

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

ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DE MANANGEMENT

ENSM. Pôle Universitaire de KOLÉA



MEMOIRE DE FIN D'ETUDES

Master en Management stratégique et système d'information

L'impact de système d'information sur la gestion de la supply chain

Cas : NCA ROUIBA

Elaboré par : LALAIMIA SARRA

Encadré par : M. TOUMI DJAMILA

Année 2019 / 2020

RÉSUMÉ

La synchronisation et la coordination des flux d'informations et les flux physique est très importante dans la gestion de la supply chain, où il est nécessaire d'avoir un SI efficace et performant dans l'entreprise.

L'objectif de notre travail et de présenter un état de connaissances liées à la SC et au système d'information, et d'évaluer l'impact du SI sur la gestion de la SC (SCM) au sein de NCA Rouïba. À travers l'exploitation des résultats tirés de notre étude qualitative, nous avons conclu que quelle que soit l'efficacité du système, il doit être développé en fonction des besoins de l'entreprise sinon il deviendra inefficace.

Mots clés : flux informationnels, supply chain, système d'information, SCM.

ملخص

يعد تزامن وتنسيق تدفقات المعلومات والتدفقات المادية مهما للغاية في تسيير سلسلة التوريد، حيث من الضروري توفر نظام معلومات ذات كفاءة وفعال في الشركة.

الهدف من عملنا هو تقديم بيان من المعارف المتعلقة بسلسلة التوريد ونظام المعلومات، وتقييم تأثير نظام المعلومات على إدارة سلسلة توريد شركة اين سي ايه رويبة. من خلال استغلال نتائج دراستنا النوعية، توصلنا أنه مهما كان النظام فعال، يجب تطويره وفقا لاحتياجات الشركة والا سيصبح غير فعال.

كلمات البحث: تدفقات المعلومات، سلسلة التوريد، نظام المعلومات، إدارة سلسلة توريد.

Abstract

Synchronisation and coordination of information flows and physical flows is very important in supply chain management, where it is necessary to have an efficient and powerful IS in the company.

The objective of our work is to present a state of knowledge related to the SC and the information system, and to assess the impact of the IS on the management of the SC within NCA Rouiba. Through the operating of the results of our qualitative study, we concluded that no matter how effective the system is, it must be developed according to the needs of the business otherwise it will become ineffective.

Keywords : Information flows, supply chain, information system, supply chain management.

REMERCIEMENTS

Le travail présenté dans ce mémoire n'aurait pas eu lieu sans la force et le courage m'avoir donnée par dieu, en premier lieu je tiens à remercier le bon dieu pour ça.

Et en deuxième lieu, Merci à mes très chers parents et ma sœur Nada qui m'ont donné un magnifique modèle de labeur et de persévérance, aucun remerciement ne saurait être assez éloquent pour exprimer l'amour, le dévouement et le respect que j'ai pour eux.

Mes remerciements les plus sincères s'adressent également à mon encadrant Madame Toumi Djamila qui m'a prodiguée conseils et orientations durant la période de préparation de mon mémoire.

Je tiens à remercier chaleureusement, mes cousines et mes proches qui m'ont toujours soutenu et encouragé tout au long de cette période.

Mes remerciements s'adressent aussi, à tous les employés du NCA ROUIBA, qui ont été d'une amabilité sans réserve et pour leurs conseils et leurs appui moral.

Enfin je remercie vivement l'ensemble des enseignants du l'ENSM et surtout ceux qui ont été mes enseignants durant mon cursus universitaire ainsi tous l'ensemble des employés.

LISTE DES MATIERES

RÉSUMÉ.....	I
REMERCIEMENTS.....	II
LISTE DES MATIERES.....	III
LISTE DES TABLEAUX.....	VI
LISTE DES FIGURES.....	VII
LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES	VIII
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE I : REVUE DE LITTÉRATURE ET CADRE CONCEPTUEL.....	4
1. Revue de littérature.....	5
1.1. Supply chain management (SCM)	5
1.2. Système d'information /Système d'information logistique.....	5
1.3. Les IS/IT pour la SC.....	6
1.4. L'ERP, Les progiciels intégrés.....	7
1.5. Impact du Système d'Information logistique.....	8
2. Cadre conceptuel.....	9
2.1. Concepts clés de la supply chain.....	9
2.1.1. L'évolution de la logistique.....	9
2.1.2. La supply chain et ses flux.....	15
2.1.3. Les processus de la SC.....	19
2.2. La gestion de la SC (SCM).....	23
2.2.1. La définition de la SCM et son principe.....	23
2.2.2. Les taches dédiées au service SCM.....	25
2.2.3. Les trois niveaux d'interventions.....	26
2.3. Le système d'information et la SC.....	28
2.3.1. L'information.....	28
2.3.2. Le système d'information.....	30
2.3.3. Le SI dans la SCM.....	35
CHAPITRE II : CADRE MÉTHODOLOGIQUE ET PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL.....	43
1. Méthodologie de la recherche.....	44

1.1. Choix de thème.....	44
1.2. Choix de l'organisme d'accueil.....	44
1.3. Délimitation de champ de l'étude.....	44
1.4. Objectifs de l'étude.....	44
1.5. Démarche méthodologique.....	45
1.6. Techniques de collecte d'information.....	45
1.6.1. La recherche documentaire.....	45
1.6.2. L'entretien.....	45
1.7. difficultés rencontrés.....	46
2. Présentation de l'organisme d'accueil.....	46
2.1. Historique.....	46
2.2. Les dates clés de la société NCA Rouïba.....	48
2.3. Les gammes de produits NCA Rouïba.....	52
2.4. Les missions de l'entreprise NCA Rouïba.....	52
2.5. Les objectifs de l'entreprise.....	53
2.6. Structure organique de NCA Rouïba.....	53
2.7. Les installations industrielles de NCA Rouïba.....	55
CHAPITRE III : L'IMPACT DU SYSTEME D'INFORMATION SUR LA GESTION DE LA SUPPLY CHAIN DE NCA ROUIBA.....	57
1. Présentation de la SC de NCA Rouïba.....	59
1.1. Les prévisions de ventes.....	59
1.2. Plan d'approvisionnement.....	60
1.2.1. Expression et planification du besoin.....	60
1.2.2. Prospection et sélection des fournisseurs.....	62
1.3. Le plan de production.....	65
1.4. Plan de distribution.....	66
1.4.1. Processus gestion des retours clients.....	68
2. Les logiciels utilisés par l'entreprise.....	68
2.1. Le positionnement d'un MFG PRO.....	69
2.2. Fonctionnement de l'outil.....	70
3. Le déroulement de l'entretien et les résultats.....	70

3.1. L'analyse de l'entretien.....	70
3.2. Synthèse de l'entretien.....	74
3.2.1. Les points forts.....	74
3.2.2. Les points faibles.....	74
3.3. Recommandations.....	75
CONCLUSION.....	78
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....	81
ANNEXES.....	85
ANNEXE -A- : Schéma organisationnel de direction général « NCA Rouïba ».....	86
ANNEXE –B- : Procédures Achat et Approvisionnement.....	88
ANNEXE - C - : Fiche comparative des offres.....	89
ANNEXE – D - : Bon de commande.....	91
ANNEXE – E - : Fiche Evaluation des fournisseurs et Sous- traitants.....	93
ANNEXE – F - : Cartographie des mouvements de PF.....	95
ANNEXE – G - : Guide d'entretien.....	97

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Récapitulatif de l'évolution de la fonction logistique dans le temps.	11
Tableau 2 : Typologie de la logistique.	15
Tableau 3 : les fondaments du SCM : une démarche et des technologies informatiques (selon Fable-Costes, 2000).	39
Tableau 4 : Interviewés/durée de l'entretien.	46
Tableau 5 : Fiche d'identification de l'entreprise NCA Rouiba.	48
Tableau 6 : Les dates clés de NCA Rouiba.	48
Tableau 7 : Les installations industrielles de NCA Rouiba.	56
Tableau 8 : Fiche d'activité, prévisions de vente.	60
Tableau 9 : Calcul de besoin net en matière.	61
Tableau 10 : la complémentarité du BPM pour l'ERP.	76

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Représentation schématique de la supply chain.....	16
Figure 2 : Périmètre couvert par la supply chain.....	21
Figure 3 : la pyramide des niveaux de décisions.....	22
Figure 4 : les types de système d'information.	33
Figure 5 : Structure standard du SI.....	34
Figure 6 : Exemple de système d'information logistique.	37
Figure 7 : Supply chain de NCA Rouiba.....	59
Figure 8 : Le positionnement de MFG PRO dans un SI.	69

LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES

AFNOR : Association Française de Normalisation Le Council of Logistics,

AMA : American Marketing Association,

APS : Advanced Planning System,

ASLOG : Association française pour la logistique,

CLM : Le Council of Logistics Management,

CRM : Customer Relationship Management,

DFC : Direction Finance et Comptabilité,

DRH : Direction des Ressources Humaines,

DR&D : Direction Recherche et Développement,

ECR : Efficient Consumer Response,

ERP : Enterprise Resource Planning,

GPAO : Système de Gestion de Production,

ISO : Organisation Internationale de Normalisation,

MO : Modules Opérationnels,

NCA : Nouvelle Conserverie Algérienne,

NCPDM : National Council of Physical Distribution Management,

PDP : Plan De Production.

PMI : Petite ou Moyenne Entreprise Industrielle,

SC : Supply Chain,

SIL : Système d'Information Logistique,

SRM : Supplier Relationship Management,

TIC : Technique d'Information et de Communication.

INTRODUCTION

Les entreprises et les organisations diverses ont désormais des structures qui peuvent dépasser désormais les frontières. Elles deviennent de plus en plus complexes, et se trouvent aujourd'hui confrontées à divers changements économiques, socioculturels et politiques. De ce fait, de nouveaux défis pour leur gestion ont vu le jour. Sur ce, elles se voient dans l'obligation de dénicher des solutions de plus en plus sophistiquées afin d'accroître leur potentiel de compétitivité et s'adapter à un environnement en perpétuelle évolution.

La compétitivité d'une entreprise dépend de plus en plus de sa capacité à revoir, réviser, réinventer et automatiser tous ces processus : prise de décision, conception, production, distribution, gestion et service, Et la capacité de réduire tous les cycles : recherche, conception, développement, prévision, planification, achat, réception, production, contrôle qualité, transport, livraison, facturation. Où l'ensemble de ces fonctions constituent la chaîne logistique globale.

Le rôle des systèmes d'information dans une entreprise est de contribuer à générer un avantage concurrentiel, ce qui rendra l'entreprise plus performante et meilleure que ses concurrents.

En effet, pour de nombreuses personnes, l'organisation des systèmes d'information repose sur le fait que l'information joue un rôle plus important que le capital dans la production et la compétitivité d'une entreprise.

Ce changement permanent imposé aux entreprises modernes pose un défi qui ne peut être résolu qu'avec le support de son système d'information, et la seule condition est qu'il évolue également avec le changement. Les chefs d'entreprise recherchent un avantage concurrentiel dans un monde en constante évolution.

Donc, afin de contrôler le flux d'informations et d'assurer son couplage avec le flux physique, des systèmes d'information doivent être intégrés. Où, le système d'information est indispensable pour toute entreprise quel que soit sa taille, pour supporter ses activités internes et ses échanges avec l'extérieur, il est le système nerveux de l'entreprise, en effet, il reflète son image et ses performances.

L'objet de notre travail de recherche présenté dans ce mémoire et en accord avec notre directrice de mémoire, le sujet initial a été reformulé sous l'approche interrogative suivante

: « Quel est l'impact du système d'information sur la gestion de la supply chain de NCA Rouïba ? »

Nous avons décomposé la question principale en sous questions dont les réponses forment les axes de réflexion de notre recherche :

- ✓ Qu'est-ce que la logistique et d'où vient ce terme ?
- ✓ Qu'est-ce qu'une Supply Chain et quels sont ses processus ?
- ✓ Comment la Supply Chain est gérée (Supply Chain Management) ?
- ✓ Qu'est-ce qu'un système d'information et quel est son rôle et sa structure ?
- ✓ Est-ce que le système d'information adopté par NCA ROUIBA répond aux exigences en matière de maîtrise de la chaîne logistique ?

Le plan de notre travail est structuré comme suit :

- ✓ Le premier chapitre porte sur la revue de littérature et le cadre conceptuel de notre angle d'approche.
- ✓ Le deuxième chapitre s'attache à clarifier la méthodologie de recherche et de présenter l'organisme d'accueil.
- ✓ Le troisième chapitre est consacré sur la vérification de l'impact du système d'information sur la gestion de la supply chain au sein de NCA ROUIBA.

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

Nous allons essayer à travers ce chapitre de démontrer que notre travail de recherche se réfère à des bases scientifiques, et de déterminer les différents concepts clés de notre thématique.

1. Revue de littérature :

1.1. Supply chain management (SCM) :

Le concept de SCM est apparu en 1982, dans un article de Keith et Webber (Gibson et al. 2005) : La gestion de la supply chain en tant que nouveau concept logistique diffère considérablement des matériaux classiques et du contrôle de la fabrication à cet égard : elle considère la supply chain comme une entité unique plutôt que de reléguer la responsabilité fragmentée de divers segments de la chaîne.

En 1997, 50 définitions classées en 5 catégories étaient dénombrées par Bechtel et Jayaram, alors que Copper et al. présentent 13 principales en 1997. En 2001 plus de 20 définitions possibles sont recensées par Mentzer et al. Burgess et autres ont décrit 22 définitions possibles en 2006, et en 2009 Stock et Boyer ont pu classifier jusqu'à 166 approches du SCM.

L'association américaine qui regroupe environ 10 000 membres (le Council of Supply Chain Management Professionals « CSCMP ») a proposé la définition suivante de SCM en 2010. « Supply chain management encompasses the planning and management of all activities involved in sourcing and procurement, conversion, and all logistics management activities. Importantly, it also includes coordination and collaboration with channel partners, which can be suppliers, intermediaries, third party service providers, and customers. In essence, supply chain management integrates supply and demand management within and across companies ».

1.2. Système d'information /Système d'information logistique :

Selon James A. O' Brien (1995) « un système d'information est un ensemble de personnes, de procédures, et de ressources qui recueillent l'information, la transforment et la distribuent au sein d'une organisation ».

Selon Robert Reix (2004), il s'agit de « l'association de ressources humaines, matérielles et logicielles destinées à recueillir, formaliser, archiver, parcourir, associer et diffuser l'information dans cette même organisation ».

Il existe deux niveaux principaux d'intégration de processus conçus pour soutenir la coordination au sein de la SC : le niveau interne de l'organisation et le niveau inter-organisationnel (Markus, 2001). La première couche vise à soutenir les processus transverses au sein d'une même organisation (Corbière et al., 2012). Le deuxième niveau tend à améliorer la collaboration entre différentes organisations qui contribuent à la même SC en mettant en œuvre un système d'automatisation partagé appelé « système d'information inter-organisationnel » (Wei et al., 2012).

Les IS/IT pour la SC :

En 2009, Bayraktar et al. 13 types IS / IT ont été identifiés pour SCM, répartis dans les trois catégories principales et supplémentaires suivantes : IS / IT "Enterprise-Wide", IS / IT "Integrator" et IS / IT "Promoter".

Dans les travaux de Davis et Olson (1974, 1975) sur le MSI (Management Information System) et dans le premier outil de gestion de production assistée par ordinateur construit de cette manière, le système d'information de gestion a été défini comme un réseau cohérent. MRP1, puis MRP2 (Orlicky 1975, Wight 1974), est toujours en cours d'implantation dans les PME et PMI. Ce dernier a été confirmé par ROWE en 1999, grâce au premier type de SI / IT (société étendue), qui consiste essentiellement en un logiciel de gestion intégré (ERP). Où, il assure la standardisation des échanges de données au sein de l'organisation favorisant ainsi, a priori, une plus grande efficacité inter-organisationnelle.

D'après Bayraktar et al. en 2009, les enjeux des IS/IT « entreprise étendue » portent sur l'intégration ou l'interopérabilité des ERP des différentes entreprises d'une même SC. Et pour créer ces liens Loh et al. ont précisé deux outils qui peuvent être utilisés en 2006 qui sont l'EEA (Extended Enterprise Application) et EAI (Enterprise Application Integration).

L'objectif principal des IS/IT "intégrateurs" est de faciliter l'aide à la décision dans la SC par une meilleure intégration des informations, par exemple les outils de "supply chain planning" ou APS (Advanced Planning System), qui connaissent un fort développement dans les organisations dans le but d'optimiser la chaîne logistique.

En 2011 Evrard Samuel et al. ont définis d'autres outils (outils de gestion des commandes, outils de gestion d'entrepôts, outils de gestion du transport) qui permettent de rationaliser le cycle de traitement des commandes au court terme, notamment la gestion des transports et les processus de mouvements de stocks.

Il y a aussi deux autres types d'outils CRM (Customer Relationship Management) par Tang et al. 2005 et SRM (Supplier Relationship Management) par Choy et al. 2004 qui permettent la gestion de processus vente et l'amélioration du mécanisme d'approvisionnement.

Le dernier type des IS/IT dits facilitateurs permet la bonne circulation de l'information dans l'organisation.

1.3. L'ERP, Les progiciels intégrés :

Parmi les termes les plus couramment utilisés par les médias et les éditeurs figurent les noms de "progiciels intégrés": progiciels, progiciels intégrés, progiciels d'application, progiciels d'application intégrés, progiciels de gestion, progiciels de gestion intégrés et ERP.

L'ERP est le type de progiciel intégré le plus avancé sur le marché.

D'après plusieurs éditeurs, les solutions de gestion relevaient de progiciels d'origines diverses, ensuite ces progiciels étaient liés selon les besoins (Jacques Antoine, 01 Informatique, « Logiciels intégrés : l'embarras du choix », 30 juin 1995).

Le concept de progiciel intégré commence par une observation relativement simple que « la somme optimale est parfois inférieure à la somme optimale ».

La définition donnée par le CXP Informations en février 1994 est : Pour être intégré, un progiciel de gestion doit :

- ✓ Emaner d'un concepteur unique.
- ✓ Grâce à la disponibilité de toute la structure de la base de données pour chaque module (ou même obtenue séparément), l'unicité des informations utilisateur est assurée.
- ✓ Mise à jour en temps réel basée sur les informations modifiées dans tous les modules concernés.
- ✓ Fournir une piste d'audit basée sur la garantie d'une traçabilité complète des opérations de gestion.
- ✓ Couvrir les fonctions de gestion ou l'ensemble du système d'information de l'entreprise.

1.4. Impact du Système d'Information logistique :

Anderson et Narus (1990) se sont engagés à «la coopération inter-organisationnelle, et montrent que l'échange d'informations permet de mieux coordonner les actions des partenaires, ce qui leur permet d'atteindre plus facilement les objectifs fixés».

Chan, Au, & Chan (2006) ont expliqué que l'absence de système d'information aura un impact négatif sur la performance et la pérennité de CS, et ont confirmé que les informations sont partagées au début de la chaîne (coût de production, temps de fonctionnement et capacité disponible ...) seront extrêmement affecter l'efficacité du système.

Simatupang et al. (2004) ont conclu que la collaboration entre les partenaires dans le partage des informations facilite la synchronisation de décision entre ses partenaires, ce qui contribue à une performance significative.

Vereecke et Muylle (2006) ont expliqué que le partage d'informations et la collaboration des participants à la même SC ont conduit à l'amélioration de la performance globale de la chaîne.

Le travail de Zhou et Benton (2007) est basé sur trois aspects de partage d'information (la technologie de support de partage d'information, le contenu de l'information et la qualité de l'information). Ce travail montre que le partage d'informations, ses trois aspects et la vitalité de la SC affectent grandement l'efficacité de la pratique de la chaîne.

Chowa et al. (2008) ajout d'autres aspects, tels que la communication, le partage d'informations, l'intégration et la structure de la SC, qui peuvent tous avoir un impact positif sur les performances logistiques.

L'objectif de la recherche de Nath et Permanent (2010) est de déterminer le système d'information utilisé dans la SC et d'analyser la littérature pour déterminer les facteurs clés de sa réussite.

Cheng (2013), Jain, Wadhwa et Deshmukh (2009) ont particulièrement souligné que le partage d'informations affectera considérablement la réduction des coûts logistiques et la réalisation d'avantages concurrentiels. Chengalur-Smith et coll. (2012) ont conclu que le partage d'informations et l'optimisation des systèmes d'entreprise peuvent apporter des avantages (c'est-à-dire partager les avantages commerciaux entre les partenaires de la

chaîne d'approvisionnement). Zhou et coll. (2014) ont indiqué que les partenaires doivent ajuster leurs pratiques en matière de chaîne d'approvisionnement en fonction de la qualité de leurs informations pour obtenir une meilleure performance globale, Confirmant les travaux de Picard et Tang-Taye (2000), ils ont souligné que le but des systèmes d'information est de rendre la gestion des chaînes logistiques mondiales plus efficace.

2. Cadre conceptuel :

Le cadre conceptuel, tel que défini par Miles et Huberman (2003), est une description narrative ou graphique d'un ensemble de concepts ou dimensions que l'on désire étudier dans une recherche, nous présentons ci-dessous les principaux concepts utilisés dans notre recherche.

2.1. Concepts clés de la supply chain :

La supply chain est une fonction importante au cœur des activités industrielles, commerciales et de service. Elle occupe une place primordiale dans le fonctionnement de l'entreprise, qui commence au fournisseur du fournisseur et se termine au client du client, où elle assure la coordination des opérations effectuées par les différentes fonctions de l'entreprise, de ce fait elle permet au tissu économique de disposer des produits dont il a besoin et de distribuer ses propres productions.

La logistique est une fonction de plus en plus importante dans l'entreprise et n'a cessé d'évoluer dans divers domaines, où son rôle prend de plus en plus d'ampleur, parce qu'elle se caractérise à apporter ce qu'il faut, là où il faut et quand il faut.

Dans la première section, nous allons retracer les évolutions majeures de la logistique, et évoquer la chaîne logistique et leur structure.

2.1.1. L'évolution de la logistique :

a. La logistique :

Le mot « logistique » vient du grec « LOGISTIKOS », qui signifie l'art du raisonnement et du calcul (Pons, 1996).

La logistique est apparue pour la première fois dans l'environnement militaire. Elle représente (physiquement) toutes les conditions nécessaires qui permettent des applications dans les domaines des décisions stratégiques et tactiques (transport, inventaire, fabrication, approvisionnement, traitement) (Carbone V, 2004).

En effet, comme l'armée utilise des systèmes d'armes de plus en plus complexes, certains experts estiment que le soutien logistique tout au long du cycle de vie du système est une question clé. Il revient aux fonctionnaires et ingénieurs du Department of Defense (États-Unis), dès le début des années soixante, d'avoir initié ce type de raisonnement à travers le célèbre Integrated Logistic Support, traduit par « soutien logistique intégré ».

Au cours de cette période, les entreprises occidentales (États-Unis et Europe) ont pris de plus en plus conscience de la logistique comme facteur clé de succès dans la conquête du marché (national et étranger).

Dès 1962, Drucker a souligné le rôle important des coûts de distribution dans le coût total des produits achetés par les clients finaux.

En 1966, McGrath a signalé qu'il était possible de mener à bien la logistique de l'entreprise en permettant aux clients d'utiliser toutes les activités nécessaires des ressources de l'organisation.

Ainsi, selon Ballou, la logistique ne peut pas tout englober : « La mission de la logistique est de fournir aux consommateurs des biens et services au bon endroit, au bon moment et dans les conditions requises, tout en assurant la plus grande contribution à l'entreprise ».

Dans les années 1970, la logistique est encore perçue comme une activité interne à l'entreprise, dont le rôle essentiel consiste à rechercher l'optimisation des ressources qu'elle consomme. Sa dimension stratégique n'est pas encore une réalité, la préoccupation majeure des industriels se limite à produire suffisamment pour répondre à une demande de masse.

Cependant, on considère que Heskett (1973) est devenu l'un des pionniers de la stratégie logistique d'entreprise. Pour l'auteur, l'évolution technologique a conduit à « l'application de la technologie et des modèles de gestion est essentielle au succès de la gestion des activités logistiques ».

En particulier, Heskett (1973) repère la mutation d'une logistique opérationnelle et cloisonnée vers une logistique « intégrative », il a aussi élargi le cadre un peu étroit et fonctionnel des définitions précédentes en ajoutant la notion de « création d'utilité » qui préfigure celle de création de valeur.

Dans un article de 1977, Heskett insiste ensuite sur le niveau de service, notion qui deviendra l'un des piliers de l'ECR. Il suggère aussi par cette définition que la logistique va donner lieu à l'optimisation, puisqu'il s'agit d'atteindre un objectif, le niveau de service au moindre coût : « La logistique comprend les activités de contrôle des flux de produits, de coordination des ressources et des points de vente pour atteindre un niveau de service donné au moindre coût. »

De ce fait, Heskett souligne que « la logistique peut représenter la différence entre le succès et l'échec en affaires ».

Au milieu des années 1990, la logistique devient une fonction globale de gestion des processus physiques dans la vision complète de la chaîne client / fournisseur, et constitue véritablement une nouvelle discipline de la gestion d'entreprise. Par conséquent, la « logistique globale » représente toutes les activités qui ajoutent de la valeur aux produits et services clients, en interne ou en externe.

Tableau 1 : Récapitulatif de l'évolution de la fonction logistique dans le temps.

Période	Appellation	Objectifs
Années 1970	Fonctions traditionnelles (Transport, distribution, St stockage ... etc. .)	Recherche d'une maîtrise des coûts dans un environnement régulé.
Années 1980	Logistique	Sélections des opérateurs et politique d'achat dans un environnement international libéralisé.
Années 1990	Supply Chain Management	Prise en compte de l'ensemble des coûts du processus de production transport et distribution avec ingénierie des flux et consolidation des processus .

Source : ANDRE (MARCHAL), logistique globale, édition ELLIPSES, 2006, p. 12.

b. Définition de la logistique :

La logistique a connu une large maturation dans sa définition, traduisant ainsi son importance croissante, et le rôle qu'elle joue au sein de l'entreprise. La logistique est perçue comme un moyen de production, de stockage et de distribution des produits d'une entreprise.

Elle a comme objectifs la gestion des flux physiques et informationnels des marchandises à partir du point d'approvisionnement jusqu'à la livraison des produits au client final.

Le comité des définitions de l'American Marketing Association (AMA) a donné la première définition du terme logistique en 1948 : « la logistique concerne le mouvement et la manutention de marchandise du point de production au point de consommation ou d'utilisation ».

De cette définition, on déduit que la logistique ne concerne que les activités physiques dans la phase de distribution, donc on est sur la partie aval de la chaîne logistique.

En 1962, le National Council of Physical Distribution Management (NCPDM) a défini le terme logistique comme suit : « Toutes les activités physiques et administratives requises pour le mouvement des produits du lieu de production au lieu de consommation ».

Et en 1963, la logistique est un Terme commercial utilisé pour décrire un large éventail d'activités nécessaires à l'exportation efficace des produits finis de la chaîne de production vers les consommateurs et, dans certains cas, comprend également le démarrage de la chaîne de production auprès de leurs fournisseurs. Ces activités comprennent le fret, l'entreposage, le chargement et le déchargement, les emballages de protection, le contrôle des stocks, la sélection des sites d'usines et d'entrepôts, le traitement des commandes, les prévisions de marché et les services fournis aux clients.

On remarque l'apparition des flux et des activités administratives.

Définition de Magee (1970) : « Technique de contrôle et de gestion des flux de matières et produits depuis leurs sources d'approvisionnement jusqu' à leur point de consommation. »

Utilisation des mots « techniques » et « gestion » pour la première fois, et l'intégration de la partie amont dans la définition de la logistique.

La définition de J.I. HESKETTE (1977) : « La logistique englobe les activités qui maîtrisent les flux de produits, la coordination des ressources et des débouchés, en réalisant un niveau de service donné au moindre coût ».

Par cette définition, la logistique va donner lieu à une optimisation, puisqu'il s'agit d'atteindre un objectif, le niveau de service, au moindre coût.

Le Council of Logistics Management (CLM) présente une nouvelle définition en 1983 qui inclut la circulation des informations et précise l'origine et destination des mouvements : « la gestion des flux de produits et d'information depuis l'achat des matières premières et composants jusqu'à l'utilisation du produit fini par le client, visant à satisfaire la demande finale sous contrainte de délai, qualité et coût. »

Par conséquent, la logistique est devenue une excellente fonction transversale, une partie de la gestion moderne, un avantage concurrentiel pour certaines entreprises et un indicateur de performance clé pour d'autres.

La définition du Council of Logistics Management (1986) : « Le processus permettant de planifier, mettre en œuvre et contrôler un flux et un stockage efficaces et efficaces de matières premières, d'en-cours, de produits finis et d'informations, du point d'origine au point de consommation, dans le but de se conformer aux exigences du client. »

Cette définition montre que la logistique devient un élément clé de la stratégie, elle propose une analyse dynamique en termes de flux physiques et flux d'informations.

La définition de L'ASLOG : « La logistique est l'ensemble des activités ayant pour but la mise en place au moindre coût, d'une quantité de produits, à l'endroit et au moment où une demande existe. La logistique concerne donc toutes opérations déterminant le mouvement des produits, tel que localisation des usines et entrepôts, approvisionnement, gestion physique des encours de fabrication, emballage, stockage et gestion des stocks, manutention et préparation des commandes, transports et tournées de livraison ».

La définition de L'AFNOR :

« La logistique est une fonction dont la finalité est la satisfaction des besoins exprimés, aux meilleurs conditions économiques pour l'entreprise et pour un niveau de service déterminé. Les besoins sont de nature interne (approvisionnement, production) ou externe (satisfaction des clients). La logistique fait appel à plusieurs métiers et savoir-faire qui concourent à la gestion et la maîtrise des flux physiques et d'information ainsi que des moyens »

Grâce à la recherche bibliographique, nous avons constaté que la logistique est une activité d'information et de données financières visant à gérer la logistique et à planifier les ressources pour atteindre les objectifs fixés. Et aussi afin de livrer un certain nombre de produits à un certain moment pour répondre à des besoins spécifiques.

c. Les types de la logistique :

Dans un système, on distingue quatre principaux types de logistique :

- ✓ Logistique amont ou approvisionnement pour assurer le flux des produits entrant et sortant du site de production ;
- ✓ Intralogistique, qui correspond au processus de fabrication dans le lieu de production ou d'assemblage, généralement situé en amont ;
- ✓ La logistique qui répond à l'approvisionnement des réseaux de distribution, situé en aval ;
- ✓ Logistique de retour, qui correspond au flux de produits ou d'éléments qui ne peuvent pas être utilisés dans les lieux de stockage, de retraitement ou de recyclage.

Une classification plus détaillée des types de logistiques rencontrées dans l'industrie est donnée dans le tableau ci-dessous :

Tableau 2 : Typologie de la logistique.

Type de logistique	Définition
La logistique d'approvisionnement	Permet d'amener dans les usines les produits de base, composants et sous-ensembles nécessaire à la production.
La logistique de production	Consiste à apporter au pied des lignes de production les matériaux et composants nécessaires à la fabrication.
La logistique de distribution	Traduit par l'organisation et la réalisation de l'acheminement des marchandises, depuis le lieu de prélèvement chez le fournisseur jusqu'au lieu de consommation final.
La logistique militaire	Vise à transporter sur un théâtre d'opération les forces et tout ce qui est nécessaire à leur mise en œuvre opérationnelle et leur soutien.
La logistique de soutien	Née chez les militaires mais étendue à d'autres secteurs : aéronautique, énergie, industrie...etc., qui consiste à organiser tout ce qui est nécessaire pour maintenir en opération un système complexe, y compris à travers des activités de maintenance.
La logistique des activités de services après-vente	Assez proche de la logistique de soutien, avec cette différence elle est exercée dans un cadre marchand par celui qui a vendu un bien.
La logistique des retours	Elle consiste à reprendre des produits dont le client ne veut pas ou qu'il veut faire réparer, ou encore à traiter des déchets industriels, emballages, produits inutilisables.

Source : FENDER (M) et PIMOR(Y), logistique : production, distribution, soutien.5ème édition, DUNON, Paris, 2008, p4.

2.1.2. La supply chain et ses flux :

a. Définition de SC :

Le terme « supply chain » peut être traduit en français par chaîne logistique ou chaîne d'approvisionnement, mais Le terme « approvisionnement » n'exprime pas le sens que nous voulons donner à la SC, il est donc préférable d'utiliser l'expression américaine.

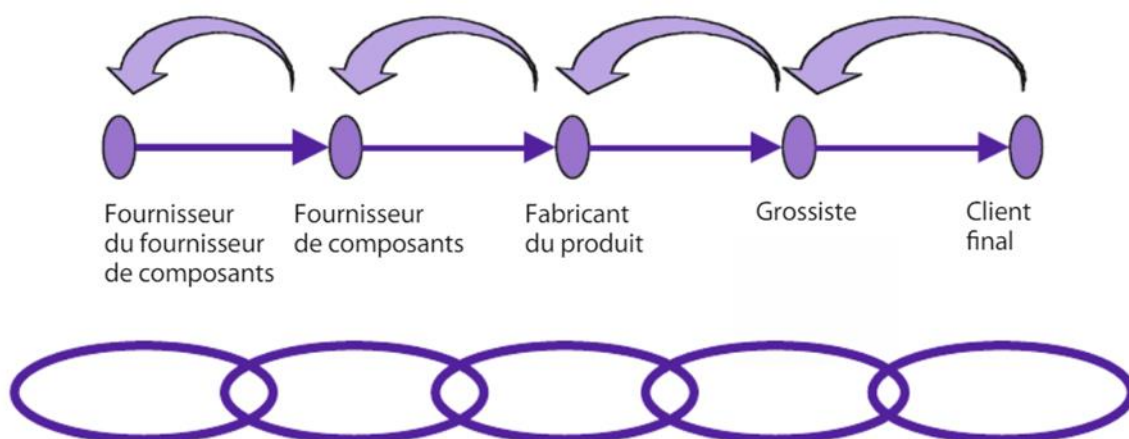
Plusieurs définitions de la SC ont été proposées :

Le Journal Officiel a confirmé l'équivalence entre supply chain et chaîne logistique en précisant la définition de ce terme : « ensemble des processus nécessaires pour fournir des produits ou des services ».

Le Cambridge Dictionary définit la supply chain ainsi : « the system of people and things that are involved in getting a product from the place where it is made to the person who buys it », ce qui pourrait être traduit en français par « un système de personnes et d'éléments impliqués dans la fourniture d'un produit depuis son lieu de production jusqu'à son acheteur ».

MARTIN Christopher considère « La chaîne logistique comme le réseau d'entreprises qui participent, en amont et en aval, aux différents processus et activités qui créent de la valeur sous forme de produits et de services apportés au consommateur final ».

Figure 1 : Représentation schématique de la supply chain



Source : Michel FenderYves Pimor, logistique & supply chain, 7^{eme} Édition, Dunod, page11.

b. Les flux de la SC :

La SC est constituée de trois différents flux. Ils sont appelés flux physiques, flux d'informations et flux financiers :

✓ Le flux d'information :

Représente toutes les transmissions ou échanges de données entre différents acteurs de la SC. L'échange d'informations peut être commerciale ou technique (la gestion de l'ensemble des données relatives à la demande, l'état des moyens de production et de

transport, les durées de la réalisation des différentes activités du système, les gammes opératoires, information de suivi des niveaux de stock).

Le flux d'information a largement évolué grâce aux progrès des technique d'information et de communication (TIC). Cependant, le développement du flux d'informations dans la chaîne logistique est limité en termes d'exigences de confidentialité entre les participants.

✓ **Le flux physique :**

Correspond au mouvement de la marchandise au sein de l'organisation transportées et transformées depuis les matières premières jusqu'aux produits finis en passant par les divers stades de produit semi-finis par les fournisseurs jusqu'à l'entrepôt.

Le flux physique est généré par les activités de traitement et de transformation de divers produits et n'a rien à voir avec l'état du produit. On considère généralement que le flux physique est le plus lent de ces trois flux.

✓ **Le flux financier et administratif :**

Constitue l'ensemble des documents et des transactions qui circulent entre les différents acteurs de la supply chain (partenaires, fournisseurs et sous-traitants, ainsi qu'au sein de l'entreprise). Celui-ci constitue le pendant monétaire du flux physique. Il traduit d'une part la disponibilité financière à court terme de l'entreprise (cash-flow), d'autre part sa politique de crédit à moyen terme ainsi que les objectifs de rentabilité à long terme des actionnaires.

Ce genre des flux jouent un rôle très important dans la SC, car, par exemple, les retards dans le traitement administratif des commandes ont un impact sérieux sur le processus d'approvisionnement et la gestion des stocks.

c. Les enjeux de la SC :

La SC actuelle est une source de valeur pour l'entreprise et peut offrir un avantage concurrentiel difficile à imiter. Les enjeux de la SC sont répartis dans les points suivants :

- ✓ **Prix / coût :** La pression permanente des prix oblige les producteurs à augmenter régulièrement leur productivité et à revoir leur organisation industrielle. Cette tendance les oblige à supporter tous les coûts directs ou indirects.
- ✓ **Qualité des produits :** la qualité n'est plus le véritable objectif, car elle est devenue une condition préalable à l'amélioration de la compétitivité. L'unité de mesure utilisée

reflète les progrès réalisés sur le terrain : le niveau de qualité est passé de «pour cent» à «un pour mille» et a récemment atteint le PPM (parties par million). Le problème n'apparaît plus sous la forme du niveau de qualité à atteindre, mais sous la forme du coût de mise en œuvre du processus.

- ✓ **Délai** : Le délai est défini comme le temps entre la demande du client et la réception du produit commandé. Au sein de l'entreprise (qu'elle soit utilisée ou non), il est généralement considéré comme le temps entre la reconnaissance du besoin et le début de son utilisation. Cette différence comprend les opérations effectuées par le fournisseur (préparation des commandes, transport, etc.), mais aussi les tâches internes.
- ✓ **Flexibilité** : La flexibilité ou la capacité à répondre aux changements de la demande vient de deux aspects : la quantité ou la gamme de produits. Le premier représente la capacité de l'entreprise à s'adapter aux changements de la demande en quantité. Le deuxième paramètre spécifie le temps nécessaire pour planifier la fabrication, la planification de la fabrication, la réorganisation du processus et le passage à d'autres article.
- ✓ **Niveau de service** : le niveau de service fait référence à la probabilité de satisfaire une demande dans un temps donné.
Outre les normes traditionnelles, les prix, la qualité, les délais de livraison, la flexibilité et les niveaux de service, les risques et le potentiel de développement ont récemment été augmentés.
- ✓ **Risques** : Lorsque la technologie couvre presque tout, on ne prend plus le moindre risque : retards, erreurs, effondrements, faillites de fournisseurs, etc. De plus en plus insalubre, le fonctionnement ponctuel de nombreuses entreprises ne fera qu'augmenter cette peur du danger. Où le niveau ou facteur de risque devient l'un des indicateurs de suivi de l'entreprise elle-même et de l'entreprise cliente dans le cadre de la sélection et de la revue des fournisseurs.
- ✓ **Potentiel de progrès** : Le potentiel comprend des facteurs subjectifs et objectifs, qui peuvent juger de la possibilité d'améliorer les performances de l'entreprise : ambiance sociale, âge moyen des salariés, ancienneté, organisation de séminaires techniques, communication interne à l'entreprise...etc. Après avoir optimisé ses différentes fonctions (production, distribution, achats, etc.), l'entreprise s'est rendu compte que l'amélioration de ses performances passe nécessairement par l'intégration d'une vision globale de ses processus. Le concept de logistique et plus récemment le concept de supply chain permet d'atteindre cet objectif.

2.1.3. Les processus de la SC :

a. La structure de la SC :

La structure d'une chaîne logistique est liée à la nature et des objectifs souhaités lors de la conception, plusieurs structures ont été développées, du point de vue flux physique, elles peuvent être classifiées en quatre type :

- ✓ **Structure divergente** : si le fournisseur fournit plusieurs clients ou réseaux de magasins, la chaîne est appelée divergente.
- ✓ **Structure convergente** : si un client est fourni par plusieurs fournisseurs de différents réseaux de distribution, la chaîne est convergente et cette structure existe également dans le réseau d'assemblage.
- ✓ **Structure en réseau** : Il s'agit d'une combinaison des deux premières structures, qui peuvent être assimilées à des réseaux informatiques (centralisés et distribués).
- ✓ **Structure séquentielle ou linéaire** : il s'agit que chaque entité de la chaîne approvisionne une seule autre entité en aval.

b. Les processus de la SC :

Le processus est un ensemble d'activités interdépendantes ou interactives qui transforment les entrées en sorties. Dans la SC, plusieurs processus se combinent et se complètent pour livrer les produits au consommateur final.

Ces processus varient selon les unités d'activités de l'entreprise et connectent un lien avec un autre lien ou plusieurs liens dans le réseau. De l'achat de matières premières à la vente de produits finis, en passant par la production, le stockage et la distribution, le champ d'application est large.

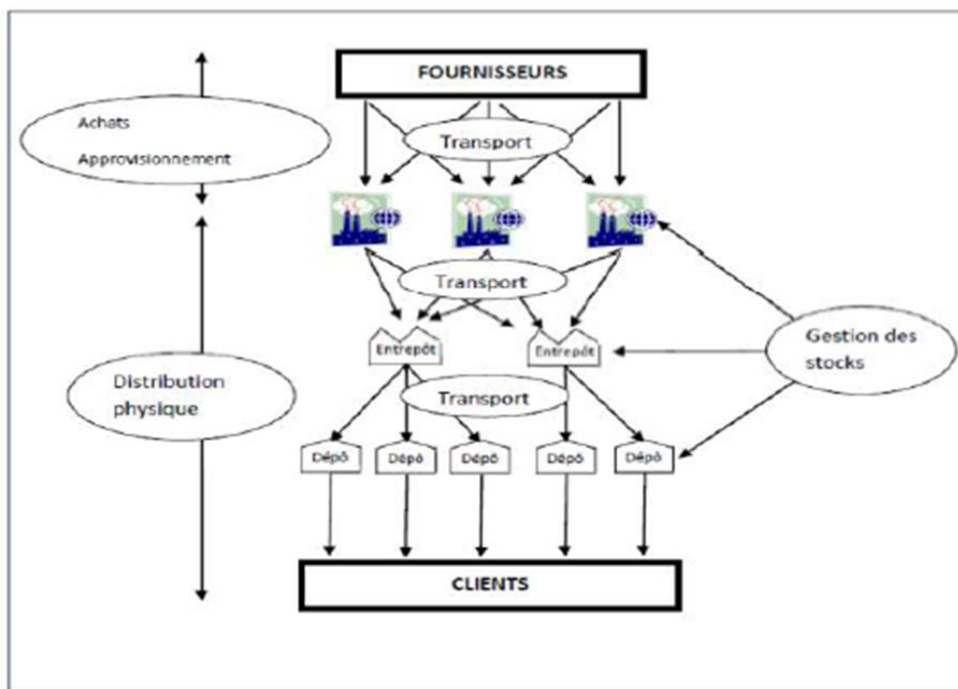
- ✓ **La planification** : Il s'agit d'un processus conçu pour organiser d'autres processus dans la SC. Il se concentre généralement sur trois activités de base : la prévision de la demande, la gestion des stocks et la planification de la production.
- ✓ **La production** : Représente toutes les activités requises pour réaliser le produit, fabriquer et stocker le produit. Il est principalement basé sur la conception et la production de produits et la gestion des services.
- ✓ **L'approvisionnement** : Défini par les activités nécessaires pour la récupération des matières premières pour fabriquer les produits.
- ✓ **Le stockage** : Le stockage comprend toutes les quantités stockées dans l'ensemble du processus, depuis le stock des matières premières, jusqu'à l'inventaire final des produits

finis. Ainsi, l'inventaire est partagé entre les différents participants (fournisseurs, fabricants et distributeurs).

- ✓ **Le transport** : La fonction de transport concerne l'ensemble de la chaîne, le transport des matières premières, le transport des pièces entre les usines, le transport des composants vers les centres de stockage ou les centres de distribution et la livraison des PF aux clients. La relation entre la réactivité de la chaîne et son efficacité se voit également en choisissant le mode de transport.
- ✓ **La distribution** : comprend toutes les activités qui soutiennent la commande et sa livraison. Il comprend la gestion des commandes (saisie et traitement des commandes), la gestion du transport et la livraison aux clients.
- ✓ **La gestion des retours** : Il s'agit du dernier processus du modèle, prenant en compte toutes les activités requises par les clients ou d'autres liens du réseau pour gérer les retours de produits.
- ✓ **La vente** : La fonction de vente est la fonction ultime de la SC, et son efficacité dépend de la performance de la fonction amont. Si nous optimisons dans les étapes précédentes, alors ce sera plus facile pour les vendeurs car ils seront en mesure de fournir des prix plus compétitifs que les produits concurrents, sinon la marge bénéficiaire sera très étroite et le profit n'est pas très important (engendrer des pertes).

Nous présentons le processus de la chaîne logistique et son périmètre :

Figure 2 : Périmètre couvert par la supply chain.

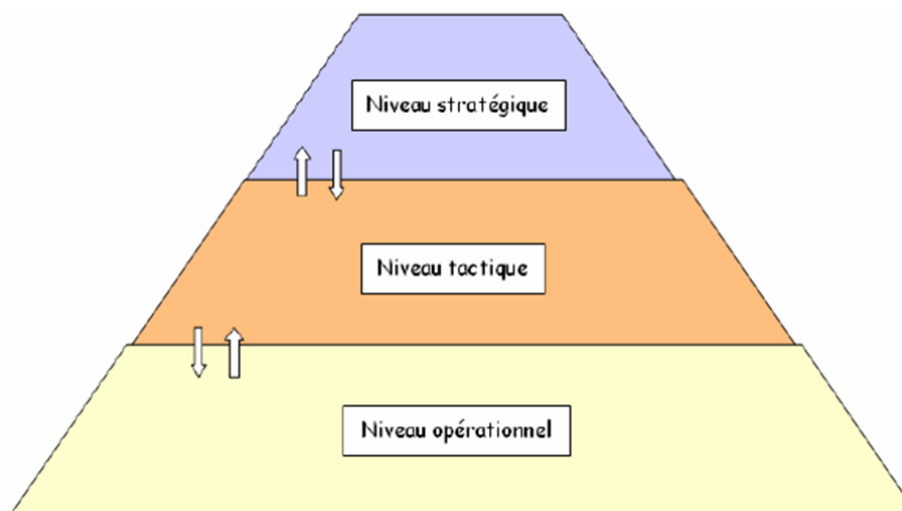


Source : FRANCOIS (J), « Planification des chaînes logistiques : Modélisation du système décisionnel et performance », thèse de doctorat, école doctorale des sciences physiques et de l'ingénieur, Université BORDEAUX1, 2007, p24.

c. Les décisions dans la SC :

La conception de la SC nécessite une série de décisions. Cet ensemble de décisions peut être envisagé à trois niveaux : les décisions stratégiques, les décisions tactiques et les décisions opérationnelles. La figure suivante montre la pyramide des niveaux de décisions de la chaîne logistique :

Figure 3: la pyramide des niveaux de décisions.



Source : Zerouk MOULOUA, Ordonnements coopératifs pour les chaînes logistiques, Doctorat de l'Institut National Polytechnique de Lorraine (Spécialité Informatique), Ecole doctorale IAEM Lorraine, Promotion 2007, Page 15.

✓ **Les décisions stratégiques :**

Les décisions stratégiques définissent les politiques d'entreprise à long terme, s'étendant généralement sur plusieurs années (la durée de la période dépend du cycle de vie du produit). Ils incluent toutes les décisions de conception de la SC et ont donc un impact important sur la stratégie concurrentielle et la viabilité de l'entreprise à long terme. Ils sont généralement repris par la direction de l'entreprise. Les décisions stratégiques façonnent la SC.

✓ **Les décisions tactiques :**

Les décisions tactiques sont généralement prises en moins de 18 mois. Il s'agit d'une demande prévisible produite au moindre coût, donc une connaissance des ressources matérielles et humaines est nécessaire. En fait, rendre le plan dépendant de la structure conçue au niveau stratégique.

✓ **Les décisions opérationnelles :**

Des décisions opérationnelles seront prises à court terme pour assurer le fonctionnement quotidien de la gestion des ressources et de la SC. Dans le contexte de la SC, les entreprises doivent toujours prendre des décisions avec des temps de réponse extrêmement courts. La réactivité de la prise de décision opérationnelle est un élément pour mesurer la performance de la chaîne d'approvisionnement. Au niveau opérationnel, la configuration de

la chaîne logistique a été déterminée et la politique de planification a également été déterminée. L'incertitude de l'information sur la demande est faible, car la décision opérationnelle doit être prise dans un temps très court (minutes, heures, jours). Moins d'incertitude, l'objectif à ce niveau est de répondre au mieux aux exigences des clients, tout en respectant les contraintes établies par les stratégies de configuration et de planification retenues aux niveaux stratégique et tactique.

2.2. La gestion de la SC (SCM) :

2.2.1. La définition de la SCM et son principe :

a. Définition :

Il n'existe pas de définition universelle pour le supply chain management (SCM), et cela pour cause de la jeunesse du concept et de son origine multidisciplinaire.

Parmi les définitions de la supply chain management :

Le Council of Supply Chain Management Professionals propose la définition suivante : « le supply chain management comprend la planification et la gestion de toutes les activités impliquées dans le sourcing et l'approvisionnement, la transformation et toutes les activités logistiques. Il inclut également la coordination et la collaboration avec des partenaires qui peuvent être des fournisseurs, des intermédiaires, des prestataires et des clients. ».

COOPER et Alii (1997) définissent la SCM comme étant « une philosophie qui tend vers une gestion intégrée de l'ensemble des flux du canal de distribution des fournisseurs à l'utilisation final ».

Cette définition sous-entend la nécessité de l'intégration des flux et des acteurs.

La définition de TAN et AL (1998) met l'accent sur la nécessité d'une vision partagée intra et inter organisationnelle permettant de créer de la valeur relationnelle.

Cette définition met l'accent sur la nécessité de partager la vision au sein et entre les organisations pour créer de la valeur relationnelle.

Chopra et Meindel (2004) estiment que : « La SCM représente un management des flux entre et parmi les niveaux de la Supply Chain dans le but de maximiser la profitabilité totale de la Supply Chain ».

Cette définition montre l'importance d'une approche financière basée sur les bénéfices générés par l'ensemble de la SC.

Helo et Szekely (2005) indiquent que : « SCM consiste à gérer le flux complexe de l'information, des matériels et des ressources financières à travers plusieurs domaines fonctionnels au sein et entre les entreprises. L'objectif est d'atteindre des buts relatifs au système de la performance totale plutôt que l'optimisation locale des phases dans la chaîne logistique ».

Toutes ces définitions ont un point commun qui est que le supply chain management est le processus qui intègre toutes les fonctions de la chaîne logistique, et ce, avec une vision globale des choses.

b. Principe :

En principe, le système de gestion de la SC a 4 fonctions principales :

- ✓ **Collecter** : SCM a besoin des dernières informations (passation de commande, prévision, capacité, disponibilité) collectées à partir de l'ERP, du système de gestion de la production (GPAO) et du système commercial (CRM).
- ✓ **Traiter l'information** : Les outils spéciaux de l'APS (Advanced Planning and Planning) sont essentiels pour les gestionnaires en leur fournissant diverses solutions réalisables. Ce sont aussi des outils d'aide à la décision fournis par des fonctions de type «what if». Très utile pour raisonner à partir de scénarios possibles. Ces outils couvrent spécifiquement les fonctions de prévision, de planification, de planification d'expansion et de gestion de l'offre (algorithmes de programmation par contraintes). D'autres outils de suivi sur site, tels que SCE (Supply Chain Execution), complètent les responsabilités du manager pour mieux synchroniser les maillons de la chaîne logistique.
- ✓ **Dispatcher l'information en interne et en externe** : Les informations sont diffusées à tous les participants internes et externes concernés. Par conséquent, ils ont ajusté leurs besoins et optimisé l'utilisation des ressources.
- ✓ **Mesurer la performance** : Le système de gestion de la SC fait partie d'une amélioration continue. Les managers doivent disposer d'un tableau de bord pour gérer leurs performances en fonction des objectifs initialement définis.

2.2.2. Les tâches dédiées au service SCM :

Le SCM intervient dans l'entreprise dans les domaines suivant :

a. La gestion des stocks :

La gestion des stocks est la fonction de base de la plupart des départements commerciaux, des départements comptables et financiers, des départements informatiques, marketing et opérationnels. Les responsables des opérations logistiques ont également constaté que la gestion des stocks est une occasion supplémentaire de minimiser les coûts d'exploitation de l'ensemble de l'organisation et d'améliorer l'efficacité commerciale, car les stocks sont un investissement et, par conséquent, leur gestion nécessite des capitaux.

b. La gestion de l'entreposage :

Cette partie intégrante de la gestion logistique n'était pas gérée sur la base d'une intégration avec les autres activités logistiques. Elle ne recevait pas une importance auprès du top management de plusieurs firmes, à travers le monde. Cependant, aujourd'hui, l'automatisation technologique réduit le travail d'entreposage, ce qui a suscité l'intérêt des gestionnaires pour cette partie importante de la logistique. L'entreposage permet de gérer l'espace de stockage, de coordonner et de contrôler les installations, les opérations et le personnel de tous les éléments d'exploitation du magasin, et aide à classer les marchandises pour faciliter le transport. Selon les souhaits des clients. Afin de mieux atteindre cet objectif, l'entreposage a les trois principales activités suivantes :

- ✓ Réception des marchandises et dépôt suffisant dans le magasin ;
- ✓ Mouvement de marchandises dans le magasin ;
- ✓ Transport de marchandises.

c. La distribution :

La gestion de la logistique de distribution comprend l'optimisation des stocks en distribution. L'amélioration du niveau de gestion peut augmenter les ventes et ainsi assurer le succès de l'entreprise. Il s'agit principalement de la gestion du processus de production depuis la réception des produits jusqu'à la distribution. Par conséquent, la logistique de distribution transfère les produits de la production aux consommateurs. L'entreprise a externalisé cette fonction pour réduire les coûts de transport. C'est le but d'une société de vente, en particulier lorsqu'il s'agit de commerce en ligne. Il peut également y avoir une

distribution logistique à grande échelle, le but étant de transporter un grand nombre de produits de consommation de l'usine au client.

Le transport :

La logistique du transport est présentée à tous les niveaux de l'activité commerciale. Le transport implique la distribution spatiale des matières premières entre les sites de production et de transformation, de sorte qu'il implique le mouvement des produits manufacturés des lieux de production vers divers marchés. Selon le mode de transport, les principaux aspects de la chaîne de transport de fret sont inclus dans les activités de transport locales, nationales et internationales.

d. L'optimisation de la chaîne logistique :

L'optimisation de la SC se fait en optimisant tous les composants de la chaîne, ce qui permet aux entreprises de gérer efficacement le cycle de la conception à la commande et à la livraison. L'un des objectifs est de fournir des produits de qualité aux clients à temps et au meilleur prix.

2.2.3. Les trois niveaux d'interventions :

La gestion de la SC met en place deux types d'intégration des fonctions de gestion des flux. L'avantage de l'intégration horizontale est que, même si elles présentent une forte continuité d'activité, elles peuvent également établir une plus grande continuité entre les activités segmentées traditionnelles. Il regroupe des activités auparavant divisées en différentes fonctions (achats, production, distribution, après-vente, etc.) dans une même responsabilité.

L'intégration verticale traite ces processus de manière complémentaire du point de vue de la planification, du déploiement, de l'exploitation et du contrôle. Par conséquent, la gestion de la SC comprend trois niveaux d'intervention clairement définis, nécessitant différents types de compétences, d'outils de gestion et de méthodes d'intervention :

a. Le niveau stratégique :

Le niveau de stratégie aligne la stratégie de gestion opérationnelle avec la stratégie de l'ensemble de l'entreprise et vice versa. Les stratégies opérationnelles conduisent à la sélection de solutions permettant la gestion des stocks par commande et la différenciation

des délais, pouvant inclure la phase de production à partir de l'inventaire, suivie de la phase de finalisation de la commande.

b. Le niveau de pilotage :

Une fois la réponse de la SC définie et déployée, les processus générés par les activités de l'entreprise (prévisions de ventes et de ventes attendues ou réponses aux ventes) sont efficacement traités, ils sont donc soumis à des contraintes opérationnelles dans les décisions tactiques quotidiennes. C'est dans le processus de gestion de ce niveau de responsabilité que la gestion de la SC révèle sa demande d'informations de qualité, de capacités de transaction et d'outils d'aide à la décision pour faire face à la complexité causée par le grand nombre et les maillons faibles, le temps de réaction et la diversité des situations.

Par conséquent, la gestion des opérations logistiques est devenue l'une des pierres angulaires de la gestion de la SC. Ce niveau est largement garanti par les ressources internes de l'entreprise. Cependant, de nouveaux acteurs économiques formalisent le devis et tentent d'accompagner ce niveau de gestion logistique dans les entreprises clientes. Ce sont les citations de Fourth Party Logistics.

c. Le niveau d'exécution :

La réalisation des travaux de conception et de gestion ne peut se mesurer que dans l'exécution des opérations. Assurez-vous que toutes les opérations sont effectuées correctement sur le site pour garantir l'objectif de la gestion de la SC. Ces opérations s'étendent à différents niveaux d'infrastructure, de préparation des commandes, d'emballage, de chargement, de déchargement, de transport, de livraison et de livraison des produits aux clients.

Les principaux outils d'exploitation utilisés dans la gestion de la supply chain sont les outils de transport, les entrepôts et les outils de chargement et de déchargement liés à tous les systèmes d'information nécessaires pour assurer la complexité opérationnelle. En effet, les différentes tâches à effectuer ici encore nécessitent un support du système d'information, qui couvre au moins la saisie et le stockage des données de transaction et, au mieux, la mise en place des activités de transaction. En surveillant la réussite des événements, les ressources sont optimisées à court terme.

2.3. Le système d'information et la SC :

2.3.1. L'information :

a. Définition :

Le mot information vient du latin «informare», qui signifie «mettre en forme».

L'information était une question de pouvoir, elle devient une question économique et sociale, un symbole dialectique d'indépendance ou de politique, de domination culturelle ou commerciale, d'intégration ou d'exclusion.

L'information est considérée comme une marchandise, une matière première, une ressource à haute valeur ajoutée.

Selon la devise de Mitsui: «L'information est le sang de l'entreprise».

Pour Reix, l'information « est ce qui nous apporte une connaissance, qui modifie notre vision du monde, qui réduit notre incertitude ; c'est un renseignement ».

b. Les types de l'information :

Il y a trois types d'information en fonction de la finalité :

- **Information de fonctionnement** : Ce sont toutes les informations (en gros) nécessaires au fonctionnement « mécanique » quotidien de l'entreprise: les informations opérationnelles sont des «informations à exploiter». Il est lié à des tâches répétitives. Sans ces informations, il est impossible d'exécuter et de contrôler les tâches quotidiennes de l'entreprise. La génération de ces informations est continue. Plus précisément, nous pouvons subdiviser ces informations en deux sous-types :
 - Les informations de commande, c'est-à-dire commander, déclencher ou exécuter une opération (ou une tâche) elle-même ;
 - Les informations de contrôle pour contrôler les résultats des opérations (ou des tâches).
- ✓ **Information d'influence** : L'information d'influence est celle dont la finalité est d'influer sur le comportement des acteurs pertinents pour l'entreprise, que ces acteurs soient internes (le personnel) ou externes (clients, concurrents...), afin de les rendre aussi « coopérants » que possible. L'information d'influence est également un outil de la gouvernance (Lesca, 2008).

c. Information d'anticipation : L'information d'anticipation est l'information qui permet à l'entreprise de voir venir à l'avance certains changements de son environnement socio-économiques dans le but d'en tirer un avantage ou bien d'éviter un risque. Elle vise à permettre également d'anticiper les surprises (bonne ou mauvaises) (Predictable surprise, Watkins et Bazerman, 2003 ; Bazerman et Watkins, 2008). Il s'agit donc d'information pour la gouvernance, pour piloter l'entreprise dans la/une bonne direction et pour regarder plus loin que le quotidien (« lever le nez du guidon ») et capter des « signaux faibles » dont l'interprétation peut faire émerger des (2001). En termes d'images, les informations d'anticipation de l'entreprise peuvent être comparées au radar de bord. Le but des informations d'anticipation n'est pas seulement de clarifier le « simple », mais aussi de clarifier le « périphérique », « le côté, la dissimulation de l'environnement » (Peripheral vision, Day & Schoemaker 2004, 2006).

d. Les caractéristiques d'une bonne information :

Une bonne information est caractérisée par :

- ✓ **La précision :** L'information est précise quand elle est extraite de la manière la plus fidèle, la plus complète et sans ambiguïté à la réalité qu'elle décrit.
- ✓ **La fiabilité :** L'information est fiable lorsqu'elle reflète le plus exactement la réalité. Le corollaire de cette caractéristique est que l'information doit être la plus complète alertes précoces (Early warning, Castagnos et Lesca, 2004 ; Gilad, 2003 ; Lesca, 2002 ; Nikander et Eloranta, possible, c'est à dire, éclairer le décideur sur la globalité d'une situation.
- ✓ **L'actualité :** Il est généralement préférable que l'information soit actualisée, ainsi, lorsque le problème à résoudre est d'ordre stratégique, la fraîcheur (l'actualité) des données recueillies est essentielle.
- ✓ **La ponctualité :** La chaîne logistique s'effectue sous des contraintes de temps très fortes et souvent imprévisibles, d'où la difficulté, mais aussi l'intérêt d'apporter la bonne information au bon moment.
- ✓ **L'accessibilité :** Il s'agit de déterminer la qualité des informations d'utilisation. Le concept d'accessibilité implique des questions spatiales (où se trouve l'information ?), Du temps (combien de temps faut-il pour trouver l'information ?) Et des difficultés dans le processus de recherche (quel est le problème). Que faut-il pour extraire les

informations requises ?) Et la quantité (combien de données sont nécessaires pour augmenter la pertinence et la fiabilité des informations).

2.3.2. Le système d'information :

a. Définition de système :

Au plan étymologique, le mot système dérive du mot grec « systema » qui signifie « ensemble organisé ».

D'après Ludwig Von Bertalanffy un système est : « Un ensemble d'unités en interrelations mutuelles » (1901-1972).

Joël de Rosnay a défini le système comme : « l'ensemble d'éléments en interaction dynamique, organisés en fonction d'un but ».

Et la définition proposée par Jean Louis Le Moigne est : « un objet qui, dans un environnement, doté de finalités, exerce une activité et voit sa structure interne évoluer au fil du temps, sans qu'il perde pourtant son identité unique. »

b. Définition de système d'information et ses objectifs :

Il y a plusieurs définitions de SI, nous citons les suivantes :

Selon Reix un SI est « un ensemble organisé de ressources : matériel, logiciel, personnel, données, procédures permettant d'acquérir, traiter, stocker, communiquer des informations (sous forme de données, textes, images, sons, etc...) dans des organisations ».

AUTISSIER (D) et DELAYE(v) ont défini le système d'information comme : « 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 »

La définition proposée par Reix et Rowe (2002) et amendée récemment à la suite d'une discussion avec Jean-Louis Le Moigne : « Un SI est un système d'acteurs sociaux qui mémorise et transforme des représentations via des technologies de l'information et des modes opératoires ».

BOHNKE (S) (2010), le définit comme : « Un système d'information permet de centraliser un certain nombre d'informations provenant de différentes sources, il peut s'agir de rapports, de caractéristiques de produits, de tableaux, d'images, de vidéos, de schémas, de chiffres, de textes, de manuels, qui placés dans ce système, sont triés, sélectionnés, traités,

transformés, compilés, stockés pour une redistribution en fonction des besoins de chaque utilisateur et sa position ».

Essentiellement, les systèmes d'information sont conçus pour exécuter des fonctions de base appliquées à l'information. Il s'agit de :

- ✓ **Saisir des données** : C'est-à-dire obtenir les informations à traiter sous une forme acceptable pour la machine ;
- ✓ **Traiter des données** : c'est à dire, la transformation des données primaires par conversion, calcul, sélection, mise en forme ... en résultat ;
- ✓ **Stocker des données** : c'est-à-dire, conservez-les sous une forme utilisable et soyez capable de les retrouver rapidement et sans erreur ;
- ✓ **Communiquer des données** : c'est-à-dire la transmission des données à d'autres utilisateurs (hommes ou machines).

c. **Rôle et finalité du SI :**

Quatre (04) rôles principaux peuvent être attribués aux systèmes d'information de l'organisation:

- ✓ Produire des informations légales ou quasi-légales, réclamées par l'environnement (socio-économique).
- ✓ Déclencher les décisions programmées (car les décisions programmées entrant dans le domaine du système d'information devront donc être prises en considération lors de son étude).
- ✓ Coordonner les tâches en assurant la communication entre les individus dans le système organisationnel.
- ✓ Aider à la prise de décision non programmée en mettant à la disposition du gestionnaire les éléments utiles, les informations brutes ou modélisées à sa prise de décision.

Ainsi, il est possible d'attribuer au système d'information trois finalités principales qui sont les suivantes :

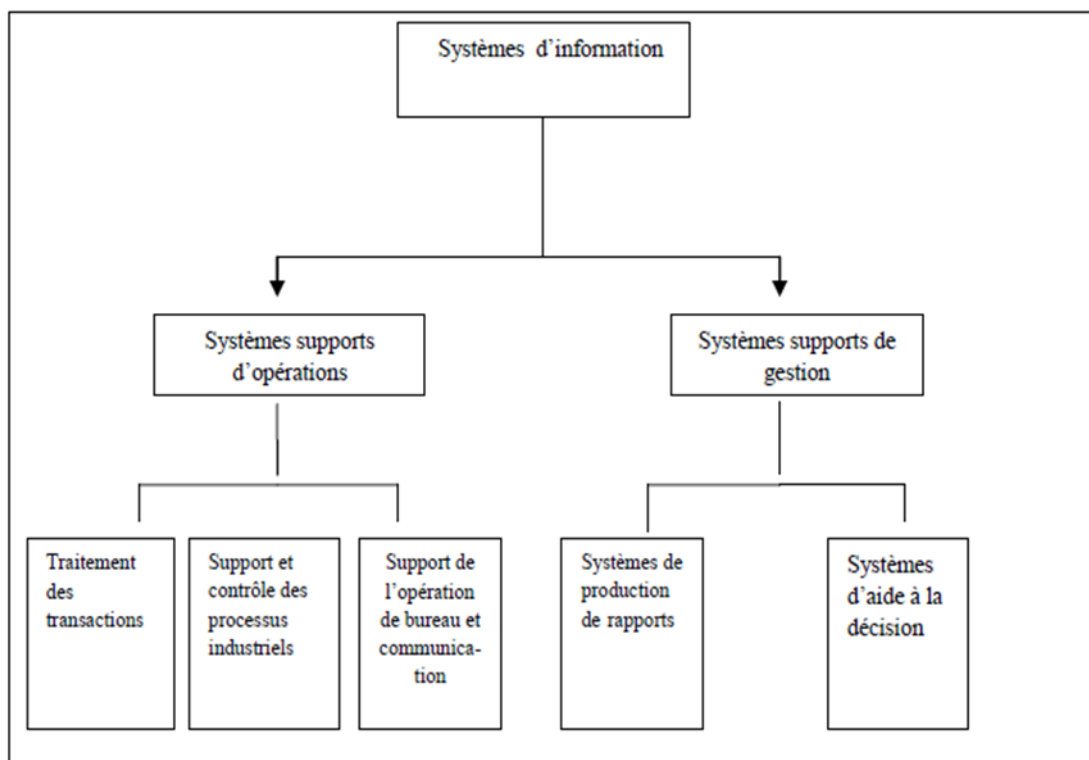
- ✓ **Le contrôle de système d'entreprise** : Le système d'information doit être la mémoire de l'entreprise en analysant et en traitant les informations concernant son passé. Ceux-ci peuvent contrôler le développement de l'entreprise en signalant des conditions anormales, comme la comptabilité générale qui génère régulièrement des états financiers décrivant toutes les transactions financières avec des tiers.

- ✓ **La coordination entre les sous-systèmes entreprises** : Le système d'information présente un aspect dynamique car il traite des informations concernant la situation actuelle et présente de l'entreprise pour coordonner les actions des différents sous-systèmes du système métier.
- ✓ **La prise de décision** : Un système d'information permet d'automatiser un certain nombre de décision qui se traduisent par des actions appropriées. Aussi, il traite des informations concernant le futur, il met à la disposition des décideurs les éléments nécessaires à la prise de décision afin d'étudier les conséquences.

d. Typologie des systèmes d'information :

Selon ses objectifs, il existe deux types de systèmes d'information :

- ✓ **Les SI supports d'opérations** : Leur objectif est d'aider aux opérations quotidiennes liées aux activités d'entreprise. Il s'agit des systèmes de traitement des transactions (ventes, achats, paiements, encaissements, etc.), des systèmes de support et de contrôle des processus industriels, et des systèmes de support aux opérations bureautiques et de communication (messagerie interne) et externe ou groupware).
- ✓ **Les Systèmes d'Information supports de gestion** : conçu pour fournir des informations aux décideurs pour les aider à prendre des décisions.

Figure 4 : les types de système d'information.

Source : ROBERT (R) : systèmes d'information et management des organisations, 4ème édition Vuibert, p80.

e. Les fonctions du Systèmes d'Information :

On attribue quatre fonctions principales au SI :

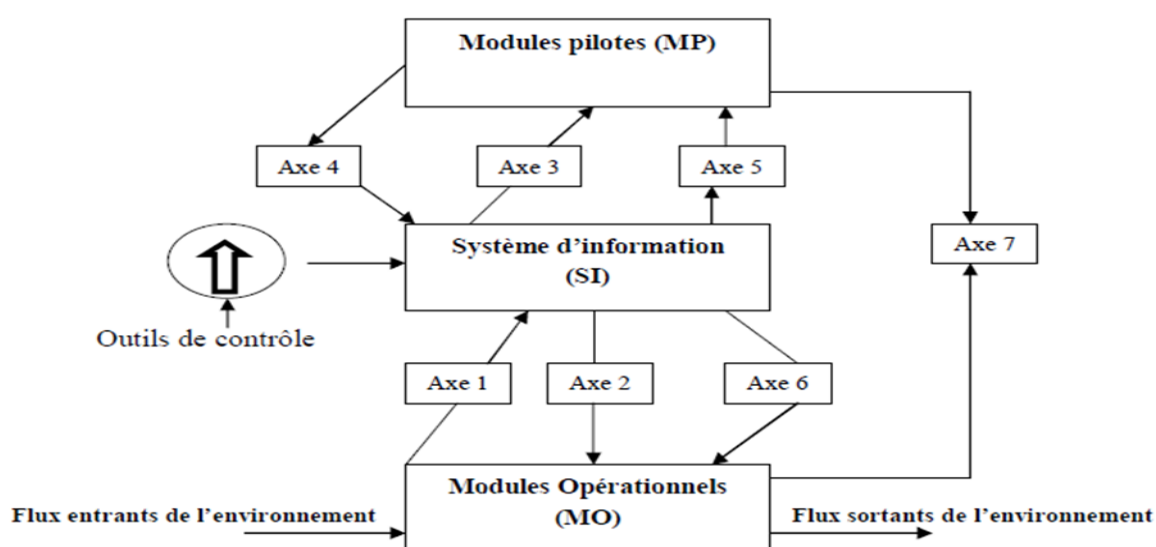
- ✓ **L'acquisition de l'information** : elle correspond en fait à différents types de tâches :
Premièrement, il s'agit de collecter des informations (tâches dites de surveillance).
Deuxièmement, parmi les informations collectées, il est nécessaire de conserver les informations relatives aux activités de l'entreprise (tâches d'analyse). Enfin, comme dernière étape, vous devez saisir les informations conservées dans le système d'information (tâche de saisie). Les informations sont collectées à partir de ressources externes correspondant à toutes les composantes de l'environnement (par exemple, les organisations professionnelles) dans lequel les informations sont générées, et les ressources internes correspondant à toutes les composantes de l'entreprise qui génère les informations. (Par exemple: service comptable).
- ✓ **La mémorisation de l'information** : la mise en œuvre des moyens techniques et organisationnels (par exemple, des méthodes d'archivage) pour stocker les informations de manière durable et stable (principalement sous forme de bases de données).

- ✓ **L'exploitation de l'information** : Cela signifie qu'il doit être capable d'effectuer un certain nombre de traitements sur les informations stockées : recherche, consultation, organisation, mise à jour et production (selon les règles de calcul).
- ✓ **La diffusion de l'information** : Il s'agit de fournir des informations à ceux qui en ont besoin sous une forme directement utilisable en cas de besoin.

f. La structure du SI :

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 5 : Structure standard du SI.



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

- ✓ **Représentations des flux manipulés par les modules opérationnels (axe 1)** : Les modules opérationnels (MO) doivent collecter les flux d'informations pour le saisir dans le système d'information et le saisir via la transformation des différents flux entrants. Par conséquent, l'objectif de MO sera de permettre au SI l'acquisition immédiate et complète de ces flux.
- ✓ **Traitements des flux (axe 2)** : Le SI permettra de traiter des flux d'informations massifs et répétitifs, liés à la transformation des flux entrants en flux sortants par les MO. Cette partie de la fonction SI constituera des applications opérationnelles, qui fourniront des données pour les modules pilotes (outils de contrôle de gestion, aide à la décision).

- ✓ **Informations d'aide à la décision respectant le niveau hiérarchique (axe 3) :** Le SI peut également diffuser des informations pertinentes aux décideurs dans un délai suffisamment court et sans distorsion. Cette partie constituera les applications décisionnelles du SI de gestion.
- ✓ **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 tâche du processus budgétaire est de définir les objectifs à atteindre et de les assigner en fonction du niveau de responsabilité de chaque individu.
- ✓ **Informations concernant les décisions prises par les modules pilotes (axe 5) :** Prendre une décision ne suffit pas, le difficile est de la transformer en action. Il est donc nécessaire que les acteurs opérationnels qui transforment la décision en action la comprennent pour qu'elle s'intègre dans le SI.
- ✓ **Informations expression des décisions prises par les modules pilotes (axe 6) :** Le SI doit être capable de traduire les décisions globales en informations opérationnelles suffisantes pour agir. Les décisions globales prises par la hiérarchie doivent être précisées et reflétées dans leurs conséquences pour chaque MO. Si la structure est correcte, SI assurera effectivement le couplage entre le MO et le module pilote (MP). Par conséquent, il permettra le contrôle et la régulation des systèmes et des organisations.
- ✓ **Informations informelles non intégrables dans le système d'information (axe 7) :** Certaines informations sont informelles et basées sur des relations interpersonnelles, ce qui rend le système d'information incapable d'interférer avec sa circulation. Ils doivent conserver leur subjectivité.

2.3.3. Le SI dans la SCM :

a. Le SI logistique :

Le SIL est un sous-système du SI de gestion, qui fournit des informations spécifiques pour la gestion des activités logistiques de l'entreprise. Leur fonctionnement repose sur une structure à trois composants principaux : flux d'entrée, base de données et flux de sortie.

Le système d'information de gestion de la SC fournit des informations sur les marchandises, leur progression et leur état et suit leur processus de livraison. Ils fournissent également des renseignements sur l'impact des changements intervenus en termes d'achat, de production, d'entreposage, et de systèmes financiers et comptables. Les SL dépendent de l'information externe et des normes internationales permettant de

respecter la réglementation et d'utiliser des moyens normalisés d'échanges de renseignements logistiques avec d'autres systèmes et d'autres services administratifs.

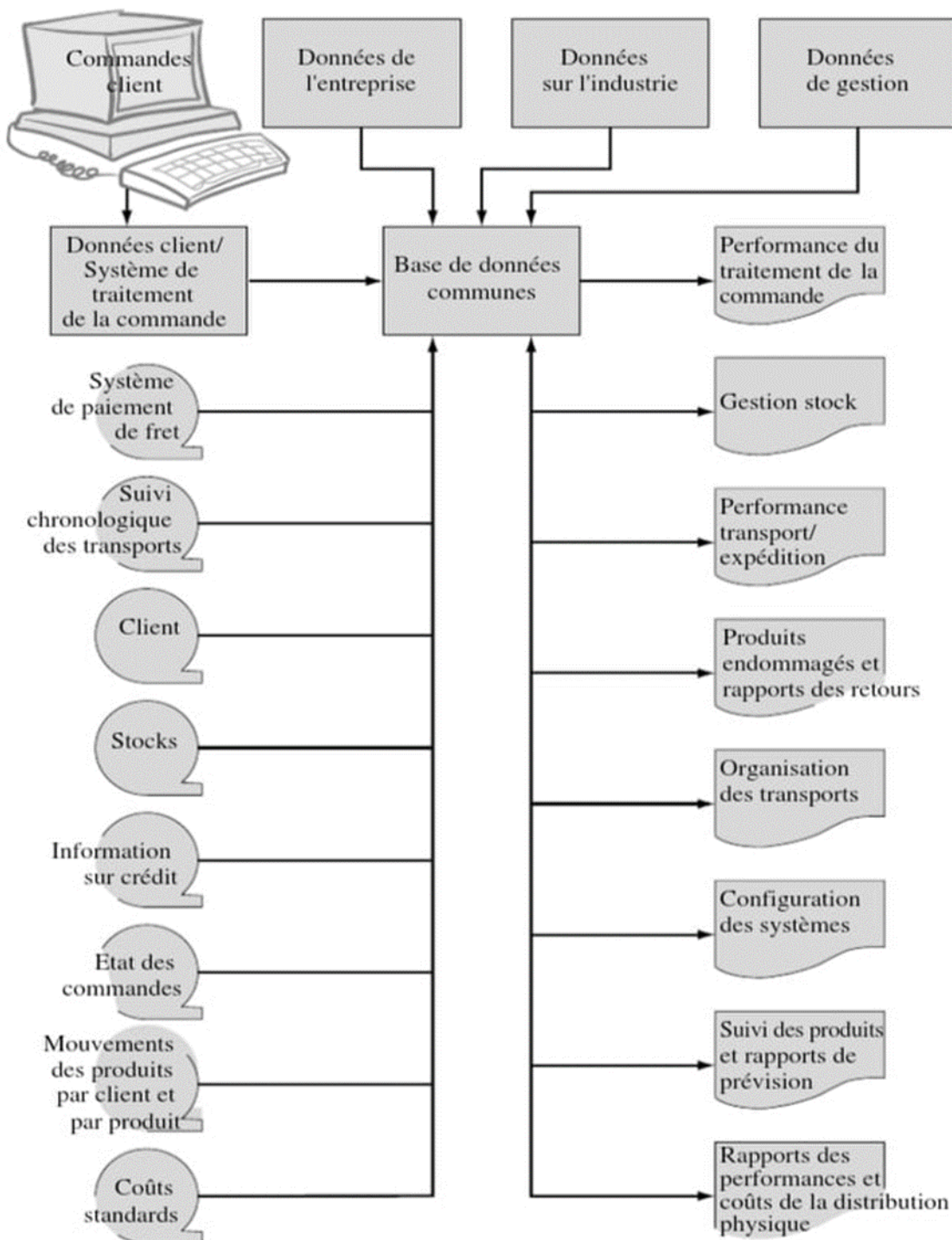
Les systèmes d'information logistique sont divisés en deux catégories, selon la nature de la décision :

- ✓ **Les systèmes stratégiques** : Fournir aux responsables des entreprises des vues détaillées sur l'état et la progression des activités, ce qui facilite la prise de décision, la planification et l'ordonnancement des tâches.
- ✓ **Les systèmes opérationnels** : alimentent les systèmes stratégiques par des données réelles.

La figure 06 présente un exemple d'un système d'information logistique :

- 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 parts de marché relatives ; 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 du marché ; dans certains cas, des statistiques publiques provenant d'organismes nationaux ou internationaux sont disponibles ;
- La direction de l'entreprise, qui peut aussi avoir rassemblé des informations sur la dynamique de compétition des principaux concurrents et une évaluation des stratégies mises en œuvre ainsi que les tendances futures de vente.

Figure 6 : Exemple de système d'information logistique.



Source : Samii, Alexander K, Stratégie logistique : supply chain management, Edition 3, Dunod, 2004, page 201.

b. Le rôle des SI dans la SCM :

La gestion des transactions dans la SC nécessite des systèmes d'information de plus en plus performants, « phénomène corollaire à la globalisation et à la libération des marchés »

(Baumard et Bevenutti, 1998). Comme le souligne Fernandez (2000), « dire que la faisabilité de l'entreprise orientée client est directement dépendante de la performance de son système d'information est [donc] aujourd'hui une tautologie ».

Au départ, la méthode SCM tourne autour de trois axes :

- ✓ **Un axe décisionnel** met l'accent sur les aspects globaux de « opération, tactique, stratégie ».
- ✓ **Un axe entreprise étendue** spécifie l'influence de la transversalité externe.
- ✓ **Un axe opérationnel** met l'accent sur le rôle de la transversalité interne.

Deuxièmement, SCM identifie la mise en œuvre de différents outils informatiques. Pour Fabbe-Costes (2000), les types de ces technologies peuvent être envisagés en termes de trois dimensions liées aux trois premiers axes :

- ✓ **Les technologies d'aide à la décision** : cohérence du processus décisionnel de l'organisation ;
- ✓ **Les technologies d'interface** : la mise en place d'un suivi de l'engagement de coopération et de communication entre chaque partenaire de la chaîne ;
- ✓ **Les technologies de pilotage** : surveiller, évaluer et intégrer le processus SCM principal.

Le tableau 03 présente les fondements du SCM : une démarche et des technologies informatiques (selon Fabbe-Costes, 2000).

Tableau 3 : les fondements du SCM : une démarche et des technologies informatiques (selon Fabbie-Costes, 2000).

DEMARCHE	FONDEMENTS	OUTILS
Axe décisionnel	Cohérence et célérité des flux décisionnels. Mesure de la performance	Technologies d'aide à la décision APS (Advanced Planning System), outils SCM, bases de données, datawarehouse
Axe entreprise étendue	Coopération, communication, partenariats. Suivi des engagements	Technologies d'interface EDI (Electronic Data Interchange), Internet, Intra et Extranet, ECR (Efficient Consumer Response), GPA (Gestion Partagée des Approvisionnements), call centers
Axe opérationnel	Satisfaction des clients et des actionnaires. Suivi, évaluation et intégration des processus majeurs	Technologies de pilotage ERP (Enterprise Resource Planning), Manufacturing and Logistics Execution systems

Source : Joelle Morana, de la logistique au supply chain management (SCM), e-theque , 2003, page 35.

Et voici les rôles de quelques outils :

- **L'ERP** : Permet l'intégration et l'optimisation des processus et des transactions au sein de l'entreprise et avec les partenaires commerciaux.
- **SCP et APS** : Facilitent l'aide à la décision logistique.
- **Supply Chain Execution (WMS, TMS, AOM)** : Assurent la bonne gestion opérationnelle de la chaîne logistique.
- **CRM** : Permettent de gérer les démarches d'avant-vente, de vente, d'après-vente et les services à la clientèle.
- **SRM** : Permettent l'amélioration des mécanismes d'approvisionnement.
- **Moyens de transmission de l'information (EDI)** : Permettent la transmission automatique des documents commerciaux entre les partenaires de la Supply Chain.
- **Business intelligence** : Soutenir la gestion logistique de l'entreprise. Par exemple : une infrastructure qui comprend des composants de conversion, de stockage et d'analyse de données.
- **Supply Chain Event Management** : Présente un système de gestion des événements qui se produisent au sein de la chaîne logistique.

c. L'impact du système d'information et des TIC sur les acteurs de la SC :

✓ **L'impact dans l'entreprise :**

La tourmente interne associée à l'utilisation des SI et des TIC est sans fin :

○ **Sur la compétitivité et l'organisation de l'entreprise :**

- Impact direct sur l'organisation en termes de rationalisation et de simplification ;
- Impact sur l'augmentation des ventes et de l'image de l'entreprise ;
- Les entreprises reconnaissent que les TIC peuvent gagner beaucoup de temps et éliminer certaines tâches n'ont pas une valeur ajoutée (tâches de gestion simplifiées, procédures d'exploitation automatisées). Cet effet signifie que les coûts ont une réduction de 8% à 10% ;
- Meilleure organisation du travail en améliorant la collaboration en temps réel et la coordination au sein de l'entreprise.

○ **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 :** Ces dernières années, cette fonction a subi des changements fondamentaux 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, en partie à cause de l'utilisation des TIC, de sorte que la fonction logistique s'est progressivement étendue à la gestion des flux et à l'optimisation de l'ensemble du SC.
- **La fonction de télévendeurs :** Traditionnellement, la tâche des télévendeurs est de recevoir les commandes par fax, téléphone ou même courrier, puis de les saisir à nouveau dans le système de gestion interne de l'entreprise. Mais avec le développement de l'EDI et d'Internet, les commandes arrivent directement sous forme électronique et sont directement intégrées dans le système de gestion de l'entreprise.
- **Sur le choix d'externalisation :** Un certain nombre d'entreprises se recentrent sur leur cœur de métier, et plus elles se recentrent sur elles-mêmes, plus elles ont tendance à sous-traiter, car l'amélioration des systèmes d'information et de contrôle facilite l'externalisation et permet un contrôle plus efficace des activités d'externalisation. La sous-traitance touche principalement les fonctions à faible valeur ajoutée, telles que le transport et l'entreposage.

✓ **L'impact autour de l'entreprise :**

○ **Développement de la relation entre concurrents :**

« La concurrence s'arrête là où la collaboration devient plus rentable » : c'est la nouvelle règle des jeux SC. Les TIC permettent le développement de deux types d'infrastructures:

- Infrastructure partagée entre concurrents : afin de réduire les coûts, les entreprises de distribution concurrentes partagent l'infrastructure de stockage et d'entreposage ;
- Un marché développé conjointement par des concurrents.

○ **Désintermédiation en aval de la chaîne :**

Les TIC peuvent accéder directement aux informations et aux contacts des entreprises, ou elles peuvent introduire des clients de plus en plus en amont de la SC. Ce changement dans la fourniture de l'information et son utilisation permet d'envisager la suppression de certains intermédiaires, ou du moins un changement majeur dans leur rôle en SC.

○ **Elargissement du rôle des acteurs :**

- **Les opérateurs postaux :** sont essentiels dans la logistique des entreprises commerciales. De par leur envergure financière et géographique, ils sont des vecteurs d'innovation en termes de services.
- **Les infomédiaires techniques :** C'est un prestataire de services d'échange logistique qui apporte des solutions opérationnelles d'interconnexion des systèmes d'information entre fournisseurs, transporteurs et clients.
- **Les interfaces Offre-Demande (bourse de fret) :** elles sont conçues pour combiner les besoins des expéditeurs avec ceux des transporteurs logistiques.
- **Les fournisseurs de solutions logistiques (ou éditeurs de logiciels) :** Dans le processus de SC, plusieurs transactions sont effectuées en même temps. Cela a conduit à la mise en place de partenariats de resururation entre des sociétés de conseil, des fournisseurs de technologie et des prestataires de services, car les clients exigent de plus en plus des solutions mondiales.

✓ **L'impact sur l'ensemble de la SC :**

La révolution déclenchée par les technologies de l'information et de la communication bouleversé les relations entre les acteurs d'une même SC, avec une intégration puissante des flux d'informations 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 :

○ **Développement des plates-formes :**

Le système d'information joue un rôle crucial dans l'apparence et la gestion des plates-formes. L'expansion des domaines clients et l'internationalisation des processus compliquent les opérations logistiques. Face à ce phénomène, les grandes entreprises ont créé une plateforme qui accompagne également le développement de services de post-assemblage, de «co-packaging» et de finition pour l'adaptation des produits aux consommateurs finaux.

○ **Développement des processus collaboratifs :**

La gestion de la SC 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 ».

○ **Traçabilité entre acteurs :**

Les TIC ont un impact sur le traçage des flux le long de la SC. Les TIC ont un impact sur le suivi du trafic le long du SC. L'enquête TN SOFRES Consulting montre que plus de 60% des entreprises utilisent des applications de tracking. Ces méthodes permettent non seulement de déterminer l'identité de l'objet, du matériau ou de son emballage, mais aussi de définir le mode de traitement à l'aide d'outils de lecture, afin que les informations puissent être transmises automatiquement au système de gestion informatique de l'entreprise. Grâce à ces applications, les produits peuvent être « suivis » en temps réel tout au long du cycle de fabrication et de distribution.

○ **Les TIC et la SC Intelligente :**

Les TIC ont beaucoup de choses à apporter dans une SC. La détermination 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 SC Intelligente qui intègre des outils de la Business Intelligente ainsi que l'approche multi-agents.

**CHAPITRE II : CADRE
MÉTHODOLOGIQUE ET
PRESENTATION DE L'ORGANISME
D'ACCUEIL**

L'objectif de ce chapitre est de présenter la démarche méthodologique adoptée dans notre recherche, ainsi que la présentation de l'organisme d'accueil où la recherche a été effectuée.

1. Méthodologie de la recherche :

1.1. Choix de thème :

D'après mes recherches, j'ai compris l'importance des fonctions qui constituent la chaîne logistique dans les entreprises de production, pour la transformation des matières premières en produits finis distribués aux consommateurs (chocolat, yaourt, biscuit, jus...).

Et comme je suis en cours d'un master en management stratégique et système d'information, il a été ainsi pertinent de s'intéresser à lier la gestion de la chaîne logistique et l'impact du SI et de faire mieux que ce qui existe déjà.

De ce fait, j'ai décidé de travailler sur ce thème qui est important dans les entreprises et aussi un sujet d'actualité.

1.2. Choix de l'organisme d'accueil :

Afin de répondre à notre problématique de recherche posée, nous avons choisi pour effectuer notre stage pratique au sein de l'entreprise NCA Rouïba qui est leader algérien des jus de fruits, notre choix était basé sur la supply chain de NCA Rouïba, elle est complexe vu les différentes opérations de transformation des matières premières en produits finis, et aussi sur leur système d'information adopté dans la gestion de la supply chain.

1.3. Délimitation de champ de l'étude :

La bonne gestion de la supply chain s'est imposée comme un enjeu majeur pour les entreprises qui nous a poussés à limiter notre champ d'étude sur cette fonction.

Étant donné que cette dernière exige la bonne circulation de la bonne information au bon moment entre les parties prenantes (fournisseurs, prestataires et clients) et cela nécessite l'intégration d'un système d'information, nous avons fait essayer d'étudier cette relation.

1.4. Objectifs de l'étude :

L'objectif de cette étude est de mettre en évidence l'impact du système d'information sur la gestion de la supply chain de NCA Rouïba.

1.5. Démarche méthodologique :

Afin de répondre aux questions précédentes, nous avons cerné notre recherche dans un cadre descriptif et analytique, pour veiller à un enchaînement logique et coordonné de notre travail de recherche, nous avons opté pour :

- ✓ Une démarche de recherche bibliographique .
- ✓ Une étude qualitative se caractérise par un entretien effectué avec des responsables de différentes fonctions de la supply chain au sein de l'entreprise.

1.6. Techniques de collecte d'information :

Afin de répondre à notre question de recherche, nous avons adoptés plusieurs techniques de collecte d'informations :

1.6.1. La recherche documentaire :

Pour la réalisation de ce mémoire, j'ai collecté des données à partir des différents documents internes fournis par l'entreprise.

La recherche documentaire a joué un rôle très important dans mon travail de recherche.

1.6.2. L'entretien :

Pour avoir des informations fiables et pertinentes, d'un point de vue stratégique sur la réalité du système d'information, nous avons jugé utile de préparer un entretien semi-directif, d'une courte durée.

« L'entretien semi directif 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 sans les poser forcément dans l'ordre dans lequel il les a notés et sous leurs formulations exactes. »

Le tableau ci-dessous présente les différents interviewés et la durée de l'entretien :

Tableau 4 : Interviewés/durée de l'entretien.

Interviewé	Durée
Responsable de logistique	30 min
Responsable d'approvisionnement	15 min
Responsable de planification	20 min
Responsable du service production	15 min
Employés service stockage / transport	40 min

Source : Elaboré par nous-mêmes.

2. Présentation de l'organisme d'accueil :

Dans cette section nous allons donner un aperçu général sur NCA ROUIBA, son historique, ses activités, ses produits ainsi que ses différentes structures.

2.1. Historique :

C'est une entreprise à forte valeur familiale, ses ambitions se sont transmises de génération en génération, tout en développant son expertise et son expérience dans le secteur agroalimentaire. NCA Rouïba était créer le 02 mai 1966 par OTHMANI SAID sous la forme de société à responsabilité limité « SARL », au capital social de 109 472 000 DA et fut transformée en janvier 2003 en société par action « SPA ». En effet, après l'ouverture de son capital et avec l'introduction d'un fond d'investissement étranger « Afric-invest », son capital social est passé à 152 044 000 I

La NCA Rouïba a axé sa première activité sur les conserves, à savoir la tomate et l'harissa puis, très vite, le lancement des confitures de fruits ROUIBA a fait d'elle la référence en Algérie sur le marché des confitures.

Après quelques années la NCA s'est engagé dans la production des jus nectars et boissons non gazeuses communément appelé BRSA (boissons rafraichissantes sans Alcool) ou JNSD (Juice, Nectars, Still Drinks) proposés dans des boites métalliques. Ces derniers vinrent à être remplacés par un nouveau packaging de type TETRA PACK.

Depuis la fin des années 90, suite au succès enregistré dans le secteur des boissons, l'entreprise à arrêter ses activités de conserverie afin de spécialiser dans la production et la distribution de jus de fruits.

En 2000, la NCA a réalisé la première étape de sa démarche qualité par la certification ISO. Depuis cette année, la NCA Rouïba a vu une croissance exceptionnelle d'année en année, où chaque année a été marqué par un lancement d'un nouveau produit ou d'une nouvelle saveur.

Depuis sa création, NCA Rouïba s'est engagé dans un programme de mise à niveau interne et volontaire qui repose entièrement sur les seuls fonds de la société, mais ces derniers ne suffisaient plus face à l'ouverture du marché aux nouveaux entrants et à la domination des firmes multinational, la NCA a donc adhéré au programme d'Euro développement (MEDA). L'impact de ce programme a été très positif surtout en matière de productivité, de réorganisation et de changement culturel au sein de l'entreprise.

L'effectif de la société était de 585 personnes en 2016. NCA Rouïba affiche plus de 7.8 milliards de dinars en 2015 avec plus de 50 % de part de marché.

Tableau 5 : Fiche d'identification de l'entreprise NCA Rouïba.

Désignation	Nouvelle conserverie algérienne «NCA ROUIBA»
Création	2 mai 1966
Forme juridique	Société par action (SPA)
Fondateur	Salah OTHMANI
Personnages clés	Slim OTHMANI (PDG), Mohammed Sahbi OTHMANI (DG).
Actionnaires	Famille OTHMANI (64%), Africinvest Ltd (36%)
Siège social	Zone industrielle de Rouïba, Route nationale N°05 Alger, Alger (16000), Alger.
Activité	Production et distribution de jus
Produits	Jus de fruits, Nectars de fruits, Purs jus de fruits.
Effectif	558 personnes (2016)
Fonds propres	849 195 000 DA
Chiffre d'affaire	4 633 431 000 DA (2011)
Site web	http://www.rouiba.com.dz
E-mail	nca@rouiba.com.dz
Téléphone	021.81.11.51

Source : https://fr.wikipedia.org/wiki/NCA_Rouïba

2.2. Les dates clés de la société NCA Rouïba :

Le tableau ci-dessous exprime les différents événements qu'elle a connus la société tout au long de son existence :

Tableau 6 : Les dates clés de NCA Rouïba.

Année	Description
1966	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La société a été créée et a commencé à produire et à vendre des boîtes de conserve métalliques (Harissa, tomates, etc.).
1984	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Commencez l'activité de boisson aux fruits (jus, nectar et boisson).
1989	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Achat d'équipements pour la transformation et le conditionnement aseptique des boissons aux fruits dans des cartons.
1999	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conduite du changement en nommant M. Salah OTHMANI comme chef d'entreprise et M. Slim OTHMANI comme PDG de l'entreprise.
2000	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Certification ISO 9002 (première entreprise algérienne à être certifiée).
2003	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Changer la forme juridique en société par actions (SPA).

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les dégâts majeurs causés par le «tremblement de terre de Boomders» ont entraîné la redistribution de la distribution vers un nouvel emplacement à Oued-Smar.
2004	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Démarrage de l'activité production de lait UHT.
2005	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La société de capital-investissement non résidente «Africinvest Ltd» entrera dans le capital de la société et constituera un comité stratégique en adoptant un plan de mise à niveau et de développement basé sur les actions suivantes: <ul style="list-style-type: none"> - Mise en œuvre du logiciel intégré ERP (MFG / Pro), couvrant tous les aspects des opérations de l'entreprise. - Avec l'augmentation rapide du prix du lait en poudre et des conserves, l'arrêt des activités laitières n'est plus une stratégie pour l'entreprise. - Démarrer tous les programmes de formation des ressources humaines. Mettre en place une plateforme logistique répondant aux normes internationales.
2007	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Élaborer un plan de restructuration financière en mobilisant des financements fournis par la Banque européenne d'investissement (BEI). ▪ Certification ISO 14001. ▪ Achèvement, avec succès, du 1^{er} programme de mise à niveau. ▪ L'industrie a été lancée en 2005 et a adopté un plan d'action autour des produits et des marques.
2008	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Obtention du Prix National de l'Environnement délivré par les autorités nationales. ▪ Certification ISO 14001.
2009	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Début de la mise en œuvre du plan d'action marketing, notamment à travers: la modernisation du logo de la marque. ▪ L'adoption de nouveaux packagings. ▪ Revitalisation de la gamme de produits en introduisant les produits de la série mon Energie, Fresh et Light, et lancement de 112 projets de mélanges de fruits dans des emballages en PET (bouteilles en plastique polyéthylène téréphtalate). ▪ Approuver les budgets de communication et de promotion qui répondent

	aux objectifs de rapprocher la société de ses consommateurs.
2010	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Démarrage de la production et de la distribution de la gamme Fruits Mixés en packaging PET. ▪ Finaliser le plan d'action adopté en 2008 et adopter un plan de développement centré sur les aspects suivants: <ul style="list-style-type: none"> - En nommant M. Salah OTHMANI en tant que président d'honneur de la société, M. Slim OTHMANI en tant que président du conseil d'administration et M. Mohamed Sahbi OTHMANI en tant que directeur général pour renforcer la gouvernance d'entreprise. - Adopté le Code de bonne gouvernance et mis en place le Comité d'audit et le Comité de rémunération - La mise en place d'un second plan de mise à niveau industrielle et commerciale s'appuyant notamment sur la consolidation de l'outil de production et le renforcement de la plateforme de distribution. - L'étude de la possibilité de développer l'exportation sur les pays du Maghreb et des modalités pour assurer l'introduction des produits Rouïba sur ces marchés. - La décision d'introduction de la société à la Bourse d'Alger.
2011	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Démarrage de la mise en œuvre du programme de développement adopté en 2010 à travers les actions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> - Aménagement de nouveaux locaux administratifs, élargissement des voies de circulation et extension de plateforme logistique en vue d'optimiser les espaces de stockage. - Installation de la nouvelle ligne de conditionnement Tetra Pack A3 Speed. - Modernisation de l'emballage et du logo de la marque Rouïba, ainsi que l'optimisation des propriétés sensorielles et nutritionnelles de la série «Mon Energie». - Démarrage du programme de certification du système de sécurité alimentaire selon la norme ISO 22000.
2012	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poursuivre le plan de développement adopté en 2010 et démarré en 2011 à travers les actions suivantes: <ul style="list-style-type: none"> - Améliorer l'atelier de production pour répondre aux exigences de la norme ISO 22000, à savoir (i) le réaménagement des sols, (ii)

	<p>l'organisation des mouvements de matériel et de personnel, et (iii) l'audit documentaire (phase 1),</p> <ul style="list-style-type: none"> - Installation de la deuxième ligne de conditionnement Tetra Pack A3 Speed et réaliser la mise à niveau industrielle de la ligne de conditionnement de bouteilles en PET, - Démarrage du processus de « responsabilité sociale de l'organisation et sa contribution au développement durable » selon la norme ISO 26000, - Adoption du business plan de la société pour la période 2012-2016 .
2013	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Renforcement des capacités de conditionnement en carton via l'installation d'une troisième ligne de conditionnement Tetra Pack A3 Speed. ▪ Remplacement de l'ancienne ligne de conditionnement en PET par une nouvelle ligne Aseptique. ▪ Optimisation des caractéristiques organoleptique et nutritionnelles de la gamme PET. ▪ Certification ISO 22000. ▪ Acquisitions de nouveaux terrains pour abriter de nouvelles plateformes logistiques. ▪ Introduction en bourse.
2014	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Croissance fulgurante du marché puissant NCA Rouïba à revoir ses installations et investir dans l'augmentation de sa capacité de production.
2015	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Achat de l'ancien terrain de Cadic mitoyen à NCA Rouïba ce qui a permis la construction d'une nouvelle ligne PET pour satisfaire la demande croissante de ce segment 'familiale'.

Source : document interne de l'entreprise.

2.3. Les gammes de produits NCA Rouïba :

La gamme NCA-ROUIBA se compose de six catégories de produits, conçues pour répondre à tous les besoins et préférences de ses consommateurs :

- ✓ **Mon énergie** : Ce produit, synonyme d'énergie aux consommateurs une boisson alliant le plaisir gustatif à un apport en énergie et en vitalité.
- ✓ **Light** : Ce produit synonyme de bien-être s'adresse aux consommateurs qui cherchent à apprécier le bon goût des fruits sans sucre ajouté.

- ✓ **Excellence premium (Pur Jus et Nectar) :** Ce produit est synonyme de nature et s'adresse aux consommateurs à la recherche du goût authentique et de l'apport calorique du pur jus.
- ✓ **Fresh & Fun :** Ce produit s'adresse aux consommateurs qui cherchent une boisson désaltérante et rafraichissante ayant des caractéristiques organoleptiques supérieures. Ce produit est décliné en emballage carton et en bouteille plastique (PET).
- ✓ **Pulp :** Ce produit synonyme de gout supérieure s'adresse aux consommateurs adeptes des produits riches en pulpe.
- ✓ **Junior :** Ce produit s'adresse aux enfants, contient du lait et donc un apport en calcium, et des vitamines (A C E). Disponible en plusieurs parfums et goûts adaptés aux enfants.

L'offre de la société se décline en deux formats. Le format « single serve » d'une contenance de 20 CL (carton) et les formats « multi serves » d'une contenance 100 CL (carton), 125 CL (PET) et 150 CL (carton).

2.4. Les missions de l'entreprise NCA Rouïba :

Les missions de l'entreprise consistent à :

- ✓ Fournir à ces clients une large gamme de produits assurant la sécurité, la qualité, la disponibilité et des prix acceptables de manière efficace et permanente. Se comporter comme une entreprise citoyenne soucieuse de l'environnement.
- ✓ Se comporter en entreprise citoyenne avec une conscience environnementale.
- ✓ Veiller à ce que ses actionnaires reçoivent des retours sur investissement acceptables et durables.
- ✓ S'appuyer sur des personnes capables, responsables et compétentes.

La vision de NCA ROUIBA est de devenir le top dix des champions afro-méditerranéens de l'industrie agroalimentaire et de participer activement au développement durable.

2.5. Les objectifs de l'entreprise :

Afin de s'adapter aux besoins actuels des consommateurs et de conquérir de nouvelles parts de marché, NCA s'est fixé ses propres objectifs :

- ✓ Améliorer en permanence son image de marque en affichant des produits de qualité,
- ✓ Le développement de sa notoriété,
- ✓ Innover et améliorer la technologie utilisée pour transformer et conserver ses produits,

- ✓ L'atteinte d'une population diversifiée (adultes, jeunes, enfants, ainsi que les diabétiques...),
- ✓ L'alignement de ses produits aux normes internationales,
- ✓ L'approvisionnement de toutes les régions de l'Algérie,
- ✓ L'amélioration de la sécurité sanitaire des produits fabriqués,
- ✓ L'augmentation de son chiffre d'affaire et sa part du marché,
- ✓ La formalisation de bonnes pratiques d'implication dans le développement local.

2.6. Structure organique de NCA Rouïba :

L'organisation de NCA ROUIBA s'appuie sur 7 directions chapotées par la direction générale, qui travaillent en synergie afin de réaliser et optimiser les résultats.

(Annexe – A - : Organigramme de la générale de NCA Rouïba.)

✓ La Direction Générale :

La Direction Générale, dont les prérogatives et les missions qui lui incombent sont déterminées par les statuts de l'entreprise sous l'égide d'un conseil d'administration qui contrôle la gestion et les résultats des objectifs à atteindre, s'est dotée d'un organigramme basé sur :

- Une Direction Générale : niveau stratégique.
- Des directions : niveau managérial.
- Des services : niveau opérationnel.

La Direction Générale a pour mission :

- D'élaborer les objectifs de modernisation et de développement de l'entreprise.
- De définir les grandes lignes de la politique commerciale, de distribution et de conquête de nouveaux marchés.

✓ Cellule export :

NCA ROUIBA a commencé ses activités d'exportation à l'étranger en répondant à quelques commandes isolées. Au fur et à mesure que le volume des ventes a augmenté, elle s'est vu dans l'obligation de créer une cellule export, composée d'un responsable et d'une employée chargée des tâches administratives dont leur vision est d'élargir ce service en incorporant les différentes fonctions marketing lui permettant de travailler plus en profondeur chaque marché.

✓ **Direction des Ressources Humaines « DRH » :**

La direction est placée sous les ordres du directeur général, qui instaure une politique de gestion des ressources humaines et définit les modalités d'applications.

La DRH supervise les relations sociales, c'est-à-dire l'administration et la gestion du personnel, la formation, la communication interne... ; le dialogue avec les partenaires sociaux (syndicats, comités d'entreprise, délégués du personnel...).

✓ **Direction Recherche et Développement « DR&D » :**

La direction recherche et développement est considérée comme le moteur de la stratégie d'innovation de l'entreprise NCA ROUIBA. Elle a pour objectifs de permettre à l'entreprise de faire adapter en permanence ses produits et ses processus et d'en créer de nouveaux pour répondre aux besoins du marché.

✓ **Direction Marketing :**

La principale mission de la direction marketing est l'augmentation des ventes des produits de l'entreprise.

Elle a pour fonctions de :

- Réaliser les études de marché.
- Etablir et suivre les plans marketing.

✓ **Direction commerciale :**

Elle est chargée de la distribution physique des produits tout en déterminant les circuits de distribution qui seront utilisés. Elle supervise les flux rentables des biens de l'usine.

Travaillant en collaboration avec les autres directions, celle-ci réalise des études auprès des grossistes et au développement du réseau de distribution en créant une synergie optimale entre les structures de distribution, le Trade marketing et les exportations pour pouvoir répondre aux motivations des clients.

✓ **Direction Finance et Comptabilité « DFC » :**

Elle est structurée en deux départements :

- Département Finances
- Département comptabilité

Sa mission consiste à gérer l'ensemble des opérations financières, l'établissement et le suivi du budget, l'analyse et l'évaluation des écarts ainsi que la tenue et l'enregistrement des écritures comptables, notamment :

- D'assurer la tenue des comptes comptables ;
- D'arrêter le bilan et les comptes de résultat de l'entreprise ;

- D'établir les situations de trésorerie hebdomadaires et d'assurer le rapprochement avec la banques.

✓ **Direction industrielle :**

La direction industrielle a pour mission de fournir à la direction des ventes et marketing des produits conformes à la qualité spécifiée dans les délais requis au moindre cout. Elle englobe trois services :

- La production
- Méthode et planification
- Maintenance

✓ **Direction Supply Chain « SC » :**

La direction supply chain a pour mission d'assurer la gestion de la chaine logistique globale en procédant aux achats des matières premières, des emballages et autres fournitures tout en assurant les approvisionnements et en procédant à leur réception et au stockage. Le soutien logistique assure la manutention et le transport. Le rôle de cette direction est majeur dans la performance générale de l'entreprise dans la mesure ou la recherche des meilleurs prix a une incidence directe sur les couts de consommation des matières et fournitures.

2.7.Les installations industrielles de NCA Rouïba :

Les sites de ROUIBA abritent les locaux administratifs, une plateforme logistique ainsi qu'une siroperie de préparation de boissons, de nectars et de jus de fruits et trois ateliers de conditionnements : deux ateliers pour l'emballage carton aseptique TETRAPACK et un atelier pour l'emballage plastique (PET). Pour ses besoins logistiques, la société loue six sites externes, sous forme de dépôts et chambres froides, exploités pour le stockage des matières premières, des produits finis.

Tableau 7 : Les installations industrielles de NCA Rouiba.

Désignation	Surface
Atelier conditionnement carton 1	540 m^2
Atelier conditionnement carton 2	950 m^2
Atelier conditionnement PET	1000 m^2
Mezzanine administration	1200 m^2 (400 m^2 * 3 étages)
Siroperie	775 m^2
Administration des ventes	431 m^2
Stockage produits finis	1430 m^2
Air stock tampon	204 m^2
Utilité	816 m^2

Source : Document interne de l'entreprise.

**CHAPITRE III : L'IMPACT DU
SYSTEME D'INFORMATION SUR LA
GESTION DE LA SUPPLY CHAIN DE
NCA ROUIBA**

La compétitivité des entreprises industrielles rend l'automatisation des systèmes d'information indispensable pour accroître leur part de marché et réaliser un chiffre d'affaires important. Pour cela, les industriels ont contribué à l'obtention de systèmes d'information de haute technologie et entièrement automatisés, ou simplement développés leurs systèmes d'information existants.

Pour mettre en valeur les éléments développés dans les chapitres précédents, une illustration par un cas pratique s'avère plus que nécessaire, que nous allons développer dans ce chapitre et faisant partie d'un stage que nous avons entrepris au niveau de l'entreprise NCA Rouïba, dans le but de savoir si le système d'information a un impact sur la gestion de la supply chain au sein de cette entreprise.

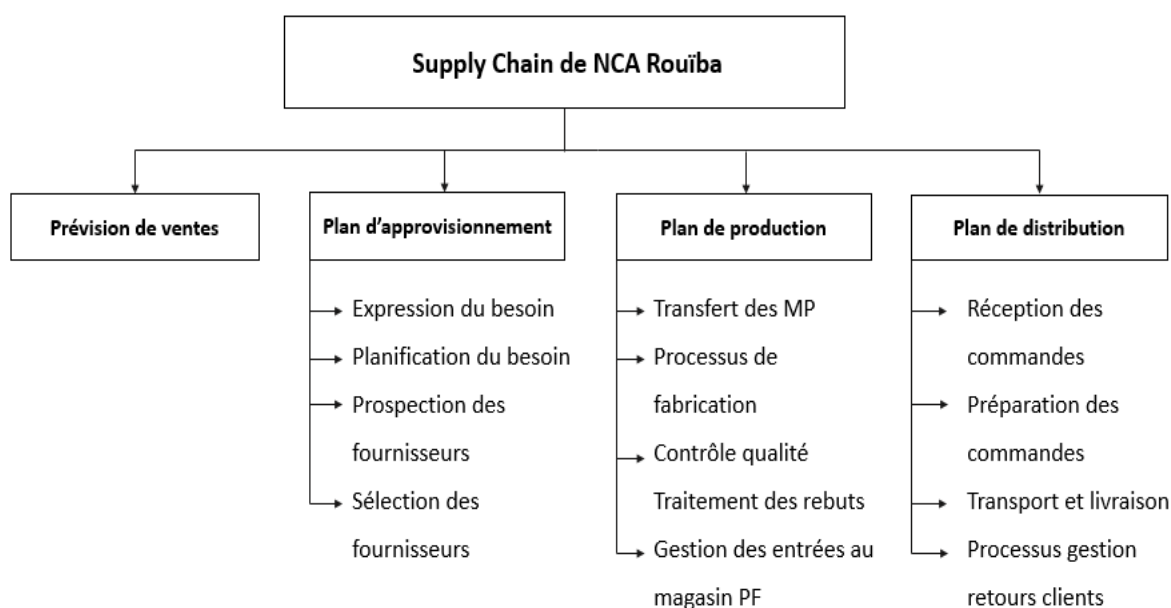
Pour se faire, nous avons opté pour la répartition du présent chapitre en trois sections dont la première sera consacrée à la présentation de la supply chain de NCA Rouïba, dans la deuxième section nous allons illustrer le système d'information appliqué dans la gestion de la supply chain, alors que dans la dernière section nous analyserons et discuterons les résultats qualitatifs de l'enquête et tirer les constatations nécessaires pour aboutir à une synthèse générale.

1. Présentation de la SC de NCA Rouïba :

NCA Rouïba est une entité économique, dont l'activité est la production et la commercialisation des jus, boissons et nectars de fruit. Elle traite directement avec des fournisseurs en amont et dispose d'un réseau de distribution en aval ce qui fait d'elle le barycentre de la supply chain globale.

La figure ci-dessous présente les différentes fonctionnalités de la supply chain de NCA Rouïba :

Figure 7 : Supply chain de NCA Rouïba.



Source : élaboré par nous-mêmes à travers les documents interne de l'entreprise.

1.1. Les prévisions de ventes :

Le tableau N°08 représente une fiche de l'activité calcul des prévisions de vente :

Tableau 8 : Fiche d'activité, prévisions de vente.

Activité	Calcul des prévisions de vente
Responsable	Commerciaux
Input	Historique de l'année N-1, Historique du mois passé, Objectif de vente en termes de chiffre d'affaire,
Output	Prévisions annuelle et mensuelle des ventes par parfum et par famille.

Source : élaboré par moi-même, à travers les documents internes de l'entreprise.

Les prévisions de vente agrégées sont réalisées par les commerciaux en se basant sur le taux de croissance des ventes.

Ces prévisions sont ensuite déclinées en mois puis en semaines et ajustées en fonction des promotions, mois de ramadan et coefficients saisonniers.

1.2. Plan d'approvisionnement :

Les matières premières utilisées par la société sont : les concentrés de fruits, le sucre, et l'emballage. Les concentrés de fruits sont achetés localement pour les fruits cultivés localement tel que l'abricot. Pour ce qui est des autres fruits, les concentrés sont importés apurés de divers fournisseurs internationaux spécialisés.

NCA-ROUIBA obtient de ses fournisseurs locaux un délai de règlement moyen 60 jours. Le règlement de ses fournisseurs étrangers se fait soit par crédit documentaire, par remise documentaire ou par transfert libre.

Le processus d'approvisionnement au sein de NCA-ROUIBA se déroule en plusieurs étapes : (**Annexe – B - : Procédures Achat et Approvisionnement**)

1.2.1. Expression et planification du besoin :

L'étape d'identification du besoin sera traduite par le service « achat et approvisionnement » rattaché à la direction de la supply chain et le responsable de la planification pour définir les besoins en quantité et qualité désirée des différents services concernés (production, maintenance...). La planification du besoin en matière premières, emballages, suremballage et consommables qui repose sur les prévisions de vente.

L'expression du besoin sera traduite par un plan d'achat exprimé en volume et en valeur qui va être transmis par la suite au responsable des finances pour dispatcher le budget selon la visibilité de la trésorerie et selon le type de produit.

Après la validation du plan d'achat par le responsable achat et approvisionnement, le directeur de la supply chain ainsi que le responsable des finances, ce dernier sera transformé en plan de production « PDP » qui va préciser pour chaque article fabriqué, les quantités à produire période par période conformément aux objectifs généraux de l'entreprise.

Le PDP doit être validé par un comité composé de la direction générale et des responsables des différentes fonctions.

✓ **Le calcul du besoin net « CBN » :**

Le calcul des besoins mensuels nets en matières premières se fait sur Excel par la méthode MRP. Le tableau N°09 représente une fiche de l'activité « Calcul du besoin en matière » :

Tableau 9 : Calcul de besoin net en matière.

Activité	CBN calcul des besoins en matières
Responsable	Responsable approvisionnement
Input	<p>Le planning de production,</p> <p>La nomenclature des produits finis PF,</p> <p>La recette de chaque parfum,</p> <p>Les objectifs de vente par famille de produit transmis par la direction commerciale,</p> <p>La capacité de l'espace de stockage des MP,</p> <p>Les stocks initiaux ainsi que le niveau de stock de sécurité en produits finis,</p> <p>Objectifs mensuels de production par famille de produits,</p> <p>Besoins mensuels bruts par matière première,</p> <p>Les commandes en cours,</p> <p>Le stock de sécurité en matières premières,</p> <p>Les délais de livraison.</p>
Output	Besoins en matières CBN.

Source : élaboré par moi-même, à travers les documents internes de l'entreprise.

Au début de chaque mois, le responsable des approvisionnements déduit les besoins nets mensuels en matières premières, emballages, suremballage et consommable sur la base des objectifs mensuels de production par PF et du stock au début du mois. Cette quantité est communiquée au fournisseur pour qu'il planifie sa livraison (commande globale mensuelle).

1.2.2. Prospection et sélection des fournisseurs :

○ La prospection des fournisseurs :

La prospection est effectuée par le responsable du service « achat et approvisionnement », qui cherche à satisfaire au mieux les intérêts de l'entreprise par l'acquisition des fournisseurs avec les meilleures conditions (prix, qualité, quantité, délai...). Plusieurs modes de prospection sont utilisés par NCA-ROUIBA pour l'identification de ses fournisseurs nous citons :

- ✓ La prospection par une recherche internet : par exemple les réseaux professionnels.
- ✓ La prospection par foires et salons professionnels.
- ✓ La prospection par le lancement des appels d'offres : NCA-ROUIBA utilise cette procédure pour des transactions ayant des particularités spécifiques ou lors du lancement d'un nouveau produit. L'appel d'offres peut être national et/ou international, elle est adaptée aux besoins de l'entreprise tout en respectant la loi des marchés.
- ✓ La prospection par simple consultation : c'est une lettre (demande de prix) prédestinée à plusieurs fournisseurs évalués préalablement par l'approvisionnement, soit à travers leurs fichiers des transactions antérieurs ou bien à travers d'autres supports d'informations.

○ La sélection des fournisseurs :

Une fois la première étape de la prospection est effectuée, NCA-ROUIBA procède à son traitement selon les critères de sélection des fournisseurs définis ci-dessous :

- ✓ La qualité du produit proposé par le ou les fournisseurs est le critère de base pour faire le choix entre eux. Pour cela, l'entreprise leur exige de fournir un rapport d'analyse pour vérifier la qualité des produits, tout en prenant en considération aussi le pays et l'usine d'où vient la marchandise.
- ✓ Le délai de livraison : après la qualité de la marchandise, l'entreprise donne la priorité au délai de livraison proposé par le fournisseur qui doit être respecté.

- ✓ Le prix du produit proposé par rapport au marché est cohérent avec la nature du besoin exprimé.
- ✓ Le rapport Qualité/Prix.
- ✓ La réputation et les avantages proposés par le fournisseur.
- ✓ La capacité technique : capacité d'organisation et d'innovation.
- ✓ La performance et solidité financière du fournisseur.

La sélection entre les différents fournisseurs se fait entre au moins 3 fournisseurs (sauf en cas de monopole), par l'établissement d'un tableau comparatif contenant les références des articles proposés et les critères cités précédemment. (**Annexe – C - : Fiche comparative des offres fournisseurs.**)

○ **Le pouvoir de négociation des fournisseurs :**

Après la sélection des offres vient l'étape de la négociation, le degré de pouvoir de négociation des fournisseurs influe sur tous les coûts des entreprises, car ils peuvent augmenter les prix ou de réduire la qualité des produits ou des services et donc la diminution de la rentabilité.

L'acheteur doit déterminer les clauses à négocier et les points sur lesquelles il peut faire des concessions d'où il doit fixer ses priorités, afin de trouver la zone d'accord possible pour que l'acheteur et le fournisseur trouvent leur compte.

○ **Etablissement de la demande d'achat :**

Après le choix de l'offre qui répond aux attentes de l'entreprise, l'approvisionneur officialise son intervention d'achat auprès du fournisseur requis, en lui parvenant un bon de commande établi sur système suivant le cahier des charges prédéfinis.

Un contrat d'une durée varié de 3 mois à un an est signé avec le fournisseur. Cette durée peut varier en fonction des prix de marché, la performance et l'engagement du fournisseur choisi.

Le contrat définit les droits et les obligations des deux parties (acheteurs et fournisseurs) à l'occasion de l'acquisition des matières premières et articles de conditionnement.

La démarche de la passation de commande au niveau étranger est plus complexe à celle au niveau national.

- ✓ **Achat local** : cette opération est concrétisée par un bon de commande (BC) transmis par email au fournisseur, (**Annexe – D - : Bon de commande.**)

Le chargé d'approvisionnement et achat local dispose la délégation de signature lui permettant de signer le bon de commande

- ✓ **Achat étrangers** : Le responsable des achats étrangers transmet la demande d'achat au fournisseur par email, puis ce dernier lui fax une facture pro-forma qui va être acceptée et confirmée par NCA Rouïba, tout en comprenant les mêmes informations citées dans le BC, de plus il faut mentionner le pays d'origine, le pays de provenance et l'incoterm choisi dans le mode de transport.

- **Le suivi des commandes :**

Une fois la commande est adressée au fournisseur, le responsable des approvisionnements s'assure que le fournisseur respecte la date de livraison et la quantité commandé, par l'envoi des courriers électroniques.

- **Le dédouanement de la marchandise dans le cas des achats internationaux :**

- ✓ **Le départ de la marchandise :**

Lors du départ de la marchandise le fournisseur est tenu d'envoyer les documents conformes à NCA-ROUIBA. Pour lui permettre de procéder à la réception de la marchandise ainsi que son dédouanement.

- ✓ **La déclaration en détail :**

Au moment de l'arrivée de la marchandise, NCA ROUIBA présente au transitaire un dossier complet lui permettant de procéder au dédouanement de cette dernière au niveau de bureau des frontières.

Après avoir déposé la déclaration en détail, une visite de vérification de la marchandise importée sera programmée et effectuée par un inspecteur vérificateur. Celui-ci vérifie la conformité de la marchandise ainsi que les renseignements mentionnés sur la déclaration en détail de cette dernière. A la fin de l'opération le transitaire procède au paiement des frais nécessaires pour lui permettre de récupérer la marchandise.

✓ **La réception de la commande :**

Les fournisseurs expédient les marchandises accompagnées d'un document appelé le bordereau d'expédition. Dès la réception, et sur la base de ce document se fait l'enregistrement, le contrôle et la justification de toutes les marchandises reçues.

La marchandise est soumise à un contrôle avant l'entrée en stock, ceci permet de vérifier si les articles reçus sont conformes aux prescriptions émises dans la demande d'achat.

✓ **Le règlement de la facture fournisseur :**

Après la vérification de la facture et la validation de la réception, l'acheteur la dépose au service comptabilité, pour que ce dernier la vérifie et la comptabilise dans l'ERP (MFG/PRO), la comptabilité prépare le dossier de paiement et le transmette à la trésorerie pour régler le fournisseur dans les délais convenus.

✓ **Evaluation des fournisseurs :**

Les fournisseurs sont évalués chaque 3 mois pour voir l'état de leurs services, leur rendement ainsi que l'évaluation des risques survenus suivant une échelle de pointage pour chaque critère (modalité de paiement, prix, respect des délais, environnement, service après-vente et traitement des réclamations). (**Annexe N °05 : Fiche d'évaluation des fournisseurs.**)

1.3. Le plan de production :

Le processus industriel de la société s'articule autour d'une siroperie permettant de produire les jus, les nectars et les boissons d'une capacité théorique (nominale) de 40 000 litres/heure et qui alimente quatre ateliers de conditionnement (contenant dans l'ensemble six lignes de production) à savoir :

- Deux ateliers de conditionnement aseptique en carton Tetra Pack abritant quatre lignes de conditionnement (2 lignes 20 CL, 1 ligne 150 CL) totalisant une capacité de 28 000 litres/heure.
- Deux ateliers de conditionnement en bouteilles PET d'une capacité de 10 000 bouteilles/h, soit environ 12 500 litres/heure.

Dans ce qui suit, nous allons expliquer les activités constituant le sous-processus de fabrication sur stock au sein de NCA Rouïba.

- **Transfert des MP :**

Responsable : les magasiniers

Après la consultation du programme journalier ; les caristes font le transfert des MP/emballages de la zone tampon vers la siroperie et les ateliers de conditionnement pour commencer la production.

- **Processus de fabrication :**

Le processus de fabrication est illustré en **Annexe – E -**.

- **Le contrôle qualité :**

Responsable : le laboratoire contrôle qualité.

Le suivi et le contrôle de la qualité des produits se fait d'une manière continue. Pour cela, le laboratoire contrôle qualité prélève des échantillons chaque heure pour effectuer différents types de contrôles.

- **Traitement des rebuts :**

Les rebuts en cours de processus de fabrication sont essentiellement les packs et les bouteilles jetés automatiquement par les conditionneuses en cas de chute de programme ou à cause de la non-conformité de l'emballage, mal fixation de bouchon, paille ... Ces derniers sont vidés de leur contenu qui est recyclé dans la zone de recyclage après l'affectation des contrôles de qualité appropriés.

- **Gestion des entrées au magasin PF :**

Responsable : service magasin produit fini.

Après la mise en palette du produit fini ; les caristes arrivent en transpalettes afin de les transporter vers le magasin PF. Ces derniers déposent les palettes là où il y'a de la place sans suivre aucune règle précise. A la fin de chaque cycle de 8 heures le chef d'équipe de production déclare les quantités produites sur papier et sur système. Un inventaire se fait chaque mois pour le comptage physique.

1.4. Plan de distribution :

Le processus de distribution se fait selon le mode de distribution sur commande. Le réseau de distribution de NCA Rouïba est réparti en quatre canaux : La distribution directe (DD),

la distribution indirecte (DI), la distribution prestigieuse (DP), la distribution pour l'exportation (DE).

Les procédures de gestion de commandes sont différentes selon le type de distribution mais en général il est constitué des activités suivantes :

○ **Réception des commandes :**

Après la saisie de la production par les chefs d'équipe, le dispatcheur fait la répartition des quantités stockées de produits finis disponibles dans tous les emplacements de stockage sur l'ensemble des canaux de distribution (DD, DI) en leur attribuant un pourcentage selon l'objectif fixé par rapport à chaque canal. Après cela, les commerciaux contactent les clients pour leur proposer les produits et les quantités disponibles qu'ils peuvent commander.

Le client passe sa commande par téléphone ou par mail. A la réception d'une commande client, le commercial enregistre un bon de commande (BC). Ce dernier est transféré au bureau des expéditions, pour qu'il confirme la disponibilité des quantités et produits demandés. Après la confirmation la commande est enregistrée sur système et client est contacté pour fixer la date et l'heure de livraison.

○ **La préparation des commandes :**

Dès que la commande est enregistrée sur système, les commerciaux créent un bon de livraison. Le responsable des livraisons reçoit une notification, le magasinier reçoit une liste de prélèvement, et la commande peut être préparée physiquement.

Après l'arrivée du client, la liste de prélèvement est transférée sur les quais de chargement où le chef de quai procédera à la vérification de l'identité du chauffeur et l'immatriculation du camion, pour donner l'ordre de chargement en remettant aux caristes le bon de livraison.

Après la remise du bon de livraison au chauffeur, le département commercial se charge de la facturation des marchandises et de la remise des factures.

○ **Transport et livraison :**

Après le changement des véhicules et le contrôle final des anomalies et des quantités des produits chargés, le bon de livraison doit être signé par le responsable des expéditions puis le camion peut sortir.

Pour réduire ses coûts logistiques et assurer le remplissage de ses camions, NCA Rouïba utilise pour le transport des camions de 10 tonnes et des semi-remorques de 24 tonnes. La distribution se fait donc généralement selon ces quantités.

(Annexe – F - : Cartographie des mouvements de PF.)

1.4.1. Processus gestion des retours clients :

Pour fidéliser la relation avec ses clients et instaurer un climat de confiance, l'entreprise s'est engagée à accepter tous les retours quel que soit la raison.

Le processus de gestion des retours au sein de NCA Rouïba se présente comme suit :

- **Détermination des causes de retours :**
- ✓ Retour produit non conforme à cause des : défauts de production, défauts liés à la supply chain, éclatement des packs qui cause l'humidification de plusieurs packs dans la palette.
- ✓ Retour produit conforme : ne répond pas à la demande client, ne se vend pas dans les régions en question (région Sud).
- **Traitements des retours :**

Dans une zone réservée au retour client, et après l'identification des causes de retour un contrôle qualité est effectué pour déterminer les actions correctives à appliquer.

Alors les opérateurs trient les produits retournés en sur-conditionnant les produits qui ne présentent aucune anomalie, ceux qui seront recyclés après la validation du service de contrôle qualité sur la conformité du produit, et le reste sera rejeté.

2. Les logiciels utilisés par l'entreprise :

NCA Rouïba a adopté un ERP à son système d'information depuis 2005.

L'ERP ou progiciel de gestion intégré est défini comme «un logiciel qui gère tous les processus opérationnels de l'entreprise en intégrant toutes les fonctions de l'entreprise (telles que la gestion des ressources humaines, la comptabilité et la gestion financière). Il comprend également les ventes, la distribution, l'approvisionnement et le commerce électronique ».

Il contient des modules intégrés, c'est-à-dire des applications partageant une seule base de données (finances et comptabilité, gestion des achats, logistique et inventaire, etc.).

Sur le marché il y a de nombreuses ERP :

- Pour les grandes organisations, il y a SAP, et son concurrent est Oracle Peoplesoft,
- Pour les PME, il existe SAGE, CEGID, EBP,
- Et en trouve aussi pour les ERP Open Source Odoo.

L'ERP utilisé par NCA Rouïba est l'ERP MFG PRO, qui est édité par la société américaine QAD.

2.1.Le positionnement d'un MFG PRO :

MFG PRO est un outil adapté aux entreprises de taille moyenne du secteur industriel dont le chiffre d'affaires annuel ne dépasse pas 2 milliards d'euros. MFG PRO peut être alimenté en amont par des applications de gestion des flux logistiques ou des prévisions. Traitez ensuite les informations dans différents modules de l'outil. Et en aval on trouve des applications de reporting.

Le schéma ci-dessous illustre un exemple de positionnement de MFG PRO dans un système d'information :

Figure 8 : Le positionnement de MFG PRO dans un SI.



Source : document interne de l'entreprise.

2.2. Fonctionnement de l'outil :

MFG PRO est structuré en modules :

- SO (Sales Orders) : la gestion des bons de commande,
- TRM (Trade Management) : la gestion de la facturation,
- AR (Accounts Receivable) : la comptabilité clients,
- PO (Purchase Orders) : la gestion des ordres d'achat,
- AP (Accounts Payable) : la comptabilité fournisseurs,
- GL (General Ledger) : la comptabilité générale.

Par ailleurs, MFG PRO est un ERP :

- Capable de gérer les comptabilités de plusieurs entités,
- Peut fusionner les comptes d'entreprise,
- Capacité à gérer le trafic multi-devises.

Le logiciel est complet, ouvert, flexible, extensible et interactif, conçu pour répondre aux exigences opérationnelles de l'entreprise. Il est disponible en 26 langues et comprend des composants de solution complets pour la fabrication, la distribution, les finances, la SC et la gestion des services / support. Il est configurable et interopérable, ouvert aux meilleurs composants, utilise la base de données Oracle ou Progress et fonctionne dans les environnements UNIX, Windows et Windows NT. MFG / PRO peut être implémenté sur plusieurs sites et s'adapter facilement à l'évolution des besoins de l'entreprise. L'interface utilisateur MFG / PRO est un navigateur Java ultra-fin. MFG / PRO peut également être livré avec une interface utilisateur graphique Windows (GUI) ou des caractères UI, et son déploiement peut également améliorer la fiabilité des fonctions précédemment exécutées dans Excel.

Le déroulement de l'entretien et les résultats :

2.3. L'analyse de l'entretien :

Pour répondre à notre problématique, nous avons pu s'entretenir avec quelques responsables de différentes fonctions au sein de la direction de la SC. Nous nous sommes appuyés sur un guide d'entretien (**Annexe – G - : Guide d'entretien**), c'est dans le but d'avoir des informations fiables et pertinentes d'un point de vue stratégique sur la réalité du SI.

Nous avons commencé l'entretien avec **le responsable de logistique**, qui nous a fait comprendre l'importance de la logistique au sein de NCA Rouïba. D'ailleurs, il a considéré la logistique comme un intermédiaire entre la production et le commercial.

Durant notre enquête, le responsable de logistique nous a aidé à comprendre plusieurs points : nous avons constaté que la mission la plus importante du service logistique est la bonne gestion des stocks (entreposage de la matière première et produit finis), ainsi que le rôle du responsable logistique au sein de ce dernier est le contrôle des flux de marchandises avec le respect des délais imposés. Son poste implique des interactions fréquentes avec les partenaires (transporteurs, fournisseurs, clients...) mais aussi avec les différents services de l'entreprise (commercial, production, achats.), où il doit veiller à la satisfaction de chacun.

Cette relation entre le service logistique et les autres services, nous démontre son rôle dans le partage des informations, ce qui exige un SI qui facilite la circulation des informations et des données. Notre enquête nous a confirmé l'efficacité du SI de NCA Rouïba dans le plan de transmission et de traitement des informations.

D'un autre côté, le responsable logistique a estimé un niveau moyen de la contribution du SI dans le processus de reporting, qui est aussi indispensable à la prise des décisions et le suivi des objectifs, c'est à cause de l'ERP MFG/PRO qui date depuis 2005 dans NCA Rouïba, il est devenu un peu lourd, où l'entreprise est face aux risques de perte d'information ou que l'information n'arrive pas au temps réel.

En deuxième lieu, nous avons entretenu avec **le responsable d'approvisionnement**, qui nous a expliqué son rôle et ses missions au sein de la direction de la SC.

Ses missions sont de :

- ✓ Gérer les flux et les stocks de produit,
- ✓ Surveiller les plannings de production, pour s'assurer que les produits commandés seront bien disponibles,
- ✓ Rechercher de nouveaux fournisseurs, en essayant d'obtenir le meilleur rapport qualité/prix.

D'après la réponse du responsable d'approvisionnement, nous avons constatés un degré d'influence très élevé du système d'information, il est performant et efficace dans toutes les opérations d'approvisionnement. Il facilite la circulation des informations à l'intérieur du

service comme à l'extérieure, ce qui offre une vaste visibilité aux utilisateurs pour suivre les besoins, les stocks, les achats des marchandises, la réception, même les pièces de rechange..., il offre aussi une approche de gestion d'approvisionnement globale pour que la chaîne maintienne sa performance.

Le système d'information répond parfaitement aux exigences et aux attentes des utilisateurs tout au long du processus de l'approvisionnement.

Cependant, nous ne pouvons pas ignorer qu'il est évolutif.

En troisième lieu, notre entretien était avec **le responsable de planification**, qui nous a avancé que son rôle dans ce service se résume comme suit :

- ✓ Organiser et gérer la production sur une chaîne de fabrication en terme des ressources matérielles et immatérielles,
- ✓ Évaluer les procédures à mettre en œuvre pour la fabrication,
- ✓ Contrôler régulièrement la mise en œuvre du plan de fabrication,
- ✓ Il est responsable de l'amélioration constante de l'organisation et des méthodes de production selon l'évolution des commandes pour bien répondre aux besoins des clients et gagner leurs fidélisations.

Nous constatons qu'il travaille en étroite collaboration avec le service recherche et développement, le service production et les services commerciaux, où il nous a signalé que malgré les avantages du SI utilisé, Mais il n'a pas été mis à jour ou développé depuis sa première utilisation dans l'entreprise, et tout défaut qui produit à son niveau est traité de manière temporaire et non permanente.

Mais en général, il joue un rôle très important dans la maintenance d'équilibre entre les différents services en tout point de la supply chain et à tout moment, et aussi de garantir la synchronisation des flux physiques avec les flux d'information.

À la fin de l'enquête avec le responsable de planification, nous avons confirmés l'importance des ERP dans l'amélioration de la performance informatique, et nous avons retirés quelques valeurs ajoutées connue par l'entreprise grâce à l'adoption d'un ERP :

- ✓ Évolution à plusieurs échelles (économique, organisationnelle,)
- ✓ La circulation des informations est devenue plus facile entre les utilisateurs, une modification sur un module provoque une mise à jour en temps réel des autres modules liés.

- ✓ L'unicité des informations grâce à la centralisation des données dans une base unique accessible à tous les modules applicatifs.

Notre enquête a continué avec **le responsable du service production**, ce service englobe l'ensemble des activités qui transforment des matières premières et composants en produits vendus aux clients.

Le responsable de production joue un rôle très important au sein de la direction de la SC, il a comme missions :

- ✓ L'application de la politique industrielle définie par la direction (Planifier la production avec les responsables d'atelier, Assurer les communications avec les autres services...),
- ✓ Amélioration des processus de production et anticipation des évolutions,
- ✓ Contribution à la conception de nouveaux modèles.

Il nous a parlé sur l'approche de production utilisé par NCA Rouïba en matière des flux, c'est l'approche à flux tirés (production à la demande), où l'entreprise ne répond qu'aux demandes effectives de ses clients, et minimise les coûts de stockage.

Le responsable de production nous a confirmé l'efficacité du SI dans la production, vu que le système facilite la structure de produit par la définition des matériaux et assemblages nécessaires, il permet de définir quels ingrédients et processus sont utilisés dans la formulation d'un lot de produits, aussi il permet au responsable de contrôler la fabrication des produits, enregistrer les sorties et les réceptions de matériel, et contrôler les reprises et les rebuts....

Ce système a plusieurs avantages dans la production, il répond aux exigences et aux attentes des utilisateurs au sein de service de la production. Cependant, l'entreprise doit y avoir une synchronisation entre l'évolution de ses besoins et le développement de son système d'information, car NCA Rouïba se développe jour après jour et s'efforce toujours de maintenir sa position sur le marché des boissons.

Malheureusement, nous n'avons pas pu rencontrer le responsable de stockage et le responsable du service de distribution, ils ont été en congé, donc nous avons décidé de parler à quelques employés qui utilisent le SI au sein des deux services pour avoir une idée sur l'efficacité du SI.

Nous avons constaté que la majorité sont satisfaits par le système, il est efficace dans les deux services. En ce qui concerne l'utilisation de logiciel, beaucoup le trouvent facile à

l'utiliser, Parce qu'ils n'entrent pas dans ses détails. Certains employés ont des propositions pour développer le SI au niveau de leur service, mais personne ne s'en soucie et a suffisamment d'expérience pour le développer.

2.4. Synthèse de l'entretien :

Pendant la période de notre stage pratique au sein de NCA Rouïba, d'après les différents entretiens que nous avons eu avec les principaux responsables ainsi que l'analyse des documents internes et l'exploitation de toutes les réponses collectées à travers le guide d'entretien, nous avons constaté l'efficacité du SI utilisé par l'entreprise, ainsi que son rôle de la coordination entre les flux physiques et les flux informationnels au sein et entre les services de la direction SC.

2.4.1. Les points forts :

- ✓ La cohérence des informations dans l'entreprise,
- ✓ Unicité du système d'information (base de donnée unique) ce qui facilite la communication en interne comme en externe,
- ✓ Un suivi et une vérification rigoureuse de la circulation des flux d'information,
- ✓ Optimisation la gestion de production (planification, programmation et ordonnancement de la production et des approvisionnements fournisseurs) en synchronisant les ressources de l'organisation avec les demandes des clients.
- ✓ Optimisation des relations opérationnelles entre l'acheteur et le vendeur.
- ✓ La présence des applications dans le processus de reporting nécessaires à la prise de décision et à l'évaluation de la performance,
- ✓ La rapidité d'enregistrement des opérations de stockage,
- ✓ La présence d'un planning détaillé des opérations de transport,
- ✓ L'amélioration de la performance globale de la chaîne logistique grâce au partage de l'information et à la collaboration entre les acteurs de la chaîne.

2.4.2. Les points faibles :

- ✓ L'ancienneté du SI,
- ✓ La rigidité de mise en œuvre,
- ✓ Les difficultés d'apprentissage par le personnel,
- ✓ La nécessité d'une maintenance régulière,
- ✓ L'absence du suivi des interactions des clients,

- ✓ L'absence des mises à jour (les mises à jour régulières de logiciel sont nécessaires pour que l'outil de gestion soutienne les objectifs et les enjeux de développement).

2.5.Recommandations :

Compte tenu de ce qui précède, l'entreprise NCA Rouïba a besoin d'améliorer son système d'information, parce que un système qui n'évolue pas ne peut plus se différencier et donc conserver un certain avantage sur la concurrence, pour cela nous essayerons de présenter les recommandations suivantes :

- ✓ Investir du temps et de l'argent pour former le personnel sur le logiciel utilisé dans le but de la bonne utilisation des informations fournis, au bon moment, et pour prendre les bonnes décisions.
- ✓ Réinvestissez les bénéfices pour mettre à jour l'ERP, qui vous apportera également plus de services. Ce sont des solutions qui peuvent répondre aux enjeux «actuels» de l'entreprise.
Mettre à jour, c'est travailler la satisfaction de vos équipes et leurs productivités, des fois les petites améliorations sont d'une grande valeur pour les utilisateurs qui passent à cet endroit 100 fois par jour.
- ✓ L'entreprise devrait encourager les travailleurs à innover, à se développer et à prendre des initiatives de manière efficace. Afin d'échanger des expériences et d'apporter des solutions aux problèmes attendus.
- ✓ Investir dans la démarche BPM, qui est un complément performant à l'ERP, dans le but de développer le SI de l'entreprise afin d'assurer la performance de sa supply chain et d'optimiser les processus.

Le BPM (Business Process Management) ou méthode de gestion des processus métiers est une méthode qui vise à analyser et simplifier le processus qu'une entreprise a développé pour exercer ses activités afin d'améliorer ses performances.

C'est un levier pour améliorer la compétitivité et réduire les coûts. Elle associe processus humains et applications informatiques dans une seule méthode : la méthode est basée sur la volonté de donner plus d'agilité aux collaborateurs. Il s'agit d'identifier les tâches, les échanges humains et les interactions avec le système d'information en vue d'améliorer les processus métiers, son pilotage, et, in fine, la productivité et la performance.

Le tableau ci-dessous exprime comment le BPM complète l'ERP :

Tableau 10 : la complémentarité du BPM pour l'ERP.

Problèmes non résolus par l'ERP	Apports complémentaires du BPM	Bénéfices
Dématérialisation Et actualisation de documents	Automatisation des processus métier : ✓ Contextualisation des documents, ✓ Gestion des mises à jour.	Réduction des temps de traitement, Gestion optimisée, Optimisation de l'organisation, Gain de productivité.
Assurer le suivi des interactions d'un client	Déclenchement instantané de processus transverses : ✓ Gestion efficace, ✓ sécurisation.	Réduction des temps de traitement, Articulation des interactions, Optimisation de la satisfaction client.
Procéder à des étapes de validation complexes	Automatisation du workflow	Fluidifier les étapes de traitement, Maîtriser la qualité, Optimiser la productivité.
Collaborer entre experts de spécialités différentes	Processus documentaire informatisé et systématisé : ✓ Collaboration simplifiée, ✓ Suivi précis des tâches, ✓ Suivi des attributions, ✓ mise à jour en temps réel.	Rationaliser le processus, Interactions facilitées, Pilotage fluide et minutieux.

Source : élaboré par nous-même à l'aide d'un article de Grégory Coste (2017), « BPM & ERP ».

Le BPM n'est pas réservé aux professionnels, mais il est facile à l'utiliser. Le BPM affiche une flexibilité permet à l'entreprise d'améliorer ses processus à tout moment, ce qui favorise la communication et l'apprentissage en interne, ainsi que la réactivité des collaborateurs.

Un logiciel de Business Process Management présente une visibilité globale et précise des activités et des interactions de l'entreprise, ce qu'il la permet de détecter ses axes d'améliorations et d'agir rapidement.

Il accélère la capacité de l'entreprise à répondre aux opportunités :

- ✓ L'automatisation des tâches est un levier puissant pour améliorer l'efficacité et la productivité,
- ✓ La modélisation d'un processus métier par étapes rend chaque étape du processus plus rapide,
- ✓ La détection de risques est précise et ne freine pas les processus.

ERP + BPM = synergie = performances + optimisation des coûts

Pour que l'équation soit parfaite, il est crucial de permettre aux équipes d'appréhender le PBM pour s'adapter au changement, et de les former.

CONCLUSION

L'objectif de notre travail de recherche vise à déterminer l'impact du système d'information sur la gestion de la supply chain, il consiste donc à répondre à la question principale de notre thème de recherche qui est la suivante : Quel est l'impact du système d'information sur la gestion de la SC au sein de NCA Rouïba ? ainsi un certain nombre de sous questions que nous avons pu les répondre à travers notre recherche bibliographique et notre stage pratique.

A l'issue de notre travail de recherche, nous avons essayé de démontrer que la synchronisation des flux physiques et informationnels est reconnue comme le principe de base de la gestion des opérations logistique. Ce qui revient à dire que la maîtrise des flux d'information grâce à l'utilisation du système d'information, des TIC et l'intégration des nouveaux progiciels rendre la chaine logistique plus performante et permettre de piloter au sens large les flux physiques.

Étant donnée que la course vers le développement et la pérennité, exigent de l'entreprise un réel engagement en matière de créativité et d'innovation et les systèmes d'informations apparaissent comme la solution idéale permettant de soutenir ces actions, NCA Rouïba a adopté l'ERP dans son système dont le but de rationaliser les processus et assurer l'optimisation des activités logistiques.

Au terme de ce travail de recherche au sein de NCA Rouïba, nous avons pu constater que le système d'information mis en place joue un rôle important dans la maîtrise des flux informationnels, et réponds au besoins logistique de l'entreprise. Ce qui influence positivement l'optimisation de la performance de la chaine logistique amont jusqu'au aval dans l'entreprise.

Le système d'information de NCA Rouïba est efficace, et pose un degré d'influence important dans la gestion de la SC, mais cela ne couvre pas ses inconvénients.

NCA Rouïba est en développement continue et ses besoins changent, par contre son système d'information n'évolue pas depuis sa mise en place, et Cela peut conduire à dysfonctionnement au sein de la supply chain, par conséquent, l'entreprise sera menacée de perdre son avantage concurrentiel. Donc, la modernisation ou le développement du système actuel est une obligation que les responsables de l'entreprise ne doivent pas la négligées.

Dans le cadre de notre enquête, nous avons essayé de suggérer quelques recommandations, à savoir l'investissement dans les mises à jours de son système, d'encourager ses travailleurs à innover et à se développer, l'investissement dans la démarche BPM dans le but de compléter son système pour lui rendre plus performant et agile.

Enfin, on peut dire que les entreprises algériennes ont une culture qui reste à développer sur l'importance du système d'information, en dépit des contraintes rencontrées, nous avons réussi à attirer l'attention des responsables de NCA Rouïba sur l'importance de notre sujet traité.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Amrane (S), Rahmani (F) (2016), « l'Impact du Système d'Information sur la Gestion de la Chaîne Logistique », Mémoire de fin d'étude en Management des Organisations, KOLEA, ENSM, p29.32.

ANNOTEL (D), FARA (T), FREIDIG (S), ROUCOULE (C) (2018), « Optimiser La Chaîne Logistique d'un Service d'Incendie et de Secours par le Supply Chain Management », Mémoire en vue de l'obtention de la formation d'adaptation à l'emploi de chef de groupement, p08.

BOHNKE (S) (2010), « Moderniser son système d'information », Paris, Eyrolles, p3.

BOUROUBA Yasmina (2013), « Le Rôle du Système d'Information dans l'Optimisation de la Chaîne Logistique », Mémoire de fin de cycle Master en Science gestion, p12.13.

De ROSNAY Joël (1975), « Le Macroscopie vers une vision globale », Paris, p.93.

D. Tixier, H. Mathe et J. Colin (1983), « La logistique au service de l'entreprise : Moyen, Mécanisme et Enjeux », Paris, Dunod, p52.

GERARD (Baglin) et Autres (2001), « Management Industriel et Logistique », 3^{ème} édition, Paris, p479.

Gerard Baglain et Autres (2005), « Management Industriel et Logistique : Conception et Pilotage de la Supply Chain », 4^{ème} Edition, Paris, p144.

GILLET(M) et GILLET(P) (2010), « SIRH : Système d'information des ressources humaines », Paris, Dunod, p28.32.

GRATACAP Anne et MEDAN Pierre (2008), « Logistique et Supply Chain Management », Paris, DUNOD, p10.

Hacène DERRAR (2018), « cours d'Analyse et Diffusion de L'Information, ENSM.

HAMMAMI Abdelkader (2003), « Modélisation Technico-Economique d'une Chaîne Logistique dans une Entreprise », Thèse pour l'obtention du grade de docteur en génie industriel, p24.

HELO (P) et SZEKELY (B) (2005), « Logistics information systems : an analysis of software solutions for supply chain coordination. Industrial Management & Data Systems », p5.

https://www.editions-ellipses.fr/index.php?controller=attachment&id_attachment=42574

Humbert LESCA, Elisabeth LESCA, « GESTION DE L'INFORMATION », 2 Emme édition, page 18.20 et 27.

Joëlle MORANA (2003), « De la logistique d'entreprise au Supply Chain Management », E-theque, p06.

Kamar Moukadem, Phd Student Abdelilah Elkharraz, PH (2019), « Systèmes D'information et Résilience De La Chaîne Logistique Globale : Étude Exploratoire Auprès des Entreprises De L'industrie Automobile Au Maroc », European Scientific Journal.

Laurent Arcis (2016), « L'impact des ERP sur la chaîne logistique », Taylor & Francis group.

Le Goff, Joan Bensebaa, Faouzi (2009), « Mesurer la Performance de la Fonction Logistique », p48.

Le MOIGNE Jean-Louis (1977), « Théorie du système général : théorie de la modélisation », Paris, PUF, p61.

M. Amine MENAOUI (2015), « L'impact de la supply chain management sur la satisfaction client », Mémoire de fin d'études pour l'obtention du diplôme de Master 2 en Management, p07.14 et 15.

MARTIN (Christopher) (1998), « Logistics and Supply Chain Management », 2eme édition, Londres, p145.

Michel Fender Yves Pimor, « Logistique & Supply Chain », 7 Emme édition, Paris, Dunod, p10.

NCA ROUIBA (Consulté le 09/03/2020). Site de NCA ROUIBA, [en ligne], www.rouiba.com.dz.

Pierre Medan et Anne Gratacap (2008), « Logistique et Supply Chain Management », Paris, Dunod, p11.

Rémy Le Moigne, « Supply Chain Management : Achat, Production, Logistique, Transport, Vente », 2 Emme édition, Dunod, p13.

Robert Reix (1995), « Système d'information et Management des Organisations », Vuibert, p04.06 et 56.

SAMII et ALEXANDER (K) (2004), « Stratégie Logistique : Supply Chain Management, 3ème édition », Paris, Dunod, p3.

SANDRA (Roumi) et GAEL (Thomas) (2004), « En toute logistique, Edition Jacob-Duvernet », Paris, Afilog, p77.

Thi Le Hoa VO, Laurent BIRONNEAU (2011), « Systèmes d'information et gestion globale de la chaîne logistique : un état de l'art », 2ème journée thématique SILOGIN, Nantes.

Von BERTALANFFY Ludwig (1993), « Théorie générale des systèmes », Paris, Dunod, p53.

Zerouk MOULOUA (2007), « Ordonnancements coopératifs pour les chaînes logistiques », Thèse Doctorat de l'Institut National Polytechnique de Lorraine (Spécialité Informatique), p08.

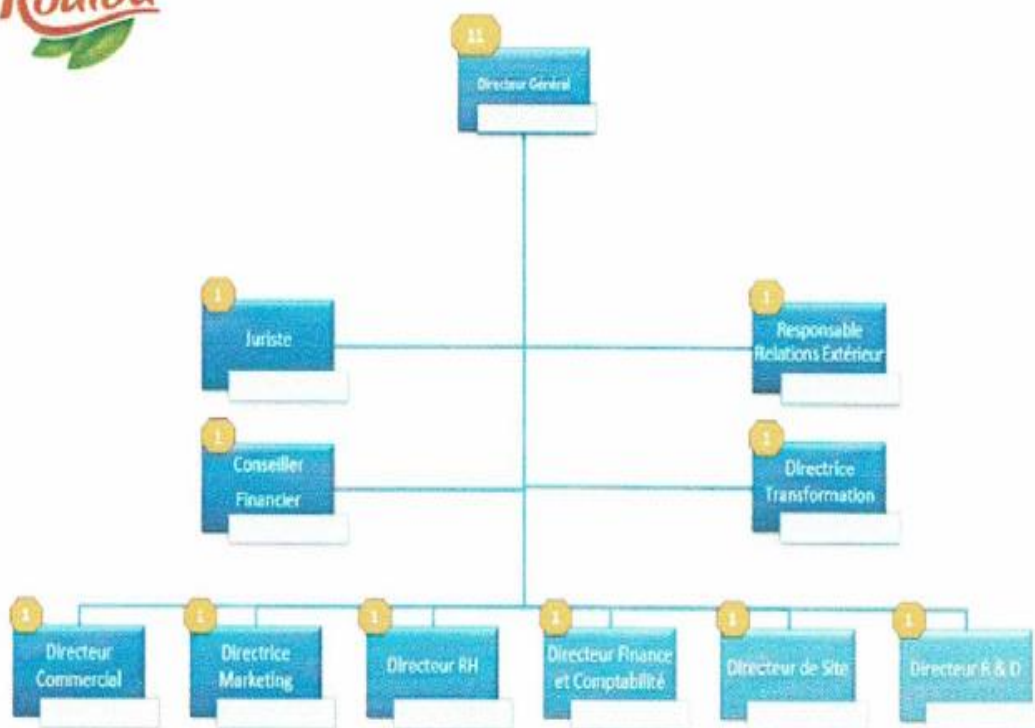
Zerouali Ouariti Ouafae et Zeroual Laila (2017), « Les Systèmes d'Information et la Performance Logistique : Proposition D'un Cadre Théorique », SMALOGresearch Strategy Management Logistics, Maroc.

ANNEXES

ANNEXE -A-

Schéma organisationnel de direction général « NCA Rouiba »

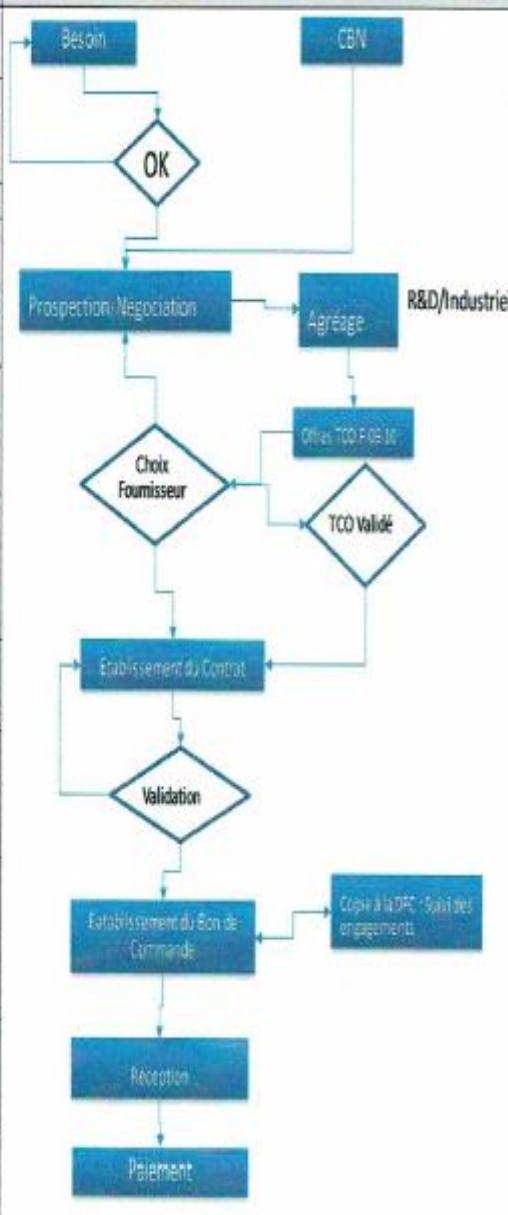
Schéma Organisationnel de la Direction Générale « NCA Rouiba »



ANNEXE –B-

Procédures Achat et Approvisionnement

Responsable	Etapes	Commentaires étape
Dir SC	1	Suivre les procédures planification P-05-1 "Planification de la Production Long & Moyen Terme", P-05-2 "Programme de production "
Dir SC	2	
Dir SC/Dir R&D/DG	3	Les tests industriels et l'agrèage des matières premières se fait selon les procédures : P-10-1 "Procédure de Développement et lancement d'un nouveau produit", P-10-2 Procédure Agrèage Matière Première"
Dir SC	4	Les offres reçues sont notées sur le tableau comparatif des offres F-09-10 est visé par les concernés
Commission d'achat	5	Cas d'achat de matière première avec un prix supérieur au budget la commission d'achat se réunit pour valider l'offre
Dir SC/Juriste	6	L'ensemble des achats MP/Embi/ Suremballages/Consommables sont soumis à des contrats
DG Paraphe : Juriste, DFC, Demandeur	6	
SC	7	Un point hebdomadaire est tenu entre la direction SC et DFC pour la validation des engagements à venir
SC/CQ	8	Selon le plan de contrôle à la réception Pa-15-1
DFC	9	



ANNEXE - C -

Fiche comparative des offres

		Enregistrements		Date : 27/01/2014
Page 1 sur 1		Fiche Comparative des offres		Référence : F-09-10
				Révision : 04

Date : _____

Type d'achat : _____

Article : _____

Demandeur : _____

	1	2	3
Fournisseurs			
Prix			
Modalité de paiement			
Qualité			

Fournisseurs choisis :Rédaction : Charge Approuvée
V:\802\SMI\Supply-Chain\Fc_AchF_09\Enregistrements\F-09-10 (V4) Fiche comparative des offres.docx

Vérification : Dir SC

Approbation : RSMI

ANNEXE – D -
Bon de commande


BON DE COMMANDE
NCA-Rouiba

Ordre d'achat N° : OL190743

Imprimé le : 06/05/19

Devise : DINARS ALGERIEN

Page : 01

Mode de paiement : TRAITE

Fournisseur : FL5234

NOM du FOURNISSEUR : CEVITAL SPA

NOUVEAU QUAI-PORT DE SEDJAJA

SEDJAJA

9803002

SEDJAJA ALGERIE

Contact

FAX :

E Mail

TEL : 034202000

LN	ARTICLE	DESCRIPTION	QUANTITE	UM	DATE PROMISE	PRIX UN HT	REM (%)	TVA (%)	TOTAL HT
01	CBC00002	SUCRE LIQUIDE (saccharose a 67 brix)		KG	06/05/19		0.00	0.00	23500000.00

TOTAL HT

 ARRETE LE PRESENT BON DE COMMANDE A LA SOMME DE :
DINARS ALGERIEN 0 CENTIMES

VINGT CINQ MILLIONS CINQ CENT MILLES

Commentaires :

**Visa Direction Appro &
Logistique**

 Prière d'indiquer Le N° du Bon de commande sur BI, et facture.
Le fournisseur est tenu d'accompagner les marchandises de sa facture.

ANNEXE – E -

Fiche Evaluation des fournisseurs et Sous- traitants

 Page 1 sur 2	Enregistrement	Date : 25/09/2018
	Fiche Évaluation des Fournisseurs et Sous-traitants	Référence : F-09-2 Version : 05

Nom du fournisseur : _____ Code _____
 Raison sociale : _____ Produits : _____
 Tél : _____ Fax : _____ Code produit : _____

Mode de paiement _____ Qualité (fiche Agréage) _____
 Prix _____ Retour produit _____
 Transport O : N : Détails de livraisons _____

Fréquence d'évaluation : _____ / an

Critères D'évaluation			Pointage	Révision de l'évaluation					Visa
				1.	2.	3.	4.	5.	
Modalités de paiement	Excellent	A terme	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Très bien	3 mois	8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Bien	2 mois	6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Faible	1 mois	4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Non appréciable	Chèque visé à la livraison	2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				Total10					
Prix	Excellent	Inférieur de 20 %	15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Très bien	Inférieur de 10 %	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Bien	Egal	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Faible	Supérieur de 10%	5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Non appréciable	Supérieur de 20 %	0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				Total15					
Respect des délais	Excellent	Livraison à la commande	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Très bien	Livraison <ou= à 8 jours	6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Bien	Livrée après 15 jours	3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Faible	Livrée après 1 mois	2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Non appréciable	Livrée après 3 mois	0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				Total10					
Qualité produit / service	Excellent	Excellente	5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Très bien	Conforme à la fiche technique	4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Bien	Acceptable	3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Rédaction : EMQ

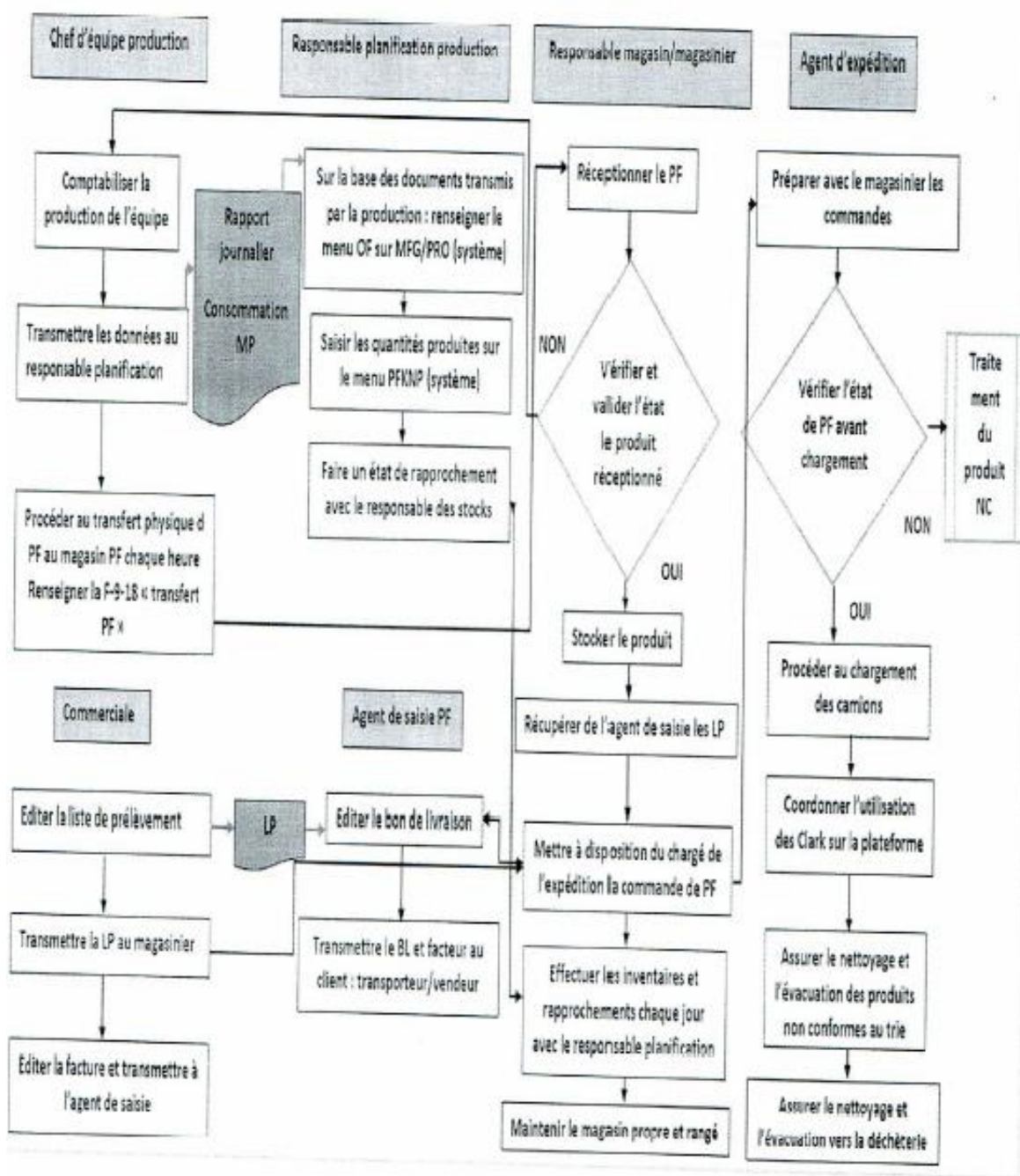
Vérification : DSC

Approuvés : RMQ

V02 SMI Supplémentaire F-09-2 (15) Fiche Évaluation Fournisseurs & sous-traitants 25 sept 18.docx

ANNEXE – F -

Cartographie des mouvements de PF



ANNEXE – G -
Guide d'entretien

GUIDE D'ENTRETIENS INDIVIDUELS

SEMI-DIRECTIFS N° XX

Projet : l'impact du système d'information dans la gestion de la supply chain de NCA Rouïba.

Date : jj/mm/2020

Interviewer : Lalaimia Sarra

Heure début : hh :mm

Direction/ service concerné : Direction

Heure fin : hh :mm

supply chain / Service

A- Responsable logistique :

1. Quel est la mission la plus importante du service logistique au sein de la direction SC de NCA Rouïba ?

.....

2. Quel est votre rôle en tant que responsable logistique au sein de département logistique de NCA Rouïba ?

.....

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

.....

B- Responsable de l'approvisionnement :

1. En quoi consiste vos missions au sein de la direction SC de NCA Rouïba ?

.....

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

.....

3. Quel est le degré d'influence du système d'information sur la performance des opérations d'approvisionnement ?

.....
.....

C- Responsable de planification :

1. En quoi consiste vos missions au sein de la direction SC de NCA Rouïba ?

.....
.....

2. D'après vous est ce que le système d'information de NCA Rouïba est efficace dans la planification ?

.....
.....

3. Selon votre perspective, quel sont les avantages et les inconvénients de l'utilisation d'un ERP au sein de NCA Rouïba ?

.....
.....

D- Responsable de production :

1. En quoi consiste vos missions au sein de la direction SC de NCA Rouïba ?

.....
.....

2. Quel est l'approche de production utilisé par NCA Rouïba en matière des flux ?

.....
.....

3. Est-ce que le SI de NCA Rouïba est efficace ?

.....
.....

E- Employés service stockage / transport :

Est-ce que le SI de NCA Rouïba répond aux exigences et aux vos attentes ?

.....

