONS**

- Suivi commercial
- Suivi des litiges
- Suivi des marchés
- Suivi des factures
- Suivi pacte PME

sauvegarder les fonctions

RECHERCHES
MARCHÉS
ACCRÉDITATIONS
DROITS DE TRAITANCE

TITRE	DESCRIPTION	OPTIONS

Après avoir créé le compte utilisateur, celui-ci est prévenu par mail et reçoit ses identifiants et mot de passe qui lui permettront de se connecter au portail.

Vous pouvez effectuer toutes les actions ou consultations sur tous les profils utilisateurs

- Changer Rôle
- Changer l'avatar
- Changer mot de passe
- Éditer
- Configurer Relances
- Activer/Désactiver

Après modification vous cliquez sur Valider pour enregistrer les modifications.

Vous pouvez rendre inactif le profil d'un utilisateur en glissant l'étiquette de l'utilisateur concerné sur la boîte « Activer/Désactiver ».

## 12.1.2 Gestion des accréditations

Page des accréditations (**page gérée uniquement en mode glisser-déposer**)

### Gestion des Marchés / Utilisateurs

Cette page vous permet d'affecter une adresse de commande et un marché à un utilisateur.

**Liste des marchés par adresse de commande**

▼ marchés en qualité de titulaire / mandataire - 6239 Fournisseur TEST

- ▲ Adresse de commande : 0
- ▼ Adresse de commande : 1001455 F
- ▲ 414357 Minicars dérivés de 1 le capacité de 15 ou 16 places (hors poste de conduite et option modifiant le no
- ▲ Adresse de commande : 22944 R
- ▲ Adresse de commande : 10008

Cliquez sur les icônes pour ouvrir / fermer un

**Rôles / Utilisateurs**

▲ Lecteur fournisseur

▼ Administrateur fournisseur

▲ Admin Admin

▲ Benoît Benoît

▲ Franck Franck

▲ Gérard Gérard

▲ Ingrid Ingrid

▲ Administrateurs

▲ Utilisateurs

**Liste des marchés**

selon l'arborescence suivante :

Code

titulaire/mandataire

commande

Depuis cet écran vous avez la possibilité de faire une recherche par marché (numéro et libellé) et par nom d'utilisateur.

Vous pouvez affecter :

Le code fournisseur : l'autorisation de l'utilisateur concerne tous les marchés

L'adresse de commande : l'autorisation de l'utilisateur concerne tous les marchés rattachés à cette adresse de commande

Le marché : l'autorisation de l'utilisateur concerne le marché

Vous pouvez affecter une ou plusieurs adresses de commande ainsi qu'un ou plusieurs marchés à un utilisateur.

## 13 Menu Besoin d'aide



Le sous menu Contact vous permet de rentrer en contact avec l'assistance SiNoÉ en qualifiant préalablement votre demande.

Des webinaires thématiques sont régulièrement organisés. Vous disposez de leurs enregistrements en page « toute l'aide » de SiNoÉ.

Une Foire Aux Questions est également à votre disposition ainsi que ce guide.

Vous pouvez à tout moment activer ou désactiver l'aide contextuelle. Par défaut l'aide est activée.

Pour activer l'aide, cliquez sur le lien « [Activer l'aide](#) », une info-bulle apparaît en survolant certains éléments de l'interface.

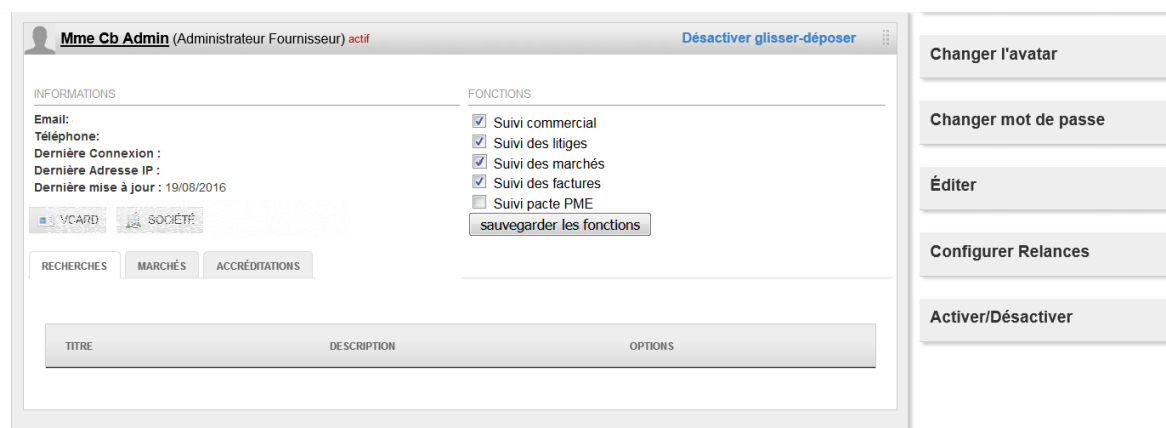
La fonction Glisser-Déposer pour effectuer les différentes actions sur le portail SiNoÉ peut être à tout moment désactivée ou activée. Par défaut elle est activée. En cas de désactivation les différentes actions sont validées par des « clics ».

## 14 Votre profil

Vous pouvez à tout moment vérifier et modifier vos coordonnées, paramétrer votre profil en cliquant sur votre nom en haut à droite de l'écran, les modifications sont prises en compte immédiatement.



Vous obtenez l'écran suivant :



L'interface se divise en plusieurs zones :

- ✕ Le paramétrage initial de votre profil est en « glisser déposer ».
- ✕ **INFORMATIONS** : concerne votre email et les dates des dernières interventions sur le portail.
- ✕ **FONCTIONS** : selon que vous assuriez un suivi commercial, des litiges, des marchés et des factures vous pouvez cocher les fonctions correspondant à votre activité. Tout ou partie peut être coché. Si vous assurez un suivi comptable il n'est pas nécessaire de cocher la case « suivi commercial ». Cela évitera de recevoir de l'UGAP des commentaires qui ne vous concernent pas.
- ✕ Un menu avec différents onglets

**Permissions** : elles sont liées à votre rôle (administrateur, utilisateur, lecteur). Vous pouvez consulter votre rôle en éditant votre profil. Seul un administrateur peut modifier le rôle d'un profil.

**Recherches** : il s'agit des recherches que vous avez pu sauvegarder (voir chapitre recherche avancée ci-dessus)

**Marché** : liste des marchés gérés. Vous pouvez effectuer un filtre sur les marchés afin de visualiser SiNoÉ uniquement sur les marchés sélectionnés.

Lorsqu'un filtre est posé sur un ou plusieurs marchés, il est signalé par l'icône suivant sur le menu « MARCHÉS » et dans votre profil, onglet « marchés »

**Accréditations** : liste de vos autorisations (code fournisseur, adresses de commande ou marché) vous permettant d'avoir accès aux commandes concernées.

**A droite de l'écran vous trouverez les différentes actions que vous pouvez effectuer sur votre profil.**

Changer votre photo

**Changer l'avatar**

Changer votre mot de passe en le personnalisant

**Changer mot de passe**

Editer votre profil pour mise à jour ou correction de votre nom, prénom ou adresse mail.

**Éditer**

Configurer le nombre de relances journalières sur les commentaires ou les tâches non pris en charge. Celle de 8 heures est incontournable.

**Configurer Relances**

## 15 Détail de la commande

Après avoir cliqué sur le numéro d'un bon de commande l'écran suivant apparaît :

Commande **11226190** nouvelle

ENTÊTE | POSTES (2) | LITIGES (0) | PIÈCES COMPTABLES (0) | COMMENTAIRES (0) | PIÈCES JOINTES | XML

Identifiant fournisseur : 1999  
 Numéro de marché : **415199**  
 Commande client : 9999  
 Date de création du bon de commande UGAP 31/05/2013  
 Livraison à partir du 31/05/2013  
 Pénalités de retard 10/06/2013

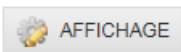
Adresse de livraison : 0  
 CLIENT TEST  
 Rue de Paris  
 75000 PARIS FR

Jeanne JEAN Tel:0108010801 Bur:113 - 1er Âctage

### Postes

Afficher 10 éléments

* POSTE	REF. FOUR	ARTICLE	QTE	DÉSIGNATION	LIVRAISON PRÉVISIONNELLE	EXPÉDITION RÉELLE
C 10		5005018	1	CARTON 5 RAM A4 80F BLC LIVR AVEC MANUT		



Permet de configurer l'affichage en sélectionnant les informations que vous souhaitez voir apparaître dans les différents onglets du détail de la commande à l'exception de l'onglet « entête » qui affiche l'intégralité des informations.

## 15.1 Entête

**Vous retrouvez le détail des données d'entête de votre commande**

Commande **11226190** nouvelle

ENTÊTE | POSTES (2) | LITIGES (0) | PIÈCES COMPTABLES (0) | COMMENTAIRES (0) | PIÈCES JOINTES | XML

Identifiant fournisseur : 1999  
 Numéro de marché : **415199**  
 Commande client : 9999  
 Date de création du bon de commande UGAP 31/05/2013  
 Livraison à partir du 31/05/2013  
 Livraison au plus tard le 10/06/2013  
 Pénalités de retard 10/06/2013  
 Montant HT : 10 € HT (11.96 € TTC)

Adresse de livraison : 0  
 CLIENT TEST  
 Rue de Paris  
 75000 PARIS FR

Code Destinataire final : 0  
 CLIENT TEST  
 Rue de Paris  
 75000 PARIS

Code donneur d'ordres : 0  
 CLIENT TEST  
 Rue de Paris  
 75000 PARIS

Assistant relation clientele UGAP (avant vente) :  
 Martine MARTIN  
 Tel : 01 01 01 01 01  
 mmartin@ugap.fr

Contact UGAP Après-Vente :  
 Daniel DURAND  
 Tel : 0303030303

Jeanne JEAN Tel:0108010801 Bur:113 - 1er Âctage

## 15.2 Postes

Vous retrouvez le détail de chacun des postes de votre commande

Commande **11226190** nouvelle

ENTÊTE | POSTES (2) | LITIGES (0) | PIÈCES COMPTABLES (0) | COMMENTAIRES (0) | PIÈCES JOINTES | XML

Identifiant fournisseur : 1999  
 Numéro de marché : 415199  
 Commande client : 9999  
 Date de création du bon de commande UGAP : 31/05/2013  
 Livraison à partir du : 31/05/2013  
 Pénalités de retard : 10/06/2013

Adresse de livraison : 0  
 CLIENT TEST  
 Rue de Paris  
 75000 PARIS FR

Jeanne JEAN Tel:0108010801 Bur:113 - 1er Âctage

### Postes

Afficher 10 éléments

*	POSTE	REF. FOUR	ARTICLE	QTE	DÉSIGNATION	LIVRAISON PRÉVISIONNELLE	EXPÉDITION RÉELLE
C	10		5065918	1	CARTON 8 RAM A4 80F BLO LMR AVEC MANUT		
C	20		5065920	9	COUT CARTON A4 800		

Affichage de l'élément 1 à 2 sur 2 éléments

Précédent Suivant

## 15.3 Litiges






Dans le cas où un litige est déclaré par l'UGAP celui-ci apparaît dans l'onglet « litiges » quel que soit son statut.

Commande **24180267** nouvelle Fournisseur Test A

ENTÊTE | POSTES (1) | LITIGES (2) | PIÈCES COMPTABLES (0) | COMMENTAIRES (0) | XML (1) | PIÈCES JOINTES (1)

Identifiant fournisseur : 871 Fournisseur Test A  
 Numéro de marché : 610908  
 Commande client : 100626346  
 Livraison à partir du : 03/01/2020  
 Pénalités de retard : 31/12/2019

### Litiges de la commande

STATUT	A RESP. FOURNISSEUR	N°	DU	OUVERT LE	DATE DE DERNIÈRE MODIFICATION	CLÔTURÉ LE	
clôturé	OUI	<b>61115317</b>	05/12/2019	05/12/2019	05/12/2019	05/12/2019	  
ouvert	OUI	<b>61115319</b>	05/12/2019	05/12/2019	05/12/2019		  



Commentaires sur le litige



Icône de prise en charge du litige



## Historique du litige

Vous recevez une notification vous alertant de la déclaration d'un litige sur les personnes ayant dans leur profil une fonction définie de suivi des litiges (voir les rôles dans le menu Administration).

### 15.3.1 Détail du litige

Pour afficher le détail du litige, cliquer sur le numéro du litige

**! Litige n°61115319 - ouvert**

TEST154HL **Descriptif du litige**

**Contacts**

**Employé responsable :**  
SMAR SMAR STRUCT.  
MUTUALISEE APPUI AU RESEAU

**Contact UGAP**  
Postes en litige

**Contact client :**

**Contact CLIENT**

STATUT	POSTE	ETAT	DÉSIGNATION	DU	OUVERT LE	CLÔTURÉ LE
<b>! ouvert</b>	10	F2	Bac supplémentaire - KYOCERA FS-2100DN Motif : Manquants transport avec réserves	05/12/2019	05/12/2019	

**Les articles en litige**

**Commentaires**



**Quand le litige est régularisé pour le client vous devez nous l'indiquer par l'action « marquer comme résolu »**

Livraison a partir du 03/01/2020  
Livraison au plus tard le 31/12/2019  
Pénalités de retard 31/12/2019  
Montant HT : 2450.00 € HT (2940.00 € TTC)

#### Litiges de la commande

STATUT	A RESP. FOURNISSEUR	N°	DU	OUVERT LE	DATE DE DERNIÈRE MODIFICATION	CLÔTURÉ LE
clôturé	OUI	<b>61115317</b>	05/12/2019	05/12/2019	05/12/2019	05/12/2019
<b>! ouvert</b>	OUI	<b>61115319</b>	05/12/2019	05/12/2019	05/12/2019	

#### **! Litige n°61115319 - ouvert**

TEST154HL

#### Contacts

Commenter

**Marquer comme résolu**

**Vous devez préciser si la résolution est avec ou sans avoir, saisir un commentaire et joindre un justificatif, attention une seule pièce jointe autorisée.**

**Marquer le litige comme résolu** ✕

**!** Merci de bien vouloir nous adresser un document avec signature et/ou cachet du bénéficiaire de la commande concernée et sans réserve.

---

Motif ? Marqué comme résolu ▾

Résolu avec un avoir  Oui  Non

Commentaire

Adresse(s) email(s) complémentaire(s)

(\*) séparateur : ;

Pièce jointe Parcourir... Aucun fichier sélectionné.

**Une seule pièce jointe autorisée**  
( ods / xls / xlsx / xlsxm / doc / docx / pdf / jpg / png / gif / tif / msg / txt / html / htm / xml / zip / csv ) - 4Mo max par pièce jointe )

**Envoyer**

**Tout échange relatif à un litige doit s'effectuer par le biais d'un commentaire «suivi litige déclaré».**

## 15.4 Pièces comptables

Lorsque votre facture est enregistrée dans notre progiciel de gestion celle-ci apparaît dans l'onglet « Pièces comptables » ainsi que les pièces rapprochées et le ou les éventuels dossiers de pénalité

**Commande 13432031** nouvelle

ENTÊTE | POSTES (1) | LITIGES (0) | **PIÈCES COMPTABLES (1)** | COMMENTAIRES (0) | XML (1) | PIÈCES JOINTES (1)

Identifiant fournisseur : 3651  
 Numéro de marché : 414579  
 Commande client : 100239808  
 Livraison à partir du 13/01/2016  
 Pénalités de retard 04/02/2016

**Pièces comptable:**

Développer tout / Réduire tout

<b>Facture - 13432031 - 13/01/2016</b>	<b>35 025,60 €</b> <span style="font-size: small;">▲</span>
N° UGAP 554399604    Commande principale : 13432031 En Attente De    N° pièce fournisseur : 13432031 Paiement    N° marché : 414579 Postes : 1 Dossier de pénalité : PENA300001460 (appliquée)	Date de mandatement : 13/01/2016 Date de livraison enregistrée : 13/01/2016 Date d'échéance : 12/02/2016
<b>Pénalité de retard - 0554399604 - 13/01/2016</b>	<b>-28 604,00 €</b> <span style="font-size: small;">▼</span>

## 15.5 Commentaires

L'onglet « commentaires » reprend l'ensemble des échanges fournisseur / UGAP pour cette commande. Tous les commentaires relatifs aux litiges ou aux pièces comptables sont également repris dans les onglets litiges ou pièces comptables

COMMANDES > COMMENTAIRES : COMMENTAIRES DU JOUR > N°10401629

Commande **10401629** nouvelle Fournisseur Test

ENTÊTE | POSTES (2) | LITIGES (0) | PIÈCES COMPTABLES (0) | COMMENTAIRES (2) | XML (1) | PIÈCES JOINTES (1)

Livraison à partir du 26/06/2015  
Pénalités de retard 03/08/2015

### Commentaires

Développer tout / Réduire tout

**Commentaire sur commande 10401629 le 29 juin 2015**

Motif : Demande ADV (hors suivi litige) - UGAP

Pris en charge par ADMIN 871 PRÉNOM871 le 29 juin 2015

test réponse requise

**Réponse sur commande 10401629 le 29 juin 2015**

Motif : Demande ADV (hors suivi litige) - UGAP

réponse ugap

## 15.6 XML



L'onglet « XML » vous permet de retrouver les différents messages XML correspondant à cette commande.

COMMANDES > COMMENTAIRES : COMMENTAIRES DU JOUR > N°10401629

Commande **10401629** nouvelle Fournisseur Test

ENTÊTE | POSTES (2) | LITIGES (0) | PIÈCES COMPTABLES (0) | COMMENTAIRES (2) | XML (1) | PIÈCES JOINTES (1)

Afficher 10 éléments Recherche :

TYPE	CRÉÉ LE	REÇU LE	ENVOYÉ LE	STATUT	FICHER
ORDER	26/06/2015 14:59:44		-	NO	 

Affichage de l'élément 1 à 1 sur 1 éléments Précédent 1 Suivant

Cette fonctionnalité permet de récupérer les messages gérés par SiNoÉ, au format XML.

Il existe plusieurs types de messages au format XML :

**ORDER** : Message concernant une commande,

**ORDCHG** : Message concernant une modification ou annulation de commande,

**ORDRSP (ARC)** : Message de confirmation de commande (suite à votre saisie de confirmation d'une commande, SiNoÉ émet un message XML à destination de notre progiciel de gestion pour l'intégration des données),

**ARCNEG (ARC) :** Message de confirmation négatif de commande (suite à la transmission de votre ARC négatif, la commande ne peut être traitée en l'état),

**DESADV (ASN) :** Message d'avis d'expédition de commande (suite à votre saisie de l'avis d'expédition d'une commande, SiNoÉ émet un message XML à destination de notre progiciel de gestion pour l'intégration des données).

Les messages ORDER et ORDCHG vous permettent d'intégrer sans ressaisie nos bons de commande dans votre système informatique de gestion.

Le langage de description XML adopté permet de décrire à travers une structure hiérarchique les documents en s'appuyant sur des structures prédéfinies dans le cadre de la norme xCBL 4.0.

**Les structures des messages XML et leur schéma associé (XSD) respectant la norme W3C SCHEMA sont librement consultables sur le site <http://www.xcbl.org>.**

## 16 Flux de commande

Le tableau ci-dessous présente le descriptif de chaque statut de commande.

Statut	Définition	Exemple
C	Commande Nouvelle	
B	Commande Modifiée	Modification Adresse de livraison, date de pénalités de retard, condition de livraison modifiée, contact modifié, ligne de commande supprimée ...
F	Commande confirmée	Vous avez indiqué un numéro d'ARC et une date de livraison prévisionnelle
A	Commande avec ARC négatif	Commande non exécutable en l'état
J	Commande Expédiée	Vous avez indiqué une date d'expédition
M	Commande expédiée, puis modifiée ou partiellement annulée	La commande a été modifiée après votre déclaration d'expédition
N	Commande expédiée puis annulée	La commande a été annulée après votre déclaration d'expédition
O	Commande annulée	

### 16.1 Affichage des sous menus

Le tableau ci-dessous présente pour chaque sous-menu, les codes statut possibles de la commande.  
Exemple : Une commande en statut « C » se trouve dans le sous-menu « Nouvelles commandes » ou le sous-menu « Toutes les commandes ».

	C	B	F	A	J	M	N	O
<b>Menu Commandes</b>								
Toutes	x	x	x	x	x	x	x	x
Nouvelles	x							
Modifiées		x						
Commandes non exécutables récentes				x(1)				
Commandes non exécutables				x				
Annulées							x	x
Confirmées			x					
Expédiées					x			
En retard de confirmation	x	x						
En retard d'avis d'expédition	x	x	x	x ?				
Prévues en avance			x (2)					
Prévues en retard			x (3)					

(1) avec un accusé réception négatif en cours de moins de 7 jours

(2) avec une date prévisionnelle de livraison inférieure à la date de pénalité de retard

(3) avec une date prévisionnelle de livraison supérieure à la date de pénalité de retard



### A noter :

**On retrouve toutes les commandes, quel que soit leur statut dans l'onglet « Toutes les commandes ».**

**Tous les flux (création, modification, annulation des bons de commandes, statut des pièces comptables) sont intégrés dans SiNoÉ à J+1 exception de certaines offres dont le délai d'exécution est très court et pour lesquelles les commandes sont transmises en temps réel.**

**Les flux de confirmation de date de livraison et d'avis d'expédition sont intégrés dans notre système de gestion en temps réel.**

Pour certains statuts de commande un code couleur a été attribué :

<u>14434115</u> 1 Poste 07/07/2016 modifiée	<u>14346387</u> 1 Poste 16/06/2016 annulée	<u>14454587</u> 4 Postes 13/07/2016 confirmée	<u>14438312</u> 1 Poste 08/07/2016 expédiée	<u>14439130</u> 1 Poste 08/07/2016 ARC Négatif
--	---	--	--	---

## 17 Déroulement des étapes de saisie

Comme indiqué au paragraphe Introduction vous intervenez en deux étapes sur SiNoÉ :

- **Etape n°1**

Cette première étape concerne la confirmation des commandes avec deux informations à saisir.

L'ARC, qui correspond à votre numéro d'accusé de réception

La date de livraison confirmée qui correspond à la date de livraison prévisionnelle chez le client.

Dans le cas d'une prestation il convient de reprendre la date d'exécution prévisionnelle de celle-ci comme « date de livraison prévisionnelle ».



**Si cette date vous est difficile à appréhender partez du principe suivant :  
Date d'expédition prévisionnelle + délai de transport = Date de livraison prévisionnelle chez le client.**

A cette étape notre commande est en cours de préparation et peut-être sujette à des aléas de fabrication ou autres. Ce qui signifie que vous pouvez revenir sur cette étape pour modifier la date de confirmation (date de livraison prévisionnelle).

- **Etape n°2**

Cette seconde étape concerne l'enregistrement de la date d'expédition réelle.



**Cette date ne peut pas être dans le futur.** La déclaration d'expédition empêche toute modification de date ou de numéro d'ARC.

## 17.1 Etape n° 1 : confirmation de la commande

L'étape n° 1 se déroule au niveau du sous-menu « nouvelles commandes » du menu « COMMANDES ». Les commandes au statut « modifiée » sont également à confirmer. Elles sont disponibles dans le menu « Modifiées ».

Vous pouvez confirmer les commandes soit au niveau de la liste synthétique, soit en passant par le détail de la commande en cliquant sur le numéro du bon de commande.

### 17.1.1 Confirmation par la liste synthétique

Dans le sous-menu « commandes nouvelles » vous souhaitez confirmer la commande 13110530



COMMANDES > NOUVELLES

4 résultats 1

TRIS AFFICHAGE EXPORT

<p><b>13110530</b></p> <p>1 Poste 18/06/2015 nouvelle</p>	<p>Identifiant fournisseur : 5194 Numéro de marché : 611884 Commande client : 99939885 Livraison à partir du 20/06/2015 Pénalités de retard 07/07/2015</p>	<p>Bandeau de la commande</p>
<p><b>13096430</b></p> <p>1 Poste 15/06/2015 nouvelle</p>	<p>Identifiant fournisseur : 12347 Numéro de marché : 611865 Commande client : 100392527 Livraison à partir du 29/08/2015 Pénalités de retard 28/08/2015</p>	
<p><b>12921712</b></p> <p>1 Poste 13/04/2015 nouvelle</p>	<p>Identifiant fournisseur : 12100 Numéro de marché : 612175 Commande client : 100344418 Livraison à partir du 30/04/2015 Pénalités de retard 30/04/2015</p>	

Commenter

ARC  
Livraison prévue le

Expédition le

Assigner

Affecter une tâche

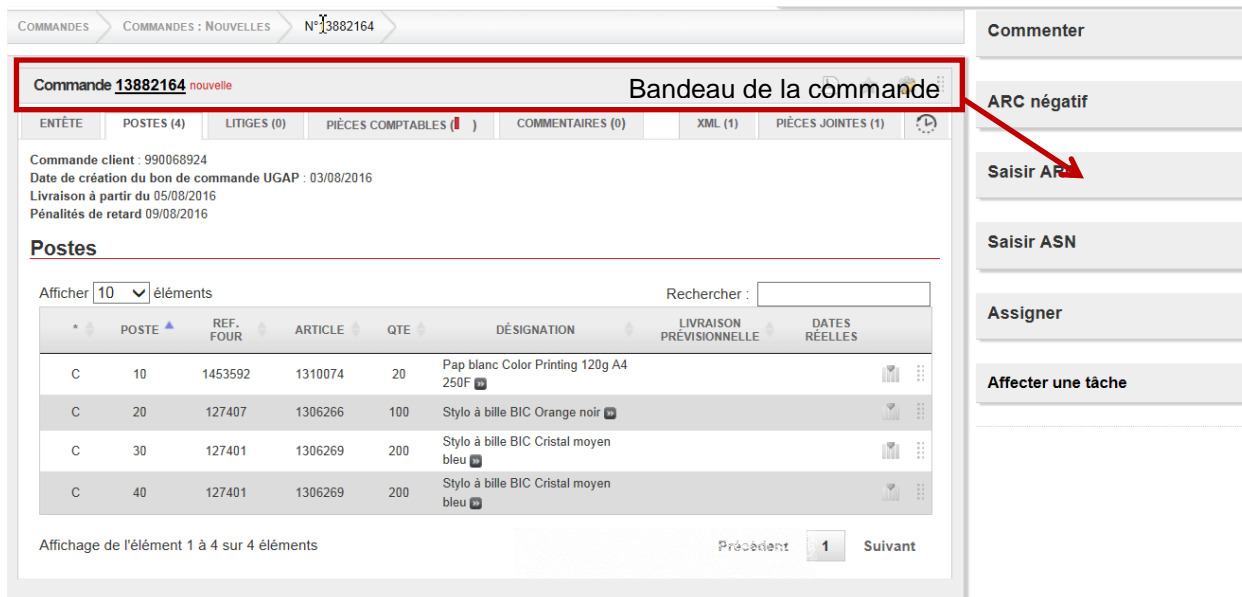
Vous renseignez le numéro d'ARC et la date de livraison ou d'exécution prévisionnelle dans la zone ARC à cet effet.

Vous glissez ensuite le bandeau de la commande vers la zone ARC

Dans ce cas, vous renseignez le numéro d'ARC et la date de livraison ou d'exécution prévisionnelle pour l'ensemble de la commande.

## 17.1.2 Confirmation par l'écran de détail de la commande

Dans le sous-menu « commandes nouvelles » nous prenons pour exemple la commande suivante après avoir cliqué sur le numéro du bon de commande et positionné dans l'onglet « postes » de la commande :



COMMANDES > COMMANDES : NOUVELLES > N° 13882164

Commande **13882164** nouvelle

**Bandeau de la commande**

ENTÊTE | POSTES (4) | LITIGES (0) | PIÈCES COMPTABLES (1) | COMMENTAIRES (0) | XML (1) | PIÈCES JOINTES (1)

Commande client : 990068924  
Date de création du bon de commande UGAP : 03/08/2016  
Livraison à partir du 05/08/2016  
Pénalités de retard 09/08/2016

**Postes**

Afficher 10 éléments

POSTE	REF. FOUR	ARTICLE	QTE	DÉSIGNATION	LIVRAISON PRÉVISIONNELLE	DATES RÉELLES
C 10	1453592	1310074	20	Pap blanc Color Printing 120g A4 250F		
C 20	127407	1306266	100	Stylo à bille BIC Orange noir		
C 30	127401	1306269	200	Stylo à bille BIC Cristal moyen bleu		
C 40	127401	1306269	200	Stylo à bille BIC Cristal moyen bleu		

Affichage de l'élément 1 à 4 sur 4 éléments

Précédent 1 Suivant

Commenter

ARC négatif

Saisir ARC

Saisir ASN

Assigner

Affecter une tâche

Vous souhaitez valider la commande.

Si vous êtes en glisser-déposer :

Vous prenez le bandeau où figure le numéro de la commande et vous le déposez sur l'action « Saisir ARC » qui se trouve sur la droite de l'écran.

La touche Valider apparaît.

COMMANDES > COMMANDES : NOUVELLES > N°13882164

Commande **13882164** nouvelle

ENTÊTE | POSTES (4) | LITIGES (0) | PIÈCES COMPTABLES (0) | COMMENTAIRES (0) | XML (1) | PIÈCES JOINTES (1)

Commande client : 990068924  
 Date de création du bon de commande UGAP : 03/08/2016  
 Livraison à partir du 05/08/2016  
 Pénalités de retard 09/08/2016

N° d'accusé de réception de commande  **Zone de saisie**  
 Livraison prévue le

**POSTES**

Afficher [tous] éléments Recherche :

POSTE	REF. FOUR	ARTICLE	QTE	DÉSIGNATION	LIVRAISON PRÉVISIONNELLE	DATES RÉELLES
C 10	1453592	1310074	20	Pap blanc Color Printing 120g A4 250F	<input type="text"/>	<input type="text"/>
C 20	127407	1306266	100	Stylo à bille BIC Orange moyen	<input type="text"/>	<input type="text"/>
C 30	127401	1306269	200	Stylo à bille BIC Cristal moyen bleu	<input type="text"/>	<input type="text"/>
C 40	127401	1306269	200	Stylo à bille BIC Cristal moyen bleu	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Affichage de l'élément 1 à 4 sur 4 éléments

Précédent 1 Suivant

Commenter

ARC négatif

Saisir ARC **Valider**

Saisir ASN

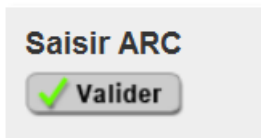
Assigner

Vous renseignez dans le corps de la commande votre numéro d'accusé de réception de commande (n° qui vous est propre puis la date de livraison ou d'exécution prévue)

N° d'accusé de réception de commande

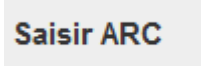
Livraison prévue le

Vous validez votre saisie en cliquant sur le bouton valider.



Si vous avez désactivé le glisser-déposer :

Vous cliquez sur l'action « Saisir ARC » qui se trouve à droite de l'écran.



La touche Valider apparaît.



Vous renseignez dans le corps de la commande votre numéro d'accusé de réception de commande (n° qui vous est propre puis la date de livraison prévue).

N° d'accusé de réception de commande

Livraison prévue le

Vous validez votre saisie en cliquant sur le bouton valider.

**Saisir ARC**

Si vous souhaitez renseigner le numéro d'ARC et la date de livraison ou d'exécution prévisionnelle au poste ce qui permet d'indiquer des dates différentes, vous procédez comme ci-dessus mais au lieu de saisir la date de livraison ou d'exécution prévisionnelle sous le numéro d'ARC vous saisissez la date de livraison prévisionnelle au niveau de chacun des postes

Afficher  éléments

Rechercher :

*	POSTE	REF. FOUR	ARTICLE	QTE	DÉSIGNATION	LIVRAISON PRÉVISIONNELLE
C	10		1258487	1	Cils M 5P Expression Energy 1.5 d'CI 90	<input type="text"/>
C	20		5032073	1	Prestation d'installation civile	<input type="text"/>
C	30		835053	1	Frais de carte grise	<input type="text"/>

Vous validez votre saisie en cliquant sur le bouton valider.

**Saisir ARC**



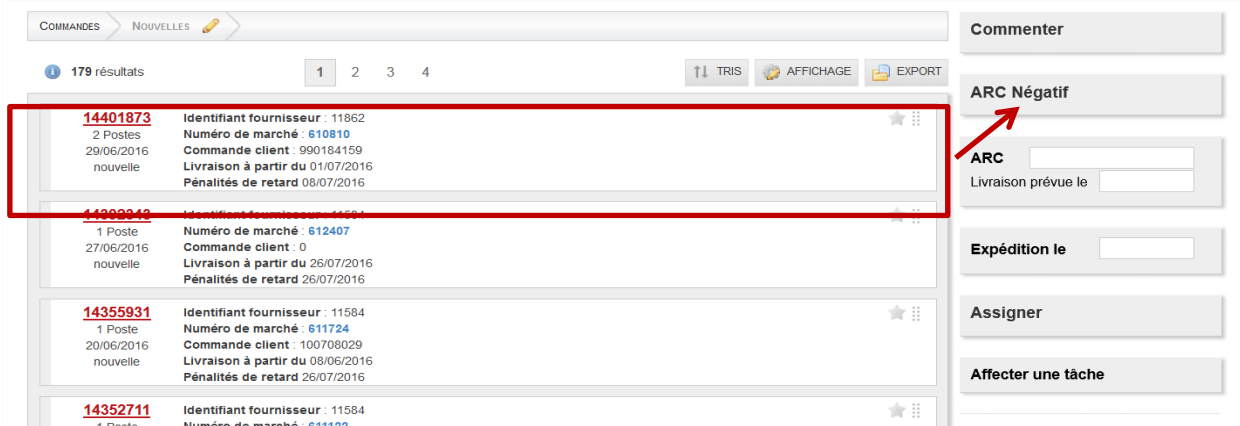
**La date de livraison prévisionnelle est à mettre à jour si elle évolue dans le temps.**

## 17.2 Effectuer un ARC Négatif

Pour toute commande non exécutable en l'état : commande incomplète (coloris, taille, schéma...)  
Commande incohérente (non compatibilité entre les articles, configuration incomplète...)

Vous devez alerter l'UGAP en déclarant un ARC négatif sur la commande.

## 17.2.1 ARC Négatif à partir de la liste synthétique



COMMANDES NOUVELLES

179 résultats

<b>14401873</b>	Identifiant fournisseur : 11862 Numéro de marché : <b>610810</b> Commande client : 990184159 Livraison à partir du 01/07/2016 Pénalités de retard 08/07/2016
<b>14292342</b>	Identifiant fournisseur : 11584 Numéro de marché : <b>612407</b> Commande client : 0 Livraison à partir du 26/07/2016 Pénalités de retard 26/07/2016
<b>14355931</b>	Identifiant fournisseur : 11584 Numéro de marché : <b>611724</b> Commande client : 100708029 Livraison à partir du 08/06/2016 Pénalités de retard 26/07/2016
<b>14352711</b>	Identifiant fournisseur : 11584 Numéro de marché : <b>611122</b>

Commenter

**ARC Négatif**

ARC  
Livraison prévue le

Expédition le

Assigner

Affecter une tâche

Vous glissez ensuite le bandeau de la commande vers la zone « ARC Négatif».

## 17.2.2 ARC Négatif par l'écran de détail de la commande



COMMANDES COMMANDES : NOUVELLES N°13882185

**Commande 13882185** nouvelle

ENTÊTE POSTES (1) LITIGES (0) PIÈCES COMPTABLES (0) COMMENTAIRES (0) XML (1) PIÈCES JOINTES (1)

Identifiant fournisseur : 8239  
Numéro de marché : **612644**  
Commande client : 100577099  
Livraison à partir du 29/09/2016  
Pénalités de retard 07/11/2016  
Montant HT : 16031.2 € HT (19237.5 € TTC)

**Postes**

Afficher 10 éléments Rechercher :

POSTE	REF. FOUR	ARTICLE	QTE	DÉSIGNATION	LIVRAISON PRÉVISIONNELLE	DATES RÉELLES
				Kannon Maxi 7 F. Gd Volume		

Commenter

**ARC Négatif**

Saisir ARC

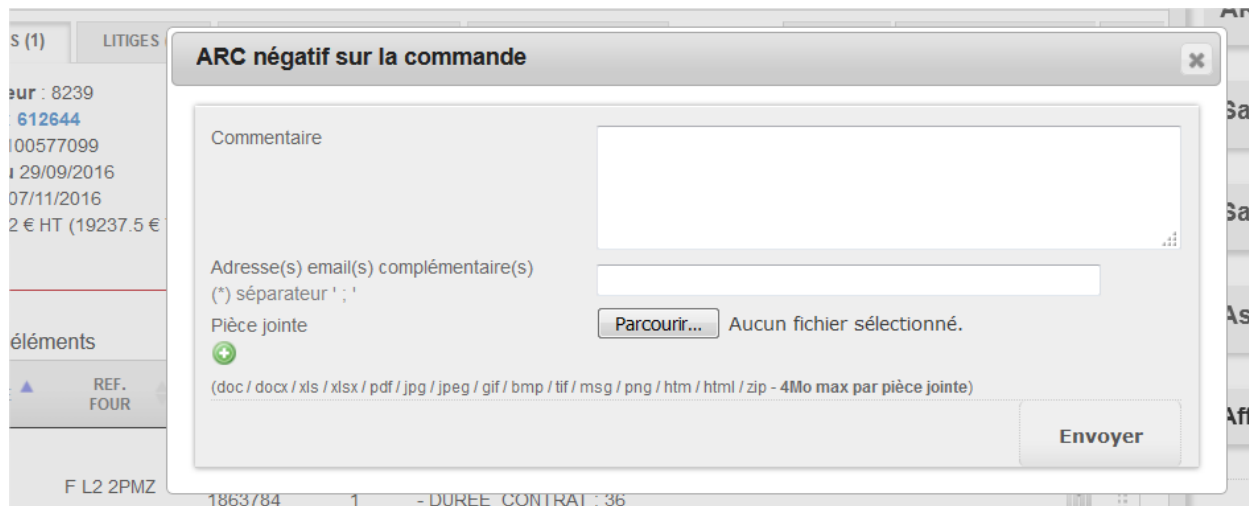
Saisir ASN

Assigner

Affecter une tâche

Vous glissez ensuite le bandeau de la commande vers la zone « ARC Négatif».

Le formulaire suivant s'affiche



Vous indiquez les motifs de l'ARC négatif, vous pouvez joindre une ou plusieurs pièces et cliquer sur « envoyer »

La commande passe au statut « ARC négatif » et un commentaire est généré.



**Les commandes déclarées expédiées ou annulées ne peuvent faire l'objet d'un ARC négatif.**

### 17.3 Commentaire

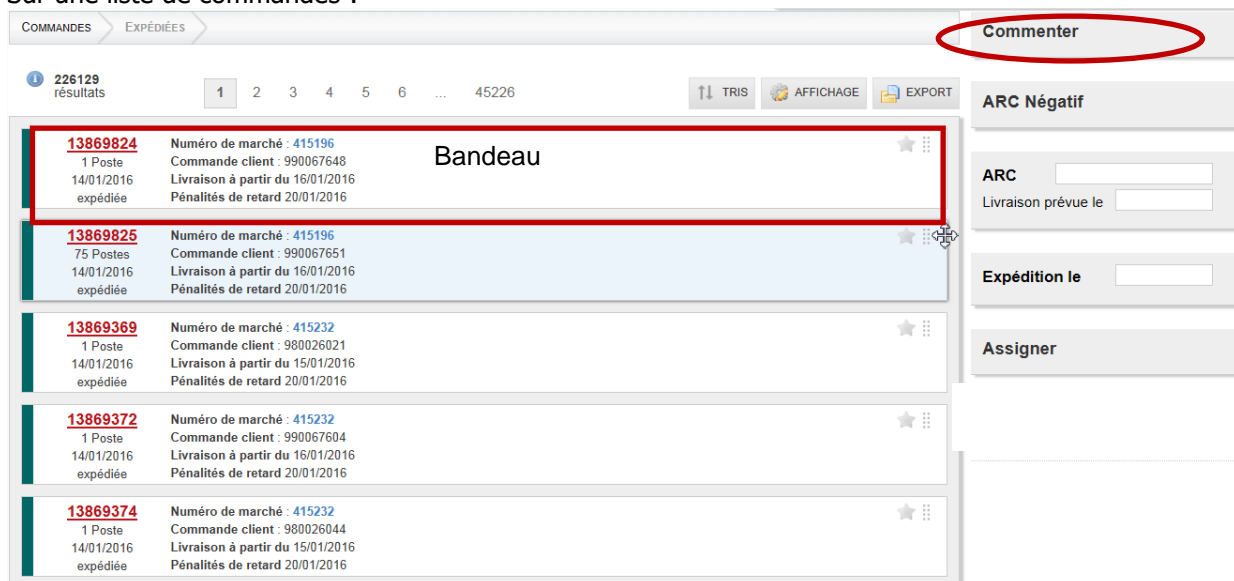
Vous pouvez nous envoyer un commentaire sur cette commande par le biais de l'action

**Commenter**



qui se trouve à droite de l'écran.

Sur une liste de commandes :



COMMANDES > EXPÉDIÉES

226129 résultats

1 2 3 4 5 6 ... 45226

TRIS AFFICHAGE EXPORT

Numéro de commande	Numéro de marché	Titre
<b>13869824</b>	415196	Bandeau
1 Poste	Commande client : 990067648	
14/01/2016	Livraison à partir du 16/01/2016	
expédiée	Pénalités de retard 20/01/2016	
<b>13869825</b>	415196	
75 Postes	Commande client : 990067651	
14/01/2016	Livraison à partir du 16/01/2016	
expédiée	Pénalités de retard 20/01/2016	
<b>13869369</b>	415232	
1 Poste	Commande client : 980026021	
14/01/2016	Livraison à partir du 15/01/2016	
expédiée	Pénalités de retard 20/01/2016	
<b>13869372</b>	415232	
1 Poste	Commande client : 990067604	
14/01/2016	Livraison à partir du 16/01/2016	
expédiée	Pénalités de retard 20/01/2016	
<b>13869374</b>	415232	
1 Poste	Commande client : 980026044	
14/01/2016	Livraison à partir du 15/01/2016	
expédiée	Pénalités de retard 20/01/2016	

Commenter

ARC Négatif

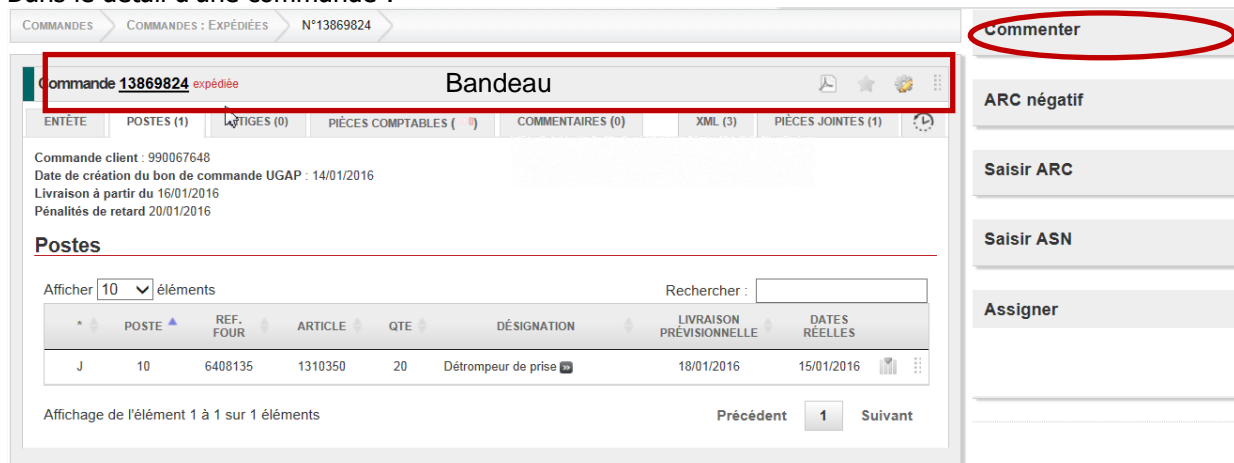
ARC

Livraison prévue le

Expédition le

Assigner

Dans le détail d'une commande :



COMMANDES > COMMANDES : EXPÉDIÉES > N°13869824

Commande **13869824** expédiée

Bandeau

ENTÊTE POSTES (1) ARTICLES (0) PIÈCES COMPTABLES ( ) COMMENTAIRES (0) XML (3) PIÈCES JOINTES (1)

Commande client : 990067648  
Date de création du bon de commande UGAP : 14/01/2016  
Livraison à partir du 16/01/2016  
Pénalités de retard 20/01/2016

**Postes**

Afficher 10 éléments

Rechercher :

*	POSTE	REF-FOUR	ARTICLE	QTE	DÉSIGNATION	LIVRAISON PRÉVISIONNELLE	DATES RÉELLES
J	10	6408135	1310350	20	Détrompeur de prise	18/01/2016	15/01/2016

Affichage de l'élément 1 à 1 sur 1 éléments

Précédent 1 Suivant

Commenter

ARC négatif

Saisir ARC

Saisir ASN

Assigner

Vous devez prendre le bandeau de la commande situé au niveau du numéro de la commande et le déposer sur l'action « Commenter » située sur la droite de l'écran. Si vous avez désactivé le glisser-déposer cliquez sur l'action « Commenter ».

Un formulaire d'enregistrement de commentaire s'affiche. Il vous permet de communiquer à l'UGAP une information importante au sujet de cette commande



La première action à effectuer est de choisir un motif à votre commentaire dans le menu déroulant. Ce motif est important, il définit le ou les destinataires du commentaire (assistant relation clientèle, assistant service client, comptabilité, acheteur,...).

Pour vous aider dans votre sélection, une liste des motifs est disponible sous l'icône .

Ce commentaire est consultable par tous les utilisateurs UGAP à l'exception du motif « commentaire à usage interne » pour lequel il n'y a pas de destinataire UGAP et visible uniquement par vous.

Vous pouvez joindre un ou plusieurs fichier type pdf, doc, jpg, xls... Comme précisé à l'écran dans la limite de 5MO.



**- Les factures et avoirs ne doivent pas être transmis par ce canal.**

**- Lorsque vous souhaitez répondre à un commentaire déposé sur SINOE, vous devez cliquer sur l'icône  « répondre à ce commentaire » présent dans le commentaire. Ceci afin de sauvegarder votre réponse sur le portail, de l'afficher au(x) bon(s) interlocuteur(s) et de déclarer le commentaire initial comme pris en charge.**

La réponse qui vous parviendra sera soit une modification de la commande soit un commentaire de réponse sur SiNoÉ.

De façon à assurer un suivi optimal des commentaires nous vous conseillons vivement de créer autant de comptes utilisateurs que de personnes intervenant sur SiNoÉ.

L'ensemble de ces échanges est archivé au niveau de la commande et consultable à tout moment.



**Ce commentaire doit concerner des informations que vous souhaitez porter à la connaissance de l'UGAP. Il est important qu'il soit rédigé de façon claire (éviter le style SMS).**

## 17.4 Retrouver les commentaires déposés y compris ceux relatifs aux ARC négatifs

Vous pouvez retrouver rapidement les commandes sur lesquelles un commentaire a été déposé à partir de la liste de vos commentaires y compris pour les ARC négatifs

## 17.5 Etape n° 2 : Avis d'expédition

L'étape n° 2 se déroule au niveau du menu « COMMANDES » du sous-menu « commandes confirmées ».

Vous pouvez confirmer l'expédition des commandes soit au niveau de la liste synthétique, soit en passant par le détail de la commande en cliquant sur le numéro du bon de commande.

### 17.5.1 Avis d'expédition par la liste synthétique

Dans l'onglet « commandes confirmées » nous prenons pour exemple la commande suivante :

Vous renseignez la date d'expédition réelle dans la zone à cet effet.

Vous glissez ensuite le bandeau de la commande vers la zone « Expédition le ».

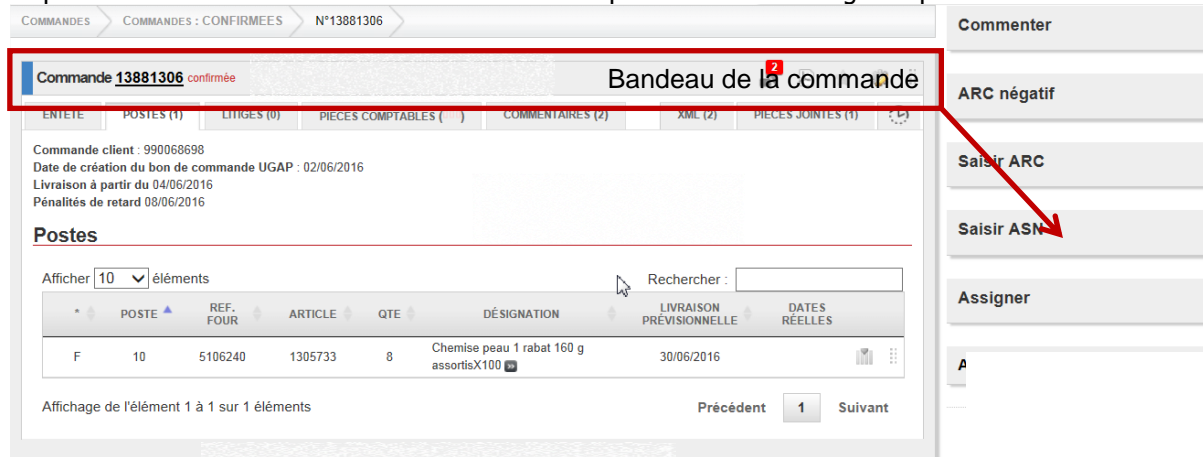
Dans ce cas vous renseignez la date d'expédition pour l'ensemble de la commande.



**La date d'expédition ne doit pas être postérieure à la date du jour.  
Un avis d'expédition ne peut être saisi que sur une commande confirmée.  
Attention vous ne pourrez pas modifier une date d'expédition**

## 17.5.2 Avis d'expédition par l'écran de détail de la commande

Dans l'onglet « commandes confirmées » nous prenons pour exemple la commande suivante après avoir cliqué sur le numéro du bon de commande et être positionné dans l'onglet « postes » de la commande:



Commande client : 990068698  
Date de création du bon de commande UGAP : 02/06/2016  
Livraison à partir du 04/06/2016  
Pénalités de retard 08/06/2016

**Postes**

Afficher 10 éléments

POSTE	REF. FOUR	ARTICLE	QTE	DÉSIGNATION	LIVRAISON PRÉVISIONNELLE	DATES RÉELLES
F 10	5106240	1305733	8	Chemise peau 1 rabat 160 g assortisX100	30/06/2016	

Affichage de l'élément 1 à 1 sur 1 éléments

Précédent 1 Suivant

Commande 13881306 confirmée

Bandeau de la commande

Commenter

ARC négatif

Saisir ARC

Saisir ASN

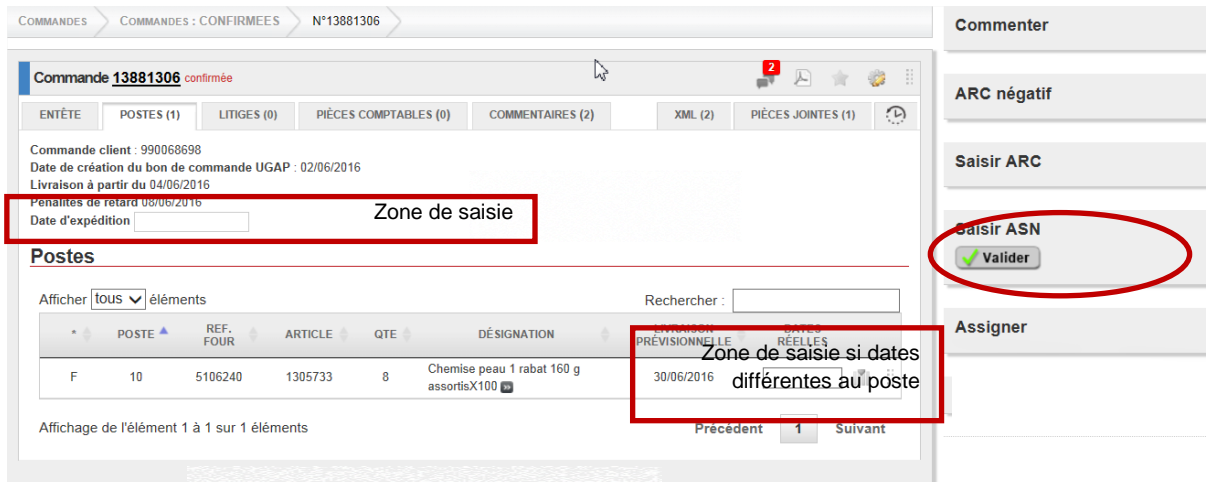
Assigner

Vous souhaitez déclarer expédier la commande.

Si vous êtes en glisser-déposer :

Vous prenez le bandeau où figure le numéro de la commande et vous le déposez sur l'action Saisir ASN qui se trouve sur la droite de l'écran.

La touche valider apparaît.



Commandes > Commandes : CONFIRMÉES > N°13881306

Commande **13881306** confirmée

ENTÊTE POSTES (1) LITIGES (0) PIÈCES COMPTABLES (0) COMMENTAIRES (2) XML (2) PIÈCES JOINTES (1)

Commande client : 990068698  
Date de création du bon de commande UGAP : 02/06/2016  
Livraison à partir du 04/06/2016  
Pénalités de retard 05/06/2016

Date d'expédition  **Zone de saisie**

**Postes**

Afficher TOUS éléments Rechercher :

POSTE	REF. FOUR	ARTICLE	QTE	DÉSIGNATION	EMISSION PRÉVISIONNELLE	DATES RÉELLES
F	10	5106240	1305733	8 Chemise peau 1 rabat 160 g assortisX100	30/06/2016	

Affichage de l'élément 1 à 1 sur 1 éléments

Précédent 1 Suivant

Commenter  
ARC négatif  
Saisir ARC  
**Saisir ASN**  
✓ Valider  
Assigner

Vous renseignez dans le corps de la commande la date d'expédition réelle.

Date d'expédition

Vous validez votre saisie en cliquant sur le bouton valider.

✓ Valider

Si vous avez désactivé le glisser-déposer :

Vous cliquez sur l'action Saisir ASN qui se trouve à droite de l'écran.

Saisir ASN

La touche Valider apparaît.

Saisir ASN

✓ Valider

Vous renseignez dans le corps de la commande la date d'expédition réelle).

Date d'expédition

Vous validez votre saisie en cliquant sur le bouton valider.

Saisir ASN

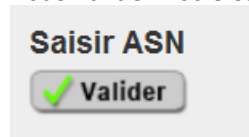
✓ Valider

Si vous souhaitez renseigner la date d'expédition au poste ce qui permet d'indiquer des dates différentes, vous procédez comme ci-dessus mais au lieu de saisir la date d'expédition réelle vous saisissez la date d'expédition réelle au niveau de chacun des postes.

Afficher **tous** éléments      Rechercher :

* POSTE	REF. FOUR	ARTICLE	QTE	DÉSIGNATION	LIVRAISON PRÉVISIONNELLE	EXPÉDITION RÉELLE
F 10	300025	1005 150	10	SERINQUE BD DESIGARDOT 10ML - R 9x20	28/01/2013	<input type="text"/>
F 20	300030	101 530	5	ARTICULE DU DRYA-DIT 15ML - R 40FS	28/01/2013	<input type="text"/>
F 30		0001050	1	Empi. Dep. Edition	28/01/2013	<input type="text"/>

Vous validez votre saisie en cliquant sur le bouton valider.



## 18 COMMANDES AU FORMAT PDF

L'UGAP met en ligne chaque jour sur son site SiNoÉ les bons de commandes sous format PDF et informe le titulaire par messagerie électronique afin de télécharger ceux-ci pour impression.

Ce message liste les numéros des nouvelles commandes mais aussi des commandes modifiées ou annulées.

Plusieurs méthodes peuvent être utilisées pour récupérer les documents.

- Par l'e-mail d'alerte

Vous double-cliquez directement sur le numéro du bon de commande dans le message d'alerte pour afficher à l'écran le document. Vous pouvez alors l'imprimer ou l'enregistrer sur votre disque dur.

Cette méthode n'est à utiliser que lorsque vous n'avez que peu de documents à récupérer. Au-delà d'une dizaine, le temps de traitement devient trop long.

- Par le détail de la commande

Vous cliquez sur l'icône PDF situé sur la barre du numéro de commande.



**Commande 11987425 modifiée**


ENTÊTE | POSTES (89) | LITIGES (0) | PIÈCES COMPTABLES (0) | COMMENTAIRES (0) | XML (3) | PIÈCES | **Télécharger le PDF**

Identifiant fournisseur : 5567  
 Numéro de marché : 414322  
 Commande client : 100065072  
 Livraison à partir du 30/01/2015  
 Pénalités de retard 10/02/2015


**Postes**

Afficher **10** éléments      Rechercher :

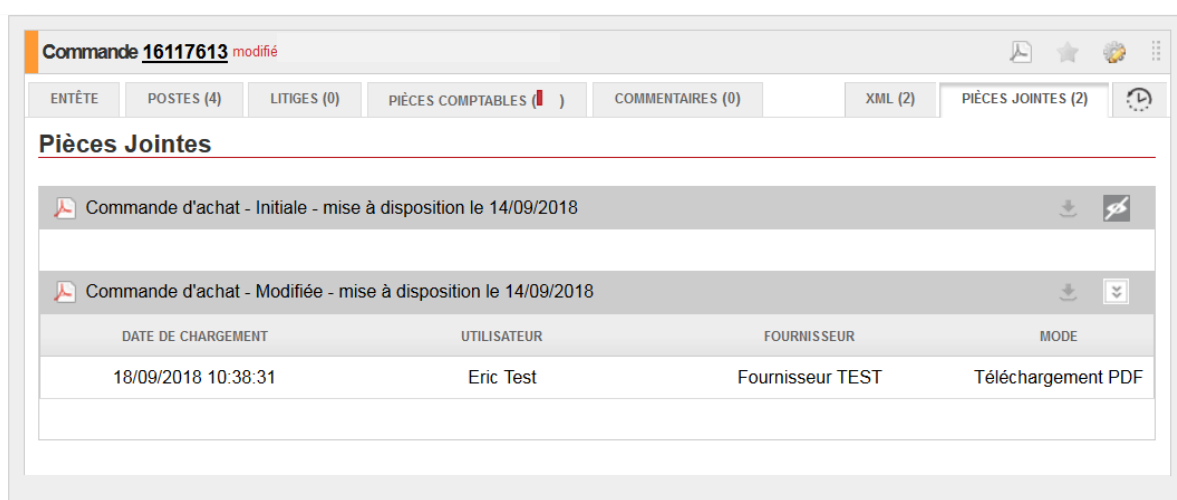
* POSTE	REF. FOUR	ARTICLE	QTE	DÉSIGNATION	LIVRAISON PRÉVISIONNELLE	EXPÉDITION RÉELLE
---------	-----------	---------	-----	-------------	--------------------------	-------------------

Le dernier bon de commande transmis est disponible en cliquant sur l'icône 



Tous les bons de commande transmis (initiaux, modifiés) sont disponibles dans l'onglet « PIÈCES JOINTES » de la commande en cliquant sur l'icône  .

Chaque téléchargement est tracé.



- Par l'archive au format ZIP et/ou par le PDF groupé

Voir le paragraphe : [Vos commandes du jour PDF.](#)

- Par la recherche avancée

Voir le paragraphe : [Recherche avancée.](#)

## Une question

Une adresse

Une équipe pour vous guider

**sinoe@ugap.fr**