

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

ET

DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DE MANAGEMENT

ENSM. Koléa

MASTER EN MANAGEMENT DES ORGANISATIONS

MÉMOIRE DE FIN D'ÉTUDES

THÈME

**L'IMPACT DU SYSTÈME D'INFORMATION SUR
LA GESTION DE LA CHAÎNE LOGISTIQUE**

Cas : CEVITAL AGRO

Présenté par :

1. M. AMRANE Salaheddine

2. M. RAHMANI Fodil

Encadré par :

Dr. TOUMI Djamila

4^{ème} promotion

ANNÉE : 2015/2016

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR

ET

DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DE MANAGEMENT

ENSM. Koléa

MASTER EN MANAGEMENT DES ORGANISATIONS

MÉMOIRE DE FIN D'ÉTUDES

THÈME

**L'IMPACT DU SYSTEME D'INFORMATION SUR
LA GESTION DE LA CHAINE LOGISTIQUE**

Cas : CEVITAL AGRO

Présenté par :

1. M. AMRANE Salaheddine

2. M. RAHMANI Fodil

Encadré par :

Dr. TOUMI Djamila

4^{ème} promotion

ANNÉE : 2015/2016

œ Remerciements œ

Nous souhaitons adresser nos remerciements les plus sincères aux personnes qui nous ont apporté leur aide et qui ont contribué à l'élaboration de ce mémoire, ainsi qu'à la réussite de cette formidable année universitaire.

Nous tenons à remercier sincèrement, Mme TOUMI Djamila, qui en tant qu'encadreur s'est toujours montrée à l'écoute et disponible tout au long de la réalisation de ce mémoire.

Nos remerciements s'adressent également :

Mr ZAIDI Samir, Mme MEZIANI Lamia ; cadres au sein de l'entreprise Cevital, pour leur générosité et leur grande patience dont ils ont su faire preuve, malgré leurs charges ;

A L'ensemble des enseignants de l'ENSM, qui nous ont accompagnés tout au long de notre formation ;

Au personnel de la bibliothèque de l'ENSM qui ont mis à notre disposition la bibliographie nécessaire, qui ont aussi su se rendre très disponible et nous faire profiter de leur expérience malgré leur occupation.

Résumé :

La chaîne logistique de l'entreprise Cevital, qui est une plaque tournante, dépend essentiellement du système d'information, pour le bien de la gestion des flux physiques. La performance de ce système exige un ensemble d'outils, à comprendre les logiciels et les TIC, pour qu'il ait un bon déroulement des opérations.

L'impact du système d'information sur la gestion des flux informationnels, se résume pratiquement à la bonne gestion des entrées et sorties, la bonne prise de décision, la bonne exploitation des différentes ressources et compétences de l'entreprise, l'optimisation de la chaîne du travail, ainsi que l'efficacité et la réactivité sur le plan productif et commercial.

Les différentes phases de la chaîne logistique sont la planification, l'approvisionnement, le stockage, la production, la commercialisation. L'avenir de l'entreprise nécessite le contrôle des coûts, des stocks, de la production et de l'information. Et c'est ainsi que se renforce davantage le processus de la Supply Chain Management de l'entreprise.

La gestion de la chaîne logistique est considérée comme un avantage concurrentiel, par lequel les entreprises se présentent pleinement au sein des marchés. L'objectif de travail de recherche est, au premier lieu, d'identifier la chaîne logistique de l'entreprise Cevital ; et au second degré, présenter un état des connaissances liées au système d'information, au troisième lieu, évaluer l'impact du système d'information sur la gestion de la chaîne logistique en amont jusqu'au en aval, au sein de l'entreprise CEVITAL, à travers le dépouillement, l'analyse et la discussion sur les résultats tirés de l'étude qualitative suivie.

Mots clés : Chaîne logistique, Supply chain management, Système d'information, Flux informationnels, TIC.

Abstract :

The supply chain of the company Cevital,, essentially depends on the information system for the good management of physical flows. The performance of this system requires a set of tools to understand the software and ICT, so that it has a good workflow.

The impact of the information system on the management of information flows, practically down to the proper management of inputs and outputs, the right decision, the right use of different resources and skills of the company, optimizing the chain of work, and the effectiveness and responsiveness of the productive and commercial level.

The different phases of the supply chain are the planning, procurement, storage, production, marketing. The future of business requires cost control, inventory, production and information. And thus further strengthens the process of Supply Chain Management of the company.

The supply chain management is seen as a competitive advantage, by which companies are fully present in the markets. The research work aims at first, to identify the supply chain of the company Cevital; and second degree, present state of knowledge related to the information system, the Third, assess the impact of the information system on the management of the upstream supply chain to downstream within the CEVITAL company, through the examination, analysis and discussion of the results from the qualitative study followed.

Keywords : Supply chain, Supply chain management, information system, informational flow, ICT.

موجز:

سلسلة التوريد للشركة سيفيتال، وهي المحور، في الأساس تعتمد على نظام معلومات للإدارة الجيدة للتدفقات العينية. أداء هذا النظام يتطلب مجموعة من الأدوات كالبرامج وتكنولوجيا الاعلام والاتصال، ذلك ما يؤدي الى حسن سير العمل.

تأثير نظم المعلومات على إدارة تدفق المعلومات، من الناحية العملية وصولا الى الإدارة السليمة للمدخلات والمخرجات، واتخاذ القرار الصحيح، الاستخدام الامثل للموارد والمهارات من طرف الشركة، وتحسين سلسلة العمل، وفعالية واستجابة المستوى الإنتاجي والتجاري.

تمر سلسلة التوريد بمراحل مختلفة وهي التخطيط، المشتريات، التخزين، الإنتاج، والتسويق. مستقبل الشركة يتطلب مراقبة التكاليف، والمخزون والإنتاج والمعلومات. وذلك ما يزيد من فعالية سلسلة توريد للشركة.

وينظر إلى إدارة سلسلة التوريد كميزة تنافسية، التي من خلالها تثبت الشركات وجودها بالكامل في الأسواق. ويهدف عملنا في البداية، الى تحديد سلسلة التوريد لشركة سيفيتال. ثانيا، الحالة الراهنة المتعلقة بنظام المعلومات، وثالثا، تقييم أثر نظام المعلومات في إدارة سلسلة التوريد داخل شركة سيفيتال، من خلال فحص وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة النوعية.

كلمات البحث : سلسلة التوريد، وإدارة سلسلة التوريد، ونظام المعلومات، وتدفق المعلوماتي، تكنولوجيا الاعلام

والاتصال

Liste des tableaux :

Tableau N° 01 : les impératifs de qualité des différentes finalités du SI.....19

Tableau N° 02 : le rôle des systèmes d'information selon leur typologie.....20

Tableau N° 03 : décisions stratégiques et opérationnelles dans une fonction logistique...27

Liste des figures :

Figure 01 : types de la chaine logistique.....	11
Figure 02 : structure standard du système d'information.....	22
Figure 03 : le système d'information logistique.....	25
Figure 04 : la direction logistique de Cevital.....	51
Figure05 : processus de la chaine logistique de Cevital.....	61
Figure 06 : l'urbanisation du système d'information.....	77

La liste des acronymes :

Acronymes	significations
AAO	Avis de l'Appel d'Offre
ABC	Activity Based Costing
AFNOR	Association Française de Normalisation
ASLOG	Association logistique
BC	Bon de Commande
BR	Bon de Livraison
CA	Chiffre d'Affaire
CPA	Crédit Populaire d'Algérie
CLR	Centre de Livraison régional
CRM	Customer Relationship Management
DEL	Droit d'Entrée Logiciel
DUA	Droit d'Utilisation Annuel
EAI	Entreprise Application Intégration
ELA	European Logistics Association
EDI	Echange de Donnée Informatisée
ERP	Enterprise Resource Planning
KPI	Key Performance Indicator
MO	Module Opérationnel
MP	Module Pilote
NTIC	Nouvelles Technologies d'Information et de la Communication
PEPS	Premier Entré, Premier Sortie
PMT	Plan à Moyen Terme
SAGC	Système d'Aide à la Gestion des Connaissances
SC	Supply Chain
SGE	Système de Gestion d'Entrepôt
SI	Système d'Information
SIAD	Système d'Information Aide à la Décision
TIC	Technologie de l'Information et de la Communication
TMS	Transport Management System
WMS	Warehouse Management System

Sommaire :

INTRODUCTION	2
CHAPITRE 01 :	6
CADRE CONCEPTUEL ET THEORIQUE.....	
SECTION 01 : GENERALITE SUR LA CHAINE LOGISTIQUE.....	7
SECTION 02 : LA NOTION DU SYSTEME D'INFORMATION.....	17
SECTION 03 : LE LIEN ENTRE LE SYSTEME D'INFORMATION ET LA CHAINE LOGISTIQUE.....	25
CHAPITRE 02 :	35
METHODOLOGIE DE RECHERCHE PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL.....	
SECTION 01 : METHODOLOGIE DE TRAVAIL.....	36
SECTION 02 : PRESENTATION DE CEVITAL.....	40
CHAPITRE 03 :	53
L'IMPACT DU SYSTEME D'INFORMATION SUR LA GESTION CHAINE LOGISTIQUE A CEVITAL	
SECTION 01 : PRESENTATION DE LA CHAINE LOGISTIQUE DE L'ENTREPRISE CEVITAL.....	54
SECTION 02 : LES DIFFERENTS LOGICIELS UTILISES A CEVITAL.....	62
SECTION 03 : LES PRINCIPAUX RESULTATS.....	69
CONCLUSION	81
BIBLIOGRAPHIE	
ANNEXES	

INTRODUCTION GENERALE

INTRODUCTION GENERALE

L'économie mondiale, en particulier l'espace du commerce international, ne cesse de s'agrandir, surtout en raison de la mondialisation et de la globalisation des marchés, qui ont aboli les frontières pour ainsi favoriser le libre-échange. Les mutations¹ engendrées ont augmenté fortement le taux d'échanges entre les nations.

L'obligation de se faire avec les nouvelles normes du nouveau système économique international s'explique par le devoir de faire appel aux nouvelles techniques marketings et managériales.

Les stratégies de délocalisation des activités –installation des firmes et développement des activités et branches de production-, surtout dans les pays à faible coût de production : comme le cas de l'Algérie, a incité les organismes prestataires et productifs locaux à maîtriser la chaîne logistique, pour ainsi répondre à ce phénomène, en l'occurrence l'hyper-compétitivité, pour pouvoir faire face, tirer profit, en gérant ainsi le trafic de la marchandise.

La maîtrise de la logistique est indispensable, tant qu'il s'agit d'un moyen optimal, duquel l'entreprise accélère le processus de rentabilité, en ayant une bonne gestion des ressources et d'organisation, en évitant ainsi les obsolescences, contraintes de temps (retards et le non-respect des délais, pannes, ...), etc.

La logistique est la nouvelle fonction du 20^{ème} siècle, mise au point pour assurer la qualité, la fiabilité du coût dans le processus de circulation physique, et de production, en les rendant plus réactifs, rentables et flexibles. Et cela, allant de la phase d'approvisionnement jusqu'à la distribution, qui ciblera l'ensemble des clients, en assurant leur satisfaction.

Cevital, qui est un organisme économique, en l'occurrence industriel et productif, est vu comme étant une plaque tournante, vu ses activités économiques (industrielles et commerciales), le taux de ses entrées et sorties, la large couverture économique et commerciale qu'il assure, sa forte position concurrentielle, ainsi que les différents liens et contacts qu'il établit avec les pays de différents continents.

L'entreprise dite « Cevital » développe principalement sa gestion sur le plan manageriel et marketing pour le bien de ses activités commerciales. Cela, parce que la force managerielle

¹ L'ouverture des frontières a engendré une concurrence intensive et accrue, en incitant les entreprises à développer différentes stratégies d'exploitation, de délocalisation et de positionnement, ..., pour le bien de leur économie.

INTRODUCTION GENERALE

se résume à la gestion organisationnelle, à la cohérence entre les éléments participants à l'accomplissement des objectifs tracés par l'entreprise elle-même, et au bon déroulement des activités, en mettant en exergue la prise de décision, ainsi que le rendement et l'efficacité de l'application des techniques du système d'information dans le processus de la chaîne logistique.

Le management est l'étude qui a pour finalité de mobiliser les différentes ressources (humaines, financières, matérielles...) disponibles pour atteindre les objectifs fixés. C'est alors le moyen de structurer les différents flux de l'entreprise, en optimisant le processus de la chaîne du travail, pour ainsi rendre performant la chaîne logistique. La force de la gestion managériale, en combinaison avec les techniques marketings², se démontre à la répartition des activités au sein de la chaîne logistique, allant de l'« approvisionnement » –l'achat des matières premières-, passant par « le stockage », ainsi que « la production », pour finir par la phase dite « distribution », qui se résume à la livraison de la marchandise, jusqu'à la destination finale.

Le processus de la chaîne logistique est un système assez complexe, d'où l'intérêt de se focaliser sur le système d'information pour pouvoir discerner l'impact de celui-ci sur la gestion et l'organisation des différents facteurs y participant. C'est donc autour de cet angle d'approche que gravite notre étude de recherche, en posant la question principale suivante : **« Dans quelle mesure le système d'information contribue-t-il dans la gestion de la chaîne logistique de Cevital ? »**

Pour pouvoir répondre à cet angle d'approche, le subdiviser en deux questionnements semble un procédé approprié, pour pouvoir en répondre après avoir décortiqué la complexité qui y réside. Les deux questionnements que nous avons posés sont les suivants :

- Qu'est qu'une chaîne logistique et de quelle manière Cevital procède à la gestion de cette dernière ?
- Quels sont les logiciels utilisés au sein de Cevital, et quel est leur impact sur la gestion de la chaîne logistique ?

² Le marketing « est l'effort d'adaptation des organisations à des marchés concurrentiels, pour influencer en leur faveur le comportement des publics dont elles dépendent, par une offre dont la valeur perçue est durablement supérieure à celle des concurrents ». Lendrevie-Lévy : « Mercator », 10^{éd}, édition Dunod, Paris, 2013, p.5.

INTRODUCTION GENERALE

Les deux hypothèses qui en découlent sont les suivantes :

- H1 : la chaîne logistique de Cevital est efficace, cela veut dire que les logiciels utilisés par cet organisme sont performants.
- H2 : le système d'information entrave la circulation des différents flux au sein de l'entreprise Cevital.

Notre thème de recherche est : « **L'impact du système d'information sur la gestion de la chaîne logistique** », cas d'étude : « **Cevital** ».

Notre travail de recherche est ainsi réparti comme suivant :

- ❖ **Le premier chapitre**, nous le consacreront pour le **cadre conceptuel** de notre angle d'approche.
- ❖ En revanche, dans **le deuxième chapitre**, nous allons mettre en exergue **la méthodologie de recherche et la présentation de l'organisme d'accueil**.
- ❖ Quant au **troisième et dernier chapitre**, il portera sur **le rôle du système d'information dans la gestion de la chaîne logistique** au sein de Cevital.

CHAPITRE I :
CADRE CONCEPTUEL ET
THEORIQUE

CHAPITRE 01: CADRE CONCEPTUEL ET THEORIQUE

D'après la définition officielle donnée par AFNOR, la logistique « *fait appel à plusieurs métiers et savoir-faire qui concourent à la gestion et à la maîtrise des flux physiques et d'informations ainsi que des moyens* »¹.

La maîtrise des techniques de pilotages de la gestion logistique s'avère indispensable, tant est vue un atout incontournable pour l'entreprise. Cela s'explique par le fait assure l'optimisation du coût logistique total de l'entreprise, ainsi la rentabilité de la chaine logistique globale.

L'étude logistique devient de plus en plus demandée, surtout avec hausse du taux des échanges commerciaux, tant à l'échelle international que national. Par conséquent, cela a marqué une croissance considérable en termes de consommation et de production, ce qui a influencé les circuits de distributions, qui sont en perpétuelle métamorphose.

Le succès et le développement des entreprises sont relatifs alors aux systèmes d'information. La maîtrise du flux de ce dernier est devenue indispensable, en raison du réseau de la compétitivité, qui s'intensifie de jour en jour. Les entreprises sont alors dans l'obligation de s'adapter aux différents changements environnementaux et technologiques, en cherchant des solutions en termes d'information et de gestion, desquelles elles vont éviter les fortes chances de s'effacer au sein du marché concurrentiel, d'où l'importance donc d'évoquer et de s'intéresser à l'impact des systèmes d'information sur la performance managériale et financière de l'entreprise.

Dans ce chapitre, nous allons aborder les angles d'approche suivants :

Dans la première section, nous allons évoquer la chaine logistique, en tant que concept clé, en l'expliquant ;

Dans la deuxième section, nous allons étudier le système d'information, en tant que notion scientifique, en détaillant ses différents types et rôles ;

Dans la troisième et dernière section, nous allons nous focaliser particulièrement sur l'implantation du système d'information dans la chaine logistique.

¹AFNOR. « *Processus logistique* », FD X50-604, Paris, 2002, AFNOR.

SECTION 01 : GENERALITE SUR LA CHAINE LOGISTIQUE

1.1. Historique de la logistique :

Toute guerre est une entreprise non seulement militaire mais aussi économique. Cette réalité apparaîtra au plus tard dans le cadre des préparations en prévision d'une guerre, lorsqu'il s'agira d'assurer le soutien en denrées alimentaires et la mise à disposition des équipements et moyens de transport. Il n'est d'autre domaine de la conduite de la guerre que la logistique qui ne permette des préparations aussi poussées en temps de paix déjà. Cet état de fait renforce considérablement la volonté de défense ainsi que la force de résistances d'une nation.

La logistique a toujours été un élément déterminant dans l'acte de guerre. C'est elle qui facilite le mouvement, qui contribue à maintenir une position en assurant les ravitaillements, qui assure les mouvements des blessés.²

La logistique se présente comme *« une partie de l'art militaire qui groupe les activités cohérentes permettant aux armées en campagne de vivre, se déplacer et combattre dans les meilleures conditions d'efficacité pour devenir le domaine concerné par tous les problèmes relatifs au ravitaillement de toutes natures, à leur acheminement (ainsi qu'aux communications) ainsi qu'à leur distribution par l'intermédiaire de bases de transit et d'opérations »*.³

C'est donc naturellement que la logistique a pris une place croissante dans la pensée militaire au cours de l'histoire. L'institution militaire a ainsi constitué un premier corps de connaissances dans le domaine de la gestion des flux. Le logisticien a la chance de pouvoir attacher sa réflexion du moment à une véritable histoire de la pensée logistique au travers de l'institution militaire. Bien évidemment, du fait de finalités différentes, deux pensées se sont finalement construites en parallèle : la pensée de la logistique militaire et la pensée de la logistique civile.

Logistique a comme racine grecque « logisteuo » signifiant avant tout administré. L'institution militaire a utilisé ce mot à dessein pour qualifier l'activité qui réussit à combiner deux facteurs essentiels dans la gestion des flux nécessaires à la réussite de la manœuvre militaire : l'espace et le temps. La place de la logistique dans les armées n'a pas toujours bénéficié du traitement de ses enjeux méritaient. L'utilisation du terme est en elle-

² DORNIER, (Ph) et FENDER, (M), « *La logistique globale* », édition d'organisation, Paris, 2001, p.6.

³ BAGLIN, BRUEL, GARREAU, GREIF, DELFT, « *Management Industriel et Logistique* », 3^eédition, ECONOMICA, Paris, 2001, p.482.

CHAPITRE 01: CADRE CONCEPTUEL ET THEORIQUE

même récente.⁴

Le mot logistique apparait en France au 18ème siècle, trois étapes principales sont considérées dans le mode de traitement de la logistique dans les armées modernes.

- Le premier mode est associé aux armées principalement statiques avec un approvisionnement issu des magasins.
- Le second mode correspond à la démarche napoléonienne cherchant essentiellement sur les pays envahis ou les pays de passage, les denrées nécessaires à l'approvisionnement des armées.
- Enfin le troisième mode correspondant à celui apparu vers les années 1870 et s'appuyant sur une industrialisation des approvisionnements à partir des bases arrières de plus en plus lointaines

Au cours de la seconde guerre mondiale, les travaux structurant la recherche opérationnelle se sont développés permettant ainsi aux entreprises dès la période de l'après-guerre, d'adopter un premier traitement de la logistique par la voie quantitative.

1.2. Définition de la logistique et de la chaîne logistique :

1.2.1. Définition de la logistique :

Dans le dictionnaire⁵ on trouve : Logistique, (gr.logistikos, relatif au raisonnement) « Ensemble des opérations ayant pour but de permettre aux armées de vivre, de se déplacer, de combattre et d'assurer les évacuations et le traitement médical du personnel ». « 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 ».

Tandis que les associations de la logistique parlent de : « La logistique est une fonction qui a pour objet la mise à disposition au moindre coût de la quantité d'un produit, à l'endroit et au moment où une demande existe ». (ASLOG)⁶

La logistique est : « *L'organisation, le planning, le contrôle et l'exécution des flux de biens depuis le développement et les approvisionnements jusqu'à la production et la distribution vers le client final pour satisfaire aux exigences du marché avec le coût*

⁴ DORNIER, (Ph) et FENDER, (M), « *La logistique globale* », édition d'organisation, Paris, 2001, p.7.

⁵ Dictionnaire Microsoft Bibliorom.

⁶ ASLOG : Association des logisticiens d'entreprise.

minimal et l'utilisation d'un capital minimum ». (ELA)⁷

1.2.2. Définition de la chaîne logistique

La chaîne logistique se compose de plusieurs définitions venant de sources différentes.

Ritzman et Krajewski définissent la chaîne logistique comme : « *l'ensemble des biens existants entre les fournisseurs de matières et de services qui interviennent à tout les stades de la transformation des matières premières en produits ou services et de la livraison de ces derniers aux clients de l'entreprise* »⁸.

« *C'est l'ensemble des flux physique et d'information qui relie des clients et leurs fournisseurs depuis les matières premières jusqu'aux utilisateurs finaux. Formée d'une continuité de processus mis en place pour satisfaire les besoins des clients, un réseau (ou système) d'entreprise* ».

La chaîne logistique est « *l'ensemble des entreprises interdépendantes (considérées comme les différents maillons de la chaîne) se coordonnant dans la réalisation des activités (approvisionnements, production et distribution) pour assurer la circulation des produits ou services de leur conception à leur fin de vie (service après-vente et logistique de retrait)* ». Les besoins des clients changent, de réapprovisionnement, de délai, de fiabilité, de sécurité d'approvisionnement, de transfert des données, d'après-vente. Bien sûr, en fonction de l'activité de l'entreprise, la chaîne logistique sera différente.

1.3. Les types de la logistique et de la chaîne logistique⁹ :

1.3.1 Les types de la logistique

Selon le type d'activité des entreprises, nous distinguons deux types de la logistique:

- Logistique des biens matériels ;
- Logistique des services.

Depuis Adam Smith, la production industrielle a été mieux considérée que la production des services. Dans le domaine de la logistique, les techniques et les outils dans

⁷ ELA : European Logistics Association.

⁸ Ritzman (L) et Krajewski (L) et autres, « *Management des opérations ' Principes et applications'* », 1re édition, PEARSON Education, Paris, 2004, p.280.

⁹ SAMII ET ALEXANDER (K), « *stratégie logistique : supply chain management* », 3^{ème} édition, Donud, Paris, 2004, p09.

CHAPITRE 01: CADRE CONCEPTUEL ET THEORIQUE

le secteur des services sont moins développés que ceux de l'environnement de production. Avec le remplacement du client au centre des intérêts de l'entreprise, la logistique des services a connu une révolution, cela a permis d'anticiper le niveau de service requis.

1.3.1.1. La logistique des biens matériels :

Elle englobe la gestion des activités physiques : les prévisions des ventes, les approvisionnements et les achats, le plan de production, le transport, la gestion des stocks, l'entreposage, les services clientèle, la passation des commandes, les systèmes de distribution, les entrepôts de distribution, le contrôle de distribution, le transport intra-compagnie, l'administration de la distribution et le transport vers l'aval de la chaîne.

1.3.1.2. La logistique des services :

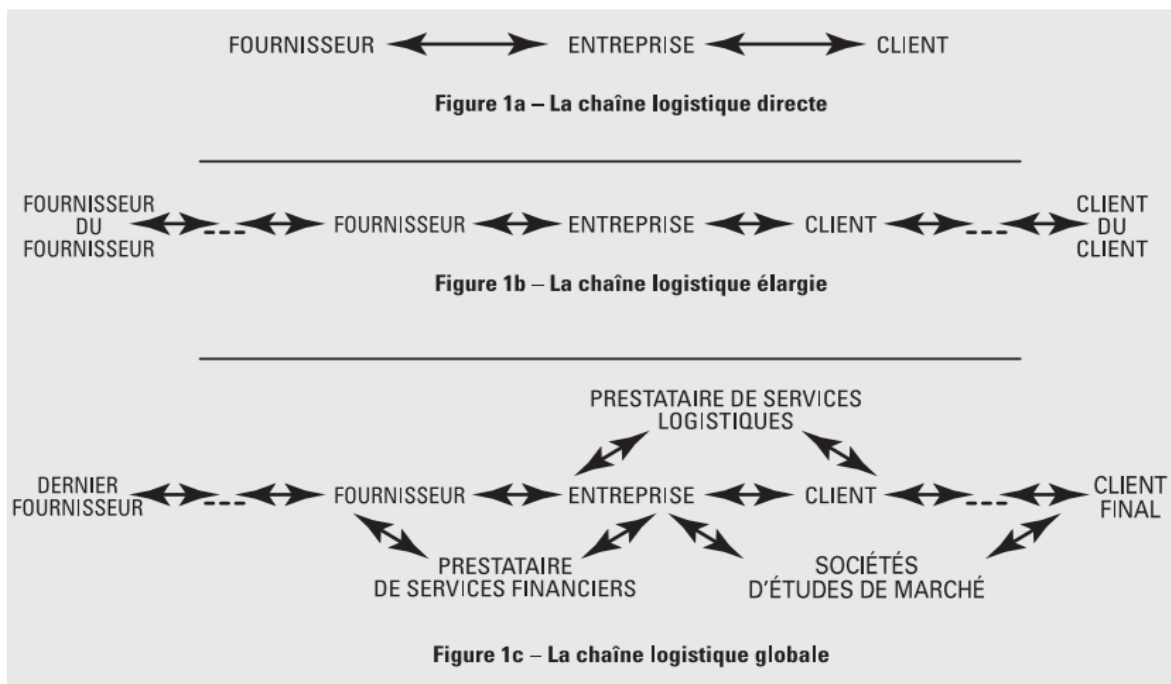
Il s'agit ici de gérer deux processus distincts de création de valeur : la chaîne de valeur physique et la chaîne de valeur virtuelle. Son rôle est d'optimiser les infrastructures d'offres de service en collectant, coordonnant et réalisant les besoins des clients, anticiper les besoins futurs, ordonnancer la capacité de service, fournir des réseaux capables de compléter une commande et d'offrir entière satisfaction au client.

Le but de la logistique des services est de réduire les nombreux et divers temps d'attente, c'est-à-dire :

- Augmenter la logistique de réponse au service par des programmes de qualité totale, des systèmes d'appel, une meilleure communication avec le client et un espace d'information mieux intégré et structuré ;
- Gérer la capacité des services en partageant des ressources, en formant du personnel à des missions inter-fonctionnelles et en améliorant la prévision de la demande pour un meilleur planning ;
- Fournir les services via les réseaux de distribution en augmentant l'utilisation des technologies informatiques et en développant de nouveaux réseaux virtuels de distribution, internet...etc.

1.3.2. Les types de la chaîne logistique :

Figure 01 : types de la chaîne logistique



Source: MENTZER J. T. et al., Defining Supply Chain Management, Journal of Business Logistics, Vol. 22, N°2, 2001

Plusieurs types de chaîne logistique existent, allant d'un simple système à une chaîne logistique possédant un processus plus complexe.

Le premier type de chaîne logistique est connu pour être direct, c'est-à-dire un seul intermédiaire relie entre le fournisseur et le client, à comprendre l'entreprise.

Le deuxième type de Supply Chain se diffère du précédent modèle, en l'occurrence au niveau du processus d'acheminement des matières premières, la production, ainsi que la distribution. A ce stade de compréhension, nous soulignons l'existence de plusieurs intermédiaires entre le fournisseur des fournisseurs et le client des clients.

Dans un tel processus, la marchandise passe par d'autre (s) fournisseur (s), pour qu'elle soit à la possession de l'entreprise. Celle-ci la distribuera à son tour la commande/le produit au client, pour que ce dernier la mettra à la portée du client des clients.

Le troisième et dernier type de la chaîne logistique est plus complexe. Le processus de distribution et d'acheminement de la commande passe non seulement par plusieurs intermédiaires (comme le cas du précédent modèle de chaîne logistique, en l'occurrence le deuxième type), mais aussi par un ensemble d'opérations et de prestations, en reliant ainsi

les phases d'agencement.

Allant du fournisseur à l'entreprise, il y a un prestataire financier qui sert d'agent de reliaison, en facilitant la tâche de livraison au long du circuit et d'acheminement –sur le plan financier-.

Entre l'entreprise et le client, nous y trouvons un ensemble de prestataires logistiques.

La société de marketing sert de moyen d'agencement également entre l'entreprise et le client du client.

1.4. Les objectifs de la chaîne logistique¹⁰:

Nous rassemblons les objectifs de la chaîne logistique dans les points suivants :

- Atteindre un niveau de service donné pour un coût minimum ;
- Réponse optimale au client à travers l'augmentation de la capacité de l'entreprise de répondre dans les meilleurs délais aux exigences du client ;
- Variabilité minimale concernant les retards de livraison, les problèmes lors de la fabrication, les livraisons vers un mauvais entrepôt...etc. peuvent conduire à une forte variabilité dans les processus logistiques ;
- Le stock minimum : faire des efforts pour réduire les stocks afin de maîtriser les coûts logistiques, sans pour autant sacrifier le niveau de service client et permettent de réaliser d'importantes économies d'échelle dans la production ou la livraison ;
- Consolidation des transports : on sait que le coût de transport est directement lié à la nature du produit, à la taille de la cargaison et à la distance. Le volume de transport doit être le plus important possible pour que le coût par unité soit le plus faible, la massification des flux est recherchée, tant par les industriels que par les distributeurs ;
- La qualité : améliorer la qualité, en introduisant à la logistique les différents principes et techniques du management de qualité, sans négliger les méthodes statistiques pour étudier et améliorer certains processus logistiques peu efficaces ;
- Analyse en termes de cycle de vie du produit : les garanties offertes au client et au recyclage de plus en plus fréquent des matières obligent les entreprises à se préoccuper des questions logistiques sur l'ensemble de la vie d'un produit.

¹⁰ ALLAB(S), SWYNGEDAUF (N) et TALANDIER(D), « *La logistique et les nouvelles technologies de l'information et de la communication* », Ecomonica, Paris, 2000, pp32-34.

1.5. Les enjeux de la chaîne logistique :

La chaîne logistique¹¹ cherche à garantir au producteur et au distributeur la qualité, c'est-à-dire la conformité du service logistique avec ce qui figure cahier des charges, leur donne un avantage concurrentiel, opposable à leurs concurrents sur le marché.

L'optimisation de la qualité de service permet par conséquent d'augmenter les ventes et / ou les parts de marché.

- Le faire à moindre coût permet d'améliorer la marge bénéficiaire de l'entreprise ;
- Y parvenir en garantissant l'intégrité des personnes, et de l'environnement, c'est-à-dire la sécurité et la sûreté permet à l'entreprise de rester présente sur le marché.

De ce fait, Il faut être « bon partout », dans tous les domaines prix, délai, flexibilité, niveau de service.

- Les prix / les coûts : La pression permanente sur les prix oblige les producteurs à améliorer régulièrement leur productivité et à revoir leur organisation industrielle. Cette tendance les a amenés à agir sur tous les coûts qu'ils soient directs usine (main d'œuvre, machines,...), indirects usine ou frais généraux siège ;

- 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 compétitif. L'unité de mesure utilisée reflète bien les progrès réalisés dans ce domaine : du « pour-cent », le niveau de qualité est passé au « pour-mille » puis plus récemment au PPM (partie par million). La question ne se pose plus sous la forme du niveau de qualité à atteindre mais plutôt du coût pour y parvenir ;

- Le délai :

Le délai se définit comme le temps s'écoulant entre la demande du client et la réception du produit commandé. Dans l'entreprise, industrielle ou non, pour l'utilisateur, il est plus souvent perçu comme le temps entre la constatation du besoin et le moment où il peut commencer à l'utiliser. Cet écart intègre des opérations réalisées par le fournisseur (préparation du besoin, contact avec le service achats, passation de la commande, puis réception et contrôle) ;

- La flexibilité : La flexibilité, ou capacité à réagir à des variations de la demande, se

¹¹ BAGLIN (G), BRUEL (O), GARREAU (A), GREIF (G), DELFT (CH), « *Management Industriel et Logistique* », 3^e édition, ECONOMICA, Paris, 2001, p.481.

CHAPITRE 01: CADRE CONCEPTUEL ET THEORIQUE

présente sous deux aspects : Volume et Mix-produit. Le premier indique la capacité de l'entreprise à s'adapter aux variations de la demande en quantité. Le second précise le délai nécessaire, lorsque l'on a prévu de fabriquer un produit donné (ou une séquence de produits différents), pour modifier son plan de fabrication, réorganiser son processus et passer à un autre article (ou à une autre séquence) ;

- Le niveau de service :

Nous entendons par niveau de service la probabilité de satisfaire la demande dans un délai donné. Si le concept se comprend aisément, son application pose quelques difficultés, en particulier dans le choix des variables ;

- Les risques : A l'heure où la technologie permet tout ou presque, on ne supporte plus le moindre risque : le retard, l'erreur, la panne, la faillite du fournisseur, etc. deviennent de plus en plus inadmissibles. Le fonctionnement en juste-à-temps de bon nombre d'entreprise n'a fait qu'accroître cette peur de l'aléa. Le niveau ou 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 et de l'audit de ses fournisseurs.

On analyse ainsi successivement les risques potentiels externes provenant du marché, de la concurrence, des changes, de la législation, etc., et les risques internes liés à l'organisation, la technologie utilisée, le niveau de la main d'œuvre, la gamme de produits et son renouvellement.

1.6. Les fonctions de la chaîne logistique (SC)¹²:

La définition suivante de la chaîne logistique donnée par Ganeshan & Harisson (1995) donne un aperçu des fonctions du SC : « *une chaîne logistique est le réseau des moyens de production et de distribution qui assurent les tâches d'approvisionnement en matières premières, la transformation de ces matières en produits semi finis et en produits finis, et la distribution de ces produits finis aux clients* ». Plus généralement, les fonctions d'une chaîne logistique vont de l'achat des matières premières à la vente des produits finis en passant par la production, le stockage et la distribution.

¹² BLAHA(L), « *Management de la supply chain et planification avancée* », mémoire de magistère, université ABOU-BEKR BELKAID de Tlemcen, 2006, pp 37-39.

1.6.1. L'approvisionnement :

Il constitue la fonction la plus en amont de la chaîne logistique. Les matières et les composants approvisionnés constituent de 60% à 70% des coûts des produits fabriqués dans une majorité d'entreprises. Réduire les coûts d'approvisionnement contribue à réduire les coûts des produits finis et ainsi à avoir plus de marges. Les délais de livraison des fournisseurs et la fiabilité de la distribution influent plus que le temps de production sur le niveau de stock ainsi que la qualité de service de chaque fabricant.

La tendance générale des relations clients/fournisseurs va vers plus de coopération via un partage d'informations plus rapide en utilisant les nouveaux systèmes d'informations basés sur les technologies de l'information et de communication qui ont révolutionné les anciennes pratiques.

1.6.2. La production :

La fonction de production est au cœur de la chaîne logistique, il s'agit là des compétences que détient l'entreprise pour fabriquer, développer ou transformer les matières premières en produits ou services. Elle donne quelle capacité à la chaîne logistique pour produire et donne ainsi un indice sur sa réactivité aux demandes fluctuantes du marché. Si les usines ont été construites avec une grande capacité de production, alors on peut être réactif à la demande en présence de quantités supplémentaires à faire, cet environnement a l'avantage d'être disponible pour des clients en cas de demandes urgentes, mais d'un autre côté une partie de la capacité de production peut rester inactive ce qui engendrent des coûts et dépenses en plus. D'un autre côté si la capacité de production est limitée, la chaîne logistique a du mal à être très réactive et donc peut perdre des parts du marché vu qu'elle n'est pas capable de répondre favorablement à certaines demandes. Il faut donc trouver un équilibre entre réactivité et coûts.

1.6.3. Le stockage :

Le stockage inclut toutes les quantités stockées tout au long du processus en commençant par le stock de matières premières, le stock des composants, les stocks des en-cours et finalement le stock des produits finis. Les stocks sont donc partagés entre les différents acteurs (les fournisseurs, les producteurs et les distributeurs). Ici aussi se pose la question de l'équilibre à trouver entre une meilleure réactivité et la réduction des coûts. Il est évident que plus on a de stocks, plus la chaîne logistique est réactive aux fluctuations

CHAPITRE 01: CADRE CONCEPTUEL ET THEORIQUE

des demandes sur le marché. Cependant, avoir des stocks engendre des coûts et des risques surtout dans le cas de produits périssables ou bien des produits dont la rapidité d'innovations est telle qu'une nouvelle gamme du même produit mise sur le marché par un concurrent puisse rendre obsolètes les quantités de ce produit en stock et ainsi une perte importante.

La gestion des stocks est l'une des clés de la réussite et l'optimisation de toute une chaîne logistique. Une meilleure gestion de cette fonction peut engendrer des économies importantes.

En outre, avec l'avènement des techniques de management dites de « juste à temps » beaucoup d'entreprises tendent à avoir un stock nul, ou bien « juste » ce qu'il faut pour produire et satisfaire les commandes. Mais ceci n'est évidemment pas sans risques.

1.6.4. La distribution et le transport :

La fonction transport intervient tout au long de la chaîne, le transport des matières premières, le transport des composants entre les usines, le transport des composants vers les centres d'entrepôt ou vers les centres de distribution, ainsi que la livraison des produits finis aux clients. Le rapport entre la réactivité de la chaîne et son efficacité peut être aussi vu par le choix du mode de transport.

Les modes de transport les plus rapides comme par exemple les avions, sont très coûteux, mais permettent de réagir très vite et ainsi de satisfaire les demandes non prévisibles. Les modes de transport par voies ferrées ou par camions sont plus efficaces du point de vue des coûts engendrés mais moins rapides. L'ensemble des partenaires peut choisir de combiner ces modes de transport et de les adapter à certaines situations selon l'importance de la demande et le gain total engendré.

Les coûts de transport et distributions constituent le tiers des coûts opérationnels globaux d'une chaîne logistique, ce qui rend leur optimisation un défi majeur pour les entreprises.

1.6.5. La vente :

La fonction de vente est la fonction ultime dans une chaîne logistique, son efficacité dépend des performances des fonctions en amont. Si on a bien optimisé pendant les étapes précédentes, alors on facilite la tâche du personnel chargé de la vente, car ils pourront offrir des prix plus compétitifs que la concurrence, sinon les marges seront très étroites et les bénéfices pas très importants, voire même engendrer des pertes.

SECTION 02 : LA NOTION DU SYSTEME D'INFORMATION

2.1. La définition du système d'information :

Selon R. Reix, « *Un système d'information est un ensemble organisé de ressources : matériel, logiciels, personnel, données, procédures... permettant d'acquérir, de traiter, de stocker des informations (sous forme de données, textes, images, sons, etc.) dans et entre les organisations* ». ¹³

Et d'après AUTISSIER (D) et DELAYE (V) « *Le système d'information (SI) est l'ensemble des méthodes, techniques et outils pour la mise en place et l'exploitation de la technologie informatique nécessaire aux utilisateurs et à la stratégie de l'entreprise* » ¹⁴

Un système d'information est donc un sous-système du système entreprise, qui produit de l'information pour assister les être humains dans les fonctions d'exécution, de gestion, et de prise de décision.

On pourrait concevoir un système d'information sans apport informatique. Mais le concept n'est réellement intéressant qu'en raison de capacités et de la puissance des ordinateurs.

Tout système d'information est constitué par :

- L'ensemble des informations formelles circulant dans l'entreprise ;
- L'ensemble des procédures et des moyens humains et technique utilisées pour rechercher et traiter ces informations.

2.2. L'évolution du système d'information :

La notion de système d'information a émergé après la deuxième guerre mondiale en réponse aux besoins en gestion de l'information des organisations. L'apparition des moyens informatiques permettant l'automatisation de la gestion de l'information a accéléré la réflexion sur la nature et la structure du « système nerveux » de l'organisation que constituent les circuits d'information. ¹⁵

Le système d'information a vu le jour au moment où il y eut séparation entre les

¹³ R. Reix, *Système d'information et management des organisations*, 5^e éd, p.3, Vuibert

¹⁴ AUTISSIER (D) et DELAYE (V), « Mesurer la performance d'un système d'information », Eyrolles, éditions d'organisation, Paris, 2008, p49

¹⁵ LÖNING (H) et autres, « *le contrôle de gestion organisation, outils et pratiques* », Dunod, Paris, 2008, P45.

CHAPITRE 01: CADRE CONCEPTUEL ET THEORIQUE

concepteurs des applications informatiques et les utilisateurs. L'informatique est entrée dans les entreprises, à partir des années 1950, sur l'architecture du calculateur Eadvac. Dès la naissance des technologies qui permettaient de faire des calculs sur des informations entrantes codées en binaire, même si elle nécessite des connaissances dans ce domaine. L'informatique à proprement parler est en charge du développement d'applications informatiques, de l'installation et de la maintenance du parc matériel d'ordinateurs et de serveurs. Quant au système d'information, il sert à déterminer les besoins d'informatisation de l'entreprise et à gérer l'ensemble des applications informatiques pour que ces dernières assurent un service optimisé aux utilisateurs.¹⁶

Les technologies de stockage des données ont conduit à s'interroger sur la manière de ranger les informations pour que celles-ci soient retrouvées rapidement. C'est dans les années 1970 que des chercheurs ont formalisé le modèle entité/association pour construire les structures des bases de données. Hérité des modèles mathématiques, le modèle conceptuel est devenu une manière de regrouper les informations entre elles. Actuellement, le système d'information est la colonne vertébrale de l'organisation car il assure la réactivité de l'entreprise, sa communication avec ses marchés, un avantage concurrentiel décisif. L'histoire des systèmes d'information entre donc dans une seule phase car un grand nombre de nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) sont aujourd'hui matures.¹⁷

2.3. Les finalités du système d'information¹⁸ :

Selon J.-L. Peaucelle, il est possible d'identifier trois finalités principales du SI :

2.3.1. La décision :

Le système d'information permet d'automatiser un certain nombre de décisions qui se traduisent par des actions appropriées. Il met aussi à la disposition des décideurs les éléments nécessaires à la prise de décisions et permet d'étudier les conséquences prévisibles de celle-ci. Il possède donc une finalité d'aide à la décision.

¹⁶ LÖNING (H) et autres, « *le contrôle de gestion organisation, outils et pratiques* », Dunod, Paris, 2008, P45.

¹⁷ AUTISSIER (D) et DELAYE (V), Op.cit, p51.

¹⁸ L'essentiel sur le management, Michel DARBELET. Laurent IZARD et Michel SCARAMUZA, éditions FOUCHER, 2007 et BERTI éditions, Alger, 2009 et 2011, p324.

CHAPITRE 01: CADRE CONCEPTUEL ET THEORIQUE

Mais l'ordinateur ne doit en aucun cas se substituer au décideur, d'autant plus que véhiculant essentiellement de l'information répétitive, le SI ne peut fournir toute information nécessaire aux décideurs les plus importantes, qui sont nécessaires aux décisions les plus importantes qui sont par essence exceptionnelles.

2.3.2. Le contrôle :

Le SI doit être la mémoire de l'organisation en traitant les informations concernant son passé. Cette histoire des situations permet un contrôle de l'évolution de l'organisation en détectant les situations anormales. Ex : la comptabilité générale produit régulièrement des états financiers décrivant l'ensemble des opérations financières réalisées avec les tiers.

2.3.3. La coordination :

Le SI doit également traiter les informations concernant le présent de l'entreprise afin de coordonner l'action des différents sous-systèmes. Ex : le système d'information intervient dans le traitement des commandes en coordonnant l'action des livreurs et de la comptabilité clients avec celle des représentants.

A chacun de ces trois finalités correspond une série d'impératifs qui déterminent la finalité et la qualité du système d'information.

Tableau N° 01 : les impératifs de qualité des différentes finalités du SI

Finalité du SI	Information portant sur	Impératif de qualité du SI
Décision	Le futur	-Rapidité -Pertinence des prévisions
Contrôle	Le passé	-Exactitude -fiabilité
coordination	L'action à réaliser	-Rapidité -Exactitude

Source : L'essentiel sur le management, Michel DARBELET. Laurent IZARD et Michel SCARAMUZA, éditions FOUCHER ,2007 et BERTI éditions, Alger, 2009 et 2011, p325.

2.4. La typologie des systèmes d'information des entreprises¹⁹ :

Il est possible de classer les systèmes d'information en trois catégories en fonction

¹⁹ Ibid, p327.

CHAPITRE 01: CADRE CONCEPTUEL ET THEORIQUE

de leur rôle principale au sein de l'organisation.

2.4.1. Systèmes d'informations opérationnels :

Historiquement, les premiers systèmes d'information avait pour but d'automatisation de tâches opérationnelles (comptabilité, suivi des commandes...). Aujourd'hui les systèmes d'information opérationnels s'intéressent également à la gestion des stocks, à l'organisation de la production ou au suivi de l'approvisionnement. L'objectif est plus ambitieux, car il ne s'agit pas seulement d'automatiser des processus préexistants, mais d'améliorer voire de repenser les processus de l'entreprise.

2.4.2. Systèmes d'information d'aide à la décision :

Les premiers SIAD sont apparus dans les années 1960. Les objectifs était excessivement ambitieux (la machine va décider à la place de l'homme, cf. :2001cl'odyssée de l'espace..) et les résultats décevants. Néanmoins, en raison de l'évolution des technologies, ces systèmes ont considérablement progressé dans des domaines spécifiques comme l'aide à la segmentation client en marketing, ou suivi de tableaux de bord en contrôle de gestion.

2.4.3. Systèmes d'information de communication :

Cette catégorie a connu un développement spectaculaire depuis la fin des années 1980, avec l'avènement des réseaux et la technologie d'internet : les SI sont désormais communicants avec les partenaires de l'organisation (échange avec les clients, les fournisseurs, portails d'entreprise...).

CHAPITRE 01: CADRE CONCEPTUEL ET THEORIQUE

Tableau N° 02 : le rôle des systèmes d'information selon leur typologie.

	Rôle du SI	Exemples d'application
Systèmes d'informations opérationnels :	<p>Collecter, mémoriser, traiter les données nécessaires à la conduite de l'activité.</p> <p>Automatiser, fluidifier et optimiser les processus</p>	<p>-Achats, stocks, logistique, gestion de production et gestion de données techniques.</p> <p>-Comptabilité générale et analytique.</p> <p>-Trésorerie, suivi des investissements, gestion des commandes et suivi des ventes.</p> <p>-Paie et gestion des ressources humaines</p> <p>Service après vente et maintenance des workflow.</p>
Systèmes d'information d'aide à la décision :	<p>Fournir des indicateurs pertinents sur l'activité</p> <p>Connaitre les clients, offrir des outils d'analyse et de simulation</p> <p>Gérer la connaissance</p>	<p>Budget, tableau de bord des activités, reporting et simulation</p> <p>Analyse du profil client; datamining, logiciel expert (scoring) et statistique (segmentation)</p>
Systèmes d'information de communication :	<p>Communiquer les informations en interne</p> <p>Echange avec les partenaires (clients, fournisseurs).</p>	<p>Messagerie, réseau d'échange interne (workflow, intranet, groupware, gestion de la connaissance.</p> <p>Echange normalisés; réseaux d'échanges avec les clients et les fournisseurs (suply chain, extranet, plateforme de commerce électronique), site web.</p>

Source : M.-H. Delmond, Y.Petit, J.-M Gautier, Management des systèmes d'information, Editions Dunod, 2003.

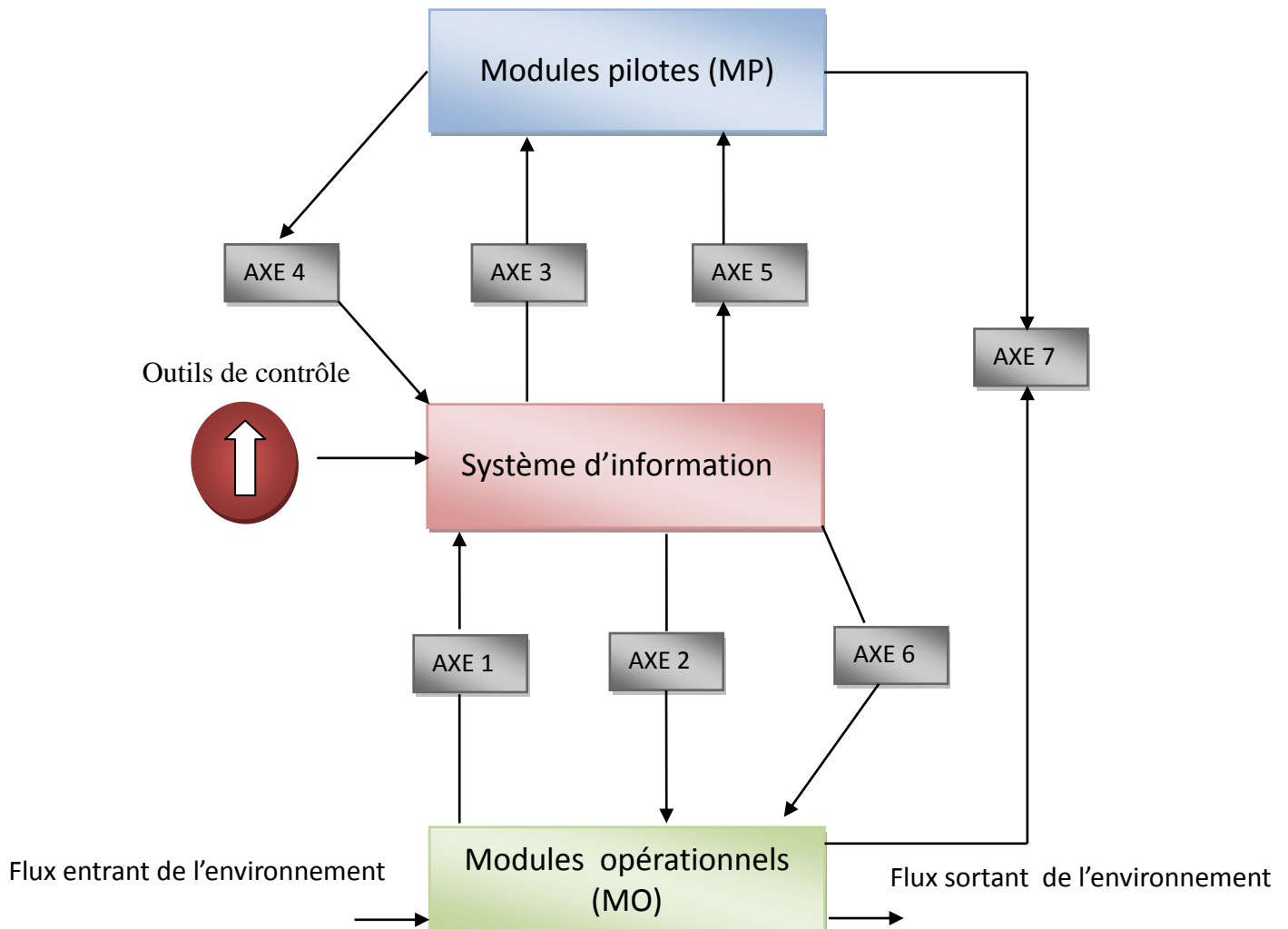
CHAPITRE 01: CADRE CONCEPTUEL ET THEORIQUE

Depuis les années 1990, on assigne parfois un nouveau rôle au système d'information : la gestion des connaissances. Il s'agit d'accroître la performance de l'organisation en optimisant le recueil et l'utilisation des connaissances internes et externes. De nombreuses entreprises développent des « systèmes d'aide à la gestion des connaissances » (SAGC) afin de faciliter les processus de création, création, stockage, transfert et applications des connaissances.

2.5. Les structures de systèmes d'information²⁰ :

Afin de satisfaire les besoins de l'organisation en termes d'information et décision, les SI doivent être fondés selon les différents pivots présentés dans le schéma suivant :

Figure 01 : structure standard du système d'information



Source : Adapté du : GILLET(M) et GILLET(P), « SIRH : Système d'information des ressources humaines », Dunod, Paris, 2010, P28.

²⁰ GILLET(M) et GILLET(P), « SIRH : Système d'information des ressources humaines », Dunod, Paris, 2010, pp 28-32.

2.5.1. Représentations des flux manipulés par les modules opérationnels (axe 1):

Les modules opérationnels (MO) doivent collecter les flux d'informations pour les entrer dans le système d'information et cela à travers transformation des différents flux entrants, Les MO auront donc pour objectif de permettre au SI l'acquisition immédiate et complète de ces flux.

2.5.2. Traitements des flux (axe 2):

Le SI va permettre de traiter les flux d'information volumineux et répétitifs, qui sont liés à la transformation des flux entrants en flux sortants par les MO. Cette partie des fonctions du SI constituera les applications opérationnelles qui permettront d'alimenter les données des modules pilotes (les outils de contrôle de gestion, d'aide à la prise de décision).

2.5.3. Informations d'aide à la décision respectant le niveau hiérarchique (axe 3):

Le SI va également permettre de diffuser auprès des décideurs des informations pertinentes, avec un délai suffisamment bref et sans déformation. Cette partie constituera les applications décisionnelles du système informatique de gestion.

2.5.4. Informations sur les objectifs assignés dans la démarche budgétaire (axe 4):

Le module pilote pourra fixer des objectifs, qui seront mémorisés et contrôlés par le SI. La démarche budgétaire doit avoir pour mission de définir les objectifs à atteindre et de les décomposer au niveau de responsabilité de chacun.

2.5.5. Informations concernant les décisions prises par les modules pilotes (axe 5):

Prendre une décision ne suffit pas, ce qui est plus difficile c'est d'obtenir sa transformation en action. Il faut donc que les acteurs opérationnels, qui vont transformer la décision en action soient informés de la décision afin de pouvoir donc l'intégrer dans le SI.

2.5.6. Informations expression des décisions prises par les modules pilotes (axe 6):

Le SI doit permettre de transformer les décisions globales en informations opérationnelles adéquates pour l'action. Les décisions globales prises par la hiérarchie doivent être détaillées et traduites par rapport aux conséquences qu'elles entraînent pour chaque MO. Le SI, s'il est correctement structuré, assurera effectivement le couplage entre

CHAPITRE 01: CADRE CONCEPTUEL ET THEORIQUE

MO et modules pilotes (MP). Il permettra donc le contrôle et la régulation du système et l'organisation.

2.5.7. Informations informelles non intégrables dans le système d'information (axe 7):

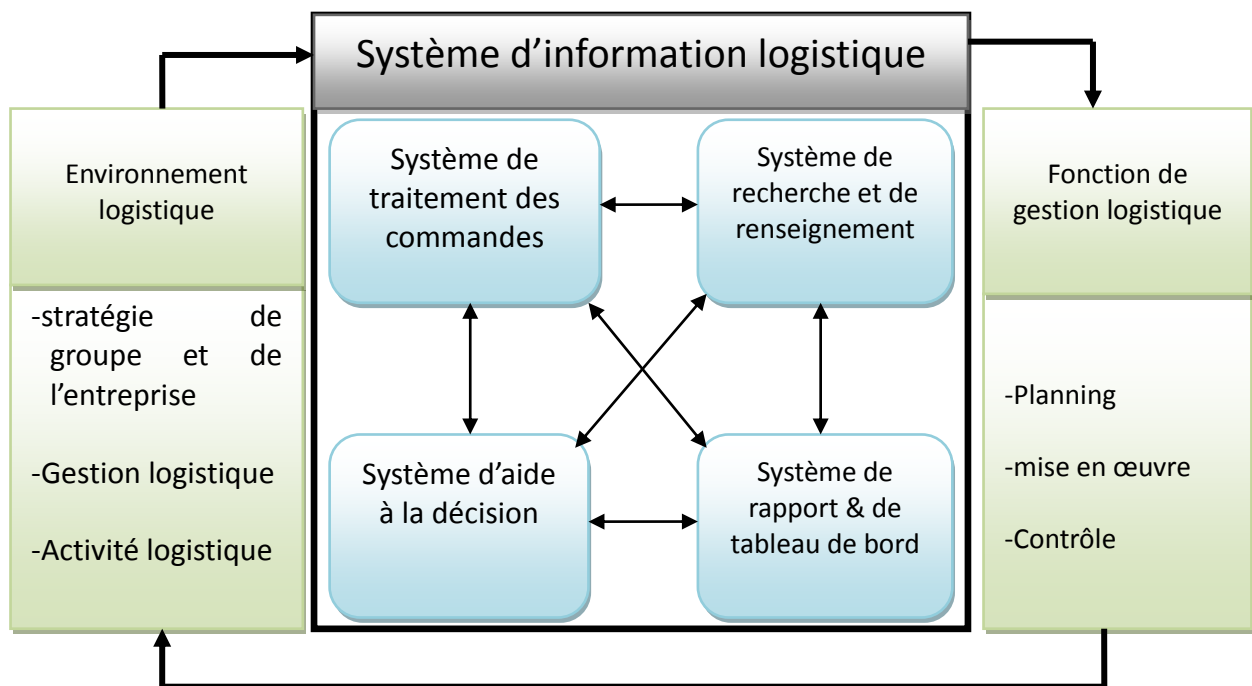
Certaines informations ont un caractère informel et s'appuient sur des relations interpersonnelles qui rendent impossible l'intervention du système d'information dans leur circulation. Elles doivent conserver leur caractère de subjectivité.

SECTION 03 : LE LIEN ENTRE LE SYSTEME D'INFORMATION ET LA CHAINE LOGISTIQUE

3.1. Le système d'information logistique²¹ :

Tout SI de gestion logistique commence par une étude des besoins de la clientèle et la détermination des standards de performance pour rencontrer et satisfaire ses besoins. Il peut être important de réunir les informations émanant des divers acteurs afin de déterminer de quelle manière l'entreprise fait face aux besoins de la clientèle et les domaines à surveiller plus attentivement au sein de l'entreprise. Ainsi, elle distingue les décisions à plus long terme, stratégiques par essence, de celle à court terme.

Figure N° 02 : le système d'information logistique



Source : SAMII ET ALEXANDER (K), « stratégie logistique : supply chain management », 3^{ème} édition, Donud, Paris, 2004, p 205.

Ce SI doit avoir la capacité de stocker toute les informations jusqu'au moment ou elles devront être rappelées pour éclairer et faciliter une prise de décision. Les principales

²¹ SAMII et ALEXANDER (K), op.cit, p 204-205.

CHAPITRE 01: CADRE CONCEPTUEL ET THEORIQUE

sources de l'information sont :

- **Le système de passation de commande** : qui fournit les données de localisation des clients, l'assortiment des articles demandés, le revenu par client et par produit, l'importance des commandes et le vendeur concerné.
- **Les bases de données propres à l'entreprise** : qui fournissent les informations sur le coût logistique total et en particulier le coût intrinsèque des stocks.
- **Les informations permettant l'analyse sectorielle** : qui sont obtenues d'organisations professionnelles spécialisées dans la vente de statistiques concurrentielles telles que part de marché relative.
- **Des publications spécialisées** : sont une source très utile d'informations car elles fournissent des données relatives à des projets de recherche et des enquêtes sur les pratiques de marché.
- **La direction de l'entreprise** : qui peut aussi rassembler les informations sur le dynamique de compétition des principaux concurrents et une évaluation des stratégies mises en œuvre ainsi que les tendances futures de vente.

3.2. Les typologies des systèmes d'information logistique :

Il existe deux catégories des SI logistique, selon la nature des décisions :

- **Les systèmes stratégiques** : offrent aux responsables des entreprises des visions détaillées sur l'état et l'avancement des activités, ce qui facilite la prise des décisions, la planification ainsi que l'ordonnancement des tâches.
- **Les systèmes opérationnels** : alimentent les systèmes stratégiques par des données réelles.

CHAPITRE 01: CADRE CONCEPTUEL ET THEORIQUE

Tableau N° 03 : décisions stratégiques et opérationnelles dans une fonction logistique.

	Service clientèle	Transport	Entreposage	Traitement de la commande	Stocks
Décision stratégique	Etablir les nouveaux de service de clientèle	Sélectionner les modes de transport	Déterminations du nombre d'entrepôts et de sites	Etendue de la mécanisation	Systèmes de réapprovisionnement
		Programme de consolidation des frets	Etude de l'automatisation des entrepôts	Centralisé ou décentralisé	Niveaux des stocks de sécurité
		Expéditeurs professionnelles ou flotte privée	Entrepôts publics ou privés		
Décision opérationnelle	Mesure des niveaux de services	Choix de tarif de fret	Enlèvement (picking)	Suivi commande (order tracking)	Prévisions
		Audit des factures	Conditionnement, emballage	Validation de commande	Suivi des stocks
		Contentieux	Zones de stockage	Contrôle crédit	Mesure des coûts intrinsèques
		Lancement et acheminement des véhicules	Transfert des stocks de l'entrepôt	Consolidation contrôle facture	Rotation des stocks
		Négociations des tarifs	Implantations et configuration des entrepôts	Mesure des performances	
		Programmation des expéditions	Sélection des équipements de manutention		
		Gestion des convoies ferroviaires	Mesure des performances		
		Planing des envois			

Source : SAMII ET ALEXANDER (K), « stratégie logistique : supply chain management », 3^{ème} édition, Donud, Paris, 2004, p 200.

3.3. L'importance du système d'information et des TIC dans la logistique²² :

L'introduction d'un système d'information et l'implantation des TIC sont indispensables dans une chaîne logistique car :

- La logistique est une démarche de pilotage de flux, les flux d'informations sont cruciaux dans ce pilotage ;
- Les responsables logistiques des entreprises ont dans leur champs de responsabilité à concevoir les systèmes d'information comme support des organisations logistique dont ils ont la responsabilité ;
- La diffusion des TIC a été un puissant moteur de développement des organisations logistiques, accompagnant et suscitant d'importantes innovations logistiques ;
- Dans un contexte d'internationalisation et d'externalisation des activités concernées par le pilotage logistique, et compte tenu de l'actuel niveau de tension des flux, la performance des dispositifs logistique se fait désormais en fonction de la fiabilité et de la pertinence des informations ;
- L'entreprise dispose enfin d'outils lui permettant de faire une analyse stratégique complète de son activité et assurant un décloisonnement de différentes parties et une optimisation globale.
- Les TIC procurent une flexibilité et une souplesse, permettent à adapter la production à la demande avec un pilotage transversal et dynamique ;
- Le recours massif en la logistique à l'informatique ainsi qu'à toutes les technologies permettant de capter l'information au plus près du lieu et du moment de création ;
- L'interconnexion du système d'information logistique avec les autres acteurs de la chaîne logistique (fournisseurs, prestataires et clients) apparaît comme le support indispensable d'un pilotage virtuel des flux physiques.
- L'informatisation des systèmes d'information logistiques, leur capacité à échanger électroniquement des informations et leur meilleur couplage aux flux physiques et activités logistiques ont permis aux logisticiens de piloter les flux physique « à distance ».

²² ALLAB (S), SWYNGEDAUF (N) et TALANDIER (D), « *la logistique et les nouvelles technologies de l'information et de la communication* » Economica, Paris, 2000, p85-87.

3.4. L'impact du système d'information et des TIC sur les acteurs de la supply chain²³ :

3.4.1. L'impact dans l'entreprise :

Les bouleversements internes liés à l'utilisation des SI et des TIC sont nombreux :

a. Sur la compétitivité et l'organisation de l'entreprise :

- Impact direct sur leur organisation, en termes de rationalisation et de simplification ;
- Impact sur l'amélioration du volume des ventes et de l'image de l'entreprise ;
- Les entreprises s'accordent à penser que les TIC permettent des économies substantielles sous forme de temps gagné avec la suppression de certaines tâches jugées sans valeur ajoutée (tâches administratives simplifiées, de processus opérationnels automatisés). Cet impact se traduit par une réduction de 8 à 10% des coûts ;
- Mieux s'organiser par une amélioration de la coordination et de la collaboration dans l'entreprise et en temps réel.

b. Sur les fonctions de l'entreprise :

Le SI et les TIC ont un impact sur plusieurs fonctions dans l'entreprise, les plus touchées semblent être :

- **La fonction achat** : cette fonction connaît une évolution radicale depuis quelques années grâce aux TIC avec le développement de nouvelles méthodes comme le « e-procurement », les enchères inversées en ligne ou la gestion partagée des approvisionnements.
- **La fonction logistique** : autrefois limitée au transport et la gestion des stocks, la fonction logistique s'est progressivement étendue à la gestion et l'optimisation des flux sur l'ensemble de la SC ceci en partie grâce à l'utilisation des TIC.
- **La fonction de télévendeurs** : traditionnellement les télévendeurs ont pour tâche de réceptionner les commandes par fax, téléphone, voire par courrier et de les ressaisir dans le système de gestion interne de l'entreprise. Mais avec le

²³ DERROUCHE (R), NEUBERT (G) et BOURAS (A), « *Impact des NTIC sur les acteurs de la supply chain* », in PRISMA/CERRAL IUT Lumière, Lyon, p 7-11.

CHAPITRE 01: CADRE CONCEPTUEL ET THEORIQUE

développement de l'EDI et d'internet, les commandes arrivent directement sous forme électronique et sont intégrées directement dans le système de gestion de l'entreprise.

c. Sur le choix d'externalisation :

Un certain nombre d'entreprises se recentrent sur leur cœur de métier, et plus elles se recentrent sur elles même, plus elles sont tentées d'externaliser certaines activités à des prestataires extérieurs. Les TIC ont un impact direct sur les choix d'externalisation car l'amélioration des systèmes d'information et de contrôle rend cette externalisation plus aisée, et permet un contrôle sur les activités externalisées plus efficace. Cette externalisation touche surtout des fonctions à faible valeur ajoutée, comme le transport et l'entreposage.

3.4.2. Impact autour de l'entreprise :

a. Développement de la relation entre concurrents :

« La concurrence s'arrête là où la collaboration devient plus rentable » : c'est la nouvelle règle du jeu dans la SC. Les TIC ont permis le développement de deux types d'infrastructures :

- Les infrastructures partagées entre concurrents : dans une logique de réduction des coûts, des entreprises de distribution concurrentes partagent des infrastructures de stockage et d'entreposage ;
- Les places de marché qui sont développées de manière collaborative par des concurrents.

b. Désintermédiation en aval de la chaîne :

Les TIC permettent un accès direct à l'information et une mise en relation des entreprises mais aussi l'introduction du client de plus en plus en amont dans la chaîne logistique. Cette transformation dans la mise à disposition de l'information et dans son utilisation permet d'envisager la suppression de certains intermédiaires, où tout au moins une transformation importante de leur rôle dans la chaîne logistique.

c. **Elargissement du rôle des acteurs :**

- **Les opérateurs postaux :** les opérateurs postaux sont des acteurs essentiels de la logistique des entreprises commerciales. Du fait de leur envergure financière et géographique, ils sont porteurs d'innovations en matière de services.
- **Les infomédiaires techniques :** sont des fournisseurs de services d'échanges logistiques apportant des solutions opérationnelles en matière d'interconnexion des systèmes d'information des fournisseurs, des transporteurs et des clients.
- **Les interfaceurs Offre-Demande (bourse de fret) :** ils ont pour objectif de mettre en présence les besoins des chargeurs et les offres des transporteurs/logisticiens.
- **Les fournisseurs de solutions logistiques (où éditeurs de logiciels) :** dans les processus d'une SC, plusieurs métiers interviennent en même temps. Ceci se traduit par des opérations de regroupements-partenariats entre sociétés de conseil, fournisseurs de technologies et fournisseur de services, car les clients sont de plus en plus demandeurs de solutions globales.

3.4.3. **Impact sur l'ensemble de la SC :**

La révolution induite par les TIC a bouleversé les relations entre les acteurs d'une même SC, avec une forte intégration des flux d'information et des flux physiques. Ceci entraîne un changement fondamental dans les échanges des flux d'information tout au long de la SC et augmente la transparence de l'information. Ces bouleversements des processus s'articulent autour de plusieurs concepts que nous analysons dans les points suivants :

a. **Développement des plates-formes :**

Le rôle des systèmes d'information dans l'apparition et la gestion des plates-formes est déterminant. L'agrandissement des zones de clientèle et l'internationalisation des flux compliquent les opérations logistiques. Pour répondre à ce phénomène, les grandes entreprises ont créé des plates-formes centralisées. Ce processus restructuration de la distribution autour des réseaux de plates-formes a favorisé également le développement des prestations de post-assemblage, de « Co-packaging » et de finition afin d'adapter le produit au consommateur final.

b. Développement des processus collaboratifs :

La gestion de la supply chain intervient de plus en plus en amont dans le processus de production, et la remontée rapide de l'information depuis l'aval de la chaîne devient un impératif (afin d'éviter les ruptures de stocks). Ce développement des processus collaboratifs contribue à faire migrer progressivement la création de la valeur vers l'amont des filières « prêts à assembler ».

c. Traçabilité entre acteurs :

Les TIC ont un impact sur le traçage des flux le long de la SC. L'enquête TN SOFRES Consulting a montré que plus de 60% des entreprises utilisent des applications relatives au traçage. Ces méthodes permettent non seulement de déterminer l'identité d'un objet, du matériel ou de son emballage, mais aussi de définir les modalités de leur traitement avec des outils de lecture permettant de transférer automatiquement les informations au système informatique de gestion de l'entreprise. Grâce à ces applications les produits peuvent être « tracés » tout au long de cycle de fabrication et de distribution en temps réel.

d. Les TIC et la Supply Chain Intelligente :

Les TIC ont beaucoup de choses à apporter dans une SC. La dématérialisation a touché l'entreprise et tous ses partenaires, et les échanges d'information entre acteurs deviennent de plus en plus virtuels. Actuellement, plusieurs travaux dans ce domaine s'intéressent à la Supply Chain Intelligente qui intègre des outils de la Business Intelligente ainsi que l'approche multi-agents.

CHAPITRE 01: CADRE CONCEPTUEL ET THEORIQUE

La chaîne logistique est connue pour être la solution optimale tant qu'elle couvre tous les flux de biens, de prestations, d'information et même d'argent.

La gestion des flux d'entrées et de sorties n'a pour finalité que de rendre rentable et fluide les commandes des clients en les satisfaisant, et cela grâce à la bonne gestion organisationnelle du temps et des ressources disponibles, en cimentant l'action collective du personnel de l'entreprise en question.

L'efficacité, la flexibilité, et la qualité du service s'obtiennent qu'en rendant la chaîne logistique performante. La performance de celle-ci dépend des pratiques managériales, de la stratégie suivie (issue d'une planification consistante, d'étude du marché, de l'offre et de la demande, ainsi que les concurrents), des conduites et expérimentations acquises et appliquées, ainsi que les relations et les partenariats avec leurs fournisseurs stratégiques.

L'implantation de « Supply Chain Management » ou gestion de la chaîne logistique, dans une entreprise s'introduit dans le mécanisme du travail, la technicité de rendement d'échelle à vouloir réaliser en répondant aux besoins des clients, c'est-à-dire s'exercer efficacement sur le terrain, en réduisant les coûts.

Ainsi pour dire que l'entreprise doit donner la primauté au facteur fluctuant du marché, en particulier celui de la demande, car les besoins de la clientèle sont variés et imprévisibles.

C'est en ce sens que s'explique nettement et davantage le concept d'« agilité », qui signifie entre autre l'habilité à prospérer en répondant rapidement au marché en faisant face à la compétitivité, en cherchant ainsi à tirer plus d'avantage possible.

Tant que l'agilité de l'entreprise dépend nettement de l'implantation de la Supply Chain Management, ainsi que du système d'information, l'avenir de l'entreprise en dépend donc, et particulièrement de la bonne gestion des flux de biens et d'informations.

CHAPITRE II :
METHODOLOGIE DE
RECHERCHE ET
PRESENTATION DE
L'ORGANISME D'ACCUEIL

CHAPITRE 02 : METHODOLOGIE DE RECHERCHE ET PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL

Pour réaliser notre travail nous allons essayer d'analyser la chaîne logistique de Cevital ainsi que l'importance du système d'information dans la gestion des flux internes et externes. Nous avons consacré ce chapitre pour présenter la démarche méthodologique suivie dans notre recherche afin que le lecteur puisse se mettre en situation et cerner son contexte, comme nous allons l'enrichir par une présentation détaillée de l'entreprise Cevital qui est l'organisme d'accueil où la recherche était effectuée, de son côté la dernière section sera consacrée pour la conception de la chaîne logistique et sa gestion au niveau de l'entreprise Cevital.

CHAPITRE 02 : METHODOLOGIE DE RECHERCHE ET PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL

SECTION 01 : METHODOLOGIE DE RECHERCHE

Dans les différents éléments de cette section nous allons aborder les différents points portant sur le choix du thème et de l'organisme d'accueil, l'objectif de l'étude, la démarche suivie ainsi que les techniques de collecte et de traitement des informations et les difficultés rencontrées durant notre stage pratique.

1.1.Choix de thème:

Le choix de thème est porté sur le rôle et l'impact du système d'information sur la gestion de la chaîne logistique. Cette fonction nous a paru importante avec ces différents éléments au sein de l'entreprise (approvisionnement, production, stockage, distribution, transport...). Nous avons décidé de lier la gestion de la chaîne logistique à l'obtention et la maîtrise d'un système d'information efficace basé sur des logiciels de haut niveau ainsi que de différentes technologies d'information et de communication (TIC) pour une meilleure gestion des flux informationnels et physiques. De son côté le SI est primordial pour toute organisation non seulement pour minimiser les coûts et les risques mais aussi pour diminuer les délais.

Pour la difficulté et la complexité du thème choisi ainsi que son champ d'application au sein de l'entreprise d'un côté et la durée limitée du stage pratique de l'autre, nous avons décidé de travailler en binôme afin de réunir les efforts et les idées pour une meilleure réalisation de l'enquête et sortir avec un bon travail de recherche.

1.2.Le choix de l'organisme d'accueil :

Afin de développer cette thématique et répondre à la problématique posée nous avons choisi d'effectuer un stage pratique au sein de l'entreprise Cevital de Béjaia. D'un côté et sans nul doute cette entreprise privée est leader sur le marché local de l'agro-alimentaire, comme elle dispose d'une chaîne logistique complexe et efficace vu les différentes opérations effectuées pour transformer les matières premières venues de l'étranger en produits finis afin de satisfaire les besoins de ses clients et répondre à leurs exigences ainsi que le système d'information qui devra être efficace pour une meilleure gestion des flux interne et externe. De l'autre sa localisation nous a paru comme une opportunité pour le déroulement de notre enquête car nous résidons à la même ville ce qui va nous permettre de travailler dans les meilleures conditions.

CHAPITRE 02 : METHODOLOGIE DE RECHERCHE ET PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL

1.3.Délimitation de champs de l'étude :

L'importance de la logistique au sein de n'importe quelle organisation nous a poussé à limiter notre champ d'étude sur cette fonction et sa présence dans les différents niveaux de l'entreprise (stratégique, tactique et opérationnel) nous a fait penser à essayer de trouver un lien entre sa gestion et la maîtrise d'un système d'information efficace sur tous les champs.

1.4.Objectifs de l'étude :

Depuis le début les objectifs de l'étude étaient clairs et nous les avons classés comme suit :

- Effectuation d'une analyse globale de la chaîne logistique de Cevital, montrer son fonctionnement, et mesurer sa performance ;
- Trouver un lien entre la gestion de la chaîne logistique de l'entreprise et l'obtention d'un système d'information qui inclue de différents logiciels nécessaires pour sa gestion.

1.5. Démarche méthodologique :

Pour une meilleure élaboration de notre travail de recherche et répondre à la problématique posée, nous avons d'abord suivi une démarche exploratoire sur le terrain ce qui nous a aidé dans la formulation de nos hypothèses. Notre sujet nécessite sûrement un certain niveau d'observation afin d'avoir une idée bien précise sur le fonctionnement de la chaîne logistique au sein de Cevital ainsi que l'usage des différents logiciels rentrants dans le cadre du système d'information et leur contribution dans la gestion des flux informationnels et physiques.

Par la suite nous avons adopté, pour la recherche empirique, la méthode qualitative, descriptive et analytique dont nous avons eu la chance de négocier et organiser pas mal d'entretien semi-directif avec des responsables de différentes fonctions de la chaîne logistique afin de collecter les informations nécessaires à notre recherche. Et pour assurer la fiabilité et la pertinence de ces informations nous avons consulté de nombreux documents internes à l'entreprise.

Tout au long de notre enquête nous avons eu l'accès et travaillé au sein de la direction logistique où nous avons suivi le processus des différentes opérations qui rentrent dans le cadre de la chaîne logistique depuis l'arrivée des matières premières jusqu'à la commercialisation des produits finis.

CHAPITRE 02 : METHODOLOGIE DE RECHERCHE ET PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL

Afin de cerner le côté théorique de l'étude nous nous sommes basées sur la recherche documentaire dans le domaine de management et surtout sur ceux qui ont un lien direct avec notre sujet de recherche, à savoir, le système d'information et la gestion de la chaîne logistique.

1.6. Techniques de collecte d'information :

Afin de mener à bien notre travail, nous avons utilisé de différents types de collecte avec les différentes sources d'informations disponibles. Donc les techniques principales adoptées pour la collecte des informations étaient comme suit :

1.6.1. La recherche documentaire :

Cet outil a joué un rôle primordial dans l'élaboration de notre travail de recherche, en effet nous nous sommes documentés sur la littérature portant sur le management et les sciences de gestion en générale, et particulièrement les travaux antérieurs sur notre sujet de recherche tel que les ouvrages, les articles scientifiques, les thèses et les mémoires universitaires... et d'autre part nous avons consulté les différents documents fournis par l'entreprise.

1.6.2. L'observation :

Cet outil nous a apparu aussi intéressant et très bénéfique, afin de confirmer les paroles dites par des faits et avoir une idée bien précise sur notre sujet de recherche. *"L'observation constitue un mode de recueil alternatif de l'entretien dans le sens où le chercheur peut analyser des données factuelles dont les occurrences sont certaines, plutôt que des données verbales dont l'inférence factuelle est sujette à caution »*¹

L'observation nous a aidé aussi dans la construction de notre guide d'entretien, comme elle nous a permis de poser des questions plus ciblées et pertinentes.

1.6.3. L'entretien :

De son côté l'entretien a pris sa part d'importance dans l'élaboration de notre travail de recherche, dont nous avons négocié et organiser des entretiens semi-directif d'une courte durée *« entretien semi-directif : en ce sens qu'il n'est ni entièrement ouvert, ni entièrement fermé. En général, le chercheur dispose d'un certain nombre de thèmes ou de questions guides, relativement ouvertes, sur lesquels il souhaite que l'interviewé réponde. Mais il ne*

¹ THIETART Raymond_ Alain, 2007, p192, Méthodes de recherche en management, Dunod, Paris.

CHAPITRE 02 : METHODOLOGIE DE RECHERCHE ET PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL

pose pas forcément toutes les questions dans l'ordre dans lequel il les a noté et sous leur formulation exacte. Il y a davantage de liberté pour le chercheur mais aussi pour l'enquête »²

Ces entretiens étaient avec le directeur logistique ainsi que les différents responsables des fonctions incluses dans la chaîne logistique tel que le responsable d'approvisionnement, le responsable de stockage, le responsable de planification, le responsable de transport ainsi que celui de la production.

Lors de l'élaboration de nos entretiens nous avons essayé de poser des questions ciblées qui vont répondre directement à notre problématique, comme nous avons évité de questionner l'interviewé sur sa formation de base ainsi que ses expériences dans le poste pour qu'il ne soit pas gêné.

1.7.Traitement des données :

Tout au long de ce travail, nous nous sommes appuyés sur la triangulation des données, à savoir : la recherche documentaire, l'observation et l'entretien ce qui nous a permis de construire une base de réflexion et bien élaborer notre travail de recherche.

1.8.Difficultés rencontrées :

Lors de notre travail nous avons rencontré de différentes difficultés, notamment sur le terrain, d'une part nous avons eu des difficultés pour négocier des entretiens avec les responsables des différentes fonctions de la chaîne logistique, de l'autre le manque de communication et de partage de données étaient vraiment un obstacle pour le déroulement de notre enquête. Et bien qu'il n'y ait pas une chaîne logistique complète, d'amont en aval, qui inclue toute les phases et opérations existantes dans la Supply Chain, nous avons pu quand même soulever beaucoup de points, en étudiant ainsi et en profondeur les phases/opérations existantes au sein de la chaîne logistique de l'entreprise Cevital.

Par ailleurs, la longue distance qui sépare lieu de stage de notre établissement nous a limité la communication et le changement des idées avec notre encadreur que sur internet.

Nous avons pu faire un stage d'une période de 03 mois, allant du 15 Février 2016 au 15 Mai 2016. Bien que le temps nous était si insuffisant, mais nous avons pu en profiter davantage, pour y assister et tirer le maximum d'informations.

² Master 1 SLEC – Méthodes et techniques d'enquête – Nicolas Lefèvre

CHAPITRE 02 : METHODOLOGIE DE RECHERCHE ET PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL

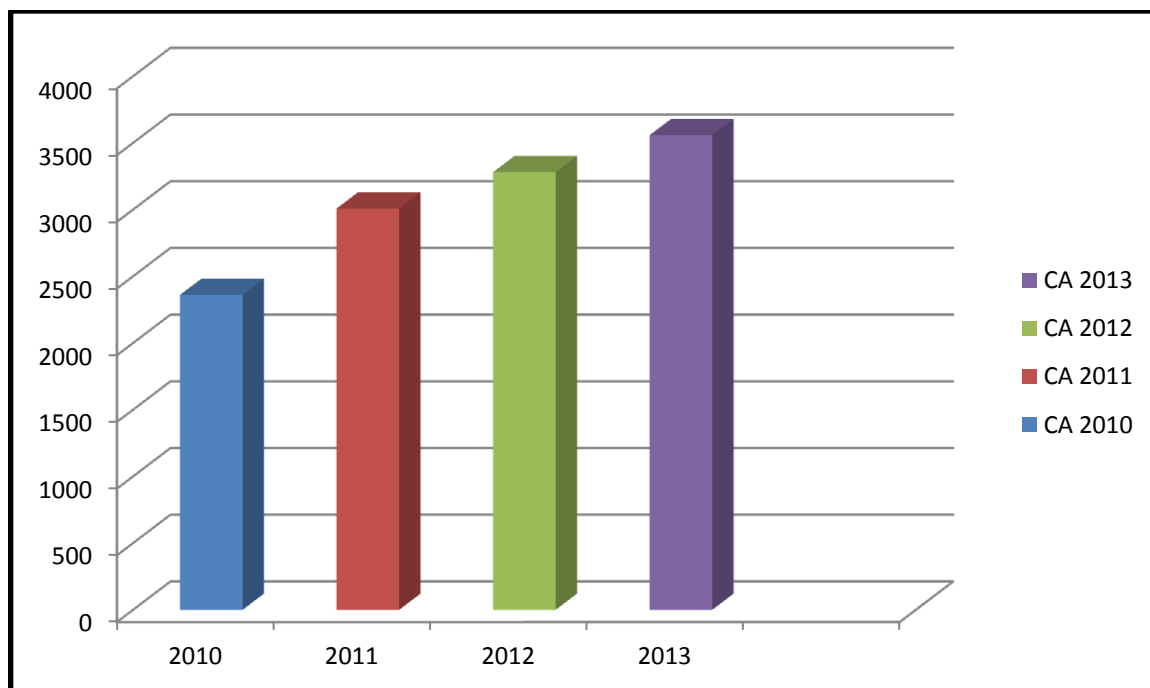
SECTION 02 : PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL (CEVITAL)³ :

Cevital est une Société par Actions au capital privé de 68 ,760 milliards de DA. Elle a été créée en Mai 1998.Elle est implantée à l'extrême –Est du port de Bejaia. Elle est l'un des fleurons de l'industrie agroalimentaire en Algérie qui est constituée de plusieurs unités de production équipées de la dernière technologie et poursuit son développement par divers projets en cours de réalisation. Son expansion et son développement durant les 5 dernières années, font d'elle un important pourvoyeur d'emplois et de richesses. CEITAL Food est passé de **500** salariés en 1999 à **10 200 salariés en 2016**.

2.1. Historique de groupe

Le Groupe Cevital est un Groupe familial bâti sur une histoire, un parcours et des valeurs qui ont fait sa réussite et sa renommée. Créée avec des fonds privés, elle est la première société privée algérienne à avoir investi dans plusieurs secteurs d'activités. Le Groupe Cevital a traversé d'importantes étapes historiques pour atteindre la taille et la notoriété d'aujourd'hui en continuant à œuvrer dans la création d'emplois et de richesse.

2.2. L'évolution du chiffre d'affaire du groupe Cevial (en million de dollar):



Source : élaboré par nos soins.

³ Document interne de l'entreprise

CHAPITRE 02 : METHODOLOGIE DE RECHERCHE ET PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL

D'après la figure ci-présente, nous remarquons que le chiffre d'affaire de groupe Cevital était en croissance graduelle, allant de l'an 2010 jusqu'au l'an 2013. Cela est dû a plusieurs facteurs qui ont contribuent au développement du groupe et l'atteinte de sa position actuelle.

2.3. Etapes historiques du Groupe⁴

- **1971** Prise de participation dans SO.CO.MEG : Construction métallique
- **1975** Création de PROFILOR : Construction métallique
- **1979** Acquisition de SOTECOM : Construction métallique
- **1984** Acquisition de SACM : Construction métallique
- **1985** Création d'ENALUX : Construction métallique
- **1986**
 - Création de NORD METAL : Fabrication de grillage et toile à tamis
 - Création de METALLOR : Fabrication de tubes en acier
- **1988** Création de METAL SIDER : Sidérurgie
- **1991**
 - Création de J.B.M. : Reprise des activités d'I.B.M. en Algérie
 - Création de Liberté : Quotidien d'information
- **1992** Création de CBS : Reprise des activités de RANK XEROX en Algérie
- **1995** Création d'AGRO-GRAIN : Importation et distribution de produits agroalimentaires
- **1997** Création de HYUNDAI MOTORS ALGERIE : Distribution de véhicules et services après vente
- **1998** Création de CEVITAL SPA : Industries agroalimentaires
- **2000** Création de NOLIS : Transport maritime
- **2005**
 - Acquisition de Lalla Khedidja : Unité d'eau minérale plate et gazeuse et de sodas
 - Création de CEVICO : Fabrication de bâtiment préfabriqué en béton
- **2006**
 - Acquisition de COJEK, filiale d'ENAJUC : Jus et conserves

⁴ Site web : www.cevital.com

CHAPITRE 02 : METHODOLOGIE DE RECHERCHE ET PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL

- Création de Numidis : Grande distribution (UNO) et (Unocity)
- **2007**
 - Création de MFG : Industrie du verre
 - Acquisition de BATICOMPOS : Industrie de fabrication d'éléments de construction préfabriqués
 - Création de SAMHA : Assemblage et distribution de produits électroniques et électroménagers de marque SAMSUNG Electronics en Algérie.
- **2007** Création du Groupe Cevital
- **2008**
 - Création de MFG Europe : Commercialisation de verre plat en Europe
 - Création de COGETP : Engins de travaux publics VOLVO
 - Création de CEVIAGRO : Agriculture
- **2010** Création de Sodi Automotive
- **2011** Création de PCA - Création de Sierra Cevital

Le Groupe Cevital s'est, ainsi, constitué au fil des investissements, autour de l'idée forte de bâtir un ensemble économique. Porté par plus de 13 300 collaborateurs, elle représente le fleuron de l'économie algérienne. Le fondateur du Groupe Cevital résume les clefs du succès en sept points: le réinvestissement systématique des gains dans des secteurs porteurs à forte valeur ajoutée, la recherche et la mise en œuvre des savoir-faire technologiques les plus évolués, l'attention accordée au choix des hommes et des femmes, à leur formation et au transfert des compétences, l'esprit d'entreprise, le sens de l'innovation, la recherche de l'excellence et la fierté et la passion de servir l'économie nationale.

2.4. Localisation de l'entreprise :

A l'arrière port de Béjaïa à 200 ML du quai : Ce terrain à l'origine marécageux et inconstructible a été récupéré en partie d'une décharge publique, viabilisé avec la dernière technologie de consolidation des sols par le système de colonnes ballastées (337 KM de colonnes ballastées de 18 ML chacune ont été réalisées) ainsi qu'une partie à gagner sur la mer.

CHAPITRE 02 : METHODOLOGIE DE RECHERCHE ET PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL

- **A Bejaia :**

CEVITAL a entrepris la construction des installations suivantes:

- Raffinerie Huile
- Margarinerie
- Silos portuaires
- Raffinerie de sucre

- **A El Kseur :**

Une unité de production de jus de fruits cojek a été rachetée par le groupe Cevital dans le cadre de la privatisation des entreprises publiques algériennes en novembre 2006. Un immense plan d'investissement a été consenti visant à moderniser l'outil de production de jus de fruits Cojek. Sa capacité de production est de 14 400 T par an. Le plan de développement de cette unité portera à 150 000/an en 2010.

- **A Tizi Ouzou :**

Au cœur du massif montagneux du Djurdjura qui culmine à plus de 2300 mètres :

- L'Unité d'Eau Minérale Lalla Khedidja a été inaugurée en juin 2007

2.5. Les activités de CEVITAL :

Le Complexe Agro-alimentaire est composé de plusieurs unités de production :

- **Huiles Végétales :**

- **Les huiles de table** : elles sont connues sous les appellations suivantes :

Fleurial^{plus} : 100% tournesol sans cholestérol, riche en vitamine (A, D, E)

(Elio et Fridor) : se sont des huiles 100% végétales sans cholestérol, contiennent de la vitamine. Elles sont issues essentiellement de la graine de tournesol, Soja et de Palme, conditionnées dans des bouteilles de diverses contenances allant de (1 à 5 litres), après qu'elles aient subi plusieurs étapes de raffinage et d'analyse.

- Capacité de production : 570 000 tonnes /an

CHAPITRE 02 : METHODOLOGIE DE RECHERCHE ET PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL

- Part du marché national : 70%
- Exportations vers le Maghreb et le moyen orient, en projet pour l'Europe.

➤ Margarinerie et graisses végétales :

Cevital produit une gamme variée de margarine riche en vitamines A, D, E Certaines margarines sont destinées à la consommation directe telle que **Matina, Rania, le beurre gourmand et Fleurial**, d'autres sont spécialement produites pour les besoins de la pâtisserie moderne ou traditionnelle, à l'exemple de la parisienne et MEDINA « **SMEN** »

Capacité de production : 180.000 tonnes/an / Notre part du marché national est de 30% sachant que nous exportons une partie de cette production vers l'Europe, le Maghreb et le Moyen-Orient.

➤ Sucre Blanc :

Il est issu du raffinage du sucre roux de canne riche en saccharose .Le sucre raffiné est conditionné dans des sachets de 50Kg et aussi commercialisé en morceau dans des boites d'1kg. Cevital produit aussi du sucre liquide pour les besoins de l'industrie agroalimentaire et plus précisément pour les producteurs des boissons gazeuses.

- Entrée en production 2^{ème} semestre 2009.
- Capacité de production : 650 000 tonnes/an avec extension à 1 800 000 tonnes/an
- Part du marché national : 85%
- Exportations : 350 000 tonnes/an en 2009, CEVITAL FOOD prévoit 900 000 tonnes/an dès 2010.

➤ Sucre liquide :

Capacité de production : matière sèche : 219 000 tonnes/an

Exportations : 25 000 tonnes/an en prospection.

CHAPITRE 02 : METHODOLOGIE DE RECHERCHE ET PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL

➤ Silos Portuaires :

Le complexe Cevital Food dispose d'une capacité maximale 182 000 tonnes et d'un terminal de déchargement portuaire de 2000 T par heure. Un projet d'extension est en cours de réalisation. La capacité de stockage actuelle est de 120 000T en 24 silos verticaux et de 50 000 T en silo horizontal. La capacité de stockage Horizon au 1 er trimestre 2010 sera de 200 000 T en 25 silos verticaux et de 200 000 T en 2 silos horizontaux.

➤ Boissons :

Eau minérale, Jus de fruits, Sodas

L'eau minérale Lalla Khedidja depuis des siècles prend son origine dans les monts enneigés à plus de 2300 mètres du Djurdjura qui culminent. En s'infiltrant très lentement à travers la roche, elle se charge naturellement en minéraux essentiels à la vie (Calcium53, Potassium 0.54, Magnésium 7, Sodium 5.5 Sulfate 7, Bicarbonate 162,...) tout en restant d'une légèreté incomparable. L'eau minérale Lalla khedidja pure et naturelle est directement captée à la source au cœur du massif montagneux du Djurdjura.

- Lancement de la gamme d'eau minérale « Lalla Khadidja » et de boissons gazeuses avec capacité de production de 3 000 000 bouteilles par jour.
- Réhabilitation de l'unité de production de jus de fruits « **EL KSEUR** ».

2.6. Les clients de Cevital :

La satisfaction du client est la devise de l'entreprise. La raison de vivre de l'entreprise est de vendre. Les clients de l'entreprise sont divers et variés:

- Représentants
- Grossistes
- Industriels
- Institutionnels et administrations

CHAPITRE 02 : METHODOLOGIE DE RECHERCHE ET PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL

Ils sont pour la grande majorité des industriels de l'agroalimentaire et des distributeurs, ces derniers se chargent de l'approvisionnement de tous les points de vente ou qu'ils soient.

2.7. La devise de Cevital : des produits de Qualité :

CEVITAL FOOD donne une grande importance au contrôle de qualité de ses produits. Cela s'est traduit par l'engagement de la direction dans le Procès de certification ISO 22000 version 2005. Toutes les unités de production disposent de laboratoires (micro biologie et contrôle de qualité) équipés d'outils d'analyse très performants.

2.8. L'organisation générale des composantes et les missions des directions:

L'organisation mise en place consiste en la mobilisation des Ressources humaines matérielles et financières pour atteindre les objectifs demandés par le groupe. La Direction générale est composée d'un secrétariat et des directions suivantes:

➤ **La direction Marketing:**

Pour atteindre les objectifs de l'Entreprise, le Marketing Cevital pilote les marques et les gammes de produits. Son principal levier est la connaissance des consommateurs, leurs besoins, leurs usages, ainsi que la veille sur les marchés internationaux et sur la concurrence. Les équipes marketing produisent des recommandations d'innovation, de rénovation, d'animation publi-promotionnelle sur les marques et métiers Cevital. Ces recommandations, validées, sont mises en œuvre par des groupes de projets pluridisciplinaires (Développement, Industriel, Approvisionnement, Commercial, Finances) coordonnés par le Marketing, jusqu'au lancement proprement dit et à son évaluation.

➤ **La direction des Ventes & Commerciale:**

Elle a en charge de commercialiser toutes les gammes des produits et le développement du Fichier clients de l'entreprise, au moyen d'actions de détection ou de promotion de projets à base de hautes technologies. En relation directe avec la clientèle, elle possède des qualités relationnelles pour susciter l'intérêt des prospects.

CHAPITRE 02 : METHODOLOGIE DE RECHERCHE ET PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL

➤ **La direction Système d'informations:**

Elle assure la mise en place des moyens des technologies de l'information nécessaires pour supporter et améliorer l'activité, la stratégie et la performance de l'entreprise. Elle doit ainsi veiller à la cohérence des moyens informatiques et de communication mises à la disposition des utilisateurs, à leur mise à niveau, à leur maîtrise technique et à leur disponibilité et opérationnalité permanente et en toute sécurité. Elle définit, également, dans le cadre des plans pluriannuels les évolutions nécessaires en fonction des objectifs de l'entreprise et des nouvelles technologies.

➤ **La direction des Finances et Comptabilité:**

Préparer et mettre à jour les budgets, tenir la comptabilité et préparer les états comptables et financiers selon les normes, pratiquer le contrôle de gestion et Faire le Reporting périodique.

➤ **La direction Industrielle:**

Chargé de l'évolution industrielle des sites de production et définit, avec la direction générale, les objectifs et le budget de chaque site. Analyse les dysfonctionnements sur chaque site (équipements, organisation...) et recherche les solutions techniques ou humaines pour améliorer en permanence la productivité, la qualité des produits et des conditions de travail. Anticipe les besoins en matériel et supervise leur achat (étude technique, tarif, installation...). Est responsable de la politique environnement et sécurité comme elle participe aux études de faisabilité des nouveaux produits.

➤ **La direction des Ressources Humaines**

Définit et propose à la direction générale les principes de Gestion ressources humaines en support avec les objectifs du business et en ligne avec la politique RH groupe. Assure un support administratif de qualité à l'ensemble du personnel de cevital food. Pilote les activités du social, assiste la direction générale ainsi que tous les managers sur tous les aspects de gestion ressources humaines, établit et maîtrise les procédures. Cette direction assure le recrutement. Elle est chargée de la gestion des carrières, identifie les besoins en mobilité. Gestion de la performance et des rémunérations. Formation du personnel Assiste la direction générale et les managers dans les actions disciplinaires Participe avec la direction

CHAPITRE 02 : METHODOLOGIE DE RECHERCHE ET PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL

générale à l'élaboration de la politique de communication afin de développer l'adhésion du personnel aux objectifs fixés par l'organisation

➤ **La direction Approvisionnements**

Dans le cadre de la stratégie globale d'approvisionnement et des budgets alloués (investissement et fonctionnement). Elle met en place les mécanismes permettant de satisfaire les besoins matière et services dans les meilleurs délais, avec la meilleure qualité et au moindre coût afin de permettre la réalisation des objectifs de production et de vente.

➤ **La direction des Silos:**

Elle décharge les matières premières vrac arrivées par navire ou camions vers les points de stockage. Elle stocke dans les conditions optimales les matières premières; Elle Expédie et transfère vers les différents utilisateurs de ces produits dont l'alimentation de raffinerie de sucre et les futures unités de trituration. Elle entretient et maintient en état de services les installations des unités silos

➤ **La direction des Boissons**

Le Pôle Boissons et plastiques comprend trois unités industrielles situées en dehors du site de Béjaia :

- Unité LALLA KHEDIDJA domiciliée à Agouni-gueghrane (Wilaya de TIZI OUZOU) a pour vocation principale la production d'eau minérale et de boissons carbonatées à partir de la célèbre source de LLK
- Unité plastique, installée dans la même localité, assure la production des besoins en emballages pour les produits de Margarine et les Huiles et à terme des palettes, des étiquettes etc.
- Unité COJEK, implantée dans la zone industrielle d'El Kseur, Cojek est une SPA filiale de Cevital et qui a pour vocation la transformation de fruits et légumes frais en Jus, Nectars et Conserves. Le groupe ambitionne d'être Leader dans cette activité après la mise en œuvre d'un important plan de développement

CHAPITRE 02 : METHODOLOGIE DE RECHERCHE ET PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL

➤ **la direction Corps Gras :**

Le pôle corps gras est constitué des unités de production suivantes : une raffinerie d'huile de 1800 T/J, un conditionnement d'huile de 2200T/J, une margarinerie de 600T/J qui sont toutes opérationnelles et une unité inter estérification – Hydrogénation –pate chocolatière –utilités actuellement en chantier à El kseur. Notre mission principale est de raffiner et de conditionner différentes huiles végétales ainsi que la production de différents types de margarines et beurre. Tous nos produits sont destinés à la consommation d'où notre préoccupation est de satisfaire le marché local et celui de l'export qualitativement et quantitativement.

➤ **la direction Pôle Sucre :**

Le pôle sucre est constitué de 04 unités de production : une raffinerie de sucre solide 2000T/J, une raffinerie de sucre solide 3000T/J, une unité de sucre liquide 600T/J, et une unité de conditionnement de sucre 2000 T/J qui sera mise en service en mars 2010. Sa vocation est de produire du sucre solide et liquide dans le respect des normes de qualité, de la préservation du milieu naturel et de la sécurité des personnes. nos produits sont destinés aux industriels et aux particuliers et ce pour le marché local et à l'export. »

➤ **La direction QHSE:**

Met e en place, maintient et améliore les différents systèmes de management et référentiels pour se conformer aux standards internationaux. Veille au respect des exigences réglementaires produits, environnement et sécurité. Garantit la sécurité de notre personnel et la pérennité de nos installations comme elle est chargée du contrôle et l'assurance de la qualité de tous les produits de CEVITAL et réponse aux exigences clients

➤ **la direction Energie et Utilités:**

C'est la **production et la distribution** pour les différentes unités, avec en prime une qualité propre à chaque Processus : D'environ 450 m³/h d'eau (brute, osmosée, adoucie et ultra pure) ; de la vapeur **Ultra haute pression** 300T/H et **basse pression** 500T/H. De l'Electricité **Haute Tension, Moyenne Tension et Basse Tension**, avec une capacité de 50MW.

CHAPITRE 02 : METHODOLOGIE DE RECHERCHE ET PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL

➤ **La direction Maintenance et travaux neufs :**

Met en place et intègre de nouveaux équipements industriels et procédés, Planifie et assure la Maintenance pour l'ensemble des installations. Gère et déploie avec le Directeur Industriel et les Directeurs de Pôles les projets d'investissement relatifs aux lignes de production, bâtiments et énergie/utilité (depuis la définition du processus jusqu'à la mise en route de la ligne ou de l'atelier) Rédige les cahiers des charges en interne. Négocie avec les fournisseurs et les intervenants extérieurs.

➤ **La direction logistique :**

La direction logistique a été créée en janvier 2003, elle joue un rôle de support pour les autres directions en leur fournissant les ressources matérielles, financières et les informations nécessaires.

Avant l'an 2010 la direction logistique était constituée de quatre départements : la gestion de stock, l'approvisionnement, le transport et l'expédition, la logistique n'avait que peu d'importance dans la gestion de l'entreprise, considérée comme une fonction secondaire, limitée aux tâches d'exécution dans des entrepôts et sur les plates-formes d'expédition et de transport. En 2010, la direction logistique au sein de Cevital connaît des modifications sur son organisation et a constitué de trois départements : planning et performance, département plate-forme à conteneurs et département transport (ce dernier était résolu après l'externalisation de transport) et ainsi chaque département est composé de différents postes de travail.

La logistique au sein de Cevital 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 réduction des coûts.

Pour cela, il a été prévu de créer une nouvelle direction « supply chain » dont l'objectif est d'assurer la bonne coordination tout au long de la chaîne de l'entreprise allant du l'approvisionnement jusqu'à la distribution.

La gestion de la chaîne logistique est assurée par le département planning et la direction logistique.

CHAPITRE 02 : METHODOLOGIE DE RECHERCHE ET PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL

- **Le département plate-forme :**

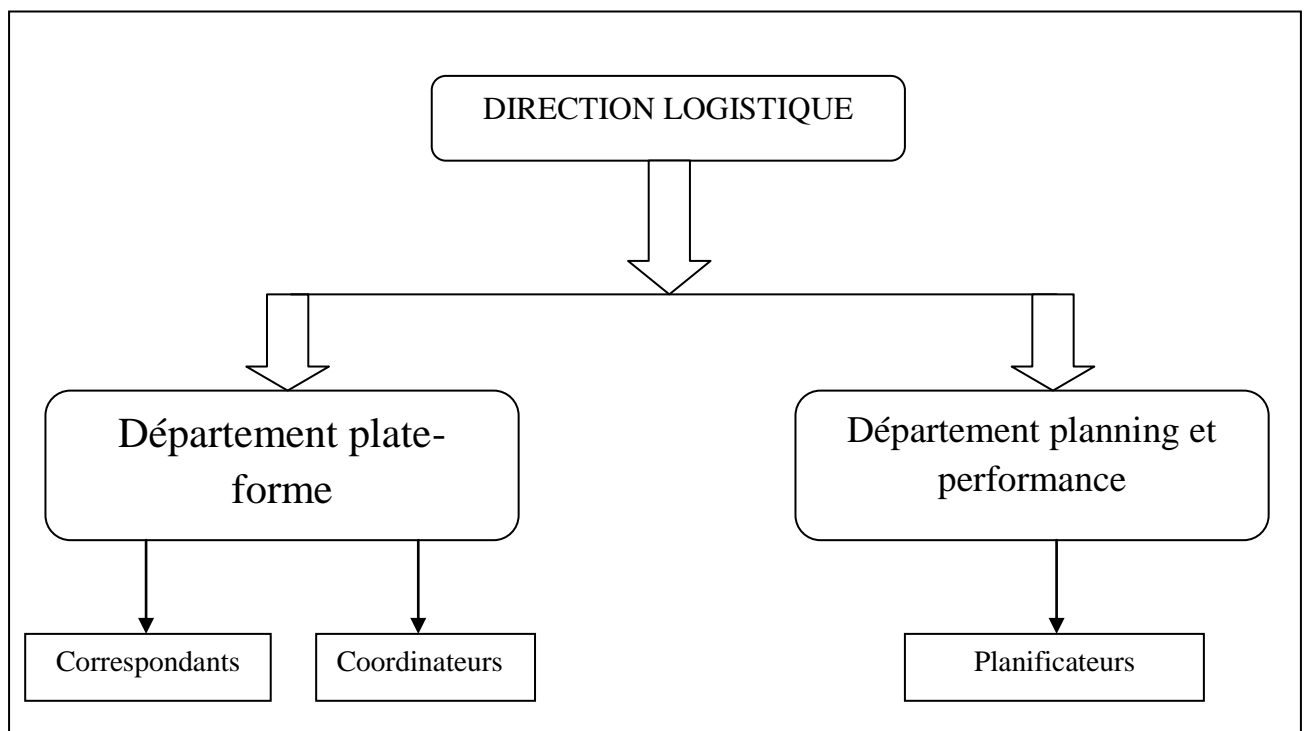
Il a pour fonction principale la gestion des magasins, la réception des conteneurs, l'empotage des conteneurs pour l'exportation, et la mise à quai des conteneurs. Il est constitué d'un ensemble de coordinateurs et de correspondants.

- **Le département planning et performance :**

Sa fonction principale est la gestion de la chaîne logistique par la création d'un lien entre les différentes directions intervenantes tout au long de la chaîne logistique, pour assurer une bonne interaction entre ces différentes directions, ce qui permet l'optimisation de la chaîne au niveau opérationnel.

Ce département est constitué de nombreux planificateurs qui fournissent des informations nécessaires pour les autres directions telle que la production, l'approvisionnement...

Figure 04 : la direction logistique de Cevital



Source : document interne à l'entreprise

CHAPITRE III :

**L'IMPACT DU SYSTEME
D'INFORMATION SUR LA
CHAINE LOGISTIQUE DE
L'ENTRPRISE CEVITAL**

CHAPITRE 03 : L'IMPACT DU SI SUR LA CHAÎNE LOGISTIQUE DE L'ENTREPRISE CEVITAL.

Aujourd'hui, la gestion des flux d'information constitue un élément primordial dans la gestion de la chaîne logistique, de l'amont jusqu'à l'aval. Pour que cette dernière soit performante, cela nécessite une intégration d'un système d'information efficace.

L'objectif de ce présent chapitre est d'apporter les éléments de réponse à notre problématique de recherche, en expliquant la contribution du système d'information sur la chaîne logistique au sein de notre organisme d'accueil, à comprendre Cevital ; département Logistique.

Ce chapitre comprendra trois sections qui se déclinent comme suit :

- La première section portera une présentation de la chaîne logistique au sein du groupe Cevital ;
- La deuxième section fera l'objet d'une illustration, portant sur les différents logiciels et les TIC appliqués au sein du groupe Cevital ;
- La troisième section mettra en lumière l'ensemble des constations et perspectives issues des principales analyses tirées des entretiens tenus avec les différents responsables de la chaîne logistique.

CHAPITRE 03 : L'IMPACT DU SI SUR LA CHAINE LOGISTIQUE DE L'ENTREPRISE CEVITAL.

SECTION 01 : PRESENTATION DE LA CHAINE LOGISTIQUE DE L'ENTREPRISE CEVITAL

Il est clair que toute entreprise, qui exerce un métier précis, possède une chaîne logistique dont elle répond aux besoins de l'entreprise afin d'atteindre les objectifs planifiés.

A travers cette section, nous allons essayer de représenter la chaîne logistique de Cevital, et d'expliquer comment ce dernier la gère : allant de la commande des matières premières jusqu'à la commercialisation des produits finis.

Cevital, étant un groupe industriel, chargé de la commercialisation et la fabrication des produits agroalimentaires. Toute sa chaîne logistique est pilotée, gérée par chaque filiale dont ces dernières doivent mettre en place des processus spécifiques qui répondent à leurs activités.

Après le passage aux différents services, nous avons pu observer le fonctionnement de la chaîne logistique de la filiale agroalimentaire qui répond favorablement à la structure mise en place par le groupe Cevital.

Nous allons répartir les étapes de la chaîne logistique Cevital comme suit :

1.1. Emission et vérification des besoins :

1.1.1. Emission des besoins :

La première étape, qui incombe au service planification, a pour tâche d'identifier les besoins, et cela en cas de manque de matière première ou bien de rupture de stock. La première démarche de tout achat consiste alors à exprimer les besoins de l'entreprise, en particulier ceux du stock, et par la suite, il faut décider de la qualité et des quantités à devoir acheter pour répondre à la demande.

Dans le cas où la nature de l'article n'est pas précise, diverses difficultés peuvent surgir. Pour cela, la nature de chaque article doit être définie clairement et avec précision, de façon à savoir la conformité du besoin exprimé par l'utilisateur, pour ainsi lui répondre favorablement, par un achat adéquat.

Nous pouvons alors distinguer deux types d'achats

CHAPITRE 03 : L'IMPACT DU SI SUR LA CHAÎNE LOGISTIQUE DE L'ENTREPRISE CEVITAL.

- Achats des locaux ;
- Achats étrangers.

Toute procédure d'achats au sein de Cevital commence donc par l'identification et la reconnaissance du besoin.

Une fois que les besoins sont identifiés, ils sont exprimés au moyen d'une requête d'achat. Cette dernière est une demande d'achat établie par le service où le besoin est exprimé.

Et c'est à ce stade qu'intervient la structure « programmation et ordonnancement », qui est chargée de la programmation et du suivi de la production et qui assure la gestion de l'imprimerie, et qui élabore un programme de production annuel et prévisionnel en tenant en compte des écarts entre le stock existant et ce programme de production élaboré.

A partir de ces écarts, l'entreprise identifie son besoin, il représente les décisions « faire ou faire faire », la planification de la capacité à long terme, la gestion des montées en charge, et le lancement des nouveaux produits. Tout cela constitue l'ensemble des problèmes à traiter, en suivant les deux procédures suivantes :

- détermination des besoins ;
- prise de décision.

Ces deux procédures définissent la planification globale.

1.1.2. Vérification du besoin :

Toutes les requêtes d'achats doivent être adressées à la Direction d'Achat, qui est soumise à une vérification de l'exactitude des informations. L'intérêt est de s'assurer qu'elles ont été visées par le responsable de cette direction.

Avant que l'envoi des requêtes, aux services techniques, ait lieu -pour un contrôle et analyse technique dans les services spécialisés ; et pour identifier et reconnaître les matières premières ou les produits souhaités-, les requêtes doivent être adressées au responsable de la Direction Achat et d'Approvisionnement, ainsi que la structure juridique et financière, pour la signature et l'approbation.

CHAPITRE 03 : L'IMPACT DU SI SUR LA CHAÎNE LOGISTIQUE DE L'ENTREPRISE CEVITAL.

1.2. Plan d'approvisionnement :

Le plan d'approvisionnement intervient après le plan de production prévisionnel (planification globale). En ce dernier, nous distinguons deux étapes :

1.2.1. Lancement de la commande : il existe plusieurs types de commandes :

- **La commande spécifique :** consiste à la transmission de la demande de prix à un seul fournisseur, qui est souvent le fabricant de matières premières ou, de produits à consommer dans le cas de dépendance, un seul fournisseur qui détient le monopole ;
- **La commande restreinte :** consiste à la transmission de la demande de prix à un nombre limité de fournisseur préalablement déterminé par le gestionnaire technique ;
- **La commande élargie :** un appel d'offre international par la voie de la presse. Cependant on peut distinguer le plus souvent deux modes de passation des marchés :
 - **Le gré à gré :** le marché gré à gré consiste à passer directement la commande à un fournisseur, préalablement choisi, en fonction d'un certain nombre de critères tels que :
 - ✓ Un fournisseur en situation monopole ;
 - ✓ Un fournisseur habituel de l'entreprise, connu par sa réputation, son sérieux et la qualité de ses produits.
 - **L'appel d'offre :** selon les dispositifs de l'article 28 du décret 82/15 du 10/04/82, l'appel d'offre à la concurrence est la procédure visant à obtenir les offres de plusieurs soumissionnaires entrants en concurrence et à attribuer le marché aux fournisseurs présentant les offres les plus avantageuses.
Ce mode de consultation des marchés concerne les grands projets industriels, mais également l'achat des produits de bases ou de biens de consommations courantes. Il est utilisé pour faire appel à la concurrence la plus large possible des entreprises ; pour une meilleure satisfaction des besoins.

CHAPITRE 03 : L'IMPACT DU SI SUR LA CHAÎNE LOGISTIQUE DE L'ENTREPRISE CEVITAL.

Le but de cette démarche est d'informer le plus grand nombre possible de candidats potentiels, pour ainsi arriver à mieux sélectionner ses fournisseurs.

Le service approvisionnement procède d'abord par la rédaction de cet appel d'offre, qui en fait un texte dactylographique qui contient les renseignements suivants :

- ❖ L'adresse et la raison sociale de l'émetteur de l'avis de l'appel d'offre (AAO) ;
- ❖ Le mode d'appel d'offre à la concurrence (ouvert ou restreint, national ou international) ;
- ❖ La référence ou le numéro d'appel d'offre ;
- ❖ Les pièces exigées des candidats à l'appel d'offre.

Une fois que la rédaction du cahier des charges est faite par le technicien et le commercial, une demande de publication de l'appel d'offre est envoyée par le responsable du service d'achat et signé par le directeur des approvisionnements à la direction générale.

Le cahier des charges est remis par le service d'achat au service concerné par le besoin et, aux soumissionnaires par le service gestion administrative des services « ordonnancement et budget », qui est aussi chargé de l'enregistrement de l'avis de l'appel d'offre (AAO). Cet enregistrement se fait sur un registre numéroté et paraphé.

Les soumissionnaires nationaux ou étrangers pourront bénéficier du cahier des charges seulement après la présentation d'un ordre de virement ou d'un récépissé bancaire justifiant le paiement des droits de retrait à la CPA (Crédit Populaire d'Algérie), et une demande d'acquisition du cahier des charges.

Dès lors, un enregistrement des soumissionnaires ayant le cahier des charges s'effectue par l'établissement d'une consultation sur laquelle seront notées des données relatives à l'appel d'offre.

1.2.2. La sélection des fournisseurs :

Cevital traite avec des fournisseurs locaux, et beaucoup plus ceux de l'étranger. D'ailleurs, les matières premières que cette entreprise utilise sont pratiquement importées.

Pour mieux choisir ses fournisseurs, le groupe procède de la manière suivante :

CHAPITRE 03 : L'IMPACT DU SI SUR LA CHAÎNE LOGISTIQUE DE L'ENTREPRISE CEVITAL.

Chaque soumissionnaire potentiel doit faire l'objet d'une procédure sélective, qui donnera suite à un choix définitif du fournisseur. Cette sélection portera sur des critères importants, et à partir de cela qu'ils peuvent procéder à la sélection finale.

Les critères sur lesquels Cevital se focalise davantage sont :

- **La qualité du produit** : pour Cevital, la qualité des matières premières et des différents produits à acheter doit obligatoirement répondre aux exigences des services utilisateurs ;
- **Le prix** : le facteur prix d'achats est primordial, ainsi que décisif dans la détermination du prix de vente qui doit être compétitif ;
- **Le délai de livraison** : les délais de livraisons peuvent être un élément d'appréciation pour démarquer un fournisseur par rapport à ses concurrents et lui permettre d'être jugé sur ses possibilités de répondre rapidement à une demande émanant d'un client en cas d'urgence ;
- **Les closes juridiques (conditions du paiement)** : dans ce point, le choix du fournisseur s'opère sur la base des conditions avantageuses que présentent les entreprises concurrentes.

A travers ce que nous venons de développer, ce processus de plan d'approvisionnement correspond à la planification des commandes, la certification des fournisseurs, ainsi que le suivi de leur performance : en terme de délai et de qualité. Il inclut également le contrôle de qualité selon les spécifications techniques pour délivrer le bulletin de conformité ou non-conformité.

1.3. Production et fabrication :

1.3.1. La réception de la marchandise :

Après la vérification de la conformité des matières premières et qu'elles répondent favorablement aux exigences recommandées par le laboratoire « qualité », qui est chargé des analyses et la gestion technique et documentaire, ainsi qu'après la validation des matières premières, articles de conditionnement, de produits intermédiaires et produits finis, elles seront transférées au niveau des dépôts de stockage. De ce fait, Cevital utilise deux modes de transport :

CHAPITRE 03 : L'IMPACT DU SI SUR LA CHAÎNE LOGISTIQUE DE L'ENTREPRISE CEVITAL.

- Par voie maritime : correspond aux matières premières, articles de conditionnement, ainsi que les outils nécessaires pour le processus de production ;
- Par voie routière : tous ce qui est produits locaux et produits semi-finis nécessaires pour d'autres produits.

Dès l'arrivée des matières premières, un central de pesage intervient afin s'assurer des quantités requises. Par la suite, elles seront livrées au département de production d'où la fabrication du produit se réalise au sein de cette direction, qui englobe le contrôle, l'emballage, ainsi que la gestion des sites de production et des équipements.

1.3.2. Le paiement de la facture fournisseur :

Deux règles doivent être respectées pour le paiement de la facture fournisseur :

- Une facture doit être réglée dans les délais convenus ;
- Une facture ne doit pas être réglée si et seulement si elle correspond à la marchandise commandée, reçue et reconnue conforme.

1.3.3. Le paiement du fournisseur :

Les fonctions du paiement varient en fonction de la nature du marché :

- **Sur le marché local** : dans ce cas, le mode de paiement s'effectue par un chèque ordinaire, chèque de banque c.à.d. un chèque visé.
- **Sur le marché étranger** : dans ce cas, il existe plusieurs modes de paiement selon la nature de la relation qui existe entre les parties, à comprendre : la remise documentaire, le crédit documentaire et le virement bancaire.

1.3.4. La vérification de la facture :

Il est essentiel que le contrôle des factures soit réalisé. Il serait de même souhaitable que ce contrôle soit effectué par le responsable de la Direction Financière et Comptable. C'est pour cette raison d'ailleurs que ce dernier doit disposer toutes les informations concernant le bon de commande (BC), le bon de réception (BR).

CHAPITRE 03 : L'IMPACT DU SI SUR LA CHAÎNE LOGISTIQUE DE L'ENTREPRISE CEVITAL.

1.3.5. L'archivage de la facture :

Une fois que la facture soit vérifiée et soldée en même temps, le responsable doit classer tout le dossier dans son archive pour des raisons internes et en cas de justifications légales envers les institutions concernées.

1.4. Conditionnement et commercialisation :

Cevital possède un système de management de qualité, qui doit vérifier la conformité de ses produits. Ses produits doivent répondre aux normes et aux exigences internationales et nationales après la phase de fabrication. Une fois que le produit fini est conforme, alors il sera prêt à être commercialisé aux clients finals ou bien à être transféré aux plateformes de stockage.

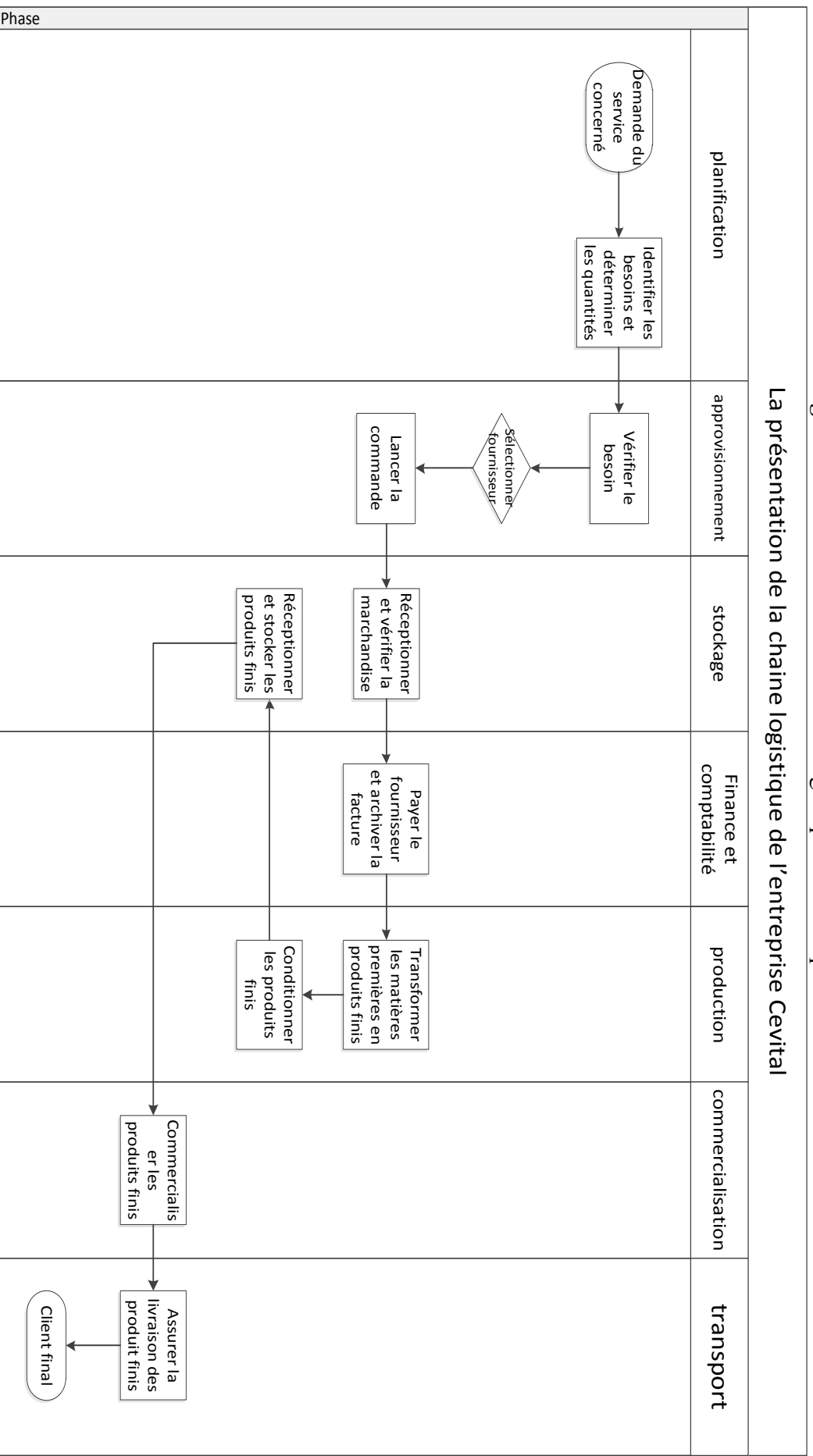
Pour bien mener son activité et satisfaire ses clients, cette filiale a instauré des Centres de Livraison Régionaux (15 CLR), qui reçoivent quotidiennement des appels par leurs clients, afin de déterminer la quantité, la qualité et le produit. Ces commandes sont ensuite transmises aux planificateurs.

De ce fait, le service planification construit des demandes de transfert pour le service de transport Numilog. De sa part, il va transporter cette marchandise soit de la plateforme de stockage ou bien allant directement de l'usine jusqu'au client final.

L'entreprise possède un ensemble d'atouts, qui lui permettent de créer un environnement favorable, et desquels elle arrive à satisfaire ses clients pour garder toujours sa position de leader.

CHAPITRE 03 : L'IMPACT DU SI SUR LA CHAÎNE LOGISTIQUE DE L'ENTREPRISE CEVITAL.

Figure 05 : Présentation de la chaîne logistique de l'entreprise Cevital



Source : Elaboré par nous même

CHAPITRE 03 : L'IMPACT DU SI SUR LA CHAÎNE LOGISTIQUE DE L'ENTREPRISE CEVITAL.

SECTION 02 : LES DIFFÉRENTS LOGICIELS UTILISÉS A CEVITAL

L'organisme « Cevital » dispose de différents logiciels, en collaboration avec des professionnels de la logistique, pour ainsi répondre favorablement aux contraintes d'entreposage et de transport. Trois logiciels sont utilisés par cette entreprise et qui sont les suivants :

2.1. Sage :

C'est le logiciel qui permet et facilite la maîtrise des flux, par l'optimisation des espaces de stockage, en améliorant ainsi l'efficacité des collaborateurs.

Ce logiciel est donc conçu pour apporter un ensemble de solutions répondant aux exigences de la Supply Chain, surtout en termes d'exécution, relative aux domaines suivants : prestataires en logistique, industrie, distribution, production,

Le logiciel « Sage » offre des services sur mesure, en répondant avantageusement aux besoins de l'entreprise, en s'intégrant ainsi dans le système d'information dont l'entreprise prédispose.

L'ensemble des solutions logistiques qu'offre « Sage » existent sous différentes formes : en mode licence, DEL/DUA intégrée à un ERP... Elles s'accompagnent éventuellement de services sur mesure, sur tout en termes de conseils et d'assistance, et bien sûr l'accueil de l'information. Les équipes d'experts et les partenaires du réseau de l'entreprise « Cevital » sont à jour, pour apporter une aide au niveau de toutes les étapes des projets dont l'entreprise à l'intention de réaliser, et même au niveau de la conception à l'exploitation, lors de l'installation, en termes de personnalisation et de formation.

L'optimisation de la chaîne logistique -dont il vise le logiciel « Sage »- s'applique, en partie, par le biais de la gestion des entrepôts, en toute sérénité, allant de la réception à l'expédition, par la maîtrise des flux à distance.

CHAPITRE 03 : L'IMPACT DU SI SUR LA CHAÎNE LOGISTIQUE DE L'ENTREPRISE CEVITAL.

C'est ainsi que « Sage » est connu comme le moyen de réduire les coûts et les délais en améliorant l'interopérabilité des différents sites de « Cevital ». C'est le moyen duquel s'obtient une meilleure visibilité sur l'ensemble des activités, appartenant aux différentes phases de la chaîne logistique, pour ainsi améliorer les prestations et satisfaire les commanditaires. Autrement dit, augmenter la productivité et gagner en efficacité, en ayant la maîtrise des différents flux de la Supply Chain Management.

Le logiciel Sage apporte plusieurs solutions et permet de garantir un contrôle en toute sécurité.

2.1.1. Les fonctionnalités de Sage:

- Optimiser les flux de gestion internes et externes de l'entreprise ;
- Intégrer toute la gestion des unités décentralisées, filiales ou succursales ;
- Faciliter les relations avec les fournisseurs, partenaires ou collaborateurs ainsi qu'avec les clients ;
- Développer de nouveaux services à valeur ajoutée pour les clients et les distributeurs ;
- Décider tout en étant mieux informé pour réduire le risque ;
- Contribuer à la collaboration et détecter de nouvelles opportunités ;
- Se développer ! En toute sécurité.

2.2. WMS (Warehouse Management System) :

Les WMS (Warehouse Management System, appelé aussi SGE¹ (Système de Gestion d'Entrepôt), sont des applications conçues intentionnellement pour la gestion des emplacements, la gestion des stocks, ainsi que l'approvisionnement des magasins.

Ces applications ont pour finalité d'assurer la gestion de la réception des marchandises (à titre d'exemple : le marquage, la mise à jour des fichiers, etc.), ainsi que la gestion des affectations, en désignant le lieu de stockage. Cette dernière désignation se fait éventuellement en fonction de la place disponible, de l'optimisation des temps d'accès en fonction de la fréquence de sortie de la référence et autres.

¹ Traduction latérale de l'anglais vers le français.

CHAPITRE 03 : L'IMPACT DU SI SUR LA CHAÎNE LOGISTIQUE DE L'ENTREPRISE CEVITAL.

Le logiciel WMS est d'une technologie sophistiquée et avancée, par ce qu'il est disposé de fonctions qui le permettent de limiter les ressaisies en évitant les erreurs. Comme il prend en charge les échanges de documents en EDI, en fluidifiant la communication avec les différentes équipes de l'entreprise. C'est un élément clé en termes de réactivité, tant qu'il améliore la diffusion de l'information, surtout auprès des donneurs d'ordres, ainsi que les partenaires en temps réel.

C'est l'outil par lequel se garantit la traçabilité des flux de marchandises.

Ces applications sont alors considérées comme une plaque tournante dans la gestion des flux de la chaîne logistique, surtout du fait qu'elle assure la gestion des mouvements des stocks (entrées des marchandises, prélèvements ...), ainsi que le picking, c'est-à-dire la préparation des commandes ; l'emballage et la préparation logistique, etc.

Sans oublier pour autant la gestion des approvisionnements du multi-magasin.

Cette fonction doit permettre pour l'entrepôt de définir et de gérer les différentes activités qui s'y déroulent (stockage, mouvements et préparations).

2.2.1. Les fonctionnalités des WMS :

- Permet de connaître les données dynamiques des articles (les statistiques de préparation, les quantités en stock, les dates des réceptionsetc.) ;
- Optimiser la gestion des mouvements, c'est-à-dire l'action consistant à déplacer une palette d'un emplacement vers un autre. Chaque mouvement est défini par une adresse de départ et une adresse d'arrivée ;
- Gérer la gestion des marchandises à partir de fichiers importés ;
- Assurer la gestion des manquants où encore des emplacements de stockage ;
- Contrôler les marchandises avant l'expédition et leur affectation ;
- Permet de définir et de suivre les indicateurs de marche de l'entrepôt et d'obtenir les statistiques de fonctionnements et des inventaires ;
- Permet la gestion Lifou des stocks ;
- Permet de détecter les lots endommagés, leurs emplacements et leurs dates de réception.

CHAPITRE 03 : L'IMPACT DU SI SUR LA CHAÎNE LOGISTIQUE DE L'ENTREPRISE CEVITAL.

2.3. TMS (Transport Management System) :

Le TMS (Transport Management System), connu également en français, sous le nom de « SGT » (Système de Gestion des transports), offre une application informatique couvrant l'ensemble des activités qui sont relatives à la gestion des Transports : allant de la gestion des données de base, ainsi que l'installation des offres, pour arriver jusqu'à la facturation des clients et des sous-traitants, en finissant par la gestion des ordres de transport et leur dispatching.

L'ensemble des fonctions d'un TMS se résume essentiellement à :

- La gestion des offres, en réglementant l'entrée des ordres de transport ;
- Le dispatching, en faisant un aperçu rapide des transports prévus et des véhicules disponibles ;
- Assurer la facturation du fret et des prestations ;
- Implémentation avec des applications de comptabilité et de gestion des documents (DMS).

Ce logiciel fait également un suivi du budget affecté au parc automobile, en assurant la gestion des assurances et de nombreux documents liés au transport et aux véhicules.

C'est grâce à ce logiciel que les sous-traitants² puissent se renseigner du système TMS : des dates et heures de livraison. En fait, les destinataires peuvent, eux aussi, tout comme les clients³ d'ailleurs, avoir accès à la liste de leurs expéditions, en s'informant de la date prévue de livraison.

De ce fait, l'entreprise se trouve si allégée lors de l'enregistrement de commandes, la validation des opérations d'enlèvement et de livraison et même lors de la taxation et la facturation automatiques des ordres de transports.

Ce logiciel permet également une bonne planification des ressources.

² Qu'ils soient Transporteurs ou correspondant.

³ Les clients peuvent saisir et suivre directement leurs expéditions ; Ils peuvent, aussi, imprimer les bons de livraison, les étiquettes.

CHAPITRE 03 : L'IMPACT DU SI SUR LA CHAÎNE LOGISTIQUE DE L'ENTREPRISE CEVITAL.

Si le système d'information de l'entreprise « Cevital » est performant, ce n'est que grâce à ce genre de logiciel, qui participe pleinement à alléger les tâches quotidiennes en améliorant le processus de gestion et d'organisation, de prise de décision, par le biais des avantages précédemment cités.

2.3.1. Les fonctionnalités des TMS :

Les TMS interviennent sur les différents niveaux de prise de décision, stratégique, tactique, opérationnelle et d'exécution :

- Au niveau stratégique : il s'agit de définir le réseau de transport, c.-à.-d. concevoir les chemins optimaux de transport en déterminant le nombre, le type et l'emplacement des plateformes logistiques, d'analyser l'impact de l'emplacement de nouvelles plates-formes de stockage, et d'optimiser les achats de transport en tenant compte des prix, du nombre et de la qualité de services des transporteurs ;
- Au niveau tactique : on trouve des outils de simulation afin de concevoir des plans de transport sur plusieurs mois en étudiant les différents cas possibles. Ce segment concerne particulièrement le marché des logisticiens qui cherchent à optimiser leur plan de transport ainsi que celui de leurs clients, et des entreprises leaders qui pilotent un plan de transport efficace ;
- Au niveau opérationnel : c'est l'élaboration d'un plan de travail à court terme, cette tâche est dédiée au planificateur qui organise quotidiennement la flotte du transport en tenant compte des commandes réelles collectées, de la disponibilité des moyens matériels, des ressources humaines, et de la marchandise demandée ; il définit un plan de transport exécutable permettant la gestion de la flotte concernée ;
- Au niveau de l'exécution et de suivi : le TMS couvre des opérations de transport, les outils de traçabilité : la gestion des activités de transport ; l'analyse des besoins de la performance ainsi l'enregistrement des statistiques. Il faut donc gérer les demandes de transport émises par les différentes parties prenantes, planifier ces demande afin d'élaborer des chargements et des routes en optimisant la gestion des tournées. Il permet le suivi du déroulement du processus de livraison de la marchandise de l'embarquement jusqu'à l'arrivé au client final.

Les TMS ont trois fonctions principales :

CHAPITRE 03 : L'IMPACT DU SI SUR LA CHAÎNE LOGISTIQUE DE L'ENTREPRISE CEVITAL.

- **L'analyse et l'aide à la décision :**

Un TMS permet de planifier les expéditions et les tournées, il contribue à définir des schémas de transport le plus efficace (choix et nombres de plates-formes de rupture /massification). L'objectif est de « structurellement » définir les schémas qui permettront de tenir les délais et de réduire les coûts dans le respect de la qualité (en particulier, en trouvant les bons équilibres de flux qui permettront de limiter le vide dans les camions et les trajets à vides.

- **La gestion opérationnelle des opérations :**

Les TMS permettent le suivi opérationnel et administratif des opérations et tournées de transport : suivi en temps réel des tournées c.-à-d. la traçabilité des opérations, signalisation d'alerte en cas de problème ou d'un dysfonctionnement, édition des factures, la réservation des moyens de transports.

- **Le reporting des différentes opérations :**

Il est nécessaire pour toute une entreprise d'avoir des outils permettant le suivi du fonctionnement, le cheminement des flux et son processus d'activité afin d'être en mesure d'améliorer la performance de sa chaîne logistique.

Les TMS répondent à ce besoin des entreprises, ils permettent de générer automatiquement des indicateurs de performance de type KPI logistique (Key Performance Indicators).

Ces KPI logistiques permettent de détecter rapidement les points de dysfonctionnement à améliorer et les causes de défaillance des coûts, des délais et de la qualité.

Les logiciels, dont l'entreprise « Cevital » ait recours, sont sophistiqués, et conçus spécialement pour répondre aux différents lacunes et contraintes de sa Supply Chain. Ils sont adéquats à cette dernière, du fait qu'ils apportent des solutions en termes de gestion et d'optimisation, d'efficacité et rentabilité. A l'instar du WMS, dont les solutions sont compatibles avec les différentes technologies d'identification et de communication propres aux activités de l'entreprise, à savoir : RFID, code-barre, communication vocale, pistolet...

CHAPITRE 03 : L'IMPACT DU SI SUR LA CHAÎNE LOGISTIQUE DE L'ENTREPRISE CEVITAL.

Ce sont donc des moyens sans précédent, pour faire gagner du temps en simplifiant les opérations répétitives.

La visibilité exacte de l'état de vos stocks que donnent ces logiciels, via une représentation graphique mise à jour, en est aussi la preuve.

Les apports, dont contribuent l'ensemble de ces logiciels, garantissent une traçabilité soigneusement complète des marchandises, en assurant également une conformité minutieusement légale.

CHAPITRE 03 : L'IMPACT DU SI SUR LA CHAÎNE LOGISTIQUE DE L'ENTREPRISE CEVITAL.

SECTION 03 : LES PRINCIPAUX RESULTATS

Pour répondre à notre problématique, nous avons pu s'entretenir, en se servant d'un guide d'entretien, avec quelques responsables de différentes fonctions, qui rentrent dans le cadre de la chaîne logistique.

3.1. Le responsable du service approvisionnement :

D'après ce responsable, la tâche de ce service veille à fournir l'ensemble de l'industrie : non seulement de la matière première nécessaire pour la production, mais aussi de différents équipements et nécessités de matériels et outillages qui contribuent dans ce complexe processus. Selon lui, le déroulement d'une opération d'approvisionnement se passe par cinq étapes essentielles :

- Identification des besoins ;
- Prospection du marché ;
- Retenir les mieux qualifiés ;
- Faire un choix et élaborer une commande ;
- Lancer la commande.

Le responsable de cette fonction nous a confirmé la performance du SI utilisé au sein de Cevital en interne comme en externe ainsi que son degré d'influence important et sa contribution efficace tout au long du processus d'approvisionnement.

D'après les dires de ce responsable, l'usage des logiciels, qui jouent un rôle important dans le système d'information de l'entreprise, permet de créer une liaison commerciale durable, basée sur la confiance réciproque entre les différentes parties prenantes. Ainsi, pour réduire les délais en répondant aux besoins des utilisateurs.

Ces avantages ne couvrent pas les insuffisances et les limites de ce système, dont une simple identification ou enregistrement d'un nouveau fournisseur prend un temps énorme et nécessite un passage sur les différentes applications disposées.

Nous constatons donc que le système d'information, adapté pour l'approvisionnement, joue un rôle important pour l'accomplissement de cette tâche : avec ces deux faces (locale et étrangère). Les utilisateurs ont besoin de ces échanges

CHAPITRE 03 : L'IMPACT DU SI SUR LA CHAÎNE LOGISTIQUE DE L'ENTREPRISE CEVITAL.

informationnels d'une façon permanente : en interne du service, comme en externe (avec d'autres services, à l'instar du service de la production et la planification). Tout cela, pour assurer une meilleure coordination, afin d'atteindre les objectifs communs.

3.2. La responsable du service planification :

Pour suivre l'enchaînement de la chaîne logistique, nous avons négocié et organisé un entretien avec le responsable du service planification. Ce dernier nous a avancé que le rôle de cette fonction se résume comme suit :

- Optimisation des ressources humaines et matérielles. Même s'il s'agit de prévoir, mais la planification reste importante en amont comme en aval afin de minimiser les risques et les pertes pour les différentes fonctions de la chaîne logistique ;
- Satisfaction des clients en termes de délai et de coût ;
- Donner aux fournisseurs une approche réelle.

Pour répondre à la question liée à l'évaluation de l'efficacité du système d'information adopté par l'entreprise, le responsable nous a répondu : « *aucun système ne peut être efficace à 100%. Nos exigences opérationnelles sont assurées, mais aussi des manquements sont recensés* ». En s'appuyant de cette confirmation, nous comprenons que tous les systèmes d'information disposent non seulement des avantages tels que la rapidité de collecte, l'interprétation et la diffusion des informations, mais aussi des inconvénients sur ses utilisateurs et sur l'ensemble de l'entreprise.

Les TIC, suite à leur importance au sein de l'entreprise industrielle et particulièrement dans la gestion des flux informationnels et physiques, ont pris une part dans notre guide d'entretien.

Selon l'interviewé, ils sont d'un atout considérable notamment sur le plan temporel et financier. Et depuis leur émergence, ils ne cessent de faciliter les tâches aux utilisateurs, y compris les planificateurs qui doivent être au courant de tout ce qui circule en interne, comme en externe : en termes d'informations, afin de mieux prévoir et fournir des chiffres quasiment précis pour les différents services.

CHAPITRE 03 : L'IMPACT DU SI SUR LA CHAÎNE LOGISTIQUE DE L'ENTREPRISE CEVITAL.

D'une part, nous déduisons que le planificateur ne peut accomplir ses tâches sans faire appel aux différents TIC disponibles. Cela, parce que ces composants essentiels dans tout le système d'information jouent un rôle majeur dans la gestion des flux informationnels, qui sont nécessaires pour l'accomplissement de cette tâche complexe. D'une autre, en se basant sur notre observation sur le terrain de recherche, nous avons trouvé que le planificateur doit effectuer plusieurs appels téléphoniques, ainsi que des manipulations sur plusieurs applications et logiciels. Cela a un impact négatif sur la rapidité de cette fonction d'intermédiation entre les différents services.

3.3. Le responsable du service transport :

Le transport, qui est un axe très important au sein de toute entreprise industrielle, se trouve au cœur de la chaîne logistique. Pour cela, nous nous sommes rapprochés du responsable de cette fonction au sein de l'organisme Cevital dans le but de confirmer la pertinence et la fiabilité des informations collectées. Au sujet de l'importance du transport au sein de notre cas d'étude, l'interviewé a dit : « *Le transport a un impact sur le prix de vente, les délais de livraison et le bon état de la marchandise livrée. Quant aux facteurs contribuant à la satisfaction de la clientèle, l'entreprise tient compte : des exigences de rapidité, de fréquence, de fiabilité, de disponibilité et de coût. Les décisions liées au transport sont en générale complexes par leur impact sur l'entreposage et le stockage. L'entreprise doit également examiner régulièrement ses options logistiques* ». Ces différents buts ne sont pas réalisables sans la maîtrise d'un système d'information et des TIC, créés et développés dans l'objectif de faciliter aux utilisateurs la gestion des flux physiques en toute rapidité et surtout en toute sécurité, afin de répondre aux attentes de toutes les catégories des clients dans les différentes régions du pays et même à l'étranger.

Comme nous l'avons cité, le transport est concédé pour une autre filiale du groupe Cevital, nommée NUMILOG. Cette dernière a confirmé son savoir-faire et son efficacité dans l'accomplissement de cette tâche complexe. Pour le responsable de ce service, cette opération est considérée comme une arme à double tranchant, vu qu'elle possède des avantages : tels que la rapidité (à cause de la spécialisation de Numilog dans le domaine), et le partage de risque entre les deux filiales ; mais aussi des inconvénients : tels que la fuite des responsabilités, ainsi que le partage des profits entre elles.

CHAPITRE 03 : L'IMPACT DU SI SUR LA CHAÎNE LOGISTIQUE DE L'ENTREPRISE CEVITAL.

En s'accroissant sur la question portant sur les logiciels dédiés à cette fonction, l'enquêté a cité que le TMS⁴ (Transport Management Systèmes) est, selon lui, le meilleur moyen –logiciel- pour la gestion de la flotte transport.

Le système d'information, qui est l'axe de notre recherche, contribue fortement dans l'organisation du transport, dont il permet à gagner du temps, de mieux exploiter les ressources, en minimisant les risques lors des déplacements de différents matériels de transport.

De ce fait, nous constatons que le transport joue un rôle important : non seulement dans la livraison des produits finis, mais aussi pour le transfert de différentes matières premières. Le système d'information, de son côté, est nécessaire pour l'accomplissement et l'exécution de cette tâche en amont, comme en aval.

3.4. Le responsable de service stockage :

En interrogeant le responsable du stockage, notre sujet sera appréhendé qu'en se focalisant sur les méthodes de gestion de stock. Selon lui, l'entreprise Cevital applique les deux méthodes complémentaires suivantes :

- Fifo (Premier Entré, Premier Sorti) : cette méthode est utilisée pour le stockage de la marchandise et les produits-finis ;
- Méthode ABC : celle-ci est utilisée dans l'analyse de stock, sa répartition et ainsi que la classification des produits finis.

Le responsable soutient cette réalité, en confirmant ainsi l'importance du système d'information dans la gestion de stock, en disant : « *pour l'agilité et être plus réactif sur le métier, traiter les tâches et améliorer les relations auprès des collaborateurs, la performance du système d'information, dont la chaîne logistique a fortement besoin, nécessite le recours aux moyens technologiques, à comprendre les logiciels et les TIC.* ». Une autre fois, le système d'information a confirmé son rôle primordial dans l'une des fonctions les plus complexes au sein d'une grande entreprise dans le secteur de l'agro-alimentaire, en l'occurrence « Cevital ».

⁴ Expliqué en détail dans la deuxième section de ce chapitre, p62

CHAPITRE 03 : L'IMPACT DU SI SUR LA CHAÎNE LOGISTIQUE DE L'ENTREPRISE CEVITAL.

Pour ses avantages dans la gestion du stock, il était confirmé que le SI assure la circulation des flux informationnels d'une façon rapide et permanente, ce qui est avantageux pour les gestionnaires de stock, travaillant au sein de l'entreprise « Cevital ». Cela dit, il a des inconvénients, qui se résument d'après les dires du responsable aux différentes phases par lesquelles l'utilisateur doit passer sur la même plateforme, pour accomplir la moindre tâche.

Afin de mener à bien la gestion des flux, et optimiser cette chaîne dynamique, Cevital a pris en considération les mesures suivantes :

- Mettre les produits sur les marchés dans les brefs délais, donc les produits-finis doivent être livrés d'une façon rapide ;
- Optimiser les processus et réduire les coûts ;
- Sous-traiter au maximum les tâches à faible valeur ;
- Améliorer la relation client par la satisfaction de leur besoin et l'assurance par le biais d'un service Après-vente efficace ;
- Capacité de s'adapter au changement.

La gestion du stock au sein d'une grande entreprise, à l'instar de Cevital, n'est pas considérée comme une tâche simple à exécuter, vue la diversification et la complication des phases du processus logistique : non seulement au sujet des produits (huile, sucre, margarine), mais également les volumes de ces derniers. Un meilleur accomplissement des différentes opérations de stockage exige un système d'information efficace, qui répond aux attentes et surtout aux exigences de ses utilisateurs. D'après nos échanges avec les gestionnaires du stock de l'organisme, nous avons constaté que Cevital ne rencontre pas des problèmes liés au stockage, et cela est dû grâce à l'implantation des CLR⁵ dans les différentes régions et de son système d'information. Cette dernière facilite le transfert et la diffusion des informations nécessaires pour la gestion de la chaîne logistique, dans son entier ; en assurant le bon fonctionnement de l'ensemble des phases de celle-ci, dont la gestion du stock est comprise.

⁵ Pour être plus précis, le nombre exact est 15 CLR.

CHAPITRE 03 : L'IMPACT DU SI SUR LA CHAÎNE LOGISTIQUE DE L'ENTREPRISE CEVITAL.

3.5. Le responsable de la production :

La production est l'étape de transformation des matières premières en produit-fini. Elle est considérée comme la raison d'être de l'entreprise industrielle. C'est la raison qui nous a poussés à organiser un entretien avec le responsable de production au sein de Cevital. Ce dernier, nous a fait part d'un ensemble d'informations portant sur l'importance de SI au sein de service de production, visant l'amélioration du processus de production, l'actualisation des informations interne et externe, ainsi que la liaison et la coordination entre les différents services et composants de l'entreprise. Selon l'interviewé, le SI utilisé est connu par son fort degré de flexibilité, comme il répond aux exigences du marché et celles des différents utilisateurs. Le service cité a pris plusieurs initiatives pour améliorer et optimiser l'utilisation des différentes applications, qui rentrent dans le cadre de SI. Comme le responsable nous l'a déclaré : « *nous allons essayer de voir avec nos informaticiens, afin de minimiser le temps du transfert et l'analyse des informations par la diminution des étapes sur les différentes applications existantes et qui assurent la continuité du processus de production* ».

Le SI utilisé par l'entreprise, et qui vise à assurer la production, nous a apparu efficace suite aux argumentations suivantes :

- ✓ avec la confirmation du responsable du service ;
- ✓ le chiffre important de production journalière assurée par Cevital-Bejaia ;
- ✓ La large couverture commerciale des produits de l'entreprise, qui se répand à l'échelle nationale, comme ils sont exportés à l'étranger.

3.6. Chef département « logistique » :

Le chef département logistique a contribué à l'élaboration de ce modeste travail par ses réponses, qui comportent des détails sur l'ensemble de nos questions liées à la chaîne logistique, et qui s'avère l'axe principal de notre travail de recherche.

Pour la question portant sur les missions du service logistique, et qu'il occupe au sein de l'entreprise, notre enquêté confirme l'importance de ce service au sein de l'organisme « Cevital ». Il avance que le service logistique participe pleinement à la coordination entre les différents départements (approvisionnement, production, commercialisation,...),

CHAPITRE 03 : L'IMPACT DU SI SUR LA CHAÎNE LOGISTIQUE DE L'ENTREPRISE CEVITAL.

comme il joue un rôle permanent dans la mise en vente de multiples produits-finis que l'entreprise produit.

C'est en termes de coût, de temps et même en qualité, que se démontre clairement l'importance du service logistique dans le partage des flux d'informations avec les autres départements. Cette coordination exige un système d'information qui facilite la circulation des informations et des données. Pour le cas de celui que possède « Cevital », notre enquête confirme qu'il est efficace, surtout sur le plan de la transmission et du traitement d'informations.

Mais, cela ne veut surtout pas dire qu'il n'y a pas d'inconvénients. Parmi les lacunes et limites que connaît le système d'information de l'entreprise Cevital la non automatisation des décisions, ce qui allonge la durée du temps pour la réalisation des différentes opérations, en particulier les tâches opérationnelles. Le processus du transfert des informations est aussi long, ce qui freine donc la circulation des flux.

Malgré que le système d'information contribue amplement dans le processus de reporting, qui est aussi nécessaire dans la prise de décision et à l'atteinte des objectifs, cela exige un temps énorme vu que la chaîne logistique est à la fois étendue (de l'amont en aval) et complexe.

Notre guide d'entretien a donné ainsi la primauté aux avantages de différentes fonctionnalités des logiciels et progiciels utilisés dans la gestion de la chaîne logistique au sein de Cevital (Sage, WMS et TMS). L'ensemble des informations recueillies nous ont permis de visualiser les opportunités fournies à l'entreprise en intégrant ces nouveaux outils qui contribuent d'une façon efficace dans l'optimisation des flux en réduisant les délais, les coûts, ainsi que les risques.

CHAPITRE 03 : L'IMPACT DU SI SUR LA CHAÎNE LOGISTIQUE DE L'ENTREPRISE CEVITAL.

3.7. Synthèse des entretiens :

Ces différents entretiens avec les responsables des distinctes composantes de la chaîne logistique nous ont donné une idée sur le fonctionnement et l'efficacité du système d'information et l'usage des différents logiciels, qui sont appliqués pour la gestion des flux informationnels au sein et entre les services (intra et inter services).

A partir de cela, nous constatons que l'organisme « Cevital » dispose de multiples outils et moyens, développés et avancés, en particulier dans le domaine informatique, desquels elle sert l'agilité du processus de la chaîne logistique, en solidifiant le système d'information.

Cela étant dit, l'ensemble des avantages précédemment avancés ne peuvent nier l'existence des lacunes et limites que prouve la chaîne logistique de l'organisme Cevital, provenant même du système d'information implanté.

De ce fait, il serait indispensable de faire face à ces points faibles, pour mieux exploiter les ressources, en gérant bien les flux physiques de l'entreprise.

L'agilité et le bon fonctionnement du système d'information de l'entreprise exigent un ajustement, de revoir même la technicité du travail, et le déroulement de la chaîne du travail, pour gagner en fluidité, en efficacité, et réactivité et même en efficience.

	Planification	Approvisionnement	Stockage	Production	Transport
Logiciels utilisé	Sage	Sage	Sage WMS	Sage	Sage TMS
Avantage du SI	Rapidité	Performance	Rapidité	Flexibilité	rapidité
Inconvénients du SI	_____	lent	Double saisi	_____	Double saisi
Niveau d'importance des TIC	Elevé	Elevé	Elevé	Elevé	Elevé

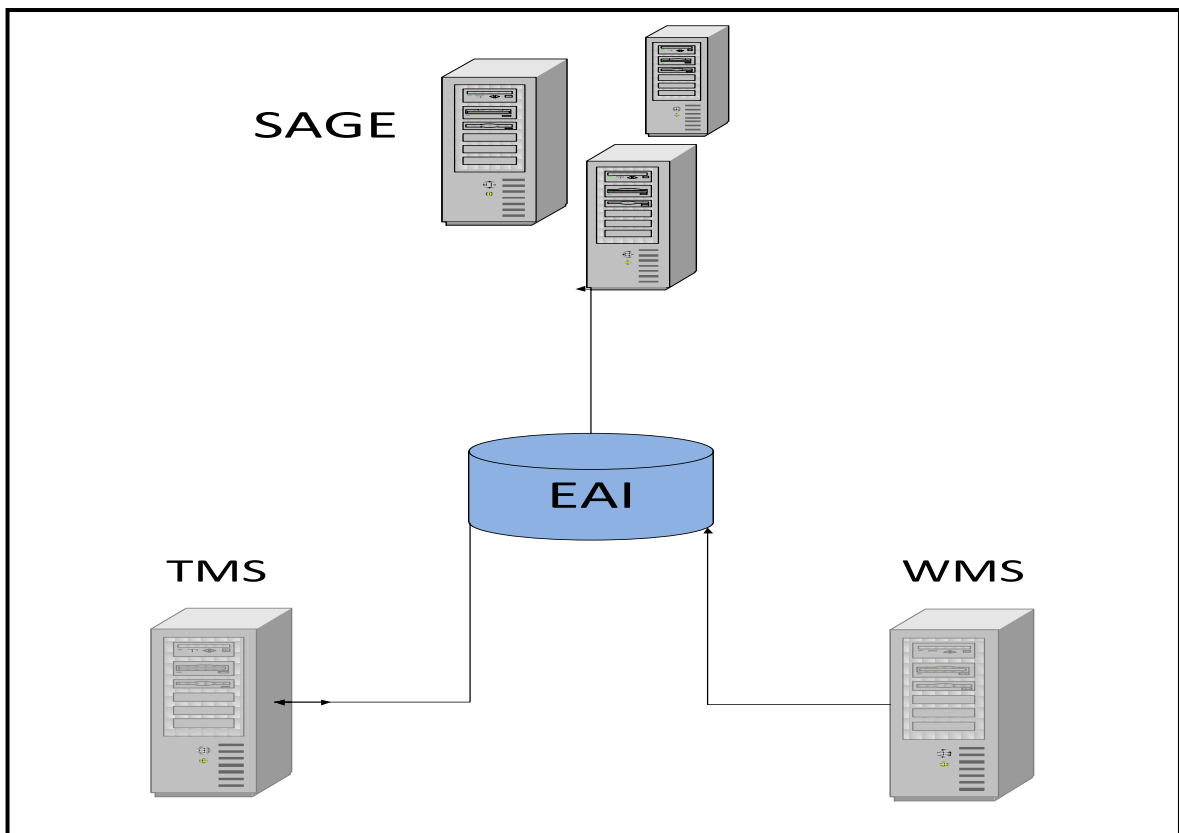
CHAPITRE 03 : L'IMPACT DU SI SUR LA CHAÎNE LOGISTIQUE DE L'ENTREPRISE CEVITAL.

3.8. Recommandations :

Compte tenu des insuffisances que nous avons relevées précédemment, l'entreprise Cevital peut améliorer sa performance globale en agissant sur l'amélioration de la gestion de sa chaîne logistique, nous essayerons de présenter les recommandations suivantes :

- L'urbanisation de son système d'information, dans le but de réduire le nombre important des opérations que les utilisateurs doivent effectuer sur la même plateforme pour accomplir leurs tâches quotidiennes. La démarche d'urbanisation des systèmes d'information consiste à transformer, mutualiser, réutiliser et aligner les actifs (et donc les ressources) d'une organisation (équipement, personnels, projets, processus, données) avec ses caractéristiques opérationnelles propres, sa stratégie d'évolution et son champ de contrainte, le tout dans un cadre formel, compréhensible et partagé .

Figure 06 : l'urbanisation du système d'information



Source : Elaboré par nos soins

CHAPITRE 03 : L'IMPACT DU SI SUR LA CHAÎNE LOGISTIQUE DE L'ENTREPRISE CEVITAL.

La démarche de l'urbanisation nécessite l'intégration de l'EAI (entreprise application integration) qui sert à créer des passerelles entre les différents logiciels et application de l'entreprise pour assurer la cohésion et la coordination entre eux et éviter la double saisie sur la même plateforme. Cette action facilite et accélère la circulation des flux informationnel au sein de l'entreprise. Les objectifs de la démarche d'urbanisation sont les suivants :

- Faciliter le dialogue entre les acteurs métier et les acteurs des TIC, il s'agit d'une intermédiation durable ;
 - Structurer l'étude des demandes de transformation, par une action volontaire et opportuniste à l'occasion des projets de construction et de mise en place de nouveaux services ;
 - Appuyer l'évolution stratégique du SI ;
 - Animer la gouvernance des données ;
 - Faciliter, simplifier les évolutions du SI, par une aide à l'allocation et l'optimisation de l'emploi des ressources (financières, humaines, données, applications, infrastructures, etc.) ;
 - Partager et communiquer : la démarche, la connaissance du patrimoine, la cible et les perspectives.
-
- Une meilleure exploitation des logiciels, pour le WMS par exemple est utilisé partiellement par l'entreprise Cevital, ce logiciel contient une phase en externe dont le client pourra commander sa marchandise sans passer par les CLR (il aura accès sur la plateforme de l'entreprise) cela accélérer le processus de commercialisation des produit finis ;
 - Réaliser un diagnostic général du système d'information mis en place pour ressortir les besoins cibles ;
 - Modélisation de la chaîne logistique par le modèle SCOR, Cette approche permet de formaliser le niveau de maturité de la logistique/supply chain management au sein de l'entreprise, d'identifier les cibles visées et de formaliser les écarts entre situation actuelle et future et par conséquent les projets qui constitueront les business programmes et les programmes supports d'un PMT (plan à moyen

CHAPITRE 03 : L'IMPACT DU SI SUR LA CHAÎNE LOGISTIQUE DE L'ENTREPRISE CEVITAL.

terme) ou d'un schéma directeur. et l'on trouvera les références du SC pour augmenter son efficacité globale (évaluer et comparer les activités de la chaîne et leurs performances). Cette méthode a été développée pour modéliser les systèmes logistiques et pour définir des indicateurs standardisés susceptibles de faciliter le pilotage logistique et de permettre des comparaisons entre entreprises ou au sein des grandes entreprises⁶. L'objectif de SCOR n'est cependant pas seulement d'établir une description fonctionnelle d'une supply chain, mais aussi de construire à partir d'un référentiel standardisé, une « métrique », ensemble d'indicateurs quantitatifs coordonnés.

⁶ Yves PRIMOR, Michel Frender, « *Logistique, production-distribution-soutien* », 5^e éd, édition Dunod ,2008 p 649

CONCLUSION GENERALE

CONCLUSION GENERALE

Les réformes économiques des années 1990, appliquées en Algérie, ont élargi la marge de liberté de gestion, pour que les entreprises répondent aux exigences du marché, pour faire ainsi face à la concurrence.

Pour les entreprises locales -en particulier les entreprises privées-, cette ouverture est une chance pour développer leurs offres en terme de biens et services. Mais, face à la complexité du marché, faire appel aux techniques du marketing et de gestion, en se référant aux moyens technologiques : systèmes d'informations, logiciels, ..., ont facilité la tâche aux entreprises pour répondre aux attentes des clients, par une variété de produits et services, en couvrant les marchés locaux.

C'est ainsi que les entreprises s'adaptent au sein de leurs environnements, qui sont en perpétuel changement, par crainte de disparition.

C'est en raison du volume des échanges commerciaux qui ne cesse d'accroître, que l'intérêt de développer des pratiques de gestion plus rentables et efficace est indispensable, à l'instar des logiciels, dont la logistique de l'entreprise a fortement besoin, en renforçant ainsi le système d'information.

Pour se faire avec l'offre et la demande des marchés, et particulièrement aux demandes changeantes du client, le fonctionnement de la chaîne logistique des entreprises prouve de plus en plus un développement en termes de la qualité, de fiabilité, de réactivité, de flexibilité, et de rentabilité du coût dans le processus de circulation physique, de production, allant de la phase d'approvisionnement jusqu'à la commercialisation qui visera l'ensemble des clients, en cherchant à mieux les satisfaire.

Ce processus du travail économique, issue de stratégies économiques modernes et de la réflexion visant le développement du commerce international, a intensifié donc la compétitivité au sein des marchés, en cherchant à obtenir plus de part. C'est ainsi que s'explique la nécessité de la mise en place du processus de pilotage et de gestion –via la logistique- au sein des entreprises commerciales et industrielles.

« Cevital » est considérée comme une plaque tournante, vu ses activités industrielles et commerciales. Les différentes entrées et sorties en termes de prestations et de flux physiques (import-export), en tissant différents liens et contacts avec des pays de différents continents en est d'ailleurs la preuve.

Cela, parce qu'elle développe principalement sa gestion sur le plan managérial et marketing pour le bien de ses activités commerciales.

CONCLUSION GENERALE

La force managériale se témoigne dans la gestion de l'entreprise, suite à la cohérence, et au bon déroulement des activités, en reconsidérant l'état réel de l'application des techniques préconisées dans le processus de la chaîne logistique et leur efficacité, c'est-à-dire, l'ensemble des logiciels desquels renforce le système d'information de l'entreprise, ce qui participe pleinement à la bonne exploitation des ressources et compétences de l'entreprise.

L'acheminement de la marchandise est un système assez complexe à étudier, d'où l'intérêt de se focaliser sur la chaîne logistique, et particulièrement sur l'impact du système d'information.

La première phase est bel et bien l'approvisionnement des matières premières – ressenties comme besoin par l'entreprise, et par la suite, planifié, en faisant l'étude de marché et la sélection des fournisseurs-, quant à aval de la chaîne logistique est sans doute la commercialisation, par le biais des circuits de distribution.

L'objet de notre travail de recherche a pour thème l'étude de l'impact du système d'information sur la gestion des opérations logistiques, en amont comme en aval, au sein de l'organisme « Cevital ».

Le groupe Cevital, qui est notre cas d'étude, est un organisme dont le processus productif vise à satisfaire les attentes des clients. Cette entreprise a implanté une chaîne logistique si complexe, par l'ensemble des étapes qui sont à leur tour complémentaires, allant de l'approvisionnement jusqu'à la commercialisation. Ce processus logistique prouve le besoin d'un système d'information, qui assure une gestion ~~duquel se gère~~, plus rapide des flux informationnels, portant sur la gestion des entrées et sorties.

Le système d'information, qui vise essentiellement le pilotage des flux physiques, la bonne exploitation des ressources humaines, l'optimisation des activités du processus logistique, ainsi que la rationalisation du produit, nécessite la procuration de logiciels, et TIC.

L'impact du système d'information se résume essentiellement à cimenter les différentes fonctionnalités du système logistique. C'est ainsi que l'agilité du fonctionnement de système d'information contribue à la rentabilité

Au long de notre stage pratique, nous avons observé que la chaîne logistique de Cevital est largement étendue, allant des fournisseurs de fournisseurs, jusqu'aux clients des clients. Comme elle est aussi complexe, en raison de l'ensemble des étapes et composantes que

CONCLUSION GENERALE

regorge le processus logistique. C'est de ce fait que s'explique l'importance de l'implantation du système d'information.

La chaîne logistique de Cevital serait amplement débordée suite à l'ensemble des entrées et de sorties que démarque le quai de Cevital, ses différents magasins de stockage, Si elle s'est en sortie, par une circulation meilleure des flux physique, cela doit être grâce à son système d'information. L'impact du système d'information sur la chaîne logistique de Cevital est sans précédent. il continue d'assurer le bon déroulement des opérations et la bonne exploitation des ressources et la rentabilité.

Sans nul doute cette grande entreprise dispose d'un système d'information efficace, notamment dans la gestion de la chaîne logistique, mais celle-ci ne couvre ses limites et inconvénients. Pour cette raison et dans le cadre de notre enquête nous avons essayé de suggérer quelques recommandations, à savoir l'urbanisation du SI, la modélisation de la chaîne logistique par la méthode SCOR..., pour leur ampleur positive non seulement sur la chaîne logistique mais aussi sur l'ensemble de l'entreprise.

BIBLIOGRAPHIE

Bibliographie :

- ALLAB(S), SWYNGEDAUF (N) et TALANDIER(D), « *La logistique et les nouvelles technologies de l'information et de la communication* », Economica, Paris, 2000.
- AUTISSIER (D) et DELAYE (V), « *Mesurer la performance d'un système d'information* », Eyrolles, éditions d'organisation, Paris, 2008.
- BAGLIN, BRUEL, GARREAU, GREIF, DELFT, « *Management Industriel et Logistique* », 3^{ème} édition, ECONOMICA, Paris, 2001.
- DORNIER, (Ph) et FENDER, (M), « *La logistique globale* », édition d'organisation, Paris, 2001.
- GILLET(M) et GILLET(P), « *SIRH : Système d'information des ressources humaines* », Dunod, Paris, 2010.
- LENDREVIE, LEVY : « *Mercator* », 10^{éd}, édition Dunod, Paris, 2013.
- LÖNING (H) et autres, « *le contrôle de gestion organisation, outils et pratiques* », Dunod, Paris, 2008.
- MENTZER J. T. et al., « *Defining Supply Chain Management* », Journal of Business Logistics, Vol. 22, N°2, 2001
- Michel DARBELET. Laurent IZARD et Michel SCARAMUZA, « *L'essentiel sur le management* », éditions FOUCHER ,2007 et BERTI éditions, Alger, 2009 et 2011.
- R. Reix, « *Système d'information et management des organisations* », 5^{ème} édition, Vuibert.
- Ritzman (L) et Krajewski (L) et autres, « *Management des opérations ' Principes et applications '* », 1^{re} édition, PEARSON Education, Paris, 2004.
- SAMII ET ALEXANDER (K), « *stratégie logistique : supply chain management* », 3^{ème} édition, Donud, Paris, 2004.
- THIETART Raymond_ Alain, « *Méthodes de recherche en management* », Dunod, Paris, 2007.
- Yves PRIMOR, Michel FRENDRER, « *Logistique, production-distribution-soutien* », 5^e éd, édition Dunod, 2008.

Les articles :

- DERROUCHE (R), NEUBERT (G) et BOURAS (A), « *impact des NTIC sur les acteurs de la supply chain* », in PRISMA/CERRAL IUT Lumière, Lyon.

Travaux universitaires :

- BLAHA(L), « *Management de la supply chain et planification avancée* », mémoire de magistère, université ABOU-BEKR BELKAID de Tlemcen, 2006.

Dictionnaire et encyclopédie :

- Dictionnaire Microsoft Bibliorom

Site internet :

M BOUHEZZA - 2015 - dspace.univ-setif.dz.

<https://perso.univ-rennes1.fr/denis.delgay-troise/CI/Cours/REI111.pdf>

www.cevital.com.

Autre :

- Documents internes de l'entreprise.

ANNEXES

Guide d'entretien :

A. Responsable du service logistique

- Pouvez-vous nous expliquer les missions du département logistique ?

.....
.....
.....

- Quel est le processus de la circulation des informations dans votre chaîne logistique?

.....
.....
.....

- Votre système répond-t-il aux exigences en matière de maîtrise des flux d'information ?

.....
.....
.....

- Sur quelle échelle estimez-vous le niveau de la contribution de votre système d'information dans la prise des décisions et l'atteinte des objectifs logistiques ?

.....
.....
.....

- Selon vous, quel est le degré d'influence du système d'information sur la performance de la gestion des opérations logistiques?

.....
.....
.....

- Dans vos perspectives, quels seront les avantages à tirer de l'intégration des nouveaux logiciels comme les ERP, WMS et TMS dans votre chaîne logistique ?

.....
.....
.....

B. Responsable de l'approvisionnement :

- Pouvez- vous nous expliquer le déroulement d'une opération d'approvisionnement ?

.....
.....
.....

- Votre système répond-il aux exigences et aux attentes des utilisateurs ?

.....
.....
.....

- Selon vous quel est le degré de l'influence du système d'information sur la performance des opérations d'approvisionnement ?

.....
.....
.....

- Quels sont les avantages et les inconvénients de l'utilisation des logiciels lors de l'exécution des différentes opérations d'approvisionnement ?

.....
.....
.....

C. Responsable de planification :

- quel est le rôle de la planification au sein de la chaîne logistique ?

.....
.....
.....

- la planification exige l'utilisation d'un système d'information efficace, comment jugez-vous le système utilisé à Cevital ?

.....
.....
.....

- les TIC ont confirmé leur nécessité dans la logistique globale, quels sont leurs avantages pour les planificateurs de Cevital ?

.....
.....
.....

D. Responsable de transport :

- Le transport est l'axe de toute entreprise industrielle quel est son importance au sein du groupe CEVITAL ?

.....
.....
.....

- Quels sont les avantages et les inconvénients de l'externalisation du transport ?

.....
.....
.....

- Quels sont les logiciels liés au système d'information logistique et qui sont utilisés pour cette fonction ?

.....
.....
.....

- Comment le système d'information contribue-t-il dans l'organisation du transport ?

.....
.....
.....

E. Responsable du stockage :

- Quelle est la méthode de gestion du stock adoptée a Cevital ?

.....
.....
.....

- Quelle est l'importance du système d'information dans la gestion du stock ?

.....
.....
.....

- Quelle sont les avantage et les inconvénients du Système d'information dans la gestion du stock ?

.....
.....
.....

- Quelle sont les mesures prises par Cevital afin d'optimiser la gestion des flux ?

.....
.....
.....

F. Responsable de la production

- Quelle est l'importance du système d'information dans la chaîne logistique et particulièrement au service production ?

.....
.....
.....

- Quel est le degré de flexibilité du système d'information qui répond aux exigences du service cité ?

.....
.....
.....

- Quelles sont les initiatives prises par votre service pour améliorer et optimiser l'utilisation du système d'information ?

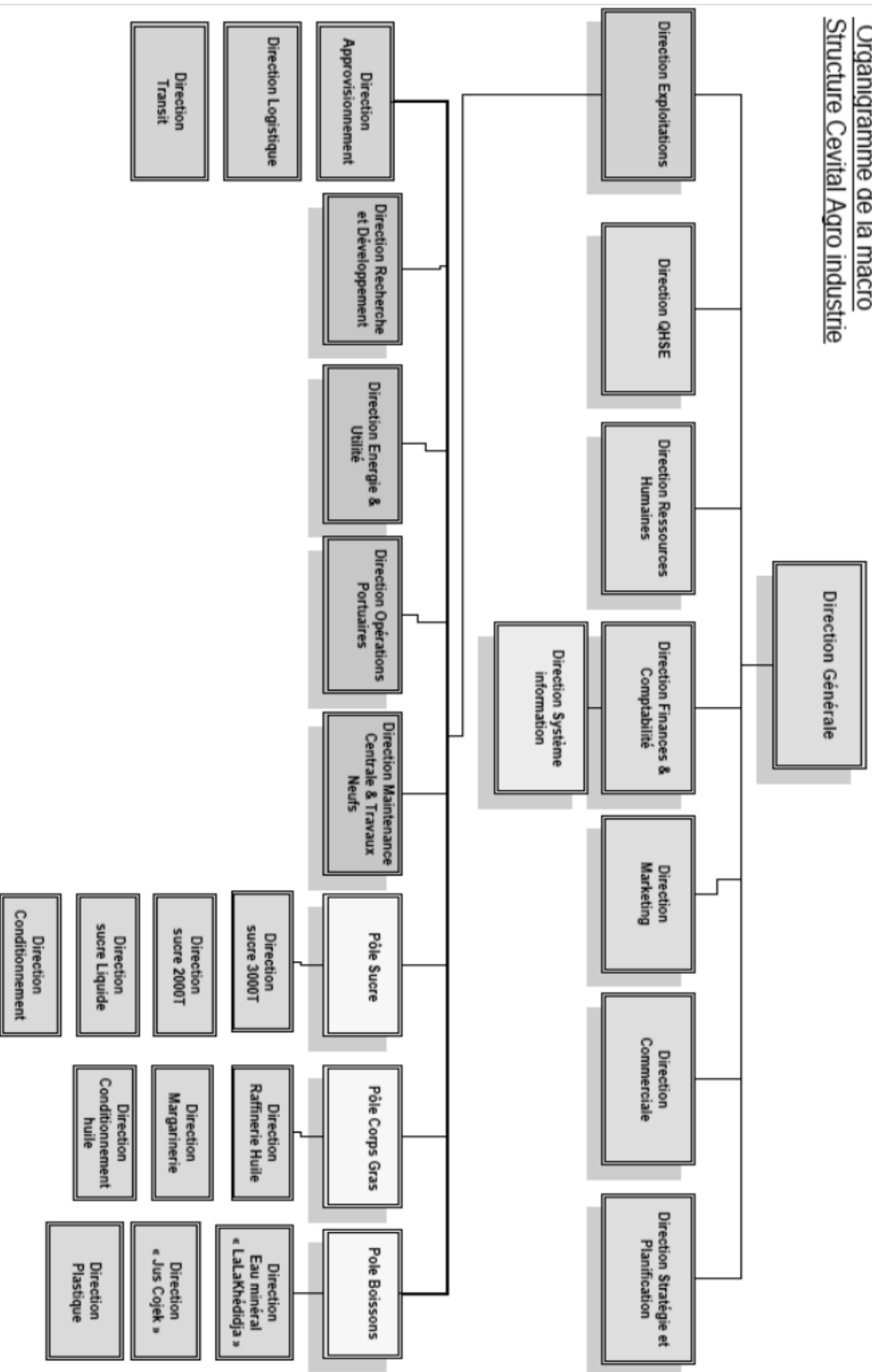
.....
.....
.....

- Quels sont les apports du système d'information logistique dans le processus de production ?

.....
.....
.....

Organigramme de la macro

Structure Cevital Agro industrie



Remerciement

Résumé

Abstract

الملخص

Liste des figures

Liste des tableaux

Introduction générale.....	2
Chapitre1 : CADRE CONCEPTUEL ET THEORIQUE.....	6
SECTION 1 : GENERALITE SUR LA CHAINE LOGISTIQUE.....	7
1.1. Historique de la logistique.....	7
1.2. Définition de la logistique et de la chaîne logistique.....	8
1.2.1. Définition de la logistique.....	8
1.2.2. Définition de la chaîne logistique.....	9
1.3. Les types de la logistique et de la chaine logistique.....	9
1.3.1. Les types de la logistique.....	9
1.3.1.1. Logistique des biens matériels.....	10
1.3.1.2. La logistique des services.....	10
1.3.2. Les types de la chaine logistique.....	11
1.4. Les objectifs de la chaine logistique.....	12
1.5. Les enjeux de la chaine logistique.....	13
1.6. Les fonctions de la chaine logistique (SC).....	14
1.6.1. L’approvisionnement.....	14
1.6.2. La production.....	15
1.6.3. Le stockage.....	15
1.6.4. La distribution et le transport.....	16
1.6.5. La vente.....	16

SECTION 02 : LA NOTION DU SYSTEME D'INFORMATION.....	17
2.1. La définition du système d'information.....	17
2.2. L'évolution du système d'information.....	17
2.3. Les finalités du système d'information.....	18
2.3.1. La décision.....	18
2.3.2. Le contrôle.....	19
2.3.3. La coordination.....	19
2.4. La typologie des systèmes d'information des entreprises.....	19
2.4.1. Systèmes d'informations opérationnels.....	20
2.4.2. Systèmes d'information d'aide à la décision.....	20
2.4.3. Systèmes d'information de communication.....	20
2.5. Les structures des systèmes d'information.....	22
1.5.1. Représentations des flux manipulés par les modules opérationnels (axe 1).....	23
1.5.2. Traitements des flux (axe 2).....	23
1.5.3. Informations d'aide à la décision respectant le niveau hiérarchique (axe 3).....	23
1.5.4. Informations sur les objectifs assignés dans la démarche budgétaire (axe 4).....	23
1.5.5. Informations concernant les décisions prises par les modules pilotes (axe 5).....	23
1.5.6. Informations expression des décisions prises par les modules pilotes (axe 6).....	23
1.5.7. Informations informelles non intégrables dans le système d'information (axe 7).....	24
SECTION 03 : LE LIEN ENTRE LE SYSTEME D'INFORMATION ET LA CHAINE LOGISTIQUE.....	25
3.1. Le système d'information logistique.....	25
3.2. Les typologies des systèmes d'information logistique.....	26

3.3. L'importance du système d'information et des TIC dans la logistique.....	28
3.4. L'impact du système d'information et des TIC sur les acteurs de la supply chain.....	29
3.4.1. L'impact dans l'entreprise.....	29
3.4.2. Impact autour de l'entreprise.....	30
3.4.3. Impact sur l'ensemble de la SC.....	31

CHAPITRE 02 : METHODOLOGIE DE RECHERCHE PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL.....34

SECTION 01 : METHODOLOGIE DE TRAVAIL.....36

1.1.Choix de thème.....	36
1.2.Le choix de l'organisme d'accueil.....	36
1.3.Délimitation de champs de l'étude.....	37
1.4.Objectifs de l'étude.....	37
1.5.Démarche méthodologique.....	37
1.6.Techniques de collecte d'information.....	38
1.6.1. La recherche documentaire.....	38
1.6.2. L'observation.....	38
1.6.3. L'entretien.....	38
1.7.Traitement des données.....	39
1.8.Difficultés rencontrées.....	39

**SECTION 02 : PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL (CEVITAL-BEJAIA)
.....40**

2.1. Historique de groupe.....	40
2.2. L'évolution du chiffre d'affaire du groupe (en million de dollar).....	40
2.3. Etapes historiques du Groupe.....	41
2.4. Localisation de l'entreprise.....	42
2.5. Les activités de Cevital.....	43
2.6. Les clients de Cevital.....	45
2.7. La devise de Cevital : des produits de Qualité.....	46

2.8. L'organisation générale des composantes et les missions des directions.....	46
--	----

CHAPITRE 03 : L'IMPACT DU SYSTEME D'INFORMATION SUR LA CHAINE LOGISTIQUE DE L'ENTRPRISE CEVITAL52

SECTION 01 : PRESENTATION DE LA CHAINE LOGISTIQUE DE L'ENTREPRISE CEVITAL.....54

1.1. Emission et vérification des besoins.....	54
1.1.1. Emission des besoins.....	54
1.1.2. Vérification du besoin.....	55
1.2. Plan d'approvisionnement.....	56
1.2.1. Lancement de la commande.....	56
1.2.2. La sélection des fournisseurs.....	57
1.3. Production et fabrication.....	58
1.3.1. La réception de la marchandise.....	58
1.3.2. Le paiement de la facture fournisseur.....	59
1.3.3. Le paiement du fournisseur.....	59
1.3.4. La vérification de la facture.....	59
1.3.5. L'archivage de la facture.....	60
1.4. Conditionnement et commercialisation.....	60

SECTION 02 : LES DIFFERENTS LOGICIELS UTILISES A CEVITAL.....62

2.1. Sage.....	62
2.1.1. les fonctionnalités de Sage.....	63
2.2. WMS (Warehouse Management System).....	63
2.2.1. Les fonctionnalités des WMS	64
2.3. TMS (Transport Management System).....	65
2.3.1. Les fonctionnalités des TMS	66

SECTION 03 : LES PRINCIPAUX RESULTATS.....69

3.1. Les responsable approvisionnement.....	69
3.2. Le responsable planification.....	70

3.3. Le responsable transport.....	71
3.4. Le responsable stockage.....	72
3.5. Le responsable production.....	74
3.6. Le chef département logistique.....	74
3.7. Synthèse des entretiens	76
3.8. Recommandations.....	77
CONCLUSION GENERALE	81

BIBLIOGRAPHIE

ANNEXE