

**MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE  
SCIENTIFIQUE**

**ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DE MANAGEMENT  
ENSM. Pôle Universitaire de KOLEA (Tipaza)**



**MÉMOIRE DE FIN D'ÉTUDES**

Master en Management de la Chaîne logistique

**Le rôle du système d'information dans l'amélioration  
des pratiques logistiques**

**Cas : SARL IFRI**

**Élaboré par :**

- LOUBAR Nadia

**Encadré par :**

- Pr : MEDDAHI Atmane

**Année universitaire**

**2020/02021**

## **Résumé**

Aujourd'hui, le système d'information est primordiale dans la logistique, il permet aux responsables d'obtenir les informations qui leur sont nécessaires pour la prise de décision, en assurant le couplage organisationnel entre les systèmes opérationnels et le système de pilotage dans la chaîne logistique.

L'objet de ce travail est de faire une étude qualitative à travers des entretiens pour étudier le rôle du système d'information dans la logistique.

L'étude nous a permis de conclure que le système d'information est devenu parmi les démarches les plus importantes pour l'entreprise IFRI dans la collecte et le traitement de l'information, c'est un système qui permet à l'entreprise de redonner un nouveau souffle en matière d'amélioration de sa performance.

Mot clé : la logistique – la chaîne logistique – système d'information

## **Abstract**

Today, the information system is very important in logistics, it helps the managers to get all the information they need to make decisions, by guaranteeing the organizational coupling between the operational systems and the management system in the logistics chain.

This work is for a target is to make a qualitative study by doing interviews to see the role and the position of the information system in logistics.

The study allows us to conclude that the information system has become one of the most important steps for the IFRI Company in the collection and processing of information, it is a system that allows the company to blow up new life into improving performance.

**Key word: logistics - logistics chain - information system**

## ملخص

أصبح نظام المعلومات اليوم يحتل مكانة مهمة في مجال الخدمات اللوجستية و يسهل على الإدارات و الشركات الحصول على المعلومات التي يحتاجونها لاتخاذ القرارات ، من خلال ضمان الاقتران التنظيمي بين أنظمة التشغيل ونظام الإدارة في سلسلة اللوجستيات.

الهدف من هذا العمل هو إجراء دراسة نوعية من خلال المقابلات لإظهار دور نظام المعلومات في اللوجستيات.

من خلال هذه الدراسة نستنتج أن نظام المعلومات أصبح من أهم خطوات مؤسسة **IFRI** في جمع ومعالجة المعلومات، فهو يسمح للمؤسسة ببيت روح جديدة في تحسين الأداء.

**الكلمات المفتاحية :** اللوجستية , سلسلة اللوجستيات , نظام المعلومات.

## **REMERCIEMENTS**

Nous tenons tout d'abord à remercier Dieu le tout puissant et miséricordieux, qui nous a donné la force et la patience d'accomplir ce travail.

Après une année de travail pour la réalisation de notre mémoire de fin d'étude, nous tenons à remercier toute personne qui nous a apporté son aide de près ou de loin, en particulier mon professeur Maddahi Atman d'avoir accepté sans hésitation de nous prendre en charge et diriger ce travail.

Nous remercions vivement tout le personnel de l'entreprise IFRI et particulièrement Nassim Banasroune et ses collègues du service logistique, d'avoir assuré le suivi de ce travail au sein de l'entreprise.

Nous remercions les membres de jury pour nous avoir fait l'honneur d'évaluer notre travail.

Enfin, nous tenons également à remercier nos famille, nos amis et toute la promotion master management de la chaîne logistique 2020/2021.

## Table de matières

<b>Résumé</b>	
<b>REMERCIEMENTS</b> .....	<b>IV</b>
<b>LISTE DES TABLEAUX</b> .....	<b>VIII</b>
<b>LISTE DES FIGURES</b> .....	<b>IX</b>
<b>LISTE DES ABRÉVIATIONS</b> .....	<b>X</b>
<b>INTRODUCTION GENERALE</b> .....	<b>I</b>
1. Contexte de recherché .....	<b>2</b>
2. Problématique de la recherche .....	<b>3</b>
3. Méthodologie de recherche.....	<b>4</b>
4. Intérêt de la recherche .....	<b>4</b>
5. L’objectif de la recherche .....	<b>4</b>
6. L’organisation du mémoire.....	<b>4</b>
<b>CHAPITRE I: REVUE DE LITERATURE ET CADRE CONCEPTUEL</b> .....	<b>42</b>
Introduction.....	<b>6</b>
<b>Section 01: De la logistique à la chaîne logistique</b> .....	<b>6</b>
1.1. La logistique.....	<b>6</b>
1.1.1. Histoire de la logistique .....	<b>6</b>
1.1.2. Définition de la logistique .....	<b>7</b>
1.1.3. Les différents types de la logistique .....	<b>9</b>
1.1.4. Le rôle de la logistiques dans une entreprise .....	<b>10</b>
1.1.5. Les enjeux de la logistique .....	<b>10</b>
1.1.6. Les objectifs de la logistique .....	<b>11</b>
1.2. La chaîne logistique.....	<b>12</b>
1.2.1. Définition de la chaine logistique (SC) .....	<b>12</b>
1.2.2. Les processus de la chaîne logistique.....	<b>12</b>
1.2.3. Les flux de la chaine logistique.....	<b>14</b>
1.2.3.1. Les flux physiques (flux de produit) .....	<b>14</b>
1.2.3.2. Les flux d’informations .....	<b>14</b>
1.2.3.3. Les flux financiers.....	<b>14</b>
1.2.4. Les niveaux de prise de décisions dans la chaine logistique .....	<b>15</b>
1.2.4.1. Les decisions stratégiques.....	<b>15</b>

1.2.4.2. Les decisions tactiques .....	16
1.2.4.3. Les décisions opérationnelles .....	16
1.2.5. Les enjeux de la Chain logistique .....	17
<b>Section 02: le système d'information</b> .....	19
2.1. Le système .....	19
2.1.1. Definition du système .....	19
2.1.2. Les types de système .....	19
2.2. L'information .....	20
2.2.1. Définition de L'information .....	20
2.2.2. Le rôle de l'information dans l'entreprise .....	20
2.3. Le système d'information .....	21
2.3.1. Définition du système d'information .....	21
2.3.2. Les composants d'un système d'information .....	21
2.3.4. Les outils du système d'information .....	23
2.3.4.1. Les MRP (Material Requirement Planning): .....	23
2.3.4.2. Les ERP (Entreprise Ressource Planning): .....	23
2.3.4.3. Les APS (Advanced Planning system): .....	24
Conclusion .....	25
<b>CHAPITRE II : CADRE METHODOLOGIQUE ET CONTEXTE ORGANISATIONNEL</b> .....	42
Introduction .....	28
<b>Section01: présentation de la méthodologie de la recherche</b> .....	28
1.1. La posture épistémologique .....	28
1.2. L'approche de recherche .....	29
1.3. Outils de collecte de données .....	30
1.3.1. La documentation: .....	30
1.3.2. L'observation .....	31
1.3.3. L'entretien .....	32
1.3.4. Le Guide d'entretien .....	32
1.4. L'analyse des données .....	33
1.4.1. L'unité d'analyse .....	33
1.4.2. L'analyse des données .....	33
1.4.3. Traitement des résultats .....	34

<b>Section 02: Présentation de l'organisme d'accueil .....</b>	<b>36</b>
2.1. Historique et situation géographique.....	36
2.2. Missions et activités .....	37
2.3. IFRI à l'échelle nationale et internationale.....	38
2.4. Présentation des différents services.....	39
2.5. Les objectifs de la SARLIFRI.....	41
2.5.1. Les objectifs stratégiques.....	41
2.5.2. Les objectifs opérationnels .....	41
2.6. Les concurrents de l'entreprise .....	42
2.7. L'organisation interne de l'entreprise.....	42
Conclusion .....	43
<b>CHAPITRE III : RESULTATS ET DISCUSSION .....</b>	<b>44</b>
<b>Section 01: présentation de de la logistique de l'entreprise IFRI .....</b>	<b>43</b>
1.1. Présentation de la logistique .....	43
1.2. Les missions de la logistique au niveau de l'entreprise .....	44
1.2.1. Gestion des stocks .....	44
1.2.2. Gestion de transport.....	45
1.2.3. Gestion des retours.....	46
<b>Section 02: Le rôle système d'information au sien de la direction logistique IFRI.....</b>	<b>47</b>
2.1. Le système d'information au sein de l'entreprise .....	47
2.1.1. Le système d'information utilisé au sein de la direction logistique .....	47
2.1.1.1. Le materiel technologique .....	48
2.1.1.2. Les logiciels .....	48
2.2. Résultats de l'étude .....	52
Conclusion .....	56
<b>Conclusion général.....</b>	<b>57</b>
<b>LA BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>61</b>
<b>ANNEXE (A) : GUIDE D'ENTRETIEN .....</b>	<b>66</b>
<b>ANNEXE (B) : L'organigramme de l'entreprise SARL IFRI.....</b>	<b>69</b>
<b>ANNEXE (C) : Bon de retour emballage .....</b>	<b>71</b>
<b>ANNEXE (D) : PV de constatation de manque d'emballage client.....</b>	<b>73</b>
<b>ANNEXE (E) : le logiciel U.TRANX .....</b>	<b>76</b>

## **LISTE DES TABLEAUX**

<b>TABLEAU 1: DES INTERVIEWE</b> .....	33
<b>TABLEAU 2 : COMPARATIF DES METHODES DE TRAITEMENT DE DONNEES</b> .....	34
<b>TABLEAU 3: LES TYPES DE TRAITEMENT DES DONNEES</b> .....	35
<b>TABLEAU 4: LES DIFFERENTES FILIERES DE LA SARL IBRAHIM &amp; FILS</b> .....	37
<b>TABLEAU 5: LES CONCURRENTS DE L'ENTREPRISE IFRI</b> .....	42

## **LISTE DES FIGURES**

<b>FIGURE 1: LES GRANDES PHASES DE LA LOGISTIQUE .....</b>	<b>7</b>
<b>FIGURE 2: CHAINE LOGISTIQUE (SUPPLY CHAIN).....</b>	<b>12</b>
<b>FIGURE 3: LES PROCESSUS DE LA CHAINE LOGISTIQUE .....</b>	<b>13</b>
<b>FIGURE 4:LES FLUX DE LA CHAINE LOGISTIQUE.....</b>	<b>15</b>
<b>FIGURE 5: LES NIVEAUX DE DECISION.....</b>	<b>16</b>
<b>FIGURE 6:LES OUTILS DE COLLECTE DES DONNEES .....</b>	<b>30</b>
<b>FIGURE 7: L'ORGANISATION DE LA DIRECTION LOGISTIQUE.....</b>	<b>43</b>
<b>FIGURE 8: LES LOGICIELS UTILISES PAR LA DIRECTION LOGISTIQUE .....</b>	<b>50</b>

## LISTE DES ABRÉVIATIONS

- **AMA**: Américain Marketing Association
- **ASLOG** : Association française de la **logistique** d'entreprises
- **APS** : Advanced Planning and Scheduling
- **BL** : Bejaia logistique
- **CRM** : Costumer Relationship
- **DRH** : Direction des ressources humaines
- **ERP**: Entreprise Ressource Planning
- **HSE** : Hygiène, sécurité, environnement
- **MP** : Matières premières
- **MRP** : Matériel Resource Planning
- **ONS** : Office National des Statistiques
- **PET** : Plastique
- **PEHD** : Polyéthylène Haute Densité
- **PF** : Produit finis
- **PPM** : Pièce défectueuse par millions
- **SARL** : Société à **R**esponsabilité **L**imitée
- **SC**: Supply chaine
- **SI** : Système d'information
- **SIC** : Système d'information et de communication
- **SRM** : Supplier Relationship Management

# **INTRODUCTION GENERALE**

## 1. Contexte de recherche

De nos jours, les entreprises doivent s'adapter à la dynamique du marché pour espérer survivre dans un environnement très concurrentiel et très compétitif. Les clients sont beaucoup plus exigeants en raison des nombreux choix qui s'offrent à eux. La satisfaction des clients combinée à la réduction des coûts est difficile à réaliser. Ajoutons à cela les nouvelles technologies de l'information et de la communication qui ont révolutionné la manière avec laquelle doivent être gérées les entreprises, (MOULOUA, 2007).

La logistique se présente comme une technologie de gestion des flux de marchandises et d'informations. À partir de la demande du marché, elle planifie les opérations de distribution physique, de production et d'approvisionnement, d'aval en amont, elle a longtemps été réduite à un ensemble de techniques de transport, de manutention, de stockage consacré à l'optimisation des flux de matières premières et de marchandises.

Une chaîne logistique est un système des flux physiques, financiers et informationnels. La performance de ce système complexe repose sur la synchronisation, la compatibilité des procédures et la mise en place des dispositifs permettant de faciliter les échanges entre les différents acteurs (Benkachcha & Benhra, 2018).

L'évolution des technologies de l'information et de la communication a profondément fait évoluer les systèmes d'information, en particulier dans le domaine logistique. L'informatique, les réseaux de télécommunication, les systèmes gestionnaires de bases de données, les systèmes d'identification des unités logistiques, les systèmes de lecture optique, l'échange de données informatisé, Internet sont autant de technologies qui permettent d'accélérer et de fiabiliser les processus d'échanges de documents et d'information, d'augmenter la réactivité et la qualité des organisations, donc de tendre les flux et d'augmenter la vitesse globale de circulation physique, tout en maîtrisant les coûts, (ABID-EDDINES & Z, 2019).

C'est grâce aux flux d'information qu'il parvient à « piloter » les flux physiques. Le système d'information et de communication devient donc l'élément central du dispositif logistique. Les chaînes logistiques étant par nature multi acteurs et multi-sites, le SIC a pour principale mission d'assurer la cohérence de ces ensembles complexes d'opérations que les entreprises cherchent à synchroniser. Il intervient à tous les stades du processus décisionnel : la prévision et la

planification d'activité, le déclenchement de la circulation, le suivi et le pilotage des mouvements, le contrôle et l'évaluation des opérations et de l'organisation (FABBE-COSTES, 2007).

Des logiciels informatiques spécialisés permettent d'optimiser les différentes étapes du processus logistique : la prévision des ventes, la synchronisation des données entre les différents services de l'entreprise concourant à la fonction logistique, et enfin la gestion opérationnelle des flux physiques, de la gestion des commandes à la gestion des entrepôts. Ces logiciels, développés par des éditeurs spécialisés, augmentent les interactions connexes entre les services de l'entreprise et incluent les parties prenantes dans la chaîne logistique (Pascal, 2003).

Les recherches en sciences de gestion s'accordent pour conclure que les SI constituent un élément crucial pour l'entreprise industrielle, et participent à l'amélioration des pratiques logistiques et de la satisfaction des clients (Asadi, 2011).

À fin de bien mener notre recherche, nous avons effectué notre stage pratique dans une entreprise algérienne la SARL IFRI, c'est une entreprise qui a pour mission essentielle la production et la commercialisation des produits agro-alimentaires. "IFRI" est spécialisée dans la production d'eau minérale et de boissons diverses en emballage verre et PET.

## **2. Problématique de la recherche**

Dans le cadre de notre recherche, nous allons essayer d'étudier l'importance du système d'information dans la logistique. Ainsi, notre question principale de recherche peut être posée de la manière suivante :

### **Quel est le rôle du système d'information dans la logistique au sein de l'entreprise IFRI ?**

De cette question découlent les sous-questions suivantes :

- Qu'elle est la démarche de mise en place d'un système d'information dans une entreprise ?
- Quel est la place de système d'information dans la logistique de l'entreprise ?

### **3. Méthodologie de recherche**

La méthode utilisée dans notre recherche est la méthode qualitative qui est adéquate avec la nature du thème traité et les objectifs du travail. C'est une méthode qui vise d'abord à recueillir des données, non-quantifiable. Il s'agit d'établir le sens des propos recueillis ou des comportements observés.

### **4. Intérêt de la recherche**

Nous avons choisi l'entreprise IFRI pour effectuer notre stage car c'est l'une des grandes entreprises Algériennes qui produisent dans le domaine des eaux minérales et les boissons diverses, et qui se trouve sur un marché saturé et compétitif ou une relation avec le client et le consommateur.

### **5. L'objectif de la recherche**

L'objectif de cette étude est de confronter ce qui se dit par les acteurs et ce qui se fait réellement au sein de l'entreprise.

Notre objectif est :

- 1) Effectuer une analyse globale de la logistique.
- 2) Trouver un lien entre la gestion de la logistique et le système d'information dans l'entreprise.
- 3) Consulter les déferents logiciels existant dans l'entreprise et particulièrement dans la direction logistique.

Notre stage pratique au niveau de l'entreprise s'est déroulé entre les mois d'avril et mai 2021. Cette période nous a permis d'avoir une idée sur le potentiel de l'entreprise en ce qui concerne la conception de la logistique et le système d'information.

### **6. L'organisation du mémoire**

Afin de présenter notre thème de recherche, ce travail sera structuré en trois chapitres.

- Dans le premier chapitre, nous allons présenter dans la première section quelques notions théoriques relatives à la logistique et la chaîne logistique, et la seconde section sera consacrée au système d'information.

- Le deuxième chapitre, sera composé de deux sections. La première sera consacrée à la méthodologie de recherche, dans ce dernier, nous présenterons la démarche épistémologique, ainsi, la démarche méthodologique appliquée dans notre travail de recherche, le choix des outils de collecte de données utilisés pour répondre à notre problématique formulée et dans la deuxième section, nous présenterons notre organisme d'accueil la SARL IFRI.
- Le troisième chapitre, se réfère à la partie pratique effectuée au niveau de l'entreprise IFRI ; dans la première section, nous ferons une analyse sur la gestion de la chaîne logistique au niveau de cette entreprise et la section suivante sera consacrée à l'étude du système d'information dans la direction logistique de l'entreprise IFRI.
- Enfin nous terminerons notre travail par la conclusion.

**CHAPITRE I: REVUE DE LITERATURE**  
**ET CADRE CONCEPTUEL**

## **Introduction**

Pour parler sur la logistique, il est nécessité de comprendre les raisons de sa prise en compte, d'en définir clairement les champs d'application et d'en présenter les développements les plus récents.

Dans ce chapitre, nous présentons l'état de l'art des différents domaines de recherches qui touchent aux problèmes étudiés dans ce mémoire. La première section sera consacrée à l'élaboration d'un cadre théorique englobant à la fois la logistique et la chaîne logistique ensuite, la deuxième section sera consacrée à la présentation du Système d'information.

## **Section 01: De la logistique à la chaîne logistique**

### **1.1. La logistique**

#### **1.1.1. Histoire de la logistiques: (Brun & Guérin, 2014)**

Le mot « logistique » apparaît en France au XVIII<sup>e</sup> siècle avec l'apparition des problèmes de soutien militaire (réapprovisionnement en armes, munitions, vivre...).

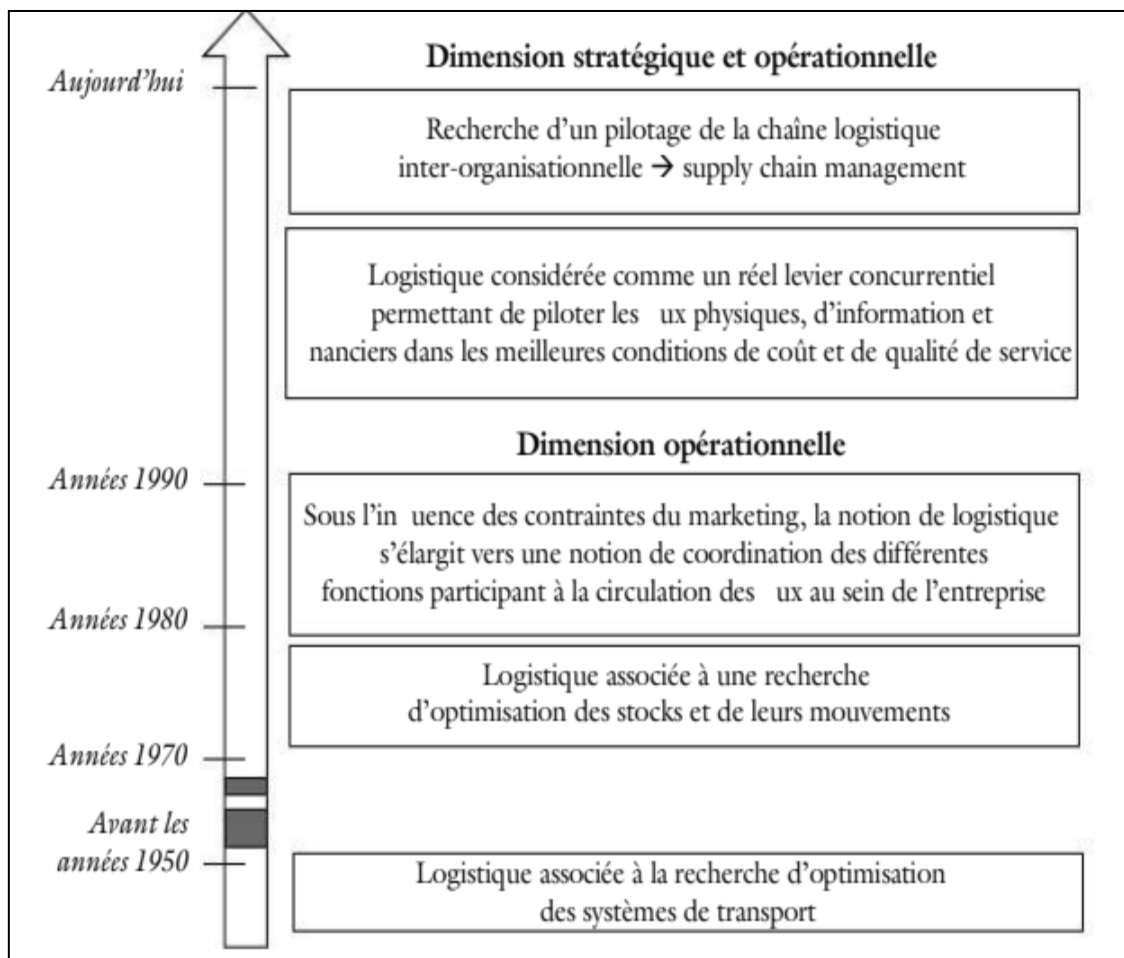
Le XVIII<sup>e</sup> siècle marque la révolution industrielle en Grande-Bretagne. Parmi les nombreuses causes qui président à cet événement, la logistique figure en bonne position, même si une controverse existe. En permettant de mieux gérer les ressources productives rares de l'époque et en favorisant l'innovation, la logistique à, une fois encore, permis des avancées considérables en termes de gains de productivité.

Ce termes s'est ensuite répandu, dans le milieu industriel notamment, pour évoquer principalement la manutention et le transport des marchandises jusqu'aux années 70.

La logistique n'avait que peu d'importance dans la gestion des entreprises, considéré comme une fonction secondaire, limitée aux tâches d'exécution dans des entrepôts et sur les quais d'expédition, mais la logistique est ensuite comprise comme un lien opérationnel entre les différentes activités de l'entreprise, assurant la cohérence et la fiabilité des flux. Matière, en vue de la qualité des services aux clients tout en permettant l'optimisation des ressources et la réduction des coûts.

La logistique devient, au milieu des années 90, une fonction globalisée voire mondialisée de gestion du flux physique dans une vision complète de la chaîne client/fournisseurs, et constitue véritablement une nouvelle discipline du management des entreprises. La « logistique globale » représente ainsi l'ensemble des activités internes ou externe à l'entreprise qui apportent de la valeur ajoutée aux produits ou des services aux clients.

**Figure 1: Les grandes phases de la logistique**



Source : (Lyonnet & Marie, 2015).

### 1.1.2. Définition de la logistique

Comme l'histoire indique, les premières applications de la logistique sont issues du domaine militaire : « La logistique consiste à apporter ce qu'il faut, là où il faut et quand il faut » (Yves P., 2008).

À cette époque, l'objectif de la fonction logistique est :

- ✓ Assurer l'approvisionnement des troupes en vivre et armes, en quantités suffisantes et dans les meilleurs délais ;
- ✓ Chercher à emprunter les plus courts chemins mais aussi ceux qui représentent le moins risque possible ;
- ✓ Les techniques développés dans le domaine militaires seront adaptés par la suite aux activités industrielles pour gérer les flux des produits.

En (1948), le comité des définitions de l'Américain Marketing Association(AMA) donné la première définition pour le terme logistique: « La logistique concerne le mouvement et la manutention de marchandises du point de production au point de Consommation d'utilisation (PIERRE & Anne, 2008).

(Pimor, 2005), Ancien directeur de la stratégie et des études logistiques à France Télécom : la logistique recouvre toujours des fonctions de transport, stockage et manutention, et dans les entreprises de production, elle tend à étendre son domaine en amont vers l'achat et l'approvisionnement, en aval vers la gestion commerciale et la distribution.

D'après le dictionnaire Larousse, il existe deux définitions pour le terme logistique :

« Ensemble des opérations ayant pour but de permettre aux armées de subsister, de se déplacer, de combattre et d'assurer les évacuations et le traitement médical du personnel » et la deuxième finalité de la logistique, signifie : ensemble des méthodes et des moyens relatifs à l'organisation d'un service, d'une entreprise etc. Et comprenant les manutentions, les transports, les conditionnements et, parfois, les approvisionnements, (Dictionnaire le petit Larousse illustré, 2001).

ASLOG (association française des logistiques d'entreprise) définit la logistique comme : « L'ensemble des activités ayant pour but la mise en place, au moindre coût, d'une quantité de produits, à l'endroit et au moment où une demande existe. La logistique concerne donc toutes les opérations déterminant le mouvement des produits tel que la localisation des usines et entrepôts, approvisionnements, gestion physique des encours de fabrication, emballage, stockage, et gestion des stocks, manutention et préparation des commandes, transport et tournées dès la livraison » (Médan & Anne, 2008).

### 1.1.3. Les différents types de la logistique

On peut distinguer plusieurs types de logistique par leur objet et leurs méthodes (Yves P., 2005) :

- a. **La logistique d’approvisionnement** : qui Consiste a amené dans les usines les produits de base, composants et sous-ensembles nécessaires à la production.
- b. **La logistique de production**: qui consiste à apporter au pied des lignes de production les matériaux et composants nécessaires à la production et à planifier la production ; cette logistique tend à absorber la gestion de production tout entière.
- c. **La logistique de distribution** : qui consiste à apporter au consommateur final, soit dans les grandes surfaces commerciales, soit chez lui, les produits dont il a besoins.
- d. **La logistique militaire** : qui vise à transporter sur un théâtre d’opérations les forces et tout ce qui est nécessaire à leur mise en œuvre opérationnelle et leur soutien.
- e. **La logistique de soutien** : qui consiste à organiser tout ce qui est nécessaire pour maintenir en opération un système complexe, y compris à travers des activités de la maintenance.
- f. **L’activité dite de service après- vente** : qui est proche de la logistique de soutien, on utilise souvent l’expression « management de services » pour désigner le pilotage de cette activité.
- g. **Des reverse logistique** : traduites en français par « logistique à l’envers », « retrologistique » ou « logistique des retour », qui consiste à reprendre des produits dont le client ne veut pas ou qu’il veut faire réparer, ou encore à traiter des déchets industriels, emballages et produits inutilisables, depuis les épaves de voiture jusqu’aux toners d’imprimantes.

#### 1.1.4. Le rôle de la logistiques dans une entreprise

La fonction de la logistique dans l'entreprise est d'assurer au moindre coût la coordination de l'offre et de la demande, aux plans stratégiques et tactiques, ainsi que l'entretien à long terme de la qualité des rapports fournisseurs clients qui la concerne.

Elle a pour but (Anne, 2006) :

- ✓ La gestion économique de la production, en supprimant les ruptures de stocks coûteuses et ce grâce à une information constante sur l'état du marché ;
- ✓ La réduction des stocks grâce à une rotation accélérée des marchandises entreposées ;
- ✓ La réponse adaptée à une demande très volatile ;
- ✓ La mise à disposition du produit chez le client final dans les délais les plus courts et au meilleur coût de distribution possible ;
- ✓ La surveillance et l'amélioration de la qualité de la chaîne qui relie le producteur au consommateur pour parvenir au « zéro défaut » du service rendu.

#### 1.1.5. Les enjeux de la logistique

La logistique constitue un enjeu de taille pour l'entreprise. La performance, Donc longévité de l'entreprise dépend de la maîtrise du processus la logistique. La logistique conditionne (Barbara & Senkel, 2015) :

- **La croissance de l'entreprise** : la stratégie implique une parfaite maîtrise des problèmes logistiques.
- **La maîtrise des coûts** : grâce à une meilleure connaissance de l'ensemble des coûts du produit, depuis l'approvisionnement en matières premières jusqu'à l'après-vente.
- **Les possibilités d'externalisation de l'entreprise** : l'analyse logistique permet à l'entreprise de se recentrer sur sa vocation principale en confiant à des spécialistes certaines opérations (exemple de la sous-traitance).
- **La normalisation des produits et des processus de gestion** : l'optimisation des flux implique l'établissement des normes (standardisation de certains composants et produits, normes de coûts...).

- **La diversification de l'entreprise** : la maîtrise de la chaîne logistique permet à l'entreprise d'élargir la gamme de ces activités.
- **La flexibilité et l'adaptabilité de l'entreprise** : grâce à une souplesse obtenue dans la distribution amont et aval, ainsi qu'une meilleure maîtrise de la gestion des transports et du stockage.

#### **1.1.6. Les objectifs de la logistique**

La logistique a pour objectif d'assurer, dans les meilleurs délais et dans les meilleures conditions, la circulation interne des produits de l'entreprise vers le client en vue de satisfaire les besoins de ce dernier et même de répondre aux propres exigences de l'entreprise. Parmi ces objectifs (Alis, 2001) :

- ✓ Informer le service production sur les quantités à fabriquer à moyen terme en lui fournissant des prévisions de vente fiables ;
- ✓ Informer le service de production sur les quantités à fabriquer à court terme par une communication rapide des données concernant les commandes à traiter, disposer du produit demandé par le client, en d'autres termes, gérer les stocks ;
- ✓ Acheminer le produit vers le client, c'est-à-dire assurer leur transport et leur livraison et assurer le bon fonctionnement du produit par la mise en place d'un certain nombre de services ;
- ✓ Optimiser les différents flux qui mettent en relation l'ensemble des fonctions de l'entreprise, ainsi que les flux liant l'entreprise avec son environnement ;
- ✓ Évaluer et améliorer la performance de toute la chaîne industrielle et logistique ;
- ✓ Améliorer la qualité des produits ;
- ✓ La concurrence mondiale intensive impose à la logistique d'atteindre plusieurs objectifs en même temps ;
- ✓ Réduire le coût totale (coût d'achat, coût de production, coût de distribution, coût de stock) ;
- ✓ Mobiliser avec l'aide les autres services de la ressource (humain, financière) pour y parvenir.

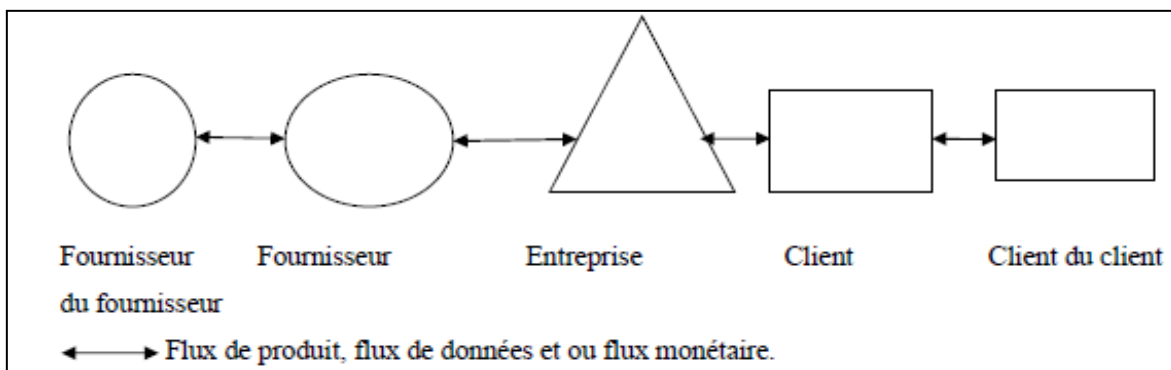
## 1.2. La chaîne logistique

### 1.2.1. Définition de la chaîne logistique (SC)

« La Supply Chain est l'ensemble des étapes de la logistique d'approvisionnement : les étapes sont nombreuses et vont concentrées toutes les étapes nécessaires à la mise sur le marché d'un produit. Toute cette chaîne concerne l'achat, la gestion des stocks, la manutention, le stockage, le transport » (Edwards, 2010).

« La chaîne logistique peut être considérée comme « les réseaux d'entreprises qui participent ,en amont et en aval ,aux différents processus de l'activité qui créés de la valeur sous forme de produit et de services apportés au consommateur final, autrement dit , une chaîne logistique est composée de plusieurs entreprises ,en amont (fourniture de matières et composants) et en aval (distribution),et du client final » ((C), 2002).

**Figure 2: Chaîne logistique (SUPPLY CHAIN)**



Source: (MOIGNE.R, 2013)

### 1.2.2. Les processus de la chaîne logistique

Le processus est l'ensemble d'activités corrélées ou interactives Qui transforme les éléments d'entrée en éléments de sortie. Dans une chaîne logistique, plusieurs processus se combinent et se complètent afin de fournir un bien au consommateur final. Ces processus varient selon les secteurs d'activité de l'entreprise et mettent en relation un maillon avec un autre ou avec plusieurs maillons de réseau. Les processus clés de la chaîne logistique qui peuvent être catégorisés en cinq macros processus (Jihen, 2009): La planification, la production, l'approvisionnement, la distribution et la gestion des retours.

### a) La planification

Est un processus ayant pour but l'organisation des autres, processus de la chaîne logistique. Il porte généralement sur trois activités fondamentales : la prévision de la demande, la gestion du stock et la planification de la production.

### b) La production

Représente l'ensemble des activités nécessaires pour réaliser le produit, le fabriquer et le stocker. Il se base essentiellement sur la conception du produit et la gestion de la production et des services.

### c) L'approvisionnement

Est défini à travers les activités nécessaires pour récupérer de la matière première afin de fabriquer le produit.

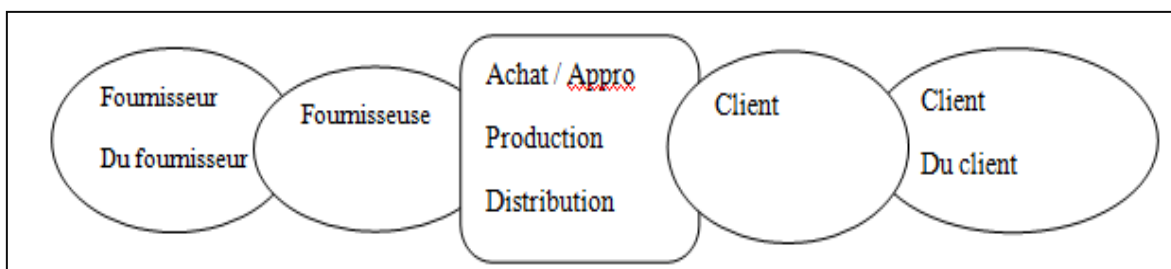
### d) La distribution

Englobe toutes les activités prenant en charge les commandes et leur livraison. Il inclut la gestion de la commande (entrée de commande et traitement), la gestion du transport et la livraison aux clients.

### E) La gestion des retours

Est un processus récent dans le modèle prenant en compte toutes les activités nécessaires pour gérer le retour du produit par les clients client ou par un autre maillon du réseau.

**Figure 3: Les processus de la chaîne logistique**



Source: ((D), 2007).

### **1.2.3. Les flux de la chaîne logistique**

#### **1.2.3.1. Les flux physiques (flux de produit)**

Le flux physique est constitué par le mouvement des marchandises transportées et transformées depuis les matières premières jusqu'aux produits finis en passant dans les divers stades de produits semi-finis. Il justifie l'organisation d'un réseau logistique, c'est-à-dire les différents sites avec leurs ressources de production, les moyens de transports pour relier ces sites et les espaces de stockage nécessaires pour pallier les aléas et faire tampon entre deux activités successives. En bref, l'écoulement du flux physique résulte de la mise en œuvre des diverses activités de manutention et de transformation des produits quel que soit leur état.

Le flux physique est généralement considéré comme étant le plus lent des trois flux (Eddin, 2007).

#### **1.2.3.2. Les flux d'informations**

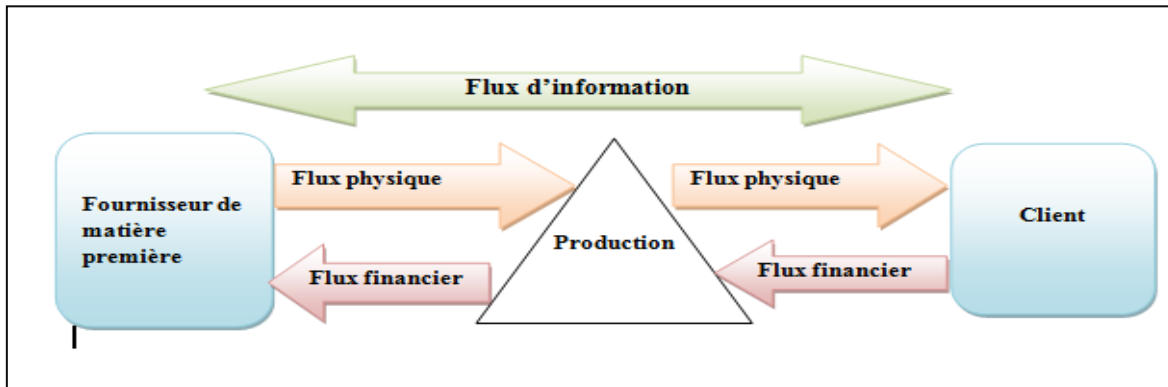
Les flux d'informations représentent l'ensemble des transferts ou échanges de données entre les différents acteurs de la chaîne logistique. Il s'agit en premier lieu des informations commerciales, notamment les commandes passées entre clients et fournisseurs. Une commande comprend généralement la référence du produit, la quantité commandée, la date de livraison souhaitée et le prix éventuellement négocié lors de la vente. Mais les entreprises s'échangent aussi des informations plus techniques : paramètres physiques du produit, gammes opératoires, capacités de production et éventuellement de transport, informations de suivi des niveaux de stock. Ces dernières sont de plus en plus réclamées par les clients qui souhaitent connaître l'état d'avancement de fabrication de leur produit (BOUDAHRI, 2013).

#### **1.2.3.3. Les flux financiers**

Les flux financiers concernent toute la gestion pécuniaire des entreprises : ventes des produits, achats de composants ou de matières premières, mais aussi des outils de production, de divers équipements, de la location d'entrepôts, ... .Et bien sûr du salaire des employés. Le flux financier est généralement géré de façon centralisée dans l'entreprise dans le service financier ou comptabilité, en liaison toutefois avec la fonction production par les services achats et le service commercial. Sur le long terme, il correspond aussi aux investissements lourds tels que la

construction de nouveaux bâtiments et de lignes de fabrication. Encore s'agit-il d'échanges avec des organismes bancaires extérieurs au réseau d'entreprises (M-Julien, 2007).

Figure 4: Les flux de la chaîne logistique



Source : (Salah, 2007).

#### 1.2.4. Les niveaux de prise de décisions dans la chaîne logistique

Les décisions relatives de la chaîne logistique sont nombreuses et couvrent les différents horizons de la prise de décision (Imane, 2015) :

##### 1.2.4.1. Les décisions stratégiques

Les décisions stratégiques de la chaîne logistique sont celles qui déterminent la structure de la chaîne. Elles permettent d'évaluer les alternatives de configuration de la chaîne logistique. Elles sont prises pour un horizon de planification à long terme.

Il s'agit en particulier de la conception ou de l'adaptation de la structure industrielle et logistique (choix des implantations, sélection des fournisseurs, dimensionnement des capacités des sites, affectation des familles d'articles aux sites), de la définition des politiques d'approvisionnement, de production, de distribution et de transports.

Les autres niveaux de planification interviennent lorsque la chaîne logistique est implantée, les partenaires sont comme, la localisation des sites de production et le réseau de distribution est déterminé.

### 1.2.4.2. Les décisions tactiques

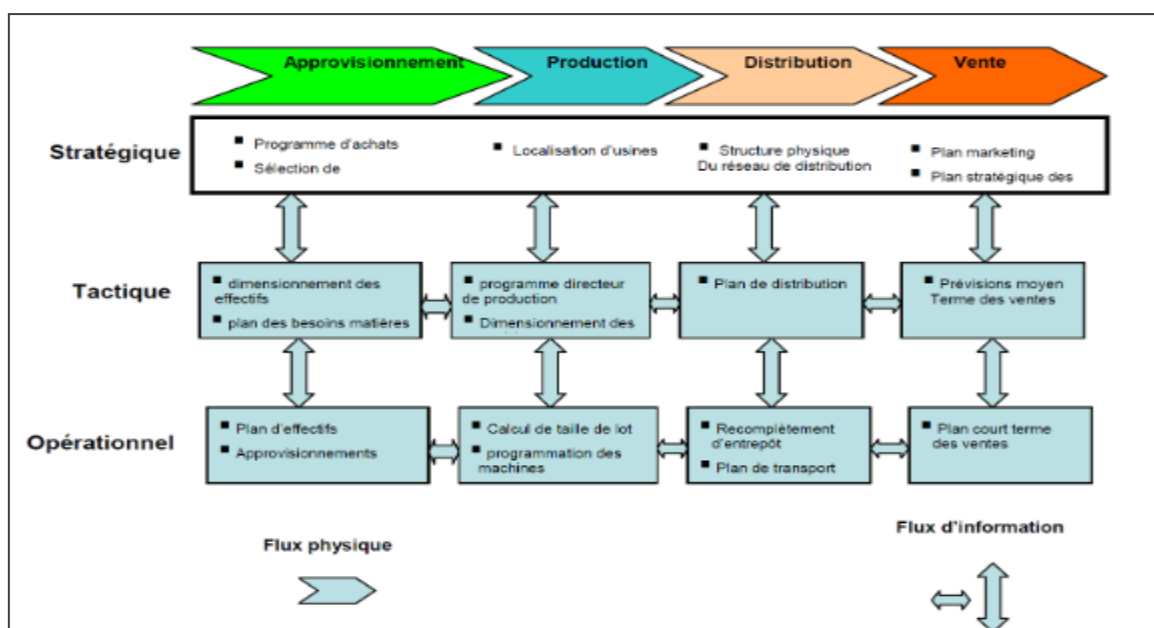
La planification tactique reflète les décisions à prendre sur un horizon allant de quelques jours à quelques mois les décisions prises à moyen terme permettent de fournir des différentes ressources physiques et informationnelles nécessaires à la production et à la distribution (hommes, équipement et matières).

Les décisions tactiques reposent sur les modalités de circulation des articles le réseau logistique conçue ai niveau stratégique. Elles regroupent l'affectation des fournisseurs aux sites de la production, l'allocation des articles aux sites de production, la définition des niveaux de production de chaque site, l'allocation des centres de distribution aux clients et le dimensionnement des niveaux de stock.

### 1.2.4.3. Les décisions opérationnelles

Les décisions opérationnelles sont prises pour un horizon de très court terme pour assurer la gestion des moyens et le fonctionnement au jour le jour de la chaîne logistique. Elles reflètent le fonctionnement journalier des opérations logistiques, les décisions opérationnelles les plus importantes sont la gestion de contrôle des stocks, le dimensionnement des lots, l'affectation des stocks aux clients, l'ordonnancement de la production et la définition des programmes de transport et de livraison.

Figure 5: Les niveaux de décision



Source : (KADDOUSSI, 2012).

### 1.2.5. Les enjeux de la Chain logistique

Les modèles traditionnels de la stratégie se sont complexifiés avec le développement de la concurrence mondiale. D'une approche dichotomique de l'avantage concurrentiel :

Domination par les prix (ce qui inclut les coûts) ou différenciation, nous sommes rentrés la zone des prix et de la différenciation. Il faut maintenant être « bon partout », dans tous les domaines prix, qualité, délais, flexibilité, niveau de service ((B), (B), (G), & (G), 2001).

#### a) Les prix /couts :

La pression permanente sur les prix oblige les producteurs à améliorer leur productivité et à revoir leur organisation industrielle. Cette tendance les amènés à agir sur toutes les coutes qu'ils soient direct (main d'œuvre, machine,...etc.) ou indirect usine ou les frais généraux siège.

#### b) La qualité des produits :

La qualité n'est plus vraiment un objectif dans la mesure où elle se présente comme un pré-requis pour pouvoir être compétitive .l'unités de mesure reflète bien le progrès réalisée dans se domaine : du pour-cent le niveau de qualité et passée au « pour mille » puis plus récemment au PPM (pièce défectueuse par millions). Il s'agit pas de niveau e qualité à attendre mais plus tout des couts à parvenir.

#### c) Délais :

Comme son nom l'indique, c'est le temps qui s'écoule entre la demande du client et la réception de produit demandé. Dans les entreprise quelque soit (industrielle ou autre), pour l'utilisateur il le juge comme le temps entre la constatation du besoin et le moment ou il peut commencer à l'utiliser. Cet écart intègre dans l'opération réalisée soit le fournisseur ou en internes. Pour le fournisseur (préparation de la commande, expédition, ct) par contre les taches internes (constatation des besoins, contacte avec le service achats, passation de la commande, réception et contrôle.

#### d) La flexibilité :

La flexibilité ou capacité à réagir à des variations de la demande, se présente sous deux aspects : volume ou mix-produits.

Le premier indique la capacité de l'entreprise à s'adapter aux variations de la demande en quantités par contre la seconde précise les délais nécessaires, lorsque l'on a prévu de fabriquer un produit donné, pour modifier son plan de fabrication, réorganiser son processus et passer à un autre article.

**e) Le niveau de service :**

Le niveau de service c'est la probabilité de satisfaire la demande dans un délai donné.

C'est le concept se comparant aisément, son application pose quelque difficulté, en particulier dans le choix des variables. Fout –il en effet compare les livraisons effectuées au nombre totale de livraison ou plus tôt choisir le nombre de la ligne de commande, les tonnes ou encore les chiffres d'affaire.

**f) Les risques :**

A l'heure ou la technologie permet tout ou presque, on ne supporte plus le moindre risque (le retard, l'erreur, la panne, la faillite du fournisseur ...etc.) devient de plus en plus important. Le fonctionnement en juste à temps de bon nombre d'entreprise na fat qu'accroître cette peur .Le niveau ou le coefficient de risque est alors devenu un des indicateurs à suivre, pour l'entreprise elle même, mais aussi pour la société cliente, dans le cadre de la sélection de l'audit de ses fournisseurs. On analyse ainsi successivement les risques potentiels externes provenant du marché, de la concurrence, des échanges, de la législation, etc., et les risque interne liés à l'organisation, la technologie utilisée, le niveau de la main d'œuvre, la gamme de produits et son renouvellement.

**g) Potentiel de progrès :**

Le potentiel reprend des éléments subjectifs et objectifs, permettant de juger des possibilités d'amélioration de la performance de l'entreprise : climat social, âge moyen du personnel, enseigné, organisation par ateliers technologique, communication dans l'entreprise.

## Section 02: le système d'information

Les systèmes d'informations permettent d'optimiser les différentes étapes de la chaîne logistique depuis l'amont vers l'aval, tout en synchronisant les données entre les différents services et acteurs de l'entreprise.

### 2.1. Le système

#### 2.1.1. Définition du système

(D.durand, 1983) Résume les propriétés d'un système dans quatre concepts fondamentaux qui sont :

- 1) **L'organisation** : Exprime à la fois l'interdépendance des éléments du système et la cohérence de l'ensemble.
- 2) **La totalité** : C'est-à-dire qu'un système est plus que la somme de ses éléments, qu'il possède des propriétés que ses composants n'ont pas.
- 3) **L'interaction** : La notion d'interaction dépasse largement la simple relation de cause à effet.
- 4) **La complexité** : Ce concept renvoi à toutes les difficultés de compréhensions posées par l'appréhension d'une réalité complexe.

#### 2.1.2. Les types de système

Selon (Robin & Decenzo, 2004) il existe deux grands types de systèmes :

- 1) **Les systèmes fermés** : ils n'interagissent jamais avec leur environnement et n'en subissent aucune influence.
- 2) **Les systèmes ouverts** : ils reconnaissent l'existence d'interactions dynamiques entre les systèmes et son environnement.

## 2.2. L'information

### 2.2.1. Définition de L'information

*« L'information est une connaissance communiquée par un message transmis par un individu à un autre individu. L'information implique donc la communication, c'est-à-dire un échange d'informations entre deux ou plusieurs personnes, l'information implique aussi un code commun de compréhension de contenu communiqué, ce code concerne à la fois la forme de message et sa signification, mais les deux peuvent être traités séparément, la forme étant constituée par le support physique du message » (Cacaly & autre, 2008).*

### 2.2.2. Le rôle de l'information dans l'entreprise

L'information est la matière première de la gestion d'entreprise, ainsi que la gestion de sa chaîne logistique et la prise des décisions, il reste à préciser son rôle exact pour l'entreprise, on distingue quatre usages possibles de l'information et des technologies de l'information, pour déterminer son rôle dans l'entreprise (Revzeau, 1993).

- A. **Un support du processus de gestion** : Un processus de gestion (processus d'approvisionnement, de gestion des commandes, de production et de transport, etc.) est un ensemble d'activités et de chaîne logistique combinée pour produire les résultats souhaités par l'entreprise. Toutefois, chaque processus, créateur de l'information, doit disposer de ressources en information pour être exécuté. Les technologies de l'information ont considérablement accru l'efficacité de la plupart des processus de gestion en augmentant leur rapidité, leur capacité à stocker et à transmettre de plus grandes quantités d'informations à un coût plus réduit.
  
- B. **Un instrument de communication dans l'organisation** : Les échanges d'informations permettent d'assurer la coordination et la cohérence entre l'activité des différents membres de l'organisation. Un bon climat social est souvent lié à l'existence d'un système de communication efficace, permettant le renforcement des valeurs fondamentales ou de la culture de l'entreprise.
  
- C. **Un support de la connaissance individuelle** : La capacité cognitive de l'organisation et celle des individus qui la composent, dans ce domaine de la connaissance individuelle, les

technologies informatique (système de mémorisation et systèmes experts) fournisse un support de plus en plus important.

**D. Un instrument de liaison avec l'environnement :** Les différentes technologies de l'information sont aussi susceptibles d'une utilisation liée plus directement à l'environnement de l'entreprise :

- L'information peut-être incorporée dans un produit (prix, caractéristiques) et devient lisible par un ordinateur ;
- Des systèmes d'information inter-entreprise peuvent être mis en œuvre ;
- Enfin, l'information constitue un facteur important de cohésion social et de motivation du personnel.

### **2.3. Le système d'information**

#### **2.3.1. Définition du système d'information**

« Un système d'information est un ensemble d'acteurs sociaux qui mémorisent et transforment des représentations via des technologies de l'information et des modes opératoires » (Robert R. , 2005).

«Un système d'information est un ensemble organisé de ressources : matériel, logiciels, personnel, données, procédures permettant d'acquérir, traiter, stocker, communiquer des informations (sous différentes formes) dans des organisations » (R., B, M, & F, 2011).

#### **2.3.2. Les composants d'un système d'information**

Le système d'information est l'interaction de sous-ensembles technologiques, organisationnels et humains permettant d'acquérir, de stocker, et de traiter les informations. Sa normalisation favorise la cohérence et la pertinence de l'action. La structuration et l'informatisation du Système d'Information doivent répondre aux besoins de l'organisation aussi bien qu'aux besoins de ses utilisateurs (Hassanally, 2010).

- a. **Les personnes/ressources humaines :** un système ne peut fonctionner en autonomie totale, il a besoin de personnes intervenantes, de ressources humaines. On retrouve donc deux types d'intervenants : d'un côté des utilisateurs du système et de l'autre des spécialistes de la construction de celui-ci (analystes, programmeurs qui développent et implantent les bases technologiques et assurent son fonctionnement).
- b. **Le matériel:** soit les technologies numériques de l'information (réseaux, ordinateurs, etc.). Cependant, un système d'information ne se confond pas avec un système informatique et ne se réduit pas uniquement à lui.
- c. **Les logiciels:** Soit les programmes utilisés ou modèles interprétatifs nécessaires pour convertir les informations en données. Il s'agit en quelque sorte de réservoirs de modèles pour agir (Excel, etc.). Un logiciel est un programme qui permet de passer de données brutes à un modèle par le biais d'une interprétation.
- d. **Les procédures:** soit la partie dynamique du SI, assurant la coordination entre les différents acteurs de l'organisation par la définition des rôles respectifs des hommes et des machines. La partie procédure est importante dans la mise en place d'un système d'information car il y a enchaînement de tâches automatisées réalisées par l'ordinateur et des tâches manuelles confiées à l'utilisateur. La définition des rôles respectifs de l'homme et de la machine est décrite par ces procédures qui constituent la partie dynamique du système d'information et assurent la coordination entre les différents acteurs dans l'organisation.
- e. **Les données:** Soit les matérialisations sous formes variées (chiffres, texte, images, son...), des informations détenues par l'organisation. Ces ressources essentielles sont la matière première des traitements, elles concrétisent les connaissances de l'organisation et sont un véritable actif indispensable à son fonctionnement. Le SI ne se limite pas à la juxtaposition de différentes ressources, c'est le résultat d'un travail de construction répondant aux objectifs fixés au système par ses utilisateurs (futurs).

### **2.3.3. Les outils du système d'information**

On distingue trois outils (MRP, ERP et APS) (LYONNET, SENKEL, & CLAMENS, 2019):

#### **2.3.3.1. Les MRP (Material Requirement Planning):**

MRP (Matériel planning) ou CBN (calcul du besoin net), est une méthode de gestion et de planification de production en flux poussé, née officiellement en 1965 et ne représente à cette époque qu'une méthode de calcul des besoins en matières.

La logique du CBN ou MRP est déployée dans toutes les entreprises de manière intuitive. Un commerçant avec un carnet de commandes même restreint, décline son besoin de production en besoin matière et calcule sa production en fonction des dates d'arrivées de ses matières.

#### **2.3.3.2. Les ERP (Entreprise Resource Planning):**

ERP permet de coordonner l'ensemble des activités d'une entreprise dans le même système d'information pour assurer une cohérence d'ensemble.

Les ERP, aujourd'hui proposant des possibilités de paramétrages toujours plus complètes, précises, et ajustées aux principaux secteurs industriels.

Les ERP possèdent les caractéristiques majeures suivantes (BAGLIN, BRUEL, KERBACHE, NEHME, & DELFT, 2013):

- Une base de données commune à toutes les applications : ainsi, il ne peut plus y avoir de distorsion entre les données exploitées par les diverses applications ;
- Une saisie unique, en amont, des données interdépendantes ;
- l'interface utilisateur est la même quelle que soit l'application ; l'interface utilisateur est la même quelle que soit l'application ;
- Des référentiels partagés, des traitements qui travaillent en cohérence,
- Une standardisation des processus, des règles de gestion qui s'harmonisent entre les divers services de l'entreprise ;
- Une intégration dans l'espace de travail des utilisateurs : Une intégration dans l'espace de travail des utilisateurs :

- Une ouverture sur le monde extérieur : liaisons directes (d'ordinateur à ordinateur) avec les clients et les fournisseurs, accès direct à Internet.

#### **2.3.3.3. Les APS (Advanced Planning system):**

Est un outil clé de la chaîne logistique, qui fournit une vision synchronisée de tous les flux de l'entreprise. Il permet aux acteurs de définir chaque instant les meilleures options de production, d'approvisionnement ou de distribution en se basant sur les informations les plus récentes possibles continues dans l'ERP.

Les APS englobent des périmètres variés tels que la demande (prévision de vente par exemple) la planification de production industrielle, les approvisionnements, les achats et le réseau de distribution.

## **Conclusion**

À la fin de ce chapitre, nous pouvons dire que la logistique consiste à mettre en œuvre l'ensemble des moyens à disposition d'une entreprise pour gérer son fonctionnement interne. Il peut s'agir de ressources financières, matérielles ou humaines. Elle encadre généralement les flux propres à un entrepôt.

Enfin, le système d'information est la matière de la gestion de la logistique de l'entreprise, permet de suivre ces informations clé des activités internes et externes de l'entreprise.

**CHAPITRE II : CADRE**

**METHODOLOGIQUE ET CONTEXTE**

**ORGANISATIONNEL**

## **Introduction**

Ce deuxième chapitre sera consacré au cadre méthodologique et au contexte organisationnel.

Ce chapitre est structuré de la manière suivante : la première section, nous allons présenter et expliquer notre démarche méthodologique utilisée dans la réalisation de cette étude. Dans la seconde section, nous précéderons notre lieu de stage (SARL IFRI).

### **Section01: présentation de la méthodologie de la recherche**

#### **1.1. La posture épistémologique**

Le paradigme épistémologique est la première phase d'une recherche, car toute recherche comprend un paradigme épistémologique, ce dernier se compose de deux types de paradigme : un paradigme constructiviste et un paradigme positiviste.

Nous avons inscrit notre travail de recherche dans une posture épistémologique constructiviste. La posture constructiviste « consiste en un ensemble de connaissance relative à l'expérience humaine du projet étudié qui conforte l'expérience connue dans le terrain » (Gavard, Gotteland, Haon, & Jolibert, 2012). En effet, selon (BEN AISSA Hazem, 2001), avec une position épistémologique constructiviste, « la recherche en gestion focalisé son attention sur l'explication des phénomènes et non sur leur prédiction ».

Le questionnement épistémologique, vise à clarifier la conception de la connaissance sur laquelle le travail de recherche va être fondé et la manière dont seront justifiées les connaissances qui seront élaborées (Marie-Laura & Gavard, 2012).

Le chercheur qui opte pour un paradigme épistémologique constructiviste devra développer son intelligence et construire sa connaissance en action et en situation.

L'objectif de la recherche est de comprendre, d'expliquer quel est rôle de système dans la logistique.

En effet, une recherche basée sur le paradigme constructiviste exige une présence sur le terrain afin de produire de la connaissance.

## 1.2. L'approche de recherche

La démarche méthodologique est la deuxième étape d'une recherche, car elle nous permet de voir avec quel outil nous allons devoir adopter pour atteindre les résultats.

Suite à de nombreuses recherches effectuées sur des thèmes similaires, nous constatons que peu de recherche ont été effectuées sur le contexte algérien. Néanmoins, la littérature a abordé la problématique le rôle de système d'information dans la logistique.

Dans une optique exploratoire du thème traité, nous optons pour une démarche méthodologique qualitative, afin d'analyser la logistique et le système d'information.

Selon (Paul N'Da, 2015) « La recherche qualitative s'attache à chercher le sens et les finalités de l'action humaines et des phénomènes sociaux. Elle s'intéresse avant tout aux valeurs, intentions, finalités, croyances, idéologies, etc. Des êtres humains et peu aux liens de causalité. Son analyse plutôt souple et d'avantage inductif s'inspire de l'expérience de la vie quotidienne et du sens commun qu'elle essaie de systématiser ».

En guise de conclusion, le choix de cette démarche impose une présence permanente sur le terrain, faisant appel à un certain sens de l'observation, une étroite interaction avec le personnel et les cadres dirigeants. Afin, de répondre à notre problématique, en se basant sur les résultats obtenus avec l'usage d'instruments adéquats : l'observation directe, le guide d'entretien, les entretiens.

- Nous avons opté pour la méthode qualitative en raison de la complexité de notre recherche de la nature exploratoire de notre thème.
- Cette méthode nous permet la connaissance et la compréhension de la logistique et le système d'information.
- Le guide d'entretien nous permettra de recueillir des informations et des éléments auprès des cadres de l'entreprise IFRI.

### 1.3. Outils de collecte de données.

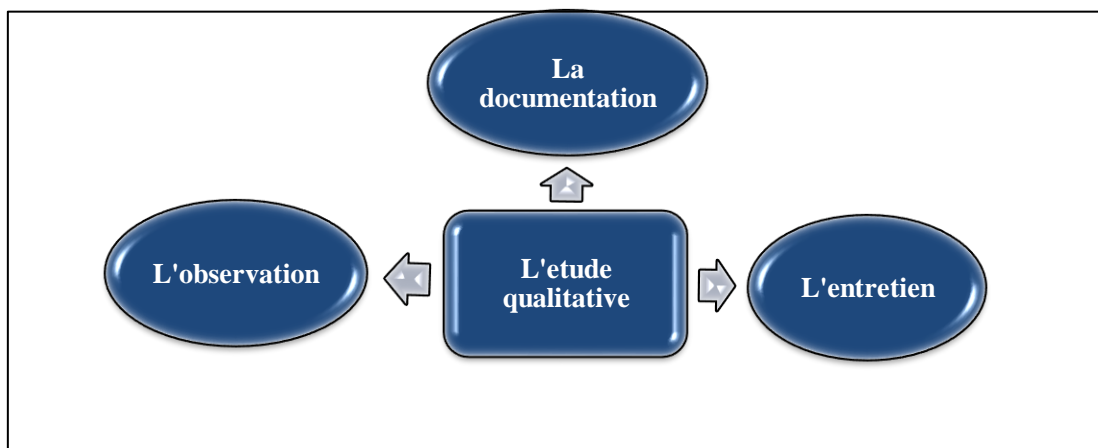
Une étude qualitative est une étude destinée à recueillir des éléments qualitatifs, qui sont le plus souvent non directement chiffrables par les individus interrogés. Une étude qualitative est le plus souvent réalisée par des entretiens collectifs ou individuels ou par des observations en situation menés auprès d'échantillons réduits.

Dans le but de réaliser notre étude, nous disposons d'une série d'instruments de collecte de données : l'observation, la recherche documentaire et l'outil principal auxquels nous avons eu recours est le guide d'entretien.

Une étude qualitative est une étude destinée à recueillir des éléments qualitatifs, qui sont le plus souvent non directement chiffrables par les individus interrogé. Une étude qualitative est le plus souvent réalisée par des entretiens collectifs ou individuels ou par des observations en situation menés auprès d'échantillons réduits.

Dans le but de réaliser notre étude, nous disposons d'une série d'instruments de collecte de données : l'observation, la recherche documentaire et l'outil principal auxquels nous avons eu recours est le guide d'entretien.

**Figure 6: Les outils de collecte des données**



**Source:** élaboré par nous-mêmes.

#### 1.3.1. La documentation:

L'étude documentaire(ou observation documentaire ou étude de documents) porte sur des objets dont l'observation est indirecte, et ce grâce aux traces qu'ils sont laissées. Quant à la recherche

documentaire, elle permet de rassembler la documentation substantielle sur une question à l'étude et de disposer du maximum d'informations utiles dans un domaine sur le sujet à traiter, (N'Da, 2015) Le but d'une recherche documentaire est :

- D'avoir une idée générale sur ce qui est a été déjà dite auparavant à travers des théories
- Construire notre idée à travers des théories et les combiner pour atteindre le résultat
- La formulation du sujet
- Elargissement du sujet à travers des articles, des livres...etc.

Dans le cadre de l'élaboration de notre travail de recherche, nous avons consulté plusieurs ressources documentaires. En premier lieu, nous avons débuté nos recherches par les ressources disponibles au sein de la bibliothèque de l'École Nationale Supérieure de management (ENSM) : les livres, articles, thèses. Ainsi que les moteurs de recherche du web qui nous ont aidés dans la sélection des thèmes traitant les sujets abordés dans ce travail de recherche.

Ainsi que les documents offerts par l'entreprise d'accueil qui ont permis d'avoir une présentation et une description de l'entreprise ainsi que les différentes fonctions et l'organisation de cette dernière, nous avons consulté la documentation interne de l'entité d'accueil, le règlement intérieur de l'entreprise, ainsi, ils nous ont fait parvenir l'organigramme de l'entreprise.

### **1.3.2. L'observation**

C'est un instrument indispensable sur le terrain, il nous permet de faire une analyse des faits et d'explorer notre thème, tout en nous situant dans le cadre conceptuel. En effet, cette méthode ne fait le recours à aucun document codifié ni enregistré.

« L'observation constitue un mode de recueil alternatif de l'entretien dans le sens où le chercheur peut analyser des données factuelles dont les concurrences sont certaines, plutôt que des données verbales dont l'inférence factuelle est sujette à caution » (Raymond\_Alain T. , 2007).

L'usage de l'observation directe est justifié par notre présence sur le site de l'entreprise, à partir de cette dernière, nous avons observé comment IFRI gère sa logistique et comment intégrer le

système d'information de la gestion de ce dernier, nous avons observé le comportement des employés à leur poste de travail, sans nous contenter seulement sur l'observation, nous avons également rédigé les notes sur un support papier.

Chaque fait et geste dans la logistique et le système d'information sont suivis de questions dans le but d'identifier chaque étape sur le terrain.

- Identifier les missions réalisées par la direction logistique.
- Analyser le système d'information.
- Identifier les logiciels appliqués par la direction logistique.

### **1.3.3. L'entretien**

Dans une recherche scientifique, nous avons le choix entre trois méthodes d'entretien : l'entretien directif, l'entretien semi-directif et l'entretien exploratoire.

Nous avons opté pour l'entretien semi-directif comme outil d'enquête. « L'entretien semi-directif n'est ni complètement libre ni dirigé, mené par un nombre de questions établies par un guide d'entretien, qui permet de recueillir des informations nécessaires. Ainsi, les questions ne seront pas posées obligatoirement. Cependant, le chercheur est souple avec l'interviewé dans le but que ce dernier parle librement » (Paul N'DA, 2015).

Les raisons du choix de cet outil :

- ✓ Il répond dans le cadre d'un sujet bien précis.
- ✓ Il donne une certaine liberté et spontanéité à l'interviewé qui est orienté par la thématique choisie.
- ✓ L'entretien semi-directif facilitera la création d'une fluidité dans la discussion, cette fluidité assure la collecte des données en toute objectivité.

### **1.3.4. Le Guide d'entretien.**

Le guide d'entretien est essentiellement un aide-mémoire pour l'interviewer, en vue de récolter des informations sur le terrain. Ce support pour l'enquêteur durant l'interview est composé de plusieurs questions, dans le but de donner des précisions sur l'objet d'étude. Construit à base d'une approche théorique relative à une recherche documentaire.

Nos entretiens sont pour objectif de préciser quel est l'importance de la logistique et le système d'information dans la logistique.

#### **1.4. L'analyse des données.**

Nous avons utilisé pour la collecte de données les enregistrements vocaux et des prises de note sur un support papier.

##### **1.4.1. L'unité d'analyse**

Dans notre cas, nous avons interviewé les cadres de l'organisme d'accueil en relation avec notre sujet d'étude, le groupe choisi se compose de 3 cadres dirigeants.

**Tableau 1: des interviewè**

N	FONCTION	DURÉE
1	Responsable logistique	1h 30min
2	Gestionnaire des produits finis	50 min
3	Coordinatrice des flux	55 min

**Source** : élaboré par nous-mêmes basé sur les entretiens réalise par les responsables.

##### **1.4.2. L'analyse des données**

L'analyse des données est « une méthode d'analyse, d'inventaire et de dépouillement utilisé en recherche qualitative. La méthode vise à l'objectivité des résultats et consiste à travailler sur les éléments significatifs d'une communication» (Vandercammen&Gauthy-Sinéchal , 2014).

###### **➤ Présentation du corpus**

Cela signifie la retranscription où réécrire toutes les réponses des entretiens obtenus. Les retranscriptions seront écrites de la même manière exprimée durant l'entretien en excluant toute réponse hors sujet traité.

➤ **Exploitation des outils.**

Il s'agit du codage d'information, classification, énumération, résultant du corpus. Les données initiales seront affectées en catégories afin d'identifier le contenu extrait dans l'analyse de notre guide d'entretien.

Il existe deux types de codages :

**Tableau 2 : Comparatif des méthodes de traitement de données**

Codage ouvert	Codage fermé
Lecture ligne par ligne des données pour les généraliser	Lectures ligne par ligne des données et codages en fonction des hypothèses de recherche
Recherche d'ensemble similaire, classement et comparaison	Variables explicatives et variables à expliquer établies de façon à priori
Codage des principales dimensions et codage sélectif des idées centrales et répétitives	Codages des indicateurs de recherche

Source : (Andreani & Conchon, 2015).

### 1.4.3. Traitement des résultats

D'après (Andreani & Conchon, 2015), il existe deux types de traitements :

- **Traitement sémantique** : il consiste à étudier des idées des participants (analyse empirique). Les mots qu'ils utilisent (analyse lexicale), et le sens qu'ils donnent (analyse de l'énonciation).
- **Traitement statistique** : un traitement informatique des données à l'aide des logiciels spécifiques. Autrement dit, le sens est donné par l'analyse statistique des données.

**Tableau 3: Les types de traitement des données**

Traitement statistique	Traitement sémantique
Traitement informatique	Traitement manuel
Analyse statistique des mots et phrases	Analyse empirique des idées, des mots et leurs significations
Chercheurs académiques	Professionnel des études

Source : (Andreani & Conchon, 2015).

Nous avons choisi le traitement sémantique. Le choix du traitement sémantique se justifie par la traduction des données acquises manuellement, sans besoin d'utiliser les logiciels informatiques, en faisant une étude minutieuse du verbatim une fois scinder en catégories, en vue de comprendre le sens des idées véhiculée par les cadres dirigeants interviewés, la concentration et une certaine intelligence doivent être présentes.

## **Section 02: Présentation de l'organisme d'accueil**

Dans cette section sera consacré à la présentation de l'entreprise IFRI et sa mission y compris son organisation.

### **2.1. Historique et situation géographique**

La SARL IFRI est une société industrielle dans l'agro-alimentaire, spécialisé dans le domaine de l'eau minérale et de boissons diverses. Elle se situe à IGHZERAMOUKRANE, à 50 km de la ville de Bejaïa et à 150 km de la capitale Alger. IFRI est une marque déposée algérienne d'eau minérale et de boisson diverses (sodas et eaux fruitées). Leader des ventes d'eau minérale en Algérie, la création de l'entreprise remonte à 1986 en étant la LIMONADERIE IBRAHIM, crée par les fonds de monsieur IBRAHIM Laid.

Il se lancera très tôt dans la sphère commerciale pour ensuite accéder dans la sphère productive, cette activité de commerce de gros durera jusqu'au milieu des années 1980, où il a décidé de fonder en 1986, la première unité de production de sodas. Animé du sens du sacrifice sans cesse renouvelé, et ce n'est que dix ans plus tard, en 1996 que l'entreprise hérite d'un statut juridique de S N C : « Société au Nom Collectif » puis le statut de la S A R L : « Société à Responsabilité Limité », composé de plusieurs associés.

La S A R L a produit cinq millions de bouteilles en 1996, la production atteignait le chiffre de cinquante-six millions de bouteilles vendues en 1999, son capital s'élève à 12,930.000.000 DA. L'évolution rapide du chiffre d'affaire de la société de ces dernières années, est due à l'expansion de cette dernière et à l'acquisition de nouveaux marchés. Ayant couvert une partie de la demande du marché national, la société s'est lancée dans l'exportation de ses produits vers l'étranger. Cependant, la société ne cesse d'influencer ses investissements à fin d'étendre son réseau vers d'autres pays.

Aujourd'hui, IFRI est réputée pour ses produits, en particulier les eaux minérales, les boissons gazeuses et les jus.

## 2.2. Missions et activités

La société travaille 24/24 Heures avec des lignes de productions automatisées et équipées des systèmes de contrôle de qualité de dernière génération dans toutes les étapes de la production. Grâce aux options technologiques qui ont prévalu lors du choix des équipements de production et de contrôle, IFRI accroît sans cesse ses capacités.

En 2010, la production de l'entreprise a franchi les 536 millions de bouteilles, l'équivalent de 503 millions de litres. Elle veille au respect des normes d'hygiène, de sécurité et environnementales les plus strictes afin de diversifier sa gamme de production à savoir :

- L'eau minérale naturelle ;
- L'eau minérale gazéifiée ;
- Les sodas ;
- Les boissons fruitées ;
- Les boissons fruitées au lait ;
- L'huile d'olive extra vierge ;
- Préformes en PET et bouchons en PEHD.

La SARL IBRAHIM & FILS « IFRI » qui emploie 1781. Elle a diversifié ses filières comme suit :

**Tableau 4: Les différentes filières de la SARL IBRAHIM & FILS**

<b>IFRI</b>	- Spécialise dans la production des eaux minérales plates et gazéifiées, soda et boissons fruités avec actuellement près de 80 références.
<b>GENERAL PLAST</b>	- Spécialise dans la préformes en PET et bouchons en PEHD en col 38 mm avec différents grammages.
<b>BEJAIA LOGISTIQUE</b>	- Extension du parc roulant.
<b>SARL HUILERIES D'OUZELLAGUEN</b>	- Spécialise dans la transformation (trituration) d'olives et mise en bouteille d'huile d'olive extra vierge.

<b>Exploitation agricole</b>	- Fait activités agricole, plantation des oliviers...etc.
<b>Zone 3 (IFRUIT BY IFRI)</b>	- Spécialisé dans la production de jus fruités au lait.

Source : document interne de l'entreprise

Une usine de production de matériaux de construction (béton, ourdit, parpaing...etc.) à EL KSEUR est en cours de réalisation, sa date de mise en activité est prévue pour janvier 2016.

### **2.3. IFRI à l'échelle nationale et internationale**

IFRI est présent dans les 48 wilayas, plus spécifiquement dans les wilayas à forte densité de population comme : Bejaïa, Alger, Oran, Constantine, Annaba, Sétif, Bouira, Tizi-Ouzou, Sidi- Belabes, Jijel, In Amenas, Adrar, Tindouf, Hassi Messaoud.

Ayant couvert les besoins du marché national, IFRI est partie à la conquête du marché international.

L'entreprise IFRI a fait l'objet de plusieurs récompenses au niveau international, elle se lance donc dans la conquête du marché international, grâce à la stratégie globale du groupe en matière de développement des exportations par sa gamme élargie de boissons ainsi que l'huile d'olive extra vierge.

Aujourd'hui la SARL « IFRI » exporte ses produits vers la France, son premier client, à travers notamment les grandes distributions (Carrefour, Auchan, Lidl...etc.) et des circuits de proximité. Des pays européens comme l'Angleterre, l'Espagne, l'Italie, l'Allemagne, la Belgique, le Luxembourg, ainsi que les pays arabes et africains, le Soudan, le Mali, le Niger, et les Emirats Arabes unis, actuellement ils ont élargi leurs exportations vers de nouveaux marchés à savoir le Canada et la Chine.

## 2.4. Présentation des différents services

La SARL « IFRI » est une unité composée de différents services à savoir :

### ❖ La direction générale :

- ✓ Dirige, assure, et applique les décisions dans les différents conseils d'administration ;
- ✓ Fixe les grandes orientations en termes d'objectifs ;
- ✓ Coordonne les travaux entre les différents services.

### ❖ Le service qualité :

- ✓ Mise en place des procédures de travail de chaque structure ;
- ✓ Assure que les processus nécessaires au système de management de la qualité sont établis, mise en œuvre et entretenus ;
- ✓ Représenter l'organigramme de la qualité.

### ❖ Le secrétariat :

- ✓ Réception ;
- ✓ Enregistrement des courriers (archives et départ).

### ❖ Service informatique :

- ✓ Développement et réaliser des projets informatiques ;
- ✓ Introduction de nouvelles technologies ;
- ✓ Maintenance des systèmes informatiques ;
- ✓ Administration du réseau ;
- ✓ Formation du personnel dans les techniques informatiques ;
- ✓ Sauvegarder et archiver les données de la société.

### ❖ Service commerciale :

- ✓ Etablir les formats et les ordres de versements pour clients ;
- ✓ Recevoir les bons de commande des clients ;
- ✓ Etablir et viser les factures et les bons de livraison ;
- ✓ N'y trouve la section vente qui s'occupe de toutes les ventes ;

**❖ Service approvisionnement :**

- ✓ Prendre en charge la gestion des achats ;
- ✓ Assure le suivi des commandes jusqu'à leur satisfaction en assurant les délais comptables avec l'urgence des besoins et à moindre coût.

**❖ Service finance et comptabilité :**

- ✓ Assure la conformité des opérations comptable ;
- ✓ Planifier les financements et les investissements ;
- ✓ Gestion des recettes.

**❖ Service du personnel :**

- ✓ Veille à la bonne tenue des dossiers du personnel ;
- ✓ Suivi des mouvements de la carrière du personnel ;
- ✓ Elaboration de la paie ;
- ✓ Traitement des différents documents relatifs aux entrées et sorties de marchandise des divers magasiniers.

**❖ Service hygiène, sécurité, environnement (HSE) :**

- ✓ Veille à la prévention en matière de sécurité ;
- ✓ Intervenir en cas d'incendie ou d'accident ;
- ✓ Assurer le maintien de l'équipement de protection individuelle.

**❖ Service technique :**

- ✓ Veille au bon fonctionnement des équipements de production ;
- ✓ Réglage des machines ;
- ✓ Assurer la maintenance des machines ;
- ✓ Assurer la maintenance et l'entretien des véhicules.

**❖ Service de production :**

- ✓ Le contrôle et suivi de la satisfaction de la production ;
- ✓ Chargé de la gestion du carnet de bord de la production ;
- ✓ Responsable du personnel de la production.

❖ **La direction des ressources humaines (DRH) :**

- ✓ Ses fonctions sont : la gestion de la paie, la formation, le recrutement. Ce service en plus du règlement des problèmes sociaux du personnel, de la bonne tenue de ses dossiers et du suivi de ses mouvements et carrières, élabore également les paies.
- ✓ Ce service contient aussi une cellule qui s'occupe essentiellement de la performance, c'est-à-dire de l'évaluation des performances et des compétences des salariés.

❖ **Direction logistique**

Ses principales activités sont :

- ✓ La coordination des activités des magasins
- ✓ Veiller à la bonne tenue des stocks
- ✓ Le contrôle des différents documents relatifs aux entrées et sorties dans les divers magasins.

## **2.5. Les objectifs de la SARLIFRI**

La SARL IFRI a des objectifs stratégiques à (long terme) et des objectifs opérationnels à (court et à moyen terme)

### **2.5.1. Les objectifs stratégiques**

La SARL IFRI fixe comme objectifs stratégiques d'être leader dans son domaine (marché des eaux et des boissons diverses), avoir plus de part dans le marché international, assurer la durabilité et suivre l'évolution du marché.

### **2.5.2. Les objectifs opérationnels**

Chaque responsable de service de la société doit traduire les objectifs opérationnels en plans d'action du fait que, l'aspect financier vise à améliorer la rentabilité et la trésorerie. L'aspect commercial, vise à avoir une image de marque par la mise en place d'un bon plan

marketing et augmenter le chiffre d'affaire sur le marché par l'amélioration tout en veillant sur le rapport qualité/prix. L'aspect productif, cherche une meilleure production par, la maîtrise des outils de production et la maîtrise des coûts et l'aspect d'approvisionnement consiste à améliorer son organigramme et à maîtriser les achats en améliorant le rapport qualité prix.

## 2.6. Les concurrents de l'entreprise

Selon une enquête menée par le ministère du commerce, 280 marques commerciales ont été répertoriées dont des marques locales et des franchises internationales. En 2013, l'office national des statistiques (ONS), dans un rapport sur les activités économiques, a recensé 810 entreprises actives dans l'industrie des boissons. Nous avons cité quelques-uns dans le tableau suivant :

**Tableau 5: Les concurrents de l'entreprise IFRI**

minérales naturelles	Les boissons gazeuses	Les jus fruités divers
- LALA KHEDIDJA	- HAMOUDBOUALEM	- STAR
- AYRIS	- COCA COLA	- NGAOUS
- TEXANA	- PEPSI COLA	- TCHINA
- TOUDJA		- TOUDJA

Source : document interne de l'entreprise.

## 2.7. L'organisation interne de l'entreprise

Comme toute entreprise la SARL IBRAHIM & FILS est hiérarchisée en structure. La notion de structure faite référence à l'organigramme de l'entreprise, donc la manière dont le travail est organisé et coordonné. IFRI est dirigée par une gérance qui vacille à l'exécution optimale des tâches et à la bonne gestion des ressources. Elle est subordonnée d'autres directions et services que nous avons identifiés : annexe (c).

## **Conclusion**

Nous avons consacré ce chapitre pour présenter la démarche méthodologique suivi dans notre recherche, comme nous allons présenter en détaille l'entreprise IFRI qui est l'organisme d'accueil ou la recherche était effectuée.

# **CHAPITRE III : RESULTATS ET DISCUSSION**

## Section 01: présentation de la logistique de l'entreprise IFRI

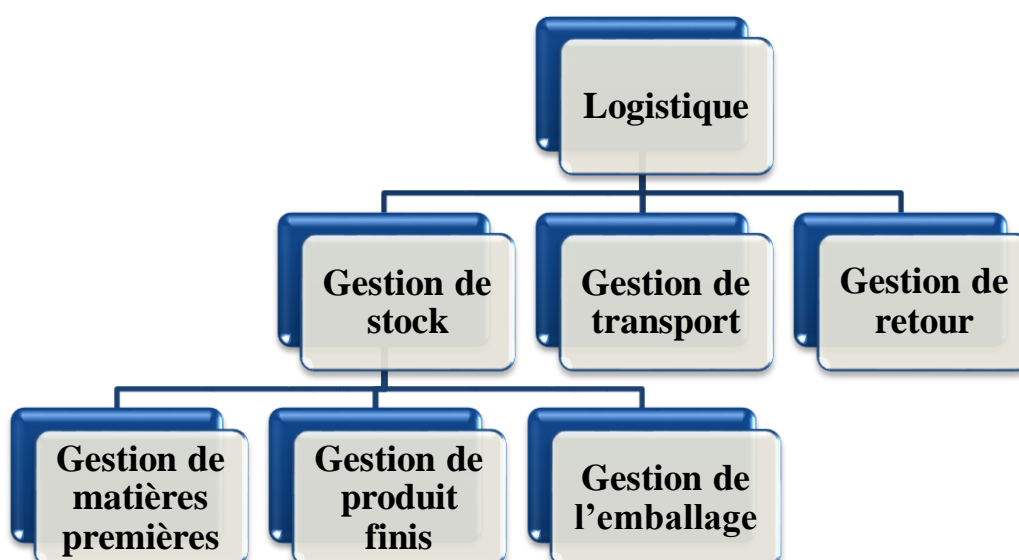
La logistique de l'entreprise peut être assimilée à un lien opérationnel entre les différentes activités de l'entreprise, assurant la cohérence et la fiabilité des flux, en vue d'assurer la qualité du service rendu aux clients avec l'optimisation des ressources et de la réduction des coûts.

### 1.1. Présentation de la logistique

La logistique joue un rôle primordial dans la vie de l'entreprise vue sa place stratégique. D'après l'entreprise la logistique comprend toutes les activités liées à la circulation et à l'acheminement des produits dans les meilleures conditions en matière de qualité, coût et distribution. Elle concerne toutes les opérations nécessaires à la mise à disposition des produits sur les lieux de vente, depuis leur stade de fabrication jusqu'à leurs stades de commercialisation. Elle a pour objet l'étude des moyens et des conditions d'exploitation des éléments relatifs aux flux d'entrée et de sortie.

Les services de cette direction sont répartis en trois services « gestion des stocks », « gestion de transport » et « gestion de retours ».

Figure 7: L'organisation de la direction logistique



Source : élaboré par nous-mêmes basé sur des documents fournis par l'entreprise.

## **1.2. Les missions de la logistique au niveau de l'entreprise :**

La logistique est considérée comme le pilier de l'entreprise ; car elle joue le rôle de support pour les autres directions, en leur fournissant des ressources matérielles, et d'informations nécessaires, tel que :

### **1.2.1. Gestion des stocks**

La gestion des stocks est rattaché hiérarchiquement au directeur logistique, assure la gestion de toutes les réceptions et expéditions, il gère l'ensemble des mouvements des matières première, des produits finis, des emballages, déchets.

#### **1) Gestion des stocks des matières premières et produits finis**

La gestion du stock représente un élément essentiel pour le bon fonctionnement, le bon suivi et la bonne maîtrise des entrées des matières première et des sorties des produits finis.

La logistique au niveau de stock a pour but :

- ✓ Surveille les zones de stockages réservées aux MP et PF.
- ✓ Contrôlent physiquement (MP et PF) et vérifications de tous les documents relatifs à leur gestion.
- ✓ Assurent le contrôle quantité et qualité des MP et PF.
- ✓ Assure le suivi permanent des l'expédition des produits finis en établissant des bons de réceptions et bons de livraison.
- ✓ Assure le suivi permanent des réceptions des matières première en établissant des bons d'entrer.
- ✓ Assure les rangements des matières premières, les produits finis dans les surfaces réservées.
- ✓ Contrôle et assure l'inventaire permanent des stocks des MP et PF.
- ✓ Assure les livraisons et établit les bons de sortie et les bons de livraison pour PF.
- ✓ Assure l'approvisionnement des MP.
- ✓ Suivent les dates de péremption des produits.

## 2) Gestion des stocks d'emballage

- ✓ Contrôler les documents reçus et porter la mention à facturer sur les bons de déconsignation
- ✓ Suivre l'inventaire et les mouvements des stocks et les comparer aux relevés des entrées et sorties des emballages en stocks. Etablir un état récapitulatif des emballages endommagés et le transmettre au gestionnaire des déchets.
- ✓ Gérer les mouvements de stock, emballage sur le relevé entrée et les sorties emballage en stock
- ✓ Contrôle physique des emballages reçus.
- ✓ Suivre les stocks des emballages et établir une commande pour le service d'approvisionnement en cas de besoin d'emballage
- ✓ Etablissement de PV de constatations de manque d'emballage (voir annexe D).

### 1.2.2. Gestion de transport

Le transport est un élément clé pour l'entreprise qui assure l'approvisionnement de la matière première en amont et la distribution des produits finis sur tout le réseau distribution en aval.

Le transport est assurée par l'entreprise SARL BEJAIA LOGISTIQUE, est une entreprise intégrée comme un service de parc de transport dans une entreprise de production d'eau minérale et de boissons diverses dénommée « SARL IBERAHIM ET FILES IFRI ». Ce service de transport a vu les jours en 2002 et commencer d'assurer le transport des marchandises produits par l'entreprise mère vers toutes les coins du pays.

Plus tard, l'entreprise décide de décentraliser son service de transport et de l'externaliser pour alléger les charges liées aux ressources humaines et se focaliser uniquement sur son métier de base. Les gérants ont créé une entreprise de transport avec son propre statut : il s'agit de l'entreprise BEJAIA LOGISTIQUE (BL). Plus exactement BL a vu le jour au mois d'octobre de l'année 2008.

La logistique intervient dans le transport pour la réalisation des points suivants :

- ✓ Gestion des commandes de transport ;
- ✓ Gestion des opérations de transport (La réception de matière première et des emballages ; l'expédition de produit finis).
- ✓ Assure les opérations de douane, pour acheminer les marchandises (produits fini et matériaux).

### **1.2.3. Gestion des retours**

La logistique retours est une étape importante pour l'entreprise qui permet d'assembler les activités qui contribuent à l'acheminement de la marchandise dans le but de satisfaction et la fidélisation du client final.

La gestion des flux retours assure l'acheminement d'emballage (des bouteilles et casiers vides) du lieu de consommation finale au lieu de fabrication.

Pour ceux qu'est de la gestion des retours l'entreprise mis en place un système de tri : réutilisation, réparation, recyclage ou destruction définitive.

## **Section 02: Le rôle système d'information au sein de la direction logistique IFRI**

L'entreprise fait le recours au système d'information afin d'avoir des informations fiables, exactes et exploitables dans des délais requis. Le système d'information au sein de la direction logistique a pour rôle principal d'aider les responsables et dirigeants dans la gestion de la chaîne logistique.

Tous les mouvements physiques réalisés par l'entreprise doivent être saisis sur le système pour aide l'entreprise dans le suivi et de contrôlée ses activités.

### **2.1. Le système d'information au sein de l'entreprise**

Le système existant à IFRI dispose de caractéristique générale du système ERP Sage x3.

Ce système couvre tous les besoins de gestion des différents services de l'entreprise telle que :

- Service finance et comptabilité.
- Service de contrôle de gestion.
- Service d'approvisionnement.
- Service commercial.
- Service marketing.
- Service Ressources Humaines.
- Ainsi que le service logistique.

#### **2.1.1. Le système d'information utilisé au sein de la direction logistique**

Le système d'information joue un rôle important dans la logistique afin d'assurer la bonne coordination entre eux.

Pour cela, la direction logistique de l'entreprise utilise des moyens, matériels et des logiciels dans l'enregistrement et la gestion des informations.

### **2.1.1.1. Le matériel technologique**

Le matériel utilisé dans la logistique en termes de technologie informatique essentiellement est :

- Des micros ordinateurs ;
- Des imprimantes permettant la conservation des informations en papier ;
- Des bases de données contenant les résultats des différentes activités.
- Des pistolets permettant d'enregistrer les codes-barres des différents produits de l'entrepôt dans le but d'optimiser les mouvements des stocks.

### **2.1.1.2. Les logiciels**

L'entreprise IFRI utilise trois types de logiciels:

#### **1) Le logiciel SAGE x3**

Le sage x3 est un logiciel qui se présente sur un environnement Windows comme la plupart des logiciels, il permet une gestion automatisée et sécurisée des informations.

IFRI a implanté le sage 100 dès sa construction pour l'enregistrement des données et des informations liées à la gestion des approvisionnements de matière première, la gestion des stocks de produits finis et la gestion de transport.

En janvier 2019, IFRI fait un transfert dans l'implantation de sage 100 au sage x3, dans le but d'élargir son application par les directions, ainsi sa puissance dans l'automatisation des informations.

Ce logiciel est caractérisé des points suivants :

- Une seule base de données qui gère l'ensemble des informations interne pour une cohérence et une fiabilité garantie.
- Une intégration rapide et simple.
- Un logiciel de gestion intégré qui possède une infrastructure informatique légère et facile à administrer.

Ce logiciel permet à l'entreprise d'avoir une appréciation complète de sa chaîne d'approvisionnement, de sorte, que toutes les données pertinentes puissent être collectées et analysées en temps réel. Toutes ses données logistiques (commandes, expéditions, stocks, factures et paiements) sont ainsi maîtrisées.

## **2) U.TRANX**

**U.TRANX** est un logiciel de gestion et de suivi qui permet de traiter une information et d'émettre les documents nécessaires afin d'optimisé et amélioré l'organisation du transport.

Ce logiciel est utilisé entre les programmeurs de l'entreprise BL et l'entreprise mère IFRI. Annexe (E).

C'est un logiciel de gestion du transport et d'aide à la décision qui a pour objectif d'effectuer des activités en temps réel, d'assurer une bonne planification du transport, d'offrir un niveau élevé de l'efficacité opérationnelle pour ses clients, d'améliorer le service et s'adapter aux besoins de ses clients.

U.RANX assure plusieurs tâches telles que :

- ✓ La gestion de la flotte de camions et chauffeurs ;
- ✓ La gestion des temps de conduite ;
- ✓ L'optimisation des tournées de livraison ;
- ✓ La traçabilité des marchandises ;
- ✓ Gestion de la facturation ;
- ✓ Le suivi des consommables ;
- ✓ La communication embarquée avec les chauffeurs,
- ✓ Gestion des plannings de chargement et déchargement.

## **3) Le logiciel LOGITRACE**

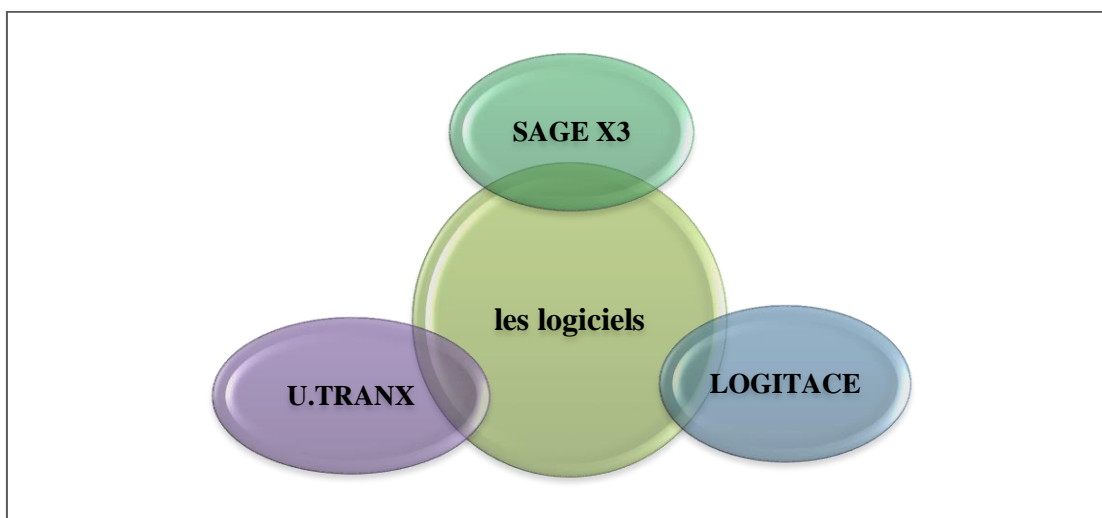
LOGITRACE est un logiciel utilisé par le service de gestion des stocks des produits finis.

Dans la gestion des produits finis la direction logistique utilise le logiciel sage x3 et aussi utilise le logiciel LOGITRACE dans le but d'assurer la traçabilité du produit après son expédition.

Le but de ce logiciel est assuré les points suivants:

- ✓ Gestion du stock par emplacement ;
- ✓ Gestion des inventaires,
- ✓ Suivi de production (quantité en palette) ;
- ✓ Vérification des lignes de production (numéro et la date) ;
- ✓ Suivi les commande ;
- ✓ Blocage qualité.

**Figure 8: les logiciels utilisés par la direction logistique**



**Source :** document interne de l'entreprise basé sur des documents fournis par l'entreprise

Ainsi, la direction logistique s'appuie sur des produits logiciels de gestion :

« Word2013 » pour le traitement de textes.

« Excel 2013 » pour les tableaux des différents calculs.

Un système d'information dans la direction logistique contient quatre étapes. Ce sont les étapes de son fonctionnement allant de la saisie à la diffusion de l'information (document interne de l'entreprise).

- a. **La saisie :** l'obtention des données est réalisée manuellement par la conservation par fichier papier, soit par sa forme initiale pour des utilisations ultérieures, soit transformé sous forme de signaux électroniques moyennant le clavier de l'ordinateur, par

l'acquisition des compacts disques (CD) ce qui facilite l'opération (un simple enregistrement dans les disques durs des micros ordinateur).

- b. **Le traitement** : une communication homme-machine rend cette tâche semi-annuelle, l'utilisateur procède à effectuer des transformations sur les données acquises en utilisant des logiciels spécialisés (Excel, Word calculatrice électronique, etc.) Exemples: calcul de nombre d'employés recrutés, les ventes réalisées, l'élaboration des tableaux de bord et le calcul et l'interprétation des écarts entre les prévisions et réalisations, puis la prise de décisions.
- c. **Le stockage** : les micro-ordinateurs (disques durs), les CD permettent le stockage et conservation des informations produites (après transformation des données) sous forme électronique pour une durée assez longue.
- d. **La communication** : l'échange des informations au sein de la direction reste traditionnel. C'est-à-dire
  - ✓ Des CD et des papiers sont les moyens de la communication ;
  - ✓ Le téléphone (communication verbale) ;
  - ✓ Le faxe ;
  - ✓ Téléphone portable forfaits.

## 2.2. Résultats de l'étude

Nous allons essayer d'analyser et discuter les résultats empiriques obtenus lors de nos entretiens, et cela en nous appuyons sur ce qu'en a acquis à travers la recherche documentaire.

Selon les trois responsables interviewés, le système d'information joue un rôle crucial dans l'entreprise de part par une gestion plus efficace, il permet de faciliter les tâches quotidiennes des salariés.

D'après les réponses des interviewés, nous avons constaté que :

La logistique consiste à gérer tous les mouvements physiques (Gestion des stocks, gestion de transport et gestion des retours) et d'information au niveau de l'entreprise dans le but de réduire les principaux coûts, comme elle cherche à coordonner ces produits en circulation de manière à ce que les produits circulent en continue (pour diminuer les délais de livraison) et à regrouper les produits (pour diminuer les coûts).

La logistique au niveau de l'entreprise permet d'assurée les tâches suivantes :

- La réception de la marchandise.
- Expédition des produits finis (d'eau minérale et de boissons diverses en emballage verre et PET) qui consiste à charger les camions à livrer aux clients sur site et des dépôts Logistique.
- Assurer le service d'importation et d'exportation.
- Le triage emballage : assure une séparation des produits selon leur destination de traitement (à réparer, à recycler, à détruire, à revendre dans le marché d'occasion...).

L'objectif de la logistique permet d'offrir un service de qualité pour la satisfaction de client final.

Nous constatons que la mission de la logistique ne se limite pas à un processus mais elle est implémente dans l'entreprise depuis les in-put jusqu'au out-put pour assurer le bon fonctionnement de la SARL.

Le rôle de responsable logistique au niveau d'entreprise d'accueil est :

- D'établir un rapport d'activité mensuel en rapportant les situations mensuelles des produits finis et leurs état de réception , état des ventes produit fini, état des retours produit fini et état des déchets produit fini et les transmettre à la structure contrôle de gestion.
- D'établir le rapport d'activité rapportant les situations mensuelles des matières premières – état des achats matières premières, état des consommations et état des déchets matières premières et les transmettre à la structure contrôle de gestion. en cas d'anomalie, un rapport de non-conformité, à la direction qualité.
- D'établir et transmettre mensuellement, à la structure contrôle de gestion et à la direction générale, un rapport d'activité, rapportant les situations mensuelles des emballages. Etat des retours emballages, état des sorties emballages et état des déchets emballages.

La vision stratégique est de rendre l'entreprise plus compétitive sur son secteur d'activité et d'assurer une bonne coordination et collaboration, entre ces activités, ainsi l'amélioration de la qualité du portefeuille produit ou services offerts par l'entreprise.

Avec la présence de ce logiciel l'entreprise a procédé à une chasse aux surcouts, la gestion des flux, avec une circulation d'information fluide, garantir l'approvisionnement de la chaîne de production.

D'après les responsables, l'usage du système d'information est d'assurer la cohérence d'un ensemble complexe d'opérations que le entreprise cherchent à synchroniser. Il intervient à tous les stades du processus décisionnel: la prévision et la planification d'activité, le déclenchement de la circulation, le suivi et le pilotage des mouvements, le contrôle et l'évaluation des opérations et de l'organisation.

Le système d'information est considéré comme un outil de communication interne (entre les services de l'entreprise) et en externe (exemple : SARL bejaia logistique), un outil de coordination des différentes activités de l'entreprise, tout le monde est informé de mêmes manières selon son accès aux informations.

C'est un système qui permet de piloter la logistique, ils fournissent des renseignements sur les marchandises, leurs progression et leur statut, et suivant leur parcours jusqu'à la livraison. Ils fournissent également des renseignements sur l'impact des changements intervenus en termes d'achat, de production, d'entreposage, et de système financière et comptables.

Les systèmes d'information sont des outils qui contribuent à la prise de décision, comme on trouve une interconnexion entre les services de l'entreprise et même une interdépendance entre eux, il contribue aussi la fluidité de l'information au sein de l'entité.

Nous constatons une dépendance à ces logiciels dans la gestion de l'entreprise.

Dans la gestion des stocks les responsable utilise des documents correspondent aux différents bons :

- Bon de Réception : Établi lors de la réception d'un produit par la production.
- Bon d'entrer établi lors de l'achat d'une matière première.
- Bon de Livraison : Établi lors de la vente d'un produit fini).
- Bon de Retour : Établi lors de la réception des produits finis retournés par le client.
- Bon de récupération d'emballage (annexe c)

Malgré le recours de l'entreprise au logiciel néanmoins nous constatons que l'ensemble des procédures ne sont pas encore digitalisées.

- Saisir les bons de sortie sur le logiciel et faire un rapprochement journalier avec les fiches de stock.
- Vérifier les bons de sortie par rapport au logiciel de gestion et transmettre une copie à la direction Finances et comptabilité.
- Saisir, sur le logiciel, un bon de sortie PF donations et transmettre deux copies au gestionnaire des stocks PF et une copie à la commerciale, et ce dans le cas d'une donation. Dans le cas d'une avarie, saisir sur le système, un bon de virement de dépôt produit fini vers le dépôt déchets.
- saisir sur le système un bon de déconsignation pour régularisation triage des emballages, imprimer, viser et transmettre une copie au gestionnaire des stocks emballages et une copie à la direction commerciale.

- saisir sur le système, un bon de virement de dépôt à dépôt pour chaque transfert d'emballage vers les lignes de production ou un autre magasin.
- saisir sur un système, un bon de consignation emballages pour chaque sortie de produits finis.

Nous concluons que le système d'information prend la part du lion dans la gestion des stocks, il facilite l'opération d'inventaire avec un simple clic, avec les informations fournis il contribue à la disposition d'un stock suffisant pour assurer la dynamique du fonctionnement de l'entreprise.

## **Conclusion**

Dans ce troisième chapitre, nous avons étudié un cas pratique sur la logistique et de système d'information au sein de l'entreprise « SARL IFRI » de Bejaia qui a été créé dans le but de répondre aux besoins de consommateur.

Ce stage pratique nous a permis de mettre en pratique nos connaissances théoriques et ainsi de constater la différence entre ces derniers et la réalité des choses.

## **Conclusion général**

L'unité de compétitivité n'est plus l'entreprise mais toute la chaîne logistique contribuant à la réalisation du produit, les efforts consentis par l'entreprise se matérialisent, d'une part, par la volonté de maîtriser au mieux les activités de conception des produits en vue de garantir des délais de développement les plus courts possibles et d'autre part, par la collaborations avec des partenaires externes rendues accessibles par les progrès des technologies de l'information et de la communication, (Imane B. , 2015).

Quelles que soient les activités que les entreprises cherchent à rationaliser, depuis la production jusqu'à la conception en passant par la relation client. Aujourd'hui, la logistique et les systèmes d'informations restent donc avant tout des outils au service d'une transformation de l'organisation, de l'activité dont on peut difficilement faire l'économie pour enregistrer des gains de productivité significatifs et durables, (Pascal, 2003).

La logistique a pour objectif de mieux coordonner entre la production et la distribution pour améliorer le pilotage des flux. L'innovation dans de nouveaux outils de gestion n'a ainsi cessé de progresser, avec pour objectif prioritaire d'accroître le niveau de service client et de réduire le nombre de ruptures en magasin.

Le Système d'information occupe une place primordiale dans l'avenir des entités économiques, il a pour mission de conduire l'organisation vers des objectifs qui lui sont fixés, d'audité l'atteinte de ces objectifs. Le système d'information permet à l'entreprise de suivre les informations clé de ses activités internes et externes ; ce qui implique la sélection des informations qui permettent aux entités économiques de piloter ses activités.

Ainsi, l'intégration réussie de l'ensemble des processus d'une chaîne logistique dépend fortement de la disponibilité d'informations précises et opportunes pour l'ensemble de la chaîne logistique, (Benkachcha & Benhra, 2018).

Ce travail pourrait être un point de départ intéressant ouvrant des nouvelles recherches à d'autres investigations.

Nous estimons que ce travail de recherche ouvre une piste à d'autre recherche encore plus approfondies.

Au terme de notre travail, nous avons apparié l'importance de la logistique dans l'entreprise, qui gère les flux physiques et d'information. Sont souvent subdivisés arbitrairement comme amants, avals et les retours ainsi que dans le but de produire et à commercialiser aux bons endroits et au bon moment pour réduire les coûts.

IFRI dispose d'un système d'information moderne contribuant de manière efficace à la collecte, le stockage et l'ordonnancement des informations entre les différents utilisateurs potentiels. À cet effet, les progiciels de gestion intégrés tels que SAGE x3, LOGITRACE (gestion de produit finis) et U.TRANX (gestion de transport), s'imposent comme des moyens incontournables pour la logistique de l'entreprise.

D'après les résultats obtenus dans l'entreprise IFRI, nous pouvons dire que le système d'information s'inscrit désormais comme l'une des valeurs très importantes en matière de transmission d'informations et de développement des connaissances. L'information est le socle de la gestion de la chaîne logistique de l'entreprise qui contribue à la prise de décision.

Le système d'information est considéré comme indispensable en bon fonctionnement de la chaîne logistique, car il permet d'optimiser le processus de sous-traiter à faible valeur ajoutée et d'améliorer la communication entre les services de l'entreprise.

Par conséquent, les systèmes d'informations à juste titre fournissent l'information dont l'entreprise a besoin pour une exploitation efficace, une gestion efficace, et pour obtenir ou maintenir son avantage sur les concurrents.

Pour que IFRI assure leur croissance, elle ne devra pas investir seulement dans le capital physique, mais aussi dans le capital immatériel qui comporte essentiellement l'acquisition des connaissances, le transfert de ces connaissances, leur capitalisation et leur exploitation.

À la fin de cette étude, nous constatons que le système d'information permet de mieux gérer les situations, facilite le management au niveau de cette entreprise. On déduit que

chaque entreprise a sa propre logistique et sa propre gestion. En ce qui concerne l'entité d'accueil, le secret de sa bonne gestion réside dans la communication, ajoutons à ce fait que c'est une entreprise qui d'étain de bons moyens et des matériaux sophistiqués.

Durant notre travail, nous avons rencontré des difficultés qui nous ont empêché d'accueillir un ensemble d'informations comme :

- Manque de disponibilité des cadres pour répondre à nos questions,
- l'absence des réelles informations,
- L'insuffisance de la durée du stage.

Durant notre stage, nous avons constaté :

- ✓ Manque de planification au niveau opérationnel.
- ✓ Le triage des emballages est fait manuellement.
- ✓ Perte de production énorme.

Au terme de notre travail, nous pouvons présenter ces quelques recommandations concernant IFRI :

- Pour réaliser les objectifs tracés il faut une meilleure planification sur les trois niveaux, l'implication et le partage d'information entre les différents maillons de la chaîne logistique, une supervision et un contrôle permanent pour toutes les activités logistique.
- Les investissements doivent toujours se faire avec la technologie de pointe pour ne pas avoir à les réitérer dans un laps de temps qui pourrait être inférieur à leur amortissement. Avec l'objectif d'avoir connaissance de tout système révolutionnaire, de prendre les décisions d'investissement efficaces et efficientes, la prospective est indispensable.
- Intégration d'intelligence artificielle.
- Limitation des gaspillages en implémentant une stratégie de la gestion des déchets.
- Afin d'assurer une gestion globale de la logistique, ces outils informatiques doivent en effet être alimentés et exploités par les différents acteurs de la chaîne logistique.

## **LA BIBLIOGRAPHIE**

## Ouvrage :

- Andreani , C., & Conchon, F. (2015). Méthodes d'analyse et d'interprétations: des études qualitatives, état de l'art en Marketing. Paris.
- Asadi, S., (2011). Logistics system: Information and Communication Technology. pp. 221-245.
- Alis, MANSILLON.G. (2001). « mercatique d'action commerciales ». Paris. p465.
- Anne, GRATACAP, M.P. (2006). « logistique et Supply Chain management: intégration, collaboration et risque dans la chaine logistique globale ».
- BAGLIN, Gérard; BRUEL, Olivier; KERBACHE, Laoucine; NEHME, Joseph; DELFT, Christian van. (2013). "Management Industriel et Logistique," Concevoir et piloter la Supply Chain". paris, édition: ECONOMICA.
- Barbara, Lyonnet & Senkel, Marie-pascale. (2015). " la logistique". p25.
- Benkachcha, Said & Benhra, Jamal. (2018). "Intelligence Artificielle et Prévisions dans la chaîne logistique". France.
- BEN AISSA Hazem. (2001). quelle méthodologie de recherche appropriée pour une construction de la recherche en gestion ? XIème conférence de l'Association internationale de management stratégique.
- Cacaly, SERGE & autre. (2008)."Dictionnaire de l'information". Paris. p137
- D.durand. (1983). « la systémique: Que sais-je ? ». Presse universitaire de france. .2ème Edition. p9.
- Dictionnaire le petit Larousse illustré. (2001).p603.
- Daniel Brun, Frank Guérin. (2014). « La logistique : ses métiers, ses enjeux, son avenir », Edition EMS. P 35.
- GERARD (B), OLIVIER (B), ALAIN (G), MICHEL (G). (2001). « management industriel et logistique ». 3eme Edition, paris. P439
- Gavard , p., Gotteland , Haon, & Jolibert . (2012). Méthodologie de la recherche en science de gestion . 2 ème edition, Paris .
- THIERRY (C). (2002). « gestion de la Chain logistique ». édition bel Amérique. p09.
- (D), Towill. (2007)."Supply Chain management". Paris. p41.
- Martine revzeau. (1993). "collection en gestion: organisation? Gestion, stratégique de l'entrepris". Page 71.

- Marie-Laura, & Gavard. (2012)." Méthodologie des sciences sociales et approche quantitative des organisations. Dans introduction à la démarche classique et une critique". Quèbec.
- MARZOUK Salah. (2007). « la chaine logistique ». Paris. p.14.
- Médan, Pierre & Anne, Garatacap. (2008). "Logistique et Supply Chain management".DUNOD. paris. p12.
- Paul N'Da. (2015). Recherche métrologie en science sociale et humaines. Paris: L'Harmattan.
- PIERRE, Médan & Anne, Gratacap. (2008)." logistique et supplychain management; intégration, collaboration et risques dans la chaine logistique globale".DUNOD. paris.
- LYONNET, Barbara; SENKEL, Marie-Pascale; CLAMENS, Sylvie. (2019). "Supply Chain Management". paris, DUNOD.
- Raymond\_Alain, THIETART. (2007). "méthode de recherche en management". Dunod, Paris, p192.
- Robert, R. (2005). systèmes d'information et management des organisations. 5<sup>ème</sup> édition, VUIBERT . Paris.
- Robin, Stephen & Decenzo, David. (2004). « Mangement l'essentiel des concepts et pratique ». 4<sup>ème</sup> Edition. France. p17.
- R., Reix & B, Fallery & M, Kalika & F, Rowe. (2011).« Systèmes d'information et management ». 7<sup>ème</sup> édition.
- Yves, PIMOR. (2008). « logistique: production, distribution, soutien ». 5<sup>ème</sup> Edition. DLINOD. Paris. p4.
- Pimor, Yver. (2005).logistique, production, distribution, soutien.4<sup>ème</sup>. p3
- Yves, PIMORY. (2005). "logistique: production, distribution, soutien".2<sup>ème</sup> édition. DUNOD. Paris.

- Vandercammen, M., &Gauthy-Sinéchal , M. (2014). « Étude de marche: méthode et outils » 04éme édition. Bruxelles : Boech Supérieur.

## Mémoires

- BOUDAHRI, Fethi. (2013). thèse de doctorat « Conception et Pilotage d'une Chaîne Logistique Agro-alimentaire ». p17.
- Eddin, MERZOUK Salah. (2007). "problème de dimensionnement de lot et de livraison : application au cas d'une chaîne logistique, thèse pour l'obtention du grade de docteur en automatique et informatique, université de technologie de Belfort". p14.
- Edwards, Paul-Marie. (2010). "l'impacte de la citoyenneté sur la gestion de la supply chain". Université Paris 1. p27.
- Imane, BOUHDDOU. (2015). « Vers une optimisation de la chaine logistique : proposition de modèles conceptuels basés sur le PLM » thèse Doctorat. Université du havre Moulay Ismail. p33-34.
- Jihen, TOUNSI. (2009). Modélisation pour la simulation de la chaîne logistique globale dans un environnement de production PME mécatroniques, thèse pour l'obtention du grade de docteur en génie industriel, université de Savoie". p36.
- N'Da. (2015). Recherche et méthodologie en science sociales et humaines : réussir sa thèse, son mémoire de master ou professionnel et son article. L'harmattan.
- M-Julien, Français. (2007). "planification des chaînes logistiques : modélisation du système décisionnel et performance, thèse pour l'obtention de grade de docteur en productique, l'université Bordeaux 1". p33.
- KADDOUSSI, Aida. 2012. Optimisation des flux logistiques: vers une gestion avancée de la situation de crise, Thèse préparée dans le Laboratoire LAGIS UMR CNRS 8219 à l'Ecole Centrale de Lille. p26.
- Zerouk MOULOUA. (2007). « Ordonnancements coopératifs pour les Chaînes logistiques », THÈSE Doctorat de l'Institut National Polytechnique de Lorraine (Spécialité Informatique). P7.

## **Articles**

- ABID-EDDINES& Z, BENABBOU. (mars, 2019)."Le système d'information en supply chain management".p.887.
- FABBE-COSTES, Nathalie. (2007). "Système d'information logistique et transport". 10 octobre 2007.
- ROOS Pascal, les systèmes d'information, leviers de la performance logistique, France, 2003.
- Hassanaly. (2010, octobre). « Système d'Information », Article, Université D'aix Marseille .
- Revue. (2016), Marocaine de Management Logistique et Transport, juin N°1.

## **Autres**

- Documents interne de l'entreprise IFRI

# **ANNEXE (A) : GUIDE D'ENTRETIEN**

## GUIDE D'ENTRETIENT

Nom de l'entreprise

Etat juridique

**Nom :**

**Prénom :**

**Fonction :**

Dans le cadre de la préparation de notre mémoire de fin d'étude et en vue de l'obtention d'un diplôme de master en management de la chaîne logistique ,nous avons l'honneur de solliciter votre contribution et votre amabilité afin de bien vouloir répondre à nos questions.

Par ailleurs, cet entretien est anonyme, nous vous assurerons que toute information transmise sera confidentielle et que son usage est strictement d'ordre scientifique et pédagogique.

Nous vous remercions d'avance pour votre aide et votre précieuse collaboration.

### **1. La logistique au sien de SARL IFRI**

- 1) Quel est le but de la logistique au sein de votre entreprise ?
- 2) Quel sont les activités de la logistique au sein de votre entreprise ?
- 3) Quel est les objectifs de la logistique au sein de l'entreprise?

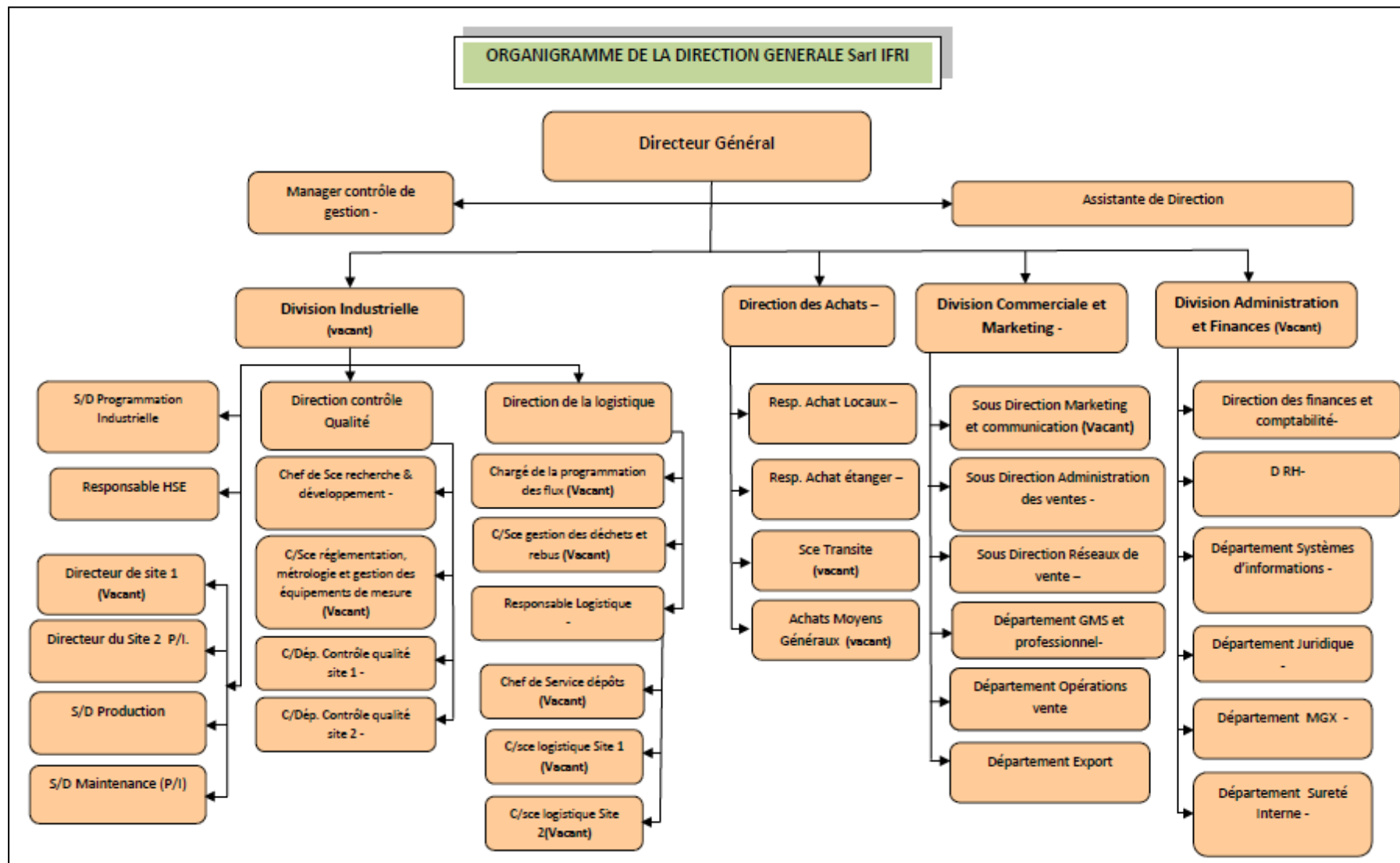
### **2. Le système d'information au sein de SARL IFRI**

- 1) Asque le système d'information est important au sein de votre entreprise ?
- 2) Comment jugez-vous le rôle système d'information de IFRI ?
- 3) Quel sont les logiciels logistique adopté.

**3. Le rôle de système d'information dans la logistique au sein SARLIFRI**

- 1) Quel est l'importance de SI dans la gestion de stocks ?
- 2) Quel est le rôle d'utilisation de SI dans la logistique ?
- 3) Comment le SI aide dans la diminution des coûts ?

**ANNEXE (B) : L'organigramme de  
l'entreprise SARL IFRI**



Source : document interne de l'entreprise, l'année 2016.

## **ANNEXE (C) : Bon de retour emballage**



Production d'Eau Minérale et Boissons Diverses  
Ighzer Amokrane ifri Ouzellaguen 06231 W. Béjaia  
Tél : 034 33 26 71 - Fax : 034 33 26 52

F - GDS-013 du 23.09.2013  
Version : 00

Structure : Logistique  
Gestion des Stock des Emballages

229  
(2) Date : 14/04/2021

**BON DE RETOUR  
DES EMBALLAGES RECUPERABLES**

0009733

Client : Nom / Raison Social..... Derniche Bourbaker  
Je soussigné (e)..... avoir restitué à la Sarl IBRAHIM & Fils « ifri » par biais du  
Chauffeur : Mr..... HAMZI NABIL..... Camion N°..... 259..... Les quantités d'emballages ci-après

Désignation	Quantité Expédiée	Quantité reçue par le magasinier	Observation
Casiers de 24 Bouteilles	480		
Casiers de 12 Bouteilles			
Palettes bleues Ifri			
Palettes bois			
Intercalaires bleues Ifri			

Nom et visa du client      Nom et visa du chauffeur      Visa loge sécurité      Nom et visa du magasinier

N.B : La confirmation vous sera transmise par le service commercial avec une facture de déconsignation.  
A transmettre l'original au client

Copies : Loge d'accueil  
Magasinier qui sera transmise à la gestion des stocks emballages  
Commercial  
Souche

Source : document interne de l'entreprise

**ANNEXE (D) : PV de constatation de  
manque d'emballage client**



Structure : Structure Logistique

Structure Logistique

### PV de Constatation de Manque d'Emballage Client

Nbre de page	2/2
N° de dossier	2011/0005-002
Date	29/11/2018
Fonction	DR

Date : \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Lors du déchargement des emballages retournés par le chauffeur

(Présent / Absent) à bord du camion N° \_\_\_\_\_

Un manque a été constaté comme suit :

Article	Quantité Bon De Retour	Quantité Signalées par le magasinier	Ecart
Casier 12 B75			
Casier 24 B75			
Casier 20 B75			
Bouteille 1.00L			
Bouteille 0.25L			
Bouteille fruit 0.25L			
Bouteille 0.50 L			
Palette Bieue			
Palette Bois			
Intercalaire			

NB : la présence et la signature avec griffe des éléments ci-dessous est obligatoire.

Structure Logistique

Structure Béjaia Logistique

Source : document interne de l'entreprise

## **ANNEXE (E) : le logiciel U.TRANX**

## Logiciel U.TRANX

The screenshot shows the 'Ajouter une commande client' (Add client order) page in the uTranx software. The interface is divided into several sections:

- Header:** The uTranx logo is on the left, a menu icon in the center, and a close icon on the right.
- Form Section:**
  - Informations générales:** Contains fields for 'Référence' (with value 2021/BC085929) and 'Date' (with value 23/05/2021).
  - Saisie en masse:** A dark blue bar with a plus icon.
  - Trajet personnalisé:** A section with a blue checkmark icon, containing dropdown menus for 'Ville de départ', 'Type', 'Client final', and 'Ville d'arrivée', followed by a 'Nombre de ligne' field (with placeholder 'Entrez la quantité') and a 'Simuler' button.
- Table:** A table with columns: 'Produit', 'Trajets', 'Client final', 'Aller / retour simple', and 'Quantité'. It contains two rows of data:

Produit	Trajets	Client final	Aller / retour simple	Quantité
Transport	Ville de départ	Ville d'arrivée	Aller simple	1
	Type	Client final		

Source : document interne de l'entreprise.