

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

**ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DE MANAGEMENT
ENSM. Pôle Universitaire de KOLÉA**



MEMOIRE DE FIN D'ETUDES

Master en Management Par la qualité

**LE MANAGEMENT DE LA QUALITE DOCUMENTAIRE
DANS LA LOGISTIQUE INTERNATIONALE
Cas : ATLAS COPCO ALGERIE SPA**

Elaboré par : BOUGUEDOUR Maya

Encadré par : Dr CHAHED A.

Mme BELIMANE W.

Tuteur : Mr DJEBAILLA

Année 2018-2019

SOMMAIRE

Introduction

Chapitre I : La logistique au sein d'Atlas Copco SPA Algérie.

1. Présentation de l'entreprise.....4
2. Le groupe Atlas Copco en Algérie.....8
3. Le processus logistique d'Atlas Copco Algérie spa.....10
4. La logistique comme outil de management.....12
5. La gestion de la logistique dans la stratégie de l'entreprise.12
6. Le processus logistique à Atlas Copco Algérie spa.....13

Chapitre II : La documentation logistique au sein d'Atlas Copco SPA Algérie

1. Cadre conceptuel de la fonction logistique d'Atlas Copco Algérie.....22
2. Les moyens de paiement utilisés par ACA.....34
3. Les documents nécessaires lors d'une importation par ACA.36
4. Cas de blocage ou de retard de livraison de marchandises pour cause d'erreur au niveau documentaire.....42

Conclusion.....52

Bibliographie

Annexes

Résumé

La logistique internationale est régie par une réglementation stricte, et est soumise à une documentation qui doit être gérée avec le plus de précision et de conformité possible. Le but final de la logistique étant de livrer une marchandise dans les meilleurs délais, et à moindre coût, afin de satisfaire le client.

Pour ce faire, les nombreux documents de la logistique doivent être en la possession de l'entreprise dans des délais très courts, et contenir tous les éléments nécessaires aux procédures d'importation, de dédouanement, et de livraison de la marchandise.

L'objectif de ce travail est de démontrer l'importance des documents, de leur précision, de leur contenu, ainsi que des répercussions qu'aurait une erreur documentaire dans le processus de la logistique au sein de l'entreprise Atlas Copco Algérie spa.

Les outils utilisés qui sont le diagramme causes-effets et la loi de Pareto visent à mettre en évidence les défaillances les plus fréquemment rencontrées dans le processus logistique de l'entreprise. Ces outils ont été utilisés dans l'objectif de proposer des recommandations pour l'amélioration du processus documentaire d'ACA.

Les résultats des outils qualité utilisés ont permis de faire ressortir les causes principales des retards de livraison, et grâce à l'utilisation de la méthode des 20-80 ou loi de Pareto, nous avons pu constater que les causes à l'origine des retards de livraison les plus fréquents sont l'oubli du NIF (Numéro d'immatriculation fiscale) ainsi que l'envoi des documents longtemps après expédition des marchandises.

Mots-clés : Logistique, commerce international, qualité, documents, management, outils, Pareto, Ishikawa.

Abstract:

International logistics is governed by strict regulations and is subject to documentation that must be managed with the greatest precision and compliance. The ultimate goal of logistics is to deliver goods as quickly as possible, and at a lower cost, to satisfy the customer. To do this, the many logistics documents must be in the possession of the company in a very short time, and contain all the necessary elements for the procedures of importation, customs clearance, and delivery of the goods. The purpose of this work is to demonstrate the importance of the documents, their accuracy, their content, as well as the repercussions of a document error in the logistics process within Atlas Copco Algérie spa. The tools used, which are the cause-effect diagram and the Pareto law, aim to highlight the failures

most frequently encountered in the company's logistic process. These tools were used to provide recommendations for improving the ACA document process. The results of the quality tools used made it possible to highlight the main causes of delays in delivery, and

thanks to the use of the 20-80 or Pareto law method, we were able to observe what are the causes linked to document management causing most delays.

Keywords: Logistics, international trade, quality, documents, management, tools, Pareto, Ishikawa.

ملخص

تخضع اللوجيستيات الدولية لقواعد صارمة وتخضع للوثائق التي يجب إدارتها بأكبر قدر من الدقة والامتثال. الهدف النهائي من الخدمات اللوجستية هو تسليم البضائع في أسرع وقت ممكن ، وبتكلفة أقل ، لإرضاء العميل. للقيام بذلك ، يجب أن تكون المستندات اللوجستية العديدة في حوزة الشركة في وقت قصير جداً ، وتحتوي على جميع العناصر اللازمة لإجراءات الاستيراد والتخليص الجمركي وتسليم البضائع. الغرض من هذا العمل هو إثبات أهمية المستندات ، دقتها ، محتواها ، بالإضافة إلى تداعيات خطأ المستند في العملية اللوجستية داخل أطلاس كوبك سبا. تهدف الأدوات المستخدمة ، والتي هي مخطط السبب والسبب وقانون باريتو ، إلى تسليط الضوء على الإخفاقات التي تصادفها العملية اللوجستية للشركة بشكل متكرر. تم استخدام هذه الأدوات لتقديم توصيات لتحسين عملية وثيقة أطلاس كوبك سبا. سمح لنتائج الأدوات للقيام بالأسباب الرئيسية لتأخير التسليم ، وبفضل طريقة 20-80 أو لقانون باريتو ، يمكننا أن نعرف ما هي أسباب إدارة الوثائق في أصل معظم التأخير .

لكلمات المفتاحية: اللوجيستيات ، التجارة الدولية ، الجودة ، الوثائق ، الإدارة ، الأدوات ، باريتو ، إيشيكوا.

Remerciements

La réalisation de ce mémoire a été possible grâce à plusieurs personnes à qui je voudrais témoigner ma reconnaissance.

Je voudrais remercier d'abord mon tuteur de stage, Mr DJEBAILI, qui m'a fait découvrir et aimer la logistique durant ma période stage, et sans qui la rédaction de ce mémoire n'aurait pas été possible. Je le remercie aussi pour sa disponibilité, sa confiance, et son infinie patience.

J'aimerais remercier aussi mes encadreurs, Mme CHAHED & Mme BELIMANE, qui ont su me guider durant toute la rédaction de ce mémoire, et qui ont aussi été d'excellentes enseignantes.

Mes parents, qui n'ont jamais cessé de m'encourager dans mes études.

Toute l'équipe logistique d'Atlas Copco Algérie, qui a su m'aider et répondre à mes questions tout au long du stage.

Liste des tableaux

Tableau 1 : Historique d'Atlas Copco Algérie spa. (Page 8)

Tableau 2 : Classement des incoterms selon le mode de transport (Page 27)

Tableau 3 : Classement des documents utilisés dans la logistique internationale. (Page 28)

Tableau 4 : Répercussions internes et externes d'erreur au niveau du certificat d'origine.
(Page 41)

Tableau 5 : Répercussions internes et externes d'une erreur au niveau du connaissance maritime B/L (Page 43)

Tableau 6 : Classement des causes des retards de livraison (Page 44)

Liste des figures :

Figure 1 : Stratégies et valeurs du groupe Atlas Copco

Figure 2 : Divisions commerciales d'Atlas Copco

Figure 3 : Organigramme d'Atlas Copco Algérie

Figure 4 : Organigramme du département logistique d'Atlas Copco Algérie

Figure 5 : Etapes suivies par le service logistique d'Atlas Copco Algérie

Figure 6 : Processus logistique d'Atlas Copco Algérie

Figure 7 : Cartographie du processus logistique

Figure 8 : Incoterms et obligations du vendeur et de l'acheteur

Figure 9 : Schéma représentant les participants au crédit documentaire

Figure 10 : Logigramme du processus documentaire logistique chez ACA

Figure 11 : Diagramme causes-effets

Figure 12 : Diagramme de Pareto

Liste des abréviations, sigles et acronymes :

ACA : Atlas Copco Algérie

SPA : Société par actions

B/L : Bill of Lading

LTA: Lettre de transport aérien

COO : Certificat d'origine

EX1/EXA : Déclaration d'export

EUR1 : Certificat d'origine préférentielle

ANDI : Agence nationale de développement de l'investissement.

INTRODUCTION
GENERALE

Le choix de ce thème se justifie par l'accroissement de l'ouverture du monde aux échanges de biens et services de par la mondialisation qui est l'intensification et l'augmentation des échanges et mouvements sur toute la planète, qui ont entraîné la croissance des interactions entre les différentes régions et sociétés du monde. Le développement d'une interdépendance mondiale entre les pays qui interagissent de plus en plus entre eux et dépendant les uns des autres. Le commerce international, activité qui existe depuis des siècles et qui s'est accrue depuis la fin de la seconde guerre mondiale, a toujours eu une influence majeure sur l'équilibre de l'économie mondiale, ainsi que sur les relations internationales. Durant le dernier siècle, le volume mondial des échanges a augmenté. Ces échanges entre pays différents, constituent un grand avantage pour l'économie mondiale.

Afin que ces échanges soient réussis et qu'ils contribuent à la croissance économique, ils doivent obéir à une pléiade de documents précis et réglementés, qui répondent à toutes les contraintes politiques, législatives, et financières du pays et du contexte économique.

Ces échanges de biens et marchandises ne se font pas sans une logistique précise et parfaitement bien encadrée. Le processus logistique est le maillon final et le plus important au sein des entreprises qui font de l'importation et de la revente de biens.

Le groupe ATLAS COPCO est un leader mondial dans l'industrie de l'air comprimé, des compresseurs, des matériaux de travaux publics, des outils industriels, systèmes électriques et d'assemblage, et matériaux pneumatiques. Le groupe s'est installé en Algérie en 1947 à travers la société ATLAS COPCO Algérie SPA, et offre depuis une gamme complète d'équipements de traitement d'air, groupes électrogènes, compresseurs fixes et mobiles, matériel de travaux publics, ainsi qu'une assistance technique, et un service après vente.

La stratégie principale du groupe est la fourniture d'équipements de productivité durable et fiable, respectueux de l'environnement, de la société et de l'économie.

Les activités principales du groupe consistent en l'achat et la revente des équipements ATLAS COPCO. Les activités d'achat et de logistique sont donc des activités majeures au niveau de l'entreprise, et constituent un maillon essentiel afin de répondre aux exigences de l'entreprise et des clients.

Le principe de la logistique est l'art de livrer le bon produit, au bon moment, au bon endroit, et à moindre coût. Dans ce cadre, la présente étude faite au sein d'Atlas Copco Algérie spa porte sur le management de la qualité documentaire dans le commerce international.

La problématique identifiée est la suivante :

La documentation dans le commerce international et sa conformité sont d'une importance capitale pour garantir l'arrivée de la marchandise conformément à ce qui a été convenu entre deux ou plusieurs pays. Chacun des documents devant être dûment rempli, et aucune information ne devra être négligée. Ce processus systématique et incontournable doit être

respecté et orchestré de façon très précise, afin de garantir l'arrivée des marchandises au bon moment et à moindre coût, et de satisfaire les exigences des clients, et de l'entreprise. Cependant, la question qui se pose est : *Est-ce qu'une erreur au niveau de la documentation logistique, pourrait retarder ou entraver le processus de la chaîne logistique, ainsi que l'arrivée de la marchandise comme convenu entre l'entreprise et le client ? Quelles seraient les répercussions sur l'entreprise d'une erreur au niveau documentaire ?*

De cette problématique principale se découlent les sous questions suivantes :

- 1- Quels sont les documents principaux utilisés dans tous le processus logistique ?
- 2- Quelle est leur importance dans la chaîne logistique et comment doivent-ils être gérés pour atteindre le but final de la chaîne ?
- 3- Comment une erreur documentaire pourrait-elle entraîner un retard de livraison de marchandise ?

Différentes hypothèses peuvent être posées telles que l'oubli des documents, leur perte au niveau de l'administration de l'entreprise, ou des erreurs au niveau du contenu.

Pour répondre à ces questionnements, nous avons structuré notre travail comme suit :

Dans le premier chapitre nous présenterons l'entreprise ATLAS COPCO Algérie SPA, ses différentes fonctions, ainsi que le processus logistique de l'entreprise. Ce chapitre aura pour but de présenter les différentes fonctions qui existent au sein du département logistique de l'entreprise, et leurs rôles durant toute la chaîne logistique.

Le deuxième chapitre décrira les nombreux documents utilisés en logistique internationale et leur utilisation, ainsi que quelques cas où il y a eut retard de livraison de la marchandise pour cause d'erreurs documentaires.

CHAPITRE I

La logistique au sein d'Atlas Copco Algérie

Introduction du chapitre:

Dans ce chapitre, intitulé « La logistique au sein d'ATLAS COPCO Algérie SPA », seront décrites les différentes fonctions de l'entreprise ainsi que leurs rôles durant toute la chaîne notamment celles du département logistique soit tout le processus logistique. L'objectif du chapitre est de démontrer l'importance de la logistique au sein des entreprises, et comment les différents maillons de la chaîne logistique contribuent à la finalité du processus.

1. PRESENTATION DE L'ENTREPRISE¹ :**1.1 Le groupe Atlas Copco :**

Atlas Copco, groupe industriel suédois, leader mondial dans le domaine de l'industrie manufacturière, de l'air comprimé, des solutions de vide et du matériel industriel.

Le groupe fait partie en Suède des valeurs listées sous l'indice OMX Stockholm 30 qui est le principal indice boursier de la bourse de Stockholm en Suède.

Située à Stockholm, en Suède, le groupe a été créé en 1873, et ne cesse d'accroître depuis, à travers le monde. Le slogan de l'entreprise est la productivité responsable. Atlas Copco est une entreprise impliquée dans la responsabilité sociétale des entreprises, et s'engage à offrir des équipements de haute qualité, tout en étant respectueux de l'environnement, la société, et l'économie.

Atlas Copco emploie près de 34 000 personnes dans le monde, elle possède des sites d'activités dans plus de vingt pays, et des services de vente dans plus de 180 pays. Son chiffre d'affaire a atteint plus de 9 milliards d'euros en 2016.

1.2 Mission et vision d'Atlas Copco :

La mission principale d'ACA est d'assurer une croissance durable, rentable, et fiable. Et cela en ayant une utilisation responsable et durable des ressources, qu'elles soient humaines, naturelles ou matérielles. Toutes les activités au sein d'Atlas Copco sont menées et développées de façon responsable sur les plans économique, environnemental, et social.

« First in mind, first in choice ». La vision d'ACA est de devenir et rester le premier choix, le premier à l'esprit pour les clients, les prospects et toutes les parties prenantes. Cela veut dire être la première entreprise qui vient à l'esprit aux clients, et à toutes les parties prenantes.

1.3 Valeurs :

Le fait d'être un bon employeur, de savoir attirer et garder des personnes responsables et qualifiées, sont parmi les facteurs clés du succès d'Atlas Copco. Le partage du savoir, des

Informations, et le développement continu des compétences font partie des valeurs fondamentales de l'entreprise. Ainsi, ces valeurs contribuent continuellement à un management de haute qualité, à un développement et une amélioration continue.

1.4 Objectifs :

Le but principal est une productivité durable et fiable, pour les clients comme pour elle-même, respectueuse de l'environnement et de la société. Atlas Copco vise un certain nombre d'objectifs à atteindre ; Des objectifs axés sur le client tels que sa satisfaction et sa fidélisation, la fourniture de produits fiables, éco énergétiques, productifs et sûrs.

Des objectifs opérationnels centrés sur le management des personnes, la santé, la sécurité, l'intégrité de l'entreprise, et l'éthique.

1.5. La stratégie du groupe : ¹

La stratégie du groupe est de réussir à atteindre une croissance et une productivité durables, rentables, et fiables. Pour ce faire, l'entreprise se concentre sur cinq axes opérationnels au niveau de l'entreprise, qui sont :

a) Présence :

Ce groupe existe sur plus de 180 pays, il a donc une portée mondiale. Il s'agit d'être là où les clients se trouvent également et d'assurer ainsi une réponse immédiate à leurs besoins et exigences, et de satisfaire ainsi le besoin du pays avec le meilleur service et produit qui soit.

b) Innovation :

Le but principal du groupe est d'offrir continuellement aux clients des produits innovants, d'une productivité et compétitivité imbattables, et ceci en assurant dans le même temps un impact environnemental moindre. Le développement et la recherche sont aussi des axes centraux dans lesquels le groupe investit, afin d'offrir et de créer en permanence de nouveaux produits répondant aux normes de sécurité, et aux exigences des clients, de l'environnement, et de l'industrie.

c) Le service :

Des services de maintenance et d'entretien sont proposés afin d'améliorer le service après-vente grâce à des techniciens qualifiés. Une coopération continue et étroite existe entre ces derniers et les clients afin de faciliter la communication et d'améliorer les produits et services vendus aux clients.

d) Personnes :

¹<https://www.atlascopco.com/fr-dz/group/strategy-and-priorities> (Consultée le 25 février à 21H)

Les personnes travaillant dans le groupe, ainsi que leurs compétences et qualifications consistent en la meilleure stratégie de l'entreprise. Atlas Copco possède un personnel riche en compétences, et est constamment à la recherche de talents nouveaux, et à l'amélioration et le soutien continu de ses employés. L'amélioration continue est un principe clé de la réussite du groupe Atlas Copco.

e) L'excellence opérationnelle :

Les services et secteurs du groupe doivent effectuer leurs opérations rapidement et de la meilleure façon qui soit, pour assurer une compétitivité et une réactivité à toutes épreuves. Atlas Copco vise à réduire son empreinte environnemental et celle de son client afin d'être toujours respectueuse de l'environnement, l'économie et la société.

Figure 1 : Stratégie et valeurs du groupe Atlas Copco



Source : <https://www.atlascopco.com/fr-dz/group/strategy-and-priorities>. Consulté le 25 février à 22H

1.6 Les activités du groupe Atlas Copco : ²

Atlas Copco fabrique des équipements qui servent dans de nombreuses industries telles que l'industrie automobile, chimique et pétrochimique, l'industrie des fertilisants, agroalimentaire, le secteur GNL, les gaz industriels, l'exploitation minière, le secteur médical, les énergies renouvelables, le traitement des eaux usées et bien plus. Ces branches d'activités se divisent principalement en :

²<https://www.atlascopco.com/> (Consultée le 25 février à 22H30)

a) Division des produits de construction « Power Technique » :

Propose des pompes d'assèchement, groupes électrogènes, équipements pour la construction et la démolition, mâts d'éclairages, compresseurs d'air mobiles, et équipements mobiles spéciaux.

b) Division des produits d'air comprimé, vide et gaz industriel « Vacuum Technique » :

Fabrique des équipements ayant besoin d'un vide et d'air comprimé comme les compresseurs d'air, équipements de gaz médical, sècheurs d'air et suppresseurs d'air sans huile, filtres à air et générateurs de gaz.

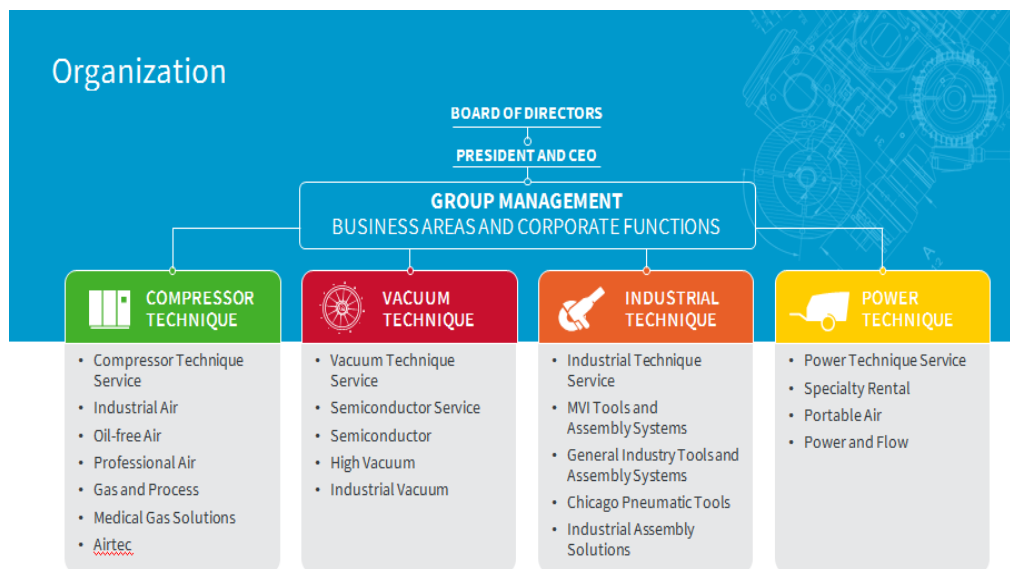
c) Division des compresseurs industriels « Compressor Technique » :

Propose des compresseurs d'air à haut rendement a vitesse variable, des compresseurs sans huile de classe 0, des générateurs d'azote, sècheurs, et installations d'air comprimé complètes à haut rendement énergétiques.

c) Division de l'outillage industriel « Industrial Technique » :

Cette division propose des outils de forage d'une efficacité incomparable, tels que des brises roches, des marteaux piqueurs, des chariots de forages, et des chariots de forage pneumatiques.

Figure 2 : Divisions commerciales d'Atlas Copco



Source : Documents internes de l'entreprise « The Atlas Copco Group », Décembre 2012. Consulté le 26 février 2019 à 20H

2. Le groupe Atlas Copco en Algérie : ³

Présente en Algérie depuis 1947, Atlas Copco Algérie spa est une société par action de droit algérien, filiale du groupe suédois Atlas Copco, dont le siège social se situe à Zéralda, Alger. Elle offre une gamme complète d'équipements de traitement d'air, compresseurs industriels, matériel de forage et démolition, groupes électrogènes. Elle comprend également l'assistance technique, le service après vente et les pièces de rechange.

Avec sa réputation solide, Atlas Copco réussit à avoir une croissance régulière, avec une moyenne de 15 % par an.

En 2006, deux bureaux ont été ouverts à l'est et à l'ouest algérien, ce qui a augmenté les parts de marché de la société et favorisé son activité commerciale. Cette décision stratégique permet aussi de satisfaire au mieux les besoins des clients.

Atlas Copco est aussi présente en Tunisie depuis 2009, à travers les sociétés Parenin et Partec.

En 2010, une branche Oil & Gas a été créée à Hassi Messaoud, afin de fournir un service plus rapide et plus efficace aux clients.

En 2018, Atlas Copco Algérie spa a lancé officiellement la marque EPIROC en Algérie. EPIROC AB est une société suédoise créée par Atlas Copco après sa division, en 2018. spécialisée dans les équipements des mines et carrières.

Tableau 1 : Historique d'Atlas Copco Algérie spa

Année	Evènement
1947	Implantation du groupe Atlas Copco en Algérie
2006	Création de la filiale d'Atlas Copco, Atlas Copco Algérie SPA
2009	Expansion vers Oran et Sétif
2010	ACA prend en charge le territoire tunisien
2016	ACA prend en charge le territoire Libyen

Source : <https://www.atlascopco.com/fr-dz/en-algerie> Consultée le 26 février à 21H

³<https://www.atlascopco.com/fr-dz/en-algerie> (Consultée le 22 février à 22H)

Atlas Copco Algérie spa sert le marché algérien à travers plusieurs divisions :

- **Solutions pour l'industrie, construction technique :**

Compresseurs exempts d'huile, compresseurs lubrifiés, générateurs d'azote et d'oxygène.

- **Solution pour la construction et le BTP, Mining and rock excavation technique :**

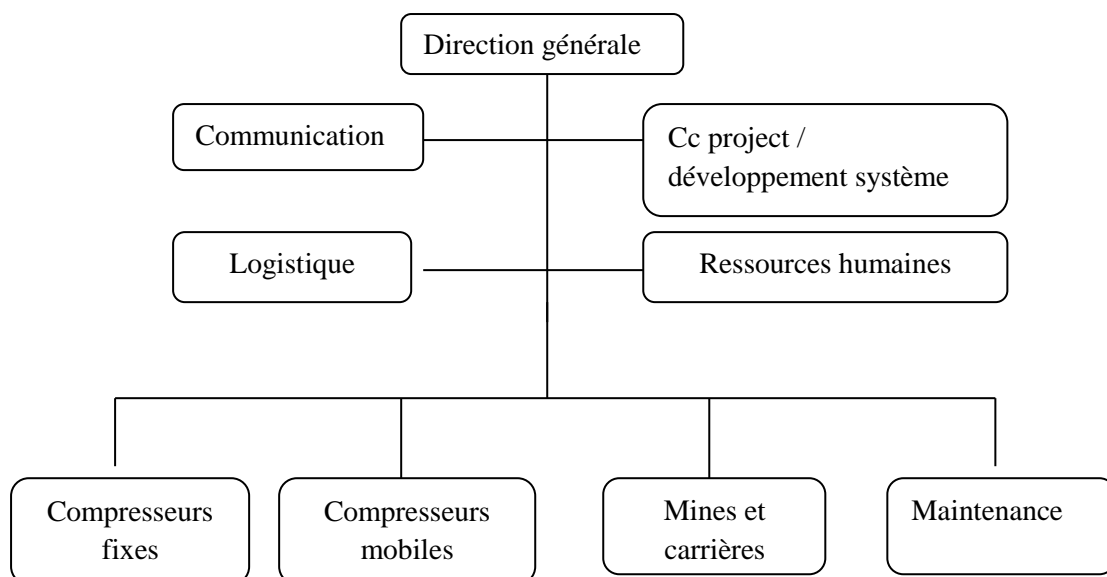
Propose des équipements pour le forage et l'excavation de roches, et des consommables de forage, groupes électrogènes, marteaux piqueurs, brises roches hydrauliques, compactage léger, finisseurs, rouleaux pneumatiques, compactages grande taille.

- **Solutions destinées aux mines et carrières :**

Des chariots de forage, outils de forage, chargeurs souterrains, concasseurs mobiles, sondeuses hydrauliques et géotechniques.

2.1. Organigramme d'Atlas Copco Algérie spa :

Figure 3 : Organigramme d'Atlas Copco Algérie Spa



Source : Elaboré par nous-mêmes

2.2 Principaux clients d'Atlas Copco Algérie spa :

Atlas Copco Algérie a de nombreux clients à travers le territoire national algérien, parmi les plus fidèles il y a lieu de citer les clients suivants :

- Amor Benamor
- Soummam

- Ifri
- N'gaous
- Sonatrach et ses filiales
- Cosider
- Tapis d'or
- SNVI
- Renault
- SNTF
- Halliburton
- ENTP

7. Le processus logistique :

a. Définition de la logistique :

Il convient de décrire brièvement l'histoire et l'évolution de la logistique à travers le temps. Le terme logistique est apparu vers le 19^e siècle, et appartenait au domaine militaire. A cette époque, il s'agissait d'assurer la disponibilité des vivres et armes dans des délais courts et en quantité suffisantes, et cela en empruntant les routes les moins risquées et les plus courtes.⁴ Par la suite, ces techniques du domaine militaire ont été transposées et appliquées aux activités industrielles pour gérer les échanges de biens entre pays. Par la suite, la logistique s'est développée et a fini par inclure les flux financiers et les flux d'informations. La logistique est ainsi devenue l'art de gérer des flux physiques, des flux financiers, et des flux d'informations, dans le seul but de satisfaire la demande existant en amont, dans les meilleurs délais et à moindre coût.

Le terme « logistique » est donc utilisé pour englober, dans l'industrie et les entreprises, toutes les activités indispensables de gestion des flux physiques et d'informations, afin d'obtenir des produits finis depuis la sortie de la chaîne de fabrication, jusqu'au consommateur final.

Ces activités incluent le traitement des commandes, les achats, l'approvisionnement, le choix des localisations des usines et entrepôts, les prévisions du marché, le contrôle des

⁴SAHIYOUNINE, Nouridine (2012). *La logistique dans le transport maritime internationale des marchandises*, Mémoire pour Licence 3 en affaires internationales, Ecole Internationale des affaires, Dakar Sénégal.

stocks, le transport des marchandises, l'entreposage, la manutention, l'emballage, l'étiquetage, le service après-vente, et le service offert au client.

La logistique est donc, de façon plus globale, un ensemble d'activités ayant pour objectif la mise en place d'une quantité de produit bien définie, au moindre coût, dans un délai et un lieu déterminé, et ce dans le but de satisfaire et répondre à la demande du client, qui est le maillon final de toute la chaîne logistique.

b. Le rôle de la logistique dans l'entreprise : ⁵

Grâce à son influence sur la performance de l'ensemble de l'entreprise, la logistique a une fonction transversale. Elle est considérée aujourd'hui comme une arme stratégique pour les entreprises puisqu'elle est étroitement liée aux finances, et qu'elle est souvent le moyen d'atteindre les objectifs financiers d'une entreprise, en termes de réduction des coûts.

De par sa fonction d'optimisation des moyens pour atteindre des buts prédéfinis et à moindre coût, la logistique a clairement un rôle stratégique et est un outil de compétitivité dans une entreprise, et sa gestion est décisive.

• Logistique et marketing :

Tout démarre à partir d'une stratégie marketing définie par l'entreprise. Le service marketing recense et analyse les besoins et les besoins futurs des clients en termes de produits. Il est considéré comme un donneur d'ordre pour la fonction logistique puisqu'il l'informe des demandes existantes.

La fonction logistique viendra par la suite mettre en pratique les principes définis par la stratégie marketing de l'entreprise, toujours dans le but de répondre à la demande au bon moment et à moindre coût.

Marketing et logistique sont deux fonctions complémentaires qui agissent en synergie dans l'entreprise de nos jours.

• Logistique et finance :

La finance occupe une place dominante au sein d'une entreprise, et la logistique est le moyen par lequel une entreprise atteint ses objectifs financiers quand il s'agit de réduire ses coûts en termes de transport, d'achats, d'approvisionnements, et de stock tout en réduisant les délais et en respectant le budget de l'entreprise.

⁵<https://www.faq-logistique.com> (Consultée le 25 février à 13H00)

- **Logistique et production :**

La production a pour but l'optimisation des chaînes de fabrication, ceci en réduisant les temps morts, et en évitant les variations de gammes, alors que la logistique a pour objectif la distribution des produits finis aux clients, au moindre coût et en respectant les délais et la qualité du produit.

Le rôle essentiel du logisticien est donc celui de coordonner et maîtriser les différents flux qui circulent dans l'entreprise, que cela soit une information, un produit ou un service, et ce dans une maîtrise étudiée du temps, et du coût.

8. La logistique comme outil de management : ⁶

Comme dit précédemment, la logistique est une fonction essentielle et transversale, qui agit toujours dans le but final de satisfaire une demande existante, au bon moment, au bon endroit, et au moindre coût, et qui agit en synergie avec toutes les fonctions de l'entreprise. (Hervé Brunet, Yves Le Denn, 1990, p.47)

C'est un outil de management particulièrement efficace et qui constitue un avantage concurrentiel lorsqu'il est bien maîtrisé.

La logistique doit :

- Maîtriser et analyser les flux d'informations et les flux physiques.
- Agir en synergie avec les différentes fonctions de l'entreprise, en amont et en aval.
- Toujours répondre à un besoin, au bon moment, au bon endroit, et à moindre coût.
- Pouvoir mettre en évidence les dysfonctionnements éventuels de l'entreprise pour proposer des solutions permettant de retrouver une harmonie entre les différents services de l'entreprise, toujours dans un souci de qualité de service globale et de satisfaction du client.

9. La gestion de la logistique dans la stratégie de l'entreprise : ⁷

Avec sa dimension transversale, et ses multiples activités destinées à assurer une bonne coordination entre la demande des clients et l'offre, la fonction logistique est assurément un atout très stratégique pour les entreprises.

Compte tenu de la mondialisation des marchés, les besoins en logistique ont changé, et cette fonction doit être gérée d'une main de maître pour une cohérence parfaite entre les différents services d'une même entreprise, des différentes entreprises entre elles, des

⁶ Hervé Brunet, Yves Le Denn, *La démarche logistique*, 1990, page 47.

⁷ Idem, page 50.

Fournisseurs, des différents composants de la chaîne logistique, et des clients. Ceci afin de répondre à plusieurs objectifs :

- **Optimiser les coûts et délais :**

Que ce soit en termes de gestion des entrepôts, gestion des stocks et transport des marchandises et livraisons, l'entreprise doit trouver le bon compromis entre la réduction de ses stocks et l'évitement de sa rupture.

- **Satisfaire le client et améliorer la qualité globale du service :**

Une bonne chaîne logistique se doit de livrer les clients au bon moment et à moindre coût, mais aussi d'éviter des erreurs lors de l'élaboration des commandes.

- **Perfectionner la productivité des opérateurs :**

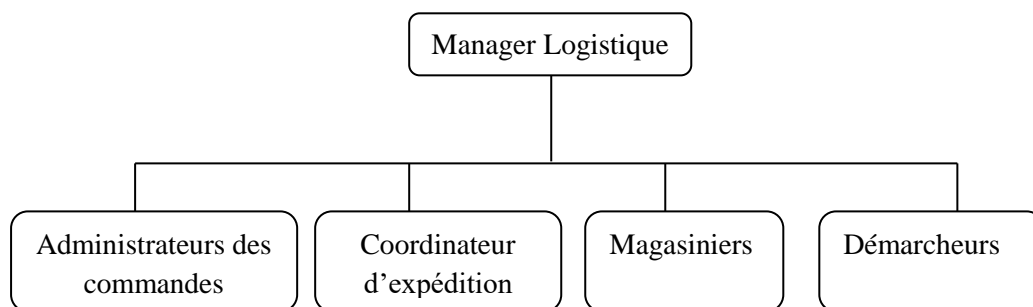
A travers l'optimisation des flux informationnels, humains, et matériels.

10. Le processus logistique à Atlas Copco Algérie spa :

Le département logistique d'Atlas Copco Algérie spa s'occupe de la gestion des flux physiques en amont et en aval, des magasins et des stocks pour répondre aux différentes demandes des clients, qui sont transmises par le département marketing.

Il se compose de 12 personnes (à vérifier), chacune ayant une fonction bien déterminée, et toutes travaillent en coordination.

Figure 4 : Organigramme du département logistique d'Atlas Copco Algérie spa



Source : élaboré par nous-mêmes

6.1. Les différentes fonctions du département logistique :

a) Le responsable logistique :

Le responsable logistique est la personne chargée de s'occuper de la logistique internationale pour un groupe. Son objectif est de minimiser les coûts, les délais et les stocks, et de créer une fluidité dans les échanges de biens.⁸

Le responsable logistique a pour principales missions de :

- Superviser la chaîne logistique à partir du moment où une commande est passée jusqu'à la réception de la marchandise.
- Vérifier la conformité des bons de commande avec la politique de l'entreprise et donner son accord pour la passation des commandes.
- Conseiller le service marketing en termes d'incoterms, donner des délais de livraison et intervenir auprès de l'usine pour faire accélérer les commandes les plus urgentes.
- Superviser les commandes et intervenir en cas de problème, et s'assurer que toutes les commandes sont prises en charges dans les délais les plus courts.
- Etablir des cotations de transport requises par les clients et superviser les flux d'informations entre ACA, les usines et les clients.
- Intervenir entre les différents départements de l'entreprise, les usines et les clients.
- Choisir des sous-traitants des différentes opérations logistiques.
- Etre en relation avec les banques et les différents intervenants dans le commerce extérieur (Impôts, transitaires, douanes).
- Etre en coordination avec le financier en cas de retard de paiement, crédit documentaire, remise documentaire ou retard de facturation.
- Superviser la bonne gestion des documents liés à la logistique.

b) Les administrateurs des commandes (Order Processor) :

Les administrateurs des commandes reçoivent les demandes clients de la part du service marketing, et procèdent à la passation des commandes, ils doivent principalement :

- Vérifier et enregistrer les commandes sur le système de l'usine.
- S'assurer du bon ordre de la commande dans les systèmes conformément aux spécifications contractuelles et respects des délais et termes de livraisons incoterms.
- S'assurer de la disponibilité et conformité des articles cités sur les bons de commandes.
- Envoyer des accusés de réception et des dates prévisionnelles de réception des marchandises au client.

⁸ DAMIEN, Marie-Madeleine (2010). *Dictionnaire du transport et de la logistique*, page 331.

- Suivre les commandes et leur tracing et informer les clients de l'évolution de leurs commandes.
- Transmettre des informations relatives au remplacement des références aux clients finaux.
- Faire la coordination entre le client, l'usine et l'agence d'inspection dans le cas d'une demande d'inspection, et préparer les documents requis.
- Envoyer des documents spécifiques requis pour le dédouanement.
- Se tenir informés des différentes étapes du dédouanement avec les transitaires.
- Prendre en charge les doléances des clients en matière de manquant à l'expédition et faire l'interface avec l'usine pour leur gestion.
- S'assurer que les commandes sont prises en charge dans les meilleures conditions possibles, dans les temps et termes contractuels.
- S'assurer du bon déroulement de toutes les opérations de la chaîne logistique, dans le but de satisfaire le client.

d) Le coordinateur d'expédition :

Le coordinateur d'expédition intervient après la passation des commandes par les administrateurs des commandes. Son rôle est de suivre l'arrivée des marchandises de très près, les dates de départ et d'arrivée des navires et avions, et le cheminement des expéditions jusqu'à l'arrivée des marchandises à l'endroit adéquat.

- Suivre les avis d'expédition et retirer du système les informations relatives à chaque expédition (Factures, documents de transport, et autres) et suivre les expéditions en erreur.
- Suivre l'arrivée des documents originaux nécessaires aux dossiers bancaires et transitaires.
- Suivre les arrivées des navires et avions et faire leur tracking, soit la localisation de la marchandise en temps réel dans la chaîne logistique.⁹
- Préparer les dossiers d'import, les introduire auprès de l'administration fiscale et suivre leur retrait dans les meilleurs délais possibles.
- Préparer les dossiers bancaires et suivre leur retrait.
- Préparer les dossiers transitaires avec tous les documents requis (factures domiciliées et traduites, connaissance maritime, ou lettre de transport aérien,

⁹ M.M DAMIEN, (2010), *Le dictionnaire du transport et de la logistique*, p.500

Certificat d'origine), les envoyer auprès du transitaire correspondant et suivre leur dépôt auprès de la douane.

- Etre en coordination avec le département des finances pour les dossiers en instance de domiciliation, et pour l'enregistrement comptable.
- Suivre le dédouanement de chaque marchandise de très près et être à l'écoute des transitaires lors de problèmes ou de documents manquants.
- Donner les informations nécessaires aux transitaires sur les marchandises commandées afin de leur permettre d'introduire le bon code douanier pour chaque marchandise
- Donner l'information sur l'état de dédouanement des marchandises au département logistique et coordonner les livraisons des marchandises au magasin, entre les transitaires, les transporteurs, et les magasiniers.
- Confirmer la date et l'heure d'entrée en stock de la marchandise au magasin pour permettre aux magasiniers de la réceptionner comme il se doit.

e) Les magasiniers :

Les magasiniers ont pour rôle de réceptionner, stocker dans le magasin de l'entreprise et préparer les marchandises destinées à être livrées, dans les meilleures conditions qui soient. Ils doivent vérifier la conformité des marchandises reçues avec le bon de commande, faire le suivi et l'inventaire des stocks, et faire entrer chaque marchandise reçue dans le système BPCS de l'entreprise grâce au numéro de commande.

- Le responsable du magasin doit être informé à l'avance par l'administrateur des commandes ou le coordinateur d'expédition (au moins 24H à l'avance, ou dès que les transitaires transmettent l'information que la marchandise a été libérée des douanes) de la livraison de la marchandise afin de préparer la réception au magasin.
- Il récupère la facture du système et organise la réception.
- Les opérations de déchargement et manutention se font sous la responsabilité du chef magasinier et dans les meilleures conditions possibles, afin d'éviter tout dommage matériel ou physique.
- Il doit vérifier la conformité quantitative et qualitative de chaque marchandise reçue avec ce qui est mentionné dans la facture. Toute différence entre ce qui est mentionné dans la facture fournisseur et la marchandise reçue doit être

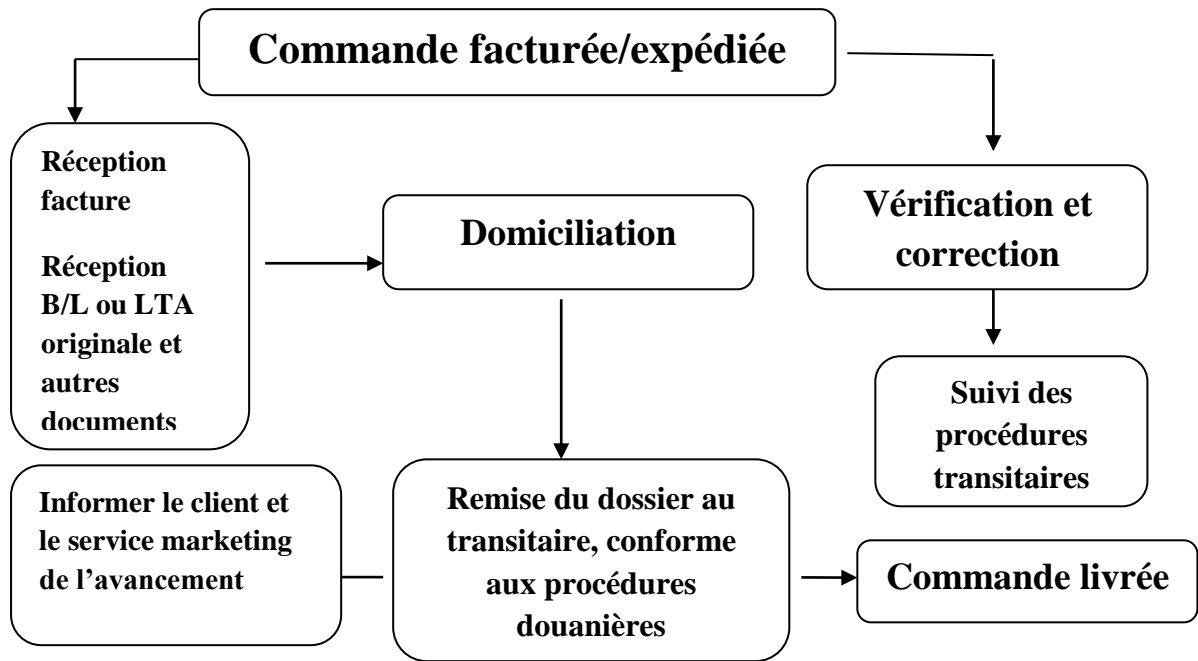
immédiatement signalé à l'administrateur des commandes qui s'occupera de faire une réclamation.

- Après vérification de la conformité de la marchandise reçue, il doit introduire les items dans le système BPCS.
- Informer les départements logistiques, marketing, service après-vente et finances de l'entrée en stock des marchandises.
- Signer la facture fournisseur qui sert de bon de réception et la dater de la date d'entrée dans le système en rajoutant la mention « Entrée BPCS ».
- Planifier les livraisons avec les clients et les compagnies de transport.
- Transmettre les bons de livraison, d'expédition et accusés de réception au Business control.
- Transmettre des pièces au service technique et gérer le retour des pièces du service technique.

f) Les démarcheurs :

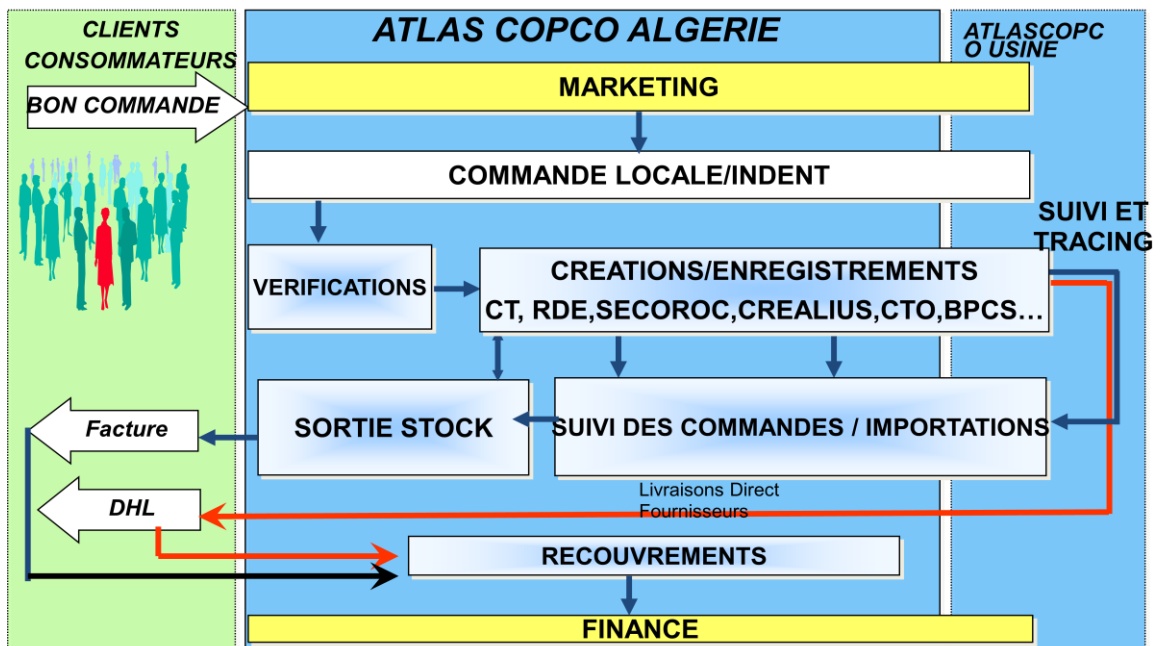
- Sont impliqués dans tout le processus de dédouanement.
- Etre l'intermédiaire entre ACA et les différentes administrations qui travaillent en collaboration avec elle : Les banques, taxes, ministères, douanes, transitaires, compagnies de transport, port, aéroport).
- Transmettre les documents bancaires à la banque et transitaires au transitaires et se tenir informés de l'évolution de chaque dossier et de chaque dédouanement.
- Transmettre au responsable logistique les éventuelles anomalies liées aux dossiers, aux domiciliations, et aux dédouanements.
- Etre informés de tous les processus et de chaque étape de très près.
- Intervenir auprès des autorités douanières en cas d'accrocs.

Figure 5 : Etapes suivies par le service logistique d'ACA



Source : Documents internes de l'entreprise

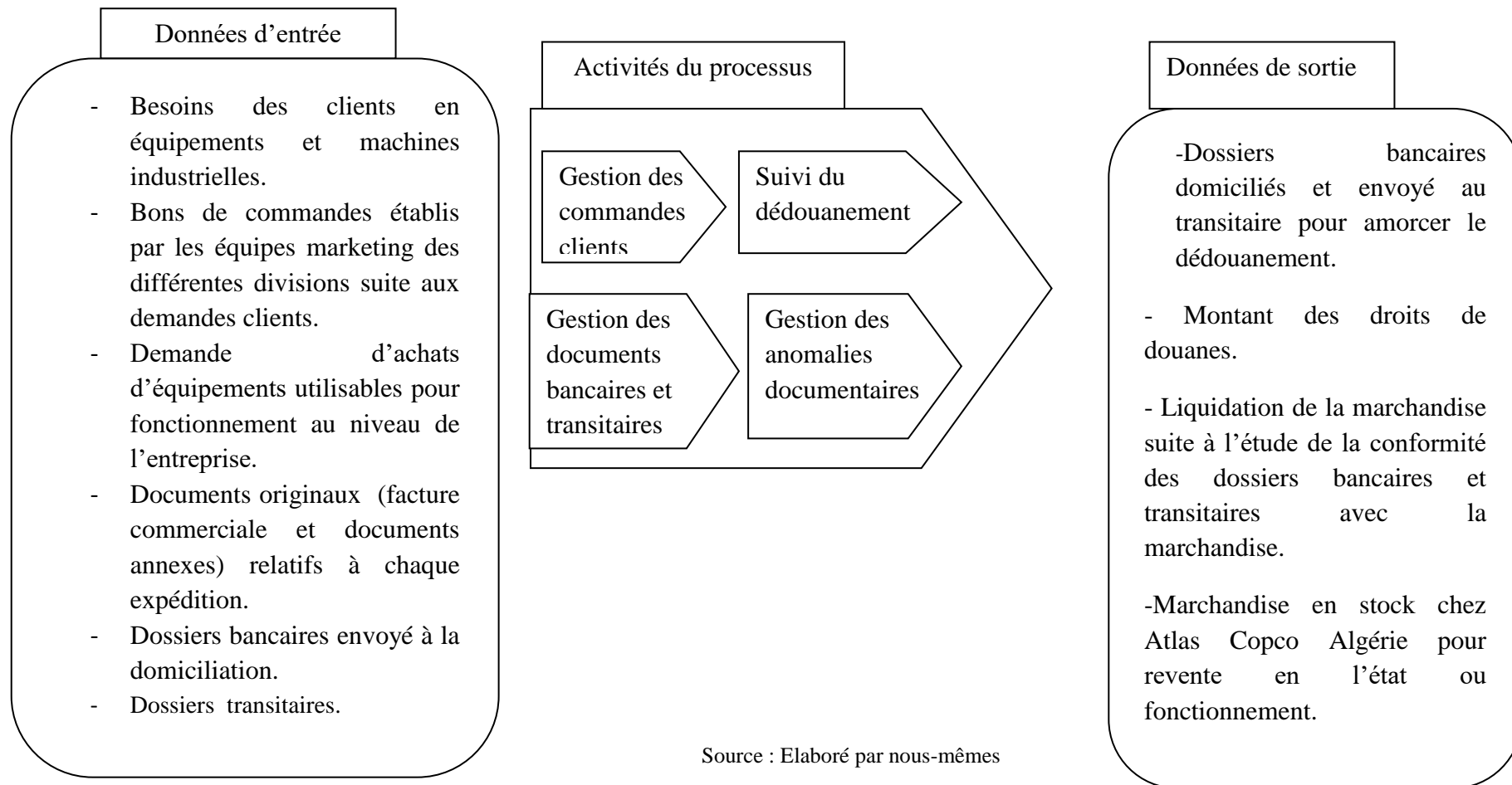
Figure 6 : Processus logistique d'Atlas Copco Algérie



Source : Elaboré par nous-mêmes

Figure 7 : Cartographie du processus logistique d'ACA

Finalité : Assurer la disponibilité des équipements demandés dans les meilleurs délais et à moindre coût.



Source : Elaboré par nous-mêmes

CHAPITRE II

Les documents utilisés dans la logistique

Introduction du chapitre :

Comme nous l'avons vu précédemment, la logistique a désormais une place capitale dans une entreprise. La bonne gestion de la chaîne logistique est un atout stratégique, et l'enjeu est de taille, dans un monde où la globalisation et la concurrence ne cessent de croître.

Une bonne gestion de la chaîne logistique ne se fait pas sans une gestion rigoureuse de la documentation du fait de la complexité du commerce extérieur, soumis à une réglementation stricte.

De nombreux documents entrent en jeu lors de l'importation d'une marchandise. Ces documents doivent faire l'objet d'une attention particulière, être conformes, et contenir toutes les informations, même les plus infimes, nécessaires à l'arrivée en bonne et due forme de la marchandise, dans les meilleures conditions qui soient, au moment voulu, au moindre coût, dans le seul et unique but de satisfaire le client.

Ce deuxième chapitre a pour objectif, en premier lieu, de présenter les documents de la logistique internationale, d'expliquer la raison d'être et l'importance de chaque document ainsi que l'enjeu existant derrière leur gestion.

La seconde partie de ce chapitre présentera un cas ayant eu lieu à Atlas Copco Algérie, où une marchandise n'a pas été livrée du fait d'une erreur au niveau documentaire, ainsi que les répercussions en interne et en externe.

1. Cadre conceptuel de la fonction logistique d'Atlas Copco Algérie spa :

Toute personne ressentant un besoin d'achat d'un des équipements qu'ACA importe, peut faire appel à l'entreprise afin d'acheter le produit voulu. La demande se fait au service marketing qui est divisé en plusieurs divisions comme mentionné dans le chapitre précédent. Ils procéderont ensuite à la transmission d'un bon de commande au service logistique qui s'occupera de passer la commande à l'un des fournisseurs étrangers.

La fonction logistique au sein d'ACA consiste à garantir la disponibilité des équipements Atlas Copco en Algérie afin de les revendre en l'état pour satisfaire les commandes clients, ou pour un fonctionnement au sein de l'entreprise elle-même (Réparation de matériel, remplacement, stockage).

A partir du moment où une demande est émise et transférée au département logistique à l'un des administrateurs des commandes (selon les divisions et les équipements, chaque administrateur des commandes s'occupe d'une division précise) et au responsable logistique lui-même, découlera une série de documents nécessaires à l'acheminement de la commande de l'un des fournisseurs étrangers vers l'Algérie, et au dédouanement de la marchandise une fois celle-ci arrivée.

Le département logistique travaille donc à acheminer la marchandise dans les plus brefs délais et à moindre coût, dans le but de satisfaire la demande du client.

1.1. Définition du commerce international :¹⁰

Le commerce international est par définition, l'échange de biens et services entre des espaces économiques nationaux. Il s'agit de l'ensemble des flux de marchandises circulant entre deux ou plusieurs pays. Le commerce international englobe des opérations financières et commerciales exécutées par des acteurs économiques qui résident dans des pays différents. Il correspond au total des opérations d'importations et exportations entre un pays et un autre. Les exportations et importations de marchandises sont enregistrées sur une balance commerciale qui est un outil principal de mesure de la performance d'un pays dans le commerce mondial.

Avant 1800, le commerce international se justifiait par l'absence de marchandises, cela poussait un pays à importer donc ce qu'il ne pouvait produire. A cette époque, il s'agissait surtout de produits agricoles et de métaux précieux. Le commerce international évoluait plus rapidement que la production mondiale durant ce siècle, et s'est accru après la deuxième guerre mondiale, si bien qu'à partir des années 80 et jusqu'en 2015, le

¹⁰ P.Bairoch, *Commerce extérieur et développement économique de l'Europe au Xe siècle*, 1976, p.79.

commerce extérieur a atteint des taux de croissances extraordinaires. Le commerce international s'est longtemps concentré sur trois régions du monde, l'Amérique du nord, l'Union européenne, et l'Asie, appelée la Triade. L'Afrique, le Moyen-Orient, l'Amérique Latine et l'Europe Orientale ont longtemps été marginalisées.

En 2015, les flux de marchandises importées et exportées dans le monde n'a pas dépassé le taux d'1,5 %, ce qui est le taux le plus bas depuis la crise économique mondiale. Ce taux de croissance n'a pas beaucoup progressé en 2016, et n'a pas dépassé les 3%. Ceci laisse bien voir l'état actuel de l'économie internationale.

1.2. Les incoterms :

Il convient de parler brièvement des incoterms (abréviation de l'expression anglaise International commercial terms) qui sont des clauses définies officiellement par la chambre internationale de commerce (ICC), et qui servent à déterminer et encadrer les devoirs et droits des importateurs et exportateurs nationaux et internationaux. Plus clairement, les incoterms doivent permettre de déterminer précisément la répartition des coûts et risques entre les acteurs du commerce extérieur, dans le but d'éviter d'éventuels litiges et de veiller à ce que tout se passe bien lors des échanges de biens.¹¹ La chambre de commerce internationale est l'organisation mondiale des entreprises. Fondée en 1919, elle réunit d'innombrables sociétés et associations économiques dans plus de 130 pays. La première version des Incoterms date de 1936, la dernière version entrée en vigueur date de 2011. Le but principal des incoterms est d'offrir des règles d'interprétation des termes commerciaux, et des droits et devoirs des importateurs et exportateurs concernant la livraison de la marchandise ainsi que les coûts nécessaires à son transport. Les incoterms s'écrivent en trois lettres qui sont une abréviation de mots anglais, puis sont suivies de trois points qui déterminent l'endroit où s'applique l'Incoterm. Aussi, ils sont liés au contrat de vente et stipulent les obligations suivantes ;

- ❖ L'emballage
- ❖ La mise à disposition de la marchandise entre l'exportateur et l'importateur
- ❖ La répartition des coûts et risques
- ❖ Le dédouanement de la marchandise à l'exportation et à l'importation.

Les Incoterms sont au nombre de onze. Les plus utilisés sont listés ci-dessous :

¹¹ S. HADDAD & Collectif EBPI (2011), *Les incoterms*, p.10.

a) EXW – ExWorks / Départ Usine :¹²

- Obligations du vendeur : Sa seule responsabilité est de placer la marchandise dans l'emballage adéquat au transport, et de la mettre dans ses propres locaux, à la disposition de l'acheteur, et ce sans payer les formalités douanières.
- Obligations de l'acheteur : Il doit assumer les frais et risques relatifs au transport de la marchandise de l'établissement du vendeur à la destination convenue.

b) FAS – Free Alongside Ship / Franco le long du navire, port d'embarquement convenu :¹³

- Obligations du vendeur : Il accomplit sa mission une fois la marchandise mise le long du navire, dédouanée, au niveau du port de départ.
- Obligations de l'acheteur : Il doit assumer les frais et dommages éventuels de la marchandise à partir du moment où le vendeur met la marchandise au port, le chargement est donc sous sa responsabilité ainsi que le dédouanement à l'import.

c) FOB – Free On Board / Chargé à bord (port d'embarquement convenu) :¹⁴

- Obligations du vendeur : Il doit mettre la marchandise à bord du navire et la dédouane.
- Obligations de l'acheteur :
Le transfert des risques se fait une fois les marchandises mises à bord du navire.
L'acheteur à le choix du navire et paie le fret.

d) CFR – Cost and Freight / Coût et fret, port de destination convenu :¹⁵

- Obligations du vendeur :
Le vendeur n'est plus responsable de la marchandise, une fois passé le bastingage du navire. Il doit payer les coûts et fret pour le transport de la marchandise jusqu'à la destination convenue. Il choisit le navire et s'occupe des procédures d'exportations.
- Obligations de l'acheteur :
Le transfert des risques du vendeur vers l'acheteur se fait après la livraison.

e) CIF – Cost, Insurance, Freight / Coût, assurance et fret, port de destination convenu :¹⁶

¹² S.HADDAD & Collectif EPBI (2011), *Les incoterms*, p.16

¹³ S.HADDAD & Collectif EPBI (2011), *Les incoterms*, p.20

¹⁴ www.mainfreight.com (consulté le 11 mai à 10H)

¹⁵ www.mainfreight.com (consulté le 11 mai à 10H)

¹⁶ S. HADDAD & Collectif EBPI (2011), *Les incoterms*, p.28.

- Obligations du vendeur :

Le vendeur aura rempli son obligation une fois la marchandise mise à disposition du transporteur choisi par lui-même.

Une assurance maritime doit être fournie par le vendeur contre les dommages ou risques de pertes de la marchandise durant le transport. Les frais de transport seront payés par lui-même jusqu'au lieu de destination convenu. Il doit dédouaner la marchandise à l'exportation.

- Obligations de l'acheteur :

Une fois les marchandises à bord du navire, les risques sont transférés vers l'acheteur.

f) CPT – Carriage Paid To / Port payé jusqu'à, lieu de destination convenu : ¹⁷

- Obligations du vendeur :

Le mode de transport est choisi par le vendeur et le paiement du fret se fait par lui.

Il dédouane la marchandise à l'exportation. Les risques sont transférés du vendeur vers l'acheteur une fois la marchandise remise au transporteur.

d) DAP – Delivered At Place / Rendu au lieu de destination, lieu convenu : ¹⁸

- Obligations du vendeur :

Incoterm valide pour tous les types de transport

La marchandise est délivrée au lieu de destination convenu non déchargée. Les frais et risques du transport sont sous la responsabilité du vendeur. Le vendeur effectue les formalités à l'exportation mais n'est pas obligé d'effectuer celles de l'importation.

e) DDP – Delivered Duty Paid / Rendu droits acquittés, lieu de destination convenu : ¹⁹

- Obligations du vendeur :

Le vendeur a beaucoup d'obligations, il doit assurer le dédouanement à l'import.

Le vendeur doit assurer l'acquittement des droits et taxes. Il livre la marchandise sans la décharger à l'arrivée.

- Obligations de l'acheteur :

Les frais et risques du déchargement des marchandises incombent à l'acheteur

¹⁷ S. HADDAD & Collectif EBPI (2011), *Les incoterms*, p.30.

¹⁸ Idem, p.36.

¹⁹ Idem, p.38.

f) DAT – Delivered At Terminal / Rendu au terminal, terminal convenu au port ou au lieu de destination²⁰ :

- Obligations de l'acheteur :

Le vendeur délivre les marchandises au niveau du terminal du port convenu.

Il assume les risques liés au transport des marchandises jusqu'au port ainsi que les risques liés au déchargement. Le vendeur n'est pas obligé de faire une assurance. Il doit effectuer le dédouanement à l'export.

- Obligations de l'acheteur :

Il doit récupérer les marchandises et payer le prix conclu dans le contrat de vente.

g) CIP – Carriage and Insurance Paid to / Port payé assurance comprise jusqu'au lieu de destination convenu : ²¹

- Obligations du vendeur :

Pareillement au CPT, mais une assurance de transport doit être faite par le vendeur.

- Obligations de l'acheteur :

L'acheteur doit assumer les frais et risques dès lors que la marchandise est remise au transporteur.

L'acheteur assure les procédures de dédouanement à l'import.

h) FCA – Free Carrier / Franco Transporteur, lieu de livraison convenu: ²²

- Obligations du vendeur :

Le vendeur doit dédouaner la marchandise à l'exportation.

Le vendeur doit placer la marchandise à disposition du transporteur.

- Obligations de l'acheteur :

L'acheteur désigne le transporteur.

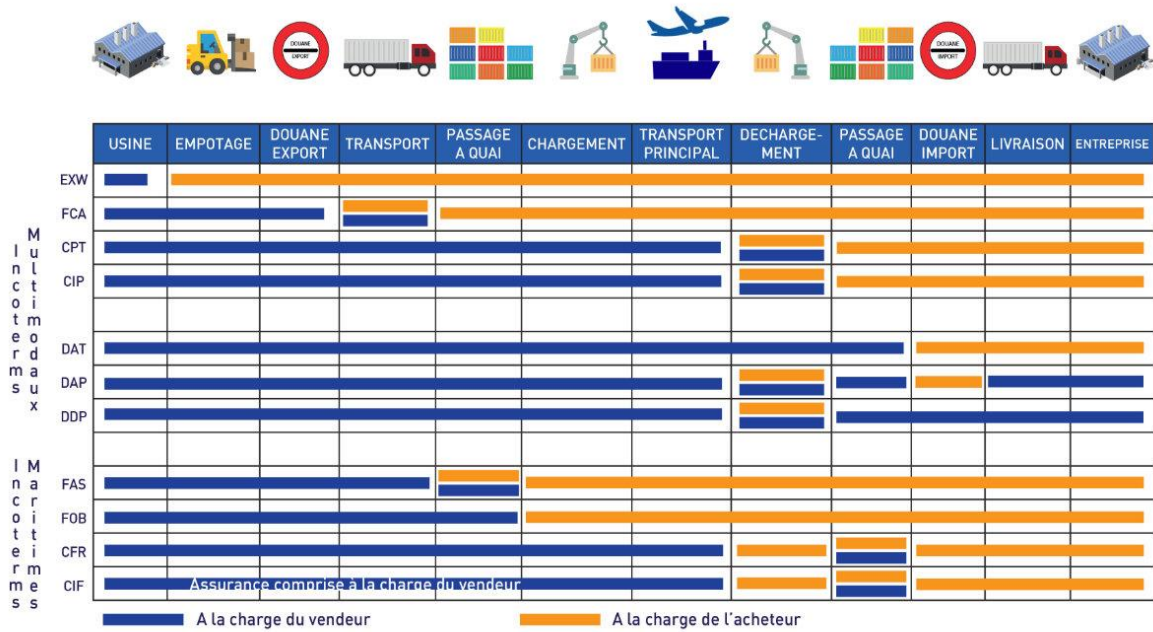
L'acheteur doit assumer les risques de pertes, dommages et frais éventuels lors du transport de la marchandise jusqu'à la destination convenue.

²⁰ S. HADDAD & Collectif EBPI (2011), *Les incoterms*, p.34.

²¹ Idem, p.32.

²² Idem, p.18.

Figure 8 : Incoterms et obligations du vendeur et de l'acheteur



Source : <https://www.sealogis.com/>

Tableau 3 : Classement des incoterms selon le mode de transport

Incoterms applicables à n'importe quel type de transport	Incoterms pour les modes de transport maritimes seulement
EXW	FAS
FCA	FOB
CPT	CIF CFR
CIP	
DAT	
DAP	
DDP	

Source : Elaboré par nous-mêmes

1.3. Les documents utilisés dans le commerce international au sein d'Atlas Copco Algérie :

Tableau 4 : Classement des documents utilisés dans la logistique internationale

Documents commerciaux	La commande d'achat La facture pro forma La facture commerciale La liste de colisage
Documents annexes	Le certificat de conformité Le certificat d'origine Le certificat EUR1 La déclaration d'export (EX1/EXA)
Documents de transport	Connaissement maritime Avis d'arrivée Lettre de transport aérien Lettre de voiture

Source : Elaboré par moi-même

L'importation de marchandises nécessite la préparation de documents de commerce international qui doivent absolument être conformes et validés par toutes les parties concernées ; La personne qui importe, celle qui exporte, les autorités douanières, les banques, et autres autorités administratives.

La mondialisation, les modes de transport, la distance géographique et la législation douanière des différents pays font la complexité de la documentation nécessaire à l'importation.

a) La commande d'achat ou bon de commande : ²³

Toute demande ou besoin d'acquisition d'un produit doit être exprimée par ce document, généralement émis par le département marketing, qui le transmet au département logistique pour son traitement et sa validation.

Ce document est fait à la suite d'une demande client, ou lorsque l'entreprise souhaite réapprovisionner ses stocks et son magasin suite à un calcul des besoins.

La commande d'achat doit contenir des renseignements et conditions que le fournisseur devra respecter, tels que l'adresse de l'acheteur, le type et la description de la

²³www.globalnegociator.com (Consultée le 20 avril à 21H00)

marchandise ainsi que sa quantité, les conditions de livraison et de paiement, le mode de transport et autres informations.

b) La facture pro forma :²⁴ (Annexe A)

Document commercial utilisé entre une entreprise et un potentiel client. Elle contient des informations relatives à la marchandise telles que la quantité, le prix et la nature, les termes de livraison et mode de paiement.

Il s'agit d'une facturation temporaire pour le fournisseur dans le but de permettre au fournisseur et à son éventuel client d'avoir une idée des conditions de la prestation.

Si les conditions de la prestation du fournisseur conviennent au prospect, une facture commerciale et définitive sera établie à partir de la facture pro forma.

Une facture pro forma n'a pas de valeur juridique ou comptable. Il s'agit seulement d'un document provisoire contenant des informations précises sur une prestation, avant la facture finale dans le cas où la prestation convient à l'acheteur. Dans ce dernier cas, un bon de commande sera envoyé du client vers le fournisseur et un contrat qui entraînera la livraison de la marchandise.

L'intérêt d'une facture pro forma est donc uniquement informatif, afin d'éviter d'éventuels malentendus entre le fournisseur et son potentiel acheteur.

Elle doit contenir les informations suivantes ;

- La mention « Facture Pro forma » ainsi que le numéro de la facture et les références du fournisseur
- La devise de facturation et l'incoterm lors de transaction internationale
- Des informations relatives au fournisseur (Nom et adresse)
- Des informations relatives au prospect (Nom et adresse)
- La date d'établissement de la facture
- La nature et le type de marchandises
- Leurs quantités
- Le prix total
- Les modes de paiement et de livraison
- La validité de l'offre
- L'origine de la marchandise
- Autres conditions

²⁴www.droit-finance.commentcamarche.com (Consultée le 20 avril à 23H00)

c) La facture commerciale : (Annexe B)

La facture commerciale est l'un des documents de base les plus importants du commerce international. Elle contient l'ensemble des informations de la transaction. Elle est absolument indispensable à l'importation et doit accompagner la marchandise expédiée jusqu'au pays importateur, pour servir durant le dédouanement et permettre à la douane de vérifier les principaux éléments de la transaction.

Après avoir passé une commande avec l'exportateur, ce dernier délivre une facture commerciale lorsque les marchandises sont disponibles.

Elle contient des données telles que :

- L'identification de l'acheteur et le vendeur (Nom et adresse)
- Le numéro et la date d'émission de la facture
- La désignation, et quantité de la marchandise
- L'unité de mesure et la valeur unitaire
- Le prix unitaire et total
- La devise
- L'origine de la marchandise
- La valeur totale des articles
- Les conditions de paiement, de livraison, et le moyen de transport.

d) La liste de colisage : ²⁵

Document établi et envoyé par l'exportateur qui renseigne en détail sur les marchandises importées, leur emballage, les poids bruts et nets, les dimensions, le nombre de colis. Elle accompagne généralement la facture commerciale et est nécessaire pour le dédouanement pour faire l'inventaire des marchandises importées. Elle contient des informations telles que les coordonnées de l'importateur et l'exportateur, la date de son émission, le nombre de colis, leur contenu et leur type d'emballage, et le numéro de la facture correspondante.

Définition dédouanement :

Au sens juridique, le dédouanement consiste à attribuer aux marchandises importées un régime douanier selon leur utilisation future. Par la suite, il s'agit du paiement des droits et taxes, qui permettront de libérer la marchandise de l'entrepôt et de l'acheminer vers sa destination finale. La personne chargée du dédouanement doit présenter les documents

²⁵www.trade.ec.europa.eu (Consultée le 22 avril à 13H00)

exigibles nécessaires au dédouanement qui sont présentés plus bas. Cette personne peut être l'importateur, ou les commissionnaires en douane, qui sont des professionnels du dédouanement reconnus auprès de la douane. N'importe quelle anomalie documentaire bloquerait le dédouanement jusqu'à correction et justification de celle-ci.

Définition de la douane :

Administration chargée de surveiller les marchandises importées et exportées afin de lutter contre les fraudes et les commerces illicites et clandestins, et d'encaisser les droits et taxes dus aux opérations d'importation et d'exportation.

Définition commissionnaire en douane : ²⁶

Personne physique ou morale ayant obtenue l'agrément de l'administration des douanes, lui permettant de procéder au dédouanement de marchandises.

e) Le certificat de conformité :

Le certificat de conformité est un document attestant de la qualité et conformité des marchandises aux normes en vigueur. Pour l'Algérie, le certificat de conformité qui a été établi par le fournisseur devient le certificat de contrôle de la qualité de la marchandise.

f) Le certificat d'origine : (Annexe C)

Document délivré par la chambre de commerce du pays fournisseur de la marchandise, il doit servir d'attestation de l'origine de la marchandise, c'est-à-dire le pays où elle a été fabriquée. Si la marchandise a été fabriquée dans plusieurs pays, ils devront tous être mentionnés dans le certificat d'origine.

La forme du certificat d'origine varie selon les pays, mais les informations contenues sont les coordonnées de l'expéditeur et du destinataire de la marchandise, le mode de transport, la description, désignation, poids, et quantité de la marchandise. Il doit être signé par le fournisseur pour être valide.

j) Le certificat EUR1 :²⁷ (Annexe D)

Il s'agit d'un certificat de circulation considéré comme un certificat d'origine préférentielle. Le certificat EUR1 se fait dans le cadre d'une importation de marchandises d'origine européenne. Il est établi afin de permettre à l'acheteur de bénéficier de l'exonération des droits et taxes, suite aux accords préférentiels existants entre l'Union

²⁶www.douane.gov.dz (Consultée le 21 avril à 20H)

²⁷www.logistics.public.lu (Consulté le 21 avril à 21H00)

européenne et l'Algérie. Il doit être cacheté par le transitaire et contenir le cachet humide du fournisseur et sa signature.

Définition des droits et taxes :

Les droits et taxes ou droits de douane, est un impôt enlevé d'une marchandise importée lors de son entrée ou sortie d'une frontière. C'est un pourcentage de la somme des marchandises, incluant le coût du fret, l'assurance, le montant de la marchandise, et l'emballage.

k) La déclaration d'export (EX1/EXA) :

Document établi par la douane du pays fournisseur et utilisé en Algérie en cas de litiges avec la douane algérienne.

l) Le connaissement maritime (*Bill of Lading*) :(Annexe E)

Document d'une grande importance, très utilisé en logistique internationale. Il est établi par le chargeur le plus souvent, qui est le propriétaire de la marchandise à expédier, et qui le transmet par la suite au capitaine du navire qui se chargera de transporter la marchandise à destination, une fois que la marchandise a bien été embarquée à bord du navire. Le capitaine du navire prend en charge la marchandise juridiquement, l'état de la marchandise est sous sa responsabilité une fois arrivée à destination. Il s'agit d'un contrat de transport entre l'expéditeur et la compagnie maritime. Il contient tous les détails de la marchandise, leur destination, la date d'expédition du navire, des informations détaillées sur le navire, et les clauses concernant l'importateur et le transporteur.

Le connaissement maritime a pour but d'attester que le transporteur a bien reçu la marchandise à bord, afin de la transporter à la bonne destination. Il est considéré comme un accusé de réception de la marchandise, et un engagement du transporteur vis-à-vis de l'acheteur de lui remettre la marchandise. Il confère au transporteur la propriété momentanée de la marchandise, jusqu'à sa réception à destination, et est strictement exigé à l'arrivée pour le débarquement de la marchandise par le transitaire.

Donc, ce document de la plus haute importance dans le commerce international est considéré comme :

- Un accusé de réception de la marchandise
- Un titre négociable, c'est-à-dire qu'il peut représenter la marchandise et les droits qui lui sont attribués.
- Fait office de contrat de transport.

Il doit absolument contenir les informations suivantes :

- Coordonnées de l'exportateur
- Coordonnées de l'importateur
- Port de départ
- Port de destination
- Les ports de chargement et déchargement
- La nature, le poids, les dimensions de la marchandise
- La date d'établissement du B/L ainsi que le lieu où il a été établi
- La date d'expédition et d'embarquement
- Le numéro du B/L
- Le numéro du conteneur

Le connaissement maritime porte des indications précisant si la marchandise est chargée ou pas encore :

- **On board, a bord** : signifie que la marchandise est bien embarquée à bord suivant le jour de la signature. C'est cette mention qui doit figurer sur le connaissement maritime lorsque le mode de paiement est un crédit documentaire.
- **Connaissement reçu pour chargement** : signifie que la marchandise sera prise en charge par le transporteur.
- **Net de réserve** : signifie que la marchandise est prise en charge en bon état.
- **Surchargé** : certifie que la compagnie maritime a émis des réserves sur la quantité et l'état des marchandises, ce qui permet de diminuer la responsabilité du capitaine du navire en cas de dommages ou pertes.

Le connaissement maritime peut être émis sous différentes formes. Il peut être nominatif, c'est-à-dire qu'il porte le nom du destinataire. Il peut être à ordre, dans ce cas la mention « à l'ordre de » précède le nom du destinataire. Dans ces deux cas, le connaissement maritime est dit négociable. Cela veut dire qu'il est un titre représentatif de la marchandise et des droits inhérents à celle-ci. Le titre négociable permet à l'expéditeur le transfert de la propriété des biens à l'acheteur alors même qu'ils sont encore en voyage.

Le connaissement est établi en quatre exemplaires, le porteur du connaissement, un pour le capitaine du navire, un pour l'expéditeur, et un pour l'armateur.

L'armateur²⁸ : L'armateur est la personne chargée d'armer un navire. Il a l'entière responsabilité de l'exploitation du navire, la fourniture du matériel et du personnel nécessaire au transport des marchandises et autres services. Il peut être le propriétaire du navire ou pas. S'il ne l'est pas il devient affréteur, cela veut dire qu'il loue le navire pour une durée et un voyage déterminés.

m) La lettre de transport aérien :(Annexe F)

La lettre de transport aérien (LTA) ou *Air waybill* en anglais, est un contrat de transport de marchandise par la compagnie aérienne. Il atteste donc de la prise en charge de la marchandise par la compagnie aérienne. Elle est établie en trois exemplaires originaux, chacun gardé par les trois parties impliquées (L'expéditeur, la compagnie aérienne responsable du transport, et l'acheteur).

Elle contient toutes les informations relatives à la marchandise transportée ainsi que sur les deux parties impliquées (L'exportateur et le destinataire), et les aéroports de chargement et de déchargement.

n) L'avis d'arrivée :

L'avis d'arrivée est un document émis par l'agence maritime pour le destinataire, dans le but de l'informer de la date probable de ses marchandises, ainsi que de leur lieu de livraison. (logistiqueconseil.org)

o) La lettre de voiture CMR :

La lettre de voiture est un contrat de transport pour la prise en charge des marchandises qui ont été confiées à un transporteur routier pour les livrer à la destination convenue. Elle contient également des informations sur les parties impliquées, leurs identifications, et sur les marchandises.

2. Les moyens de paiement utilisés par Atlas Copco Algérie spa :

Lors d'une vente à l'international, un contrat de vente est établi entre les deux parties, dans lequel les conditions de paiement sont déterminées. Ce contrat doit contenir des clauses définissant :

- Le lieu de livraison de la marchandise
- La devise de règlement (Euro)
- Le lieu où se fera le paiement, soit dans le pays de l'exportateur ou le pays de l'importateur.

²⁸ www.lantenne.com consulté le 25 avril à 19H

- Les dates et mode de paiement.

Chez Atlas Copco Algérie, deux principaux modes de paiement sont utilisés :

a) Le crédit documentaire : ²⁹

Opération se déroulant entre plusieurs parties, les banques, l'importateur et l'exportateur. Le client (dit donneur d'ordre) demande à sa banque (dite émettrice) d'effectuer un paiement à l'exportateur (le bénéficiaire), contre l'échange de certains documents entre les parties concernées.

Le crédit documentaire implique quatre intervenants en général :

- **Le donneur d'ordre :**

Le donneur d'ordre se rapproche de sa banque et lui demande d'ouvrir un crédit documentaire en faveur de son fournisseur, en respectant strictement les clauses du contrat de vente.

- **La banque émettrice :**

La banque émettrice ouvre un crédit documentaire sur la demande de son client, en faveur du fournisseur.

- **La banque notificatrice :**

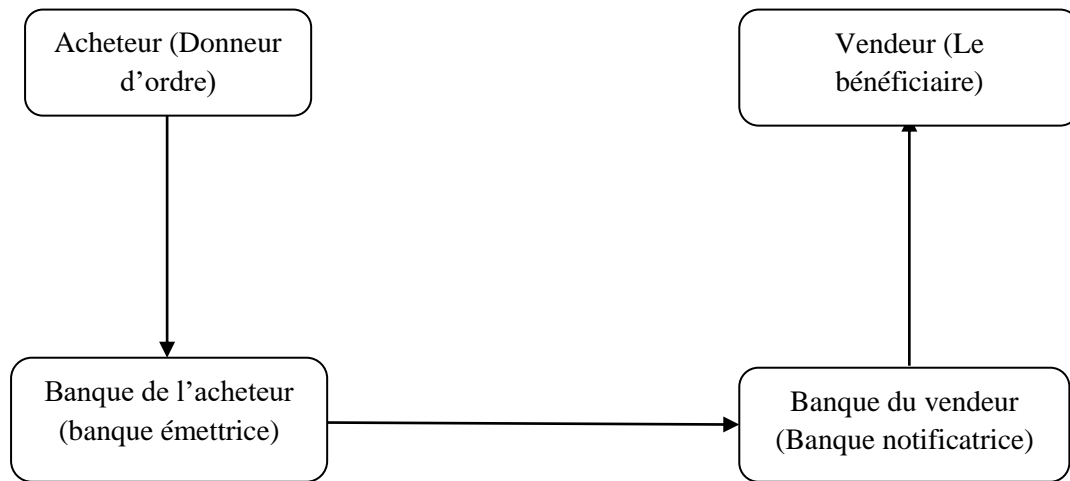
La banque notificatrice se trouve dans le pays de l'exportateur. Elle doit informer l'exportateur de l'ouverture d'un crédit documentaire en sa faveur ainsi que de la liste des documents à présenter.

- **Le bénéficiaire du crédit documentaire :**

L'exportateur doit présenter les documents stipulés dans les meilleurs délais, conformément à ce qui a été convenu, afin d'obtenir son paiement.

²⁹www.logistiqueconseil.org (Consultée le 25 avril à 20H00)

Figure 9 : Schéma représentant les participants au crédit documentaire



Source : Elaboré par moi-même

b) Le transfert libre :

Le transfert libre est un moyen de paiement à l'international utilisé quand les deux partenaires (L'exportateur et l'importateur) entretiennent une relation de confiance entre eux.

Ce type de paiement exige que l'exportateur envoie la marchandise et les documents d'expédition à l'importateur directement. Le paiement se fera ainsi par virement bancaire (*bank transfer*). L'acheteur ordonne à sa banque de débiter son compte d'une somme pour le compte de l'exportateur.

L'avantage du transfert libre est qu'il est rapide, facile, et peu coûteux.

3. Les documents nécessaires lors d'une importation par Atlas Copco Algérie spa :

Comme déjà décrit précédemment, à partir du moment où une demande client est émise, ou une demande au niveau interne de l'entreprise, une documentation précise et conforme doit être préparée afin de permettre le dédouanement de la marchandise une fois expédiée et arrivée à destination.

Pour ce faire, deux dossiers doivent être établis par le département logistique :

a) Un dossier bancaire :

Le dossier bancaire contient différents documents logistiques permettant de domicilier le dossier, c'est-à-dire de choisir une banque où se fera le paiement et où seront envoyés les documents importants permettant d'exécuter la transaction financière choisie pour l'expédition.

Le dossier bancaire doit contenir :

- Deux factures commerciales originales.
- Un document de transport selon le mode de transport ; Connaissance maritime ou lettre de transport aérien.

Selon le mode de paiement, si celui-ci est un crédit documentaire, une main levée de réserves sera ajoutée au dossier. La main levée est un document permettant de s'assurer que la marchandise appartient à l'entreprise Atlas Copco Algérie une fois les documents originaux remis à la banque. Après constitution de ce dossier que le responsable logistique devra signer et cacheter, ainsi que le responsable des finances pour la main levée de réserves, le dossier sera envoyé à la banque dans les plus brefs délais pour obtenir une domiciliation et pouvoir envoyer le dossier au transitaire qui procèdera au dédouanement de la marchandise. La domiciliation est le processus par lequel l'entreprise désigne une banque où sera assuré le paiement du dossier envoyé à la domiciliation.

Lors d'importation pour fonctionnement :

Quand l'entreprise importe une marchandise pour fonctionnement, c'est-à-dire qu'elle l'utilisera elle-même pour réparation ou autre, un engagement de non revente en l'état doit être ajouté au dossier bancaire, attestant de l'engagement de l'entreprise à utiliser les produits importés exclusivement au besoin d'exploitation de l'entreprise et non pas à une revente en l'état pour un client. Un engagement de non revente en l'état doit contenir le numéro de la facture, le montant, la devise de la facture, le numéro d'identification fiscale de l'entreprise, les coordonnées de l'entreprise, et l'engagement du responsable logistique à ne pas revendre en l'état.

Dans certains cas où le montant de la facture est petit, inférieur à 700 euros généralement, Atlas Copco Algérie ne constitue pas de dossier bancaire et fait un dossier transitaire seulement.

b) Le dossier transitaire :

Le dossier transitaire est un dossier établi par le service logistique, contenant plusieurs documents sans lesquels le transitaire ne pourra pas dédouaner la marchandise expédiée. Il se fait directement après la domiciliation du dossier bancaire et doit contenir :

- Une facture domiciliée
- Une facture traduite en langue française
- Une copie du document de transport, connaissement maritime ou lettre de transport aérien.
- Un certificat de conformité
- Un certificat d'origine
- Un bordereau transitaire présentant les documents remis au transitaire et servant d'accusé de réception.

Lors d'une revente en l'état :

Lorsqu'il s'agit d'une revente en l'état, c'est-à-dire que l'entreprise importe une marchandise pour la revendre à un client, sans qu'elle n'ait subi aucune transformation, le transitaire doit déposer le dossier au centre du contrôle de la qualité et de la répression des fraudes afin d'obtenir un visa fraudes qui atteste du caractère non frauduleux de la marchandise importée. Pour cela, la marchandise doit être arrivée en Algérie pour pouvoir la visiter et établir un visa fraudes.

Pour envoyer le dossier à la banque, il faut impérativement avoir tous les documents originaux et vérifier qu'ils ne comportent pas d'erreurs. Cela peut parfois prendre du temps car ils sont envoyés à partir de différentes usines des fournisseurs à travers le monde.

Lorsqu'il s'agit d'une expédition aérienne, la lettre de transport aérien requise pour la domiciliation arrive généralement en même temps que la marchandise. Lors d'un transport maritime, le connaissement maritime peut mettre du temps pour arriver, surtout lorsque le mode de paiement de la marchandise est par crédit documentaire. Dans ce dernier cas, le connaissement maritime ainsi que tous les documents originaux ne sont prêts que 48H après la date d'expédition du navire.

Lors d'un transfert libre, les documents originaux ainsi que le connaissance maritime peuvent être envoyés 48-72H après l'expédition du navire.

Après l'envoi du dossier bancaire à la banque pour la domiciliation, il faudra attendre environs 2-3 jours pour récupérer la facture domiciliée, ainsi que l'endossement du connaissance maritime, qui est une signature à son dos pour ordonner son paiement, ou le bon de cession bancaire lorsqu'il s'agit d'une lettre de transport aérien. Dès réception du dossier bancaire domicilié, il doit directement être envoyé chez un transitaire afin d'entamer le dédouanement, opération qui consiste à attribuer aux marchandises un régime douanier, en prenant en considération leur destination.

Autrement dit, cela revient à régler les droits de douane. Une fois que le transitaire déclare à l'entreprise le montant des droits de douane, un chèque établi par le département des finances est envoyé au bénéficiaire du montant des droits de douane, selon le lieu où s'est fait la saisie de la marchandise.

Une fois le montant des droits de douane réglé, le transitaire passe aux étapes suivantes du dédouanement, qui dure environs que quelques jours lorsqu'il n'y a pas de litige ou d'anomalie documentaire ou autre. Dans ces cas ci, une intervention d'un inspecteur en douanes ou du responsable logistique sera nécessaire pour accélérer les procédures.

Après visite et liquidation de la marchandise par les douanes algériennes, le transitaire notifie le service logistique de l'entreprise de l'arrivée prochaine de la marchandise. Le service logistique doit directement informer ses magasiniers de l'arrivée de la marchandise et se préparer pour sa réception dans les meilleures conditions au magasin de l'entreprise.

Cas d'un dossier ANDI :

L'ANDI est l'agence nationale de développement de l'investissement, institution gouvernementale qui a pour but de faciliter, promouvoir et accompagner l'investissement. Lorsqu'un client souhaitant passer une commande est inscrit au niveau de l'ANDI, il doit informer le service marketing, qui à son tour informera le service logistique qui passera la commande. Son inscription au niveau de l'ANDI lui permettra de ne pas payer les droits de douane, ainsi que la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) qui sera justifiée par une demande de franchise des droits de douanes. Il doit contenir :

- Une liste des biens et services bénéficiant des avantages.
- Une attestation d'enregistrement au sein de l'ANDI
- Une demande de franchise des droits de douane :

Une demande de franchise des droits de douanes doit être établie lorsque certains équipements importés n'existent pas sur le territoire algérien suite à certains accords préférentiels entre l'Algérie et l'Europe. Il s'agit d'un dossier permettant de ne pas payer les droits de douane et de les réduire à zéro.

La demande de franchise doit contenir :

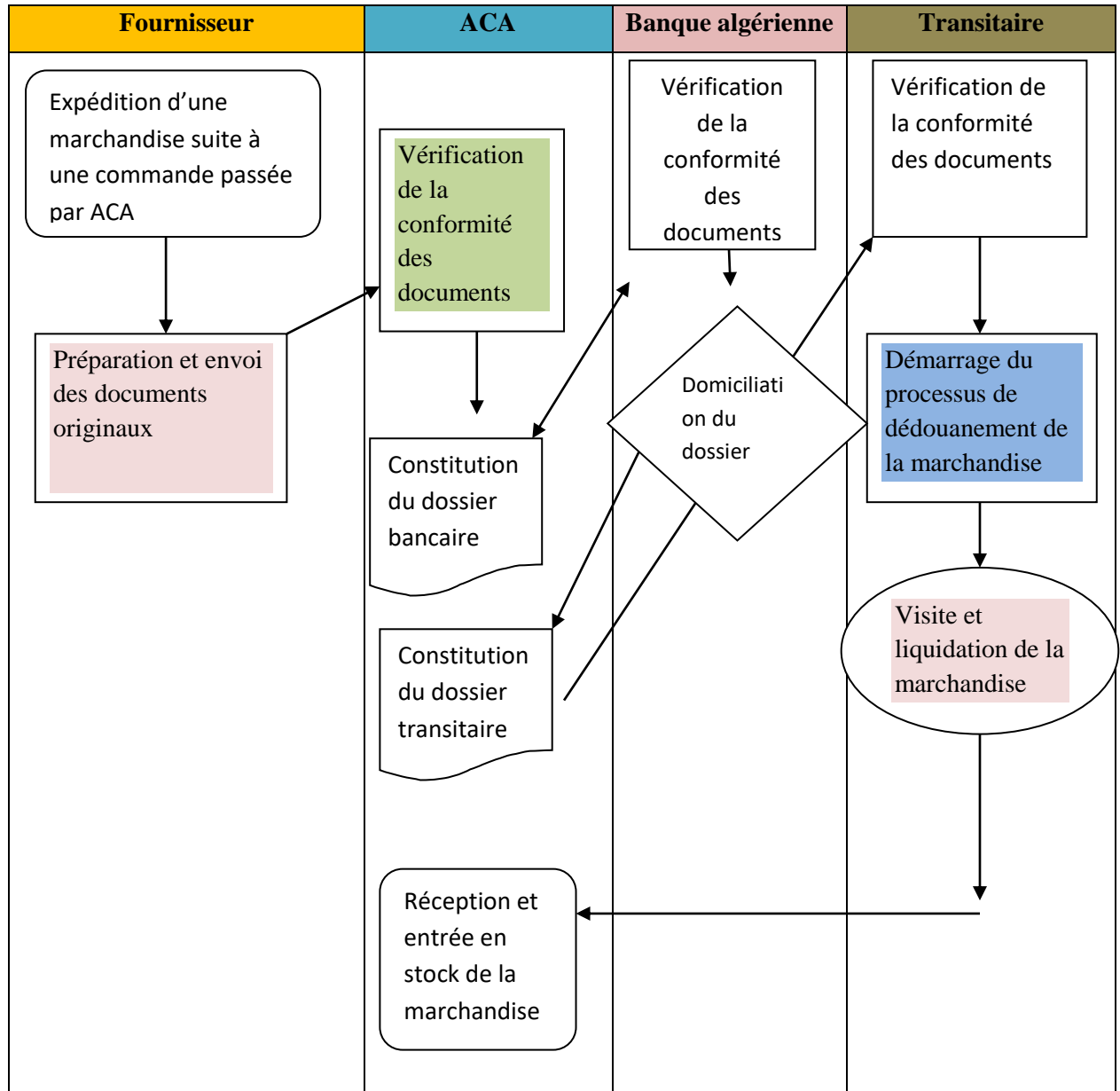
- Les coordonnées et l'identification d'Atlas Copco Algérie spa.
- Le numéro d'identification fiscale de l'entreprise
- La désignation commerciale de la marchandise
- Le poids net
- Le numéro de la sous position tarifaire qui est une nomenclature correspondant à une marchandise ou un groupe de marchandises, et qui contient dix chiffres ³⁰
- Le montant de la marchandise
- Le pays d'origine de la marchandise
- Le pays de provenance de la marchandise

(Annexe J)

Le dédouanement d'une expédition d'une marchandise sous ANDI prend plus de temps qu'un dossier sans ANDI. La marchandise une fois arrivée devra être transférée du port humide au port sec pour la visite de la douane. Le transfert du port humide au port sec requiert une autorisation qui peut prendre quelques jours.

³⁰www.douanes.gov.dz (consultée le 25 avril à 11H00)

Figure 10 : Logigramme du processus documentaire logistique chez Atlas Copco Algérie
spa



Source : Elaboré par nous-mêmes

4. Cas de blocage ou de retard de livraison des marchandises pour cause d'erreur au niveau documentaire :

a) Erreur au niveau du certificat d'origine :

Dans le cadre d'une importation de plusieurs équipements (Compresseurs mobiles et autres) provenant de différentes origines comme l'Inde, la Belgique, et l'Italie pour une revente en l'état, le certificat d'origine est strictement nécessaire pour le dédouanement d'un équipement destiné à une revente en l'état car un dossier des fraudes doit être déposé au centre du contrôle de la qualité et de la répression des fraudes. Dans ce cas-ci, le certificat d'origine envoyé par l'usine ne comportait qu'une seule origine relative aux marchandises, l'origine belge. Tandis que sur la facture commerciale figurait des équipements d'origine belge, indienne et italienne.

Comme il s'agissait d'une revente en l'état, le certificat d'origine devait comporter toutes les origines des marchandises pour pouvoir déposer le dossier au niveau du Centre du contrôle de la qualité et de la répression des fraudes.

Dans ce cas-là, il n'y a pas eu de blocage de la marchandise, mais un retard de dédouanement de plusieurs jours car le certificat d'origine correcte n'était pas encore prêt.

b) Erreur au niveau du connaissance maritime B/L :

Le connaissance maritime, document de transport très important, comme mentionné plus haut, doit contenir des détails sur la marchandise tels que les poids nets et bruts. Le poids net est celui de la marchandise après une pesée sur une balance, sans emballage et le poids brut est le poids net additionné de l'emballage. Les dimensions des marchandises doivent être citées en détail, le nombre de produits, et leur nature. Le numéro et le nombre de conteneurs doivent absolument figurer ainsi que la marchandise contenue dans chaque conteneur.

Après réception du B/L, une erreur au niveau du poids a été relevée. Le poids net figurant sur le B/L ne correspondait pas au poids inscrit sur la facture commerciale.

Il était impossible d'envoyer le dossier en domiciliation vu cette erreur, le B/L doit être correct et endossé par la banque pour pouvoir ensuite l'envoyer chez le transitaire qui ira au port pour le déchargement de la marchandise, et les procédures de dédouanement.

Pour pouvoir décharger la marchandise du navire, le B/L doit être correct, endossé et présenté par le transitaire au transporteur pour pouvoir faire l'échange contre la marchandise. Dans ce cas, il n'a pas été possible de le faire vu l'erreur sur le B/L et il a fallu demander un autre B/L contenant le poids correct afin de pouvoir faire l'échange et décharger la marchandise. Cela a également entraîné un retard de plusieurs jours.

Répercussions au niveau interne et externe :

Dans les deux cas cités plus haut, il y a eu des répercussions au niveau de l'entreprise sur plusieurs niveaux. Nous pouvons classer ces répercussions en répercussions internes et externes.

• Erreur au niveau du certificat d'origine :

Dans ce cas-ci, le certificat d'origine qui est strictement indispensable au dépôt du dossier des fraudes au niveau du Centre de contrôle de la qualité et de la répression des fraudes (CCQRF) a été envoyé de la part de l'usine sans contenir toutes les origines des marchandises, c'est-à-dire le lieu où elles ont été fabriquées. Un nouveau certificat d'origine contenant les trois origines, belge, italienne et indienne a été demandé à l'usine qui a mis une semaine pour l'envoyer. Ce cas démontre bien l'importance de la précision au niveau des documents et l'importance de chaque détail.

Tableau 4 : Répercussions internes et externes d'erreur au niveau du certificat d'origine

Répercussions internes	Répercussions externes
<ul style="list-style-type: none"> - Retard de dépôt du dossier des fraudes au niveau du CCQRF. - Retard de dédouanement de plusieurs jours. - Retard de livraison de la marchandise. 	<ul style="list-style-type: none"> - Insatisfaction du client due au retard de livraison de sa marchandise. - Pénalités pour le client pour cause du retard.

Source : Etabli par nous-mêmes

• **Erreur au niveau du connaissance maritime :**

L'erreur du poids net figurant sur le connaissance maritime a entraîné un retard de plusieurs jours dans tout le processus en amont et en aval. En amont car il était impossible d'envoyer le dossier bancaire avec un B/L contenant une erreur, et donc impossible d'obtenir l'endossement nécessaire au déchargement de la marchandise. Et en aval car le déchargement ne se fait pas avec un B/L erroné.

Ceci a entraîné un retard de dédouanement, Atlas Copco Algérie était en attente du B/L corrigé afin de procéder à la domiciliation du dossier et l'endossement du B/L pour pouvoir ensuite l'envoyer au transitaire et dédouaner la marchandise.

Tableau 5 : Répercussions internes et externes d'une erreur au niveau du connaissance maritime B/L

Répercussions internes	Répercussions externes
<ul style="list-style-type: none"> - Retard de dépôt du dossier bancaire pour domiciliation. - Retard du retrait de domiciliation. - Retard d'envoi du dossier au transitaire. - Retard de livraison. 	<ul style="list-style-type: none"> - Marchandise non déchargée durant plusieurs jours. - Pénalités pour le client pour cause du retard de livraison. - Insatisfaction du client.

Source : Etabli par nous-mêmes

Autre cas de retard de livraisons pour d'autres causes :

Dans les cas cités précédemment, la marchandise a eu du retard de déchargement, dédouanement, ou livraison, uniquement pour causes d'erreurs documentaires. D'autres cas ont eu lieu avec pour causes de retard, des erreurs non liées aux documents.

Le transbordement : ³¹

Le transbordement consiste, pour un navire, au déchargement des marchandises qu'il transporte et à leur rechargement sur un autre navire. Ce terme peut être employé pour le déchargement de marchandises entre deux navires, entre un navire, un train ou un camion, ou d'un port de chargement à un port de déchargement, communément appelé le « Cross-docking », qui est une méthode utilisé dans la gestion des approvisionnements, et qui

³¹ www.glossaire-international.com consulté le 25 mai à 22H

consiste à faire passer la marchandise d'un port d'arrivée à un port de départ sans la faire passer par le stockage.

Le transbordement est une situation légale dans le commerce internationale. L'un des motifs de transbordement est de vouloir rassembler plusieurs petites expéditions en une seule plus importante. Dans le cadre d'une importation d'outils de forage par transport maritime, il y a eu transbordement. Le B/L n'était toujours pas arrivé alors que le mode de paiement était un crédit documentaire, et que dans ce cas le B/L est prêt généralement dans des délais de 48-72H après l'expédition du navire. La marchandise importée était destinée à un client dans le cadre d'une revente en l'état. Le transbordement ainsi que le retard de réception de réception du B/L ont entraîné une très longue attente du client et un long retard de livraison puisqu'il y a eu retard de domiciliation et dédouanement dus à la non réception du B/L dans les temps convenus.

5. Application d'un outil qualité sur un cas ayant entraîné un retard de marchandise :

Les outils qualité sont des outils utilisés dans le management de la qualité dans le but de résoudre des problèmes récurrents dans les entreprises. Leur principal objectif est de contribuer à une amélioration continue de la qualité et du travail quotidien au sein d'une entreprise. Il existe des outils d'approche tels que le cycle PDCA* et le Kaizen*, et des outils d'analyse comme le brainstorming, la loi de Pareto, le diagramme causes-effet, et les histogrammes.

L'outil choisi ici sera le diagramme causes-effets, aussi appelé le « diagramme d'Ishikawa » en référence à celui qui l'a développé, Kaoru Ishikawa, en 1962, ou encore « Les 5 M ». C'est l'un des outils les plus utilisés. Il s'agit d'un outil permettant de catégoriser toutes les causes qui pourraient être à l'origine d'un problème.³² Le classement se fait selon 5 catégories ; Matière première, milieu, méthode, main d'œuvre, et moyens.

Il convient de définir chaque catégorie avant de commencer :³³

³² GILLET-GOINARD F., SENO B. (2016), *La boîte à outils du responsable qualité*, p.112.

³³ Idem, p.113.

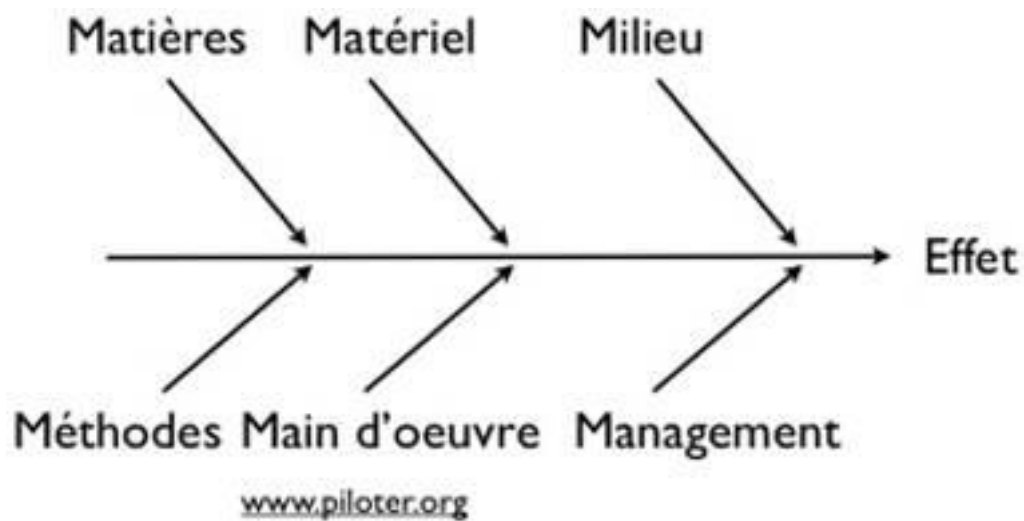
*PDCA : Plan, Do, Check, Act. Outil qualité appelé aussi Roue de Deming permettant d'améliorer la qualité dans une entreprise.

*Kaizen : Mot japonais signifiant « Amélioration continue », transposé à un outil qualité dont le but est d'améliorer les processus par des étapes simples et non coûteuses.

- Matière première : Correspond à la première matière fournie pour travailler.
- Milieu : Correspond à l'environnement direct où se déroule l'action ou le travail.
- Méthode : Le processus utilisé.
- Main d'œuvre : Personne qui réalise le travail ou l'action.
- Moyens : Matériel utilisé pour exécuter le travail.

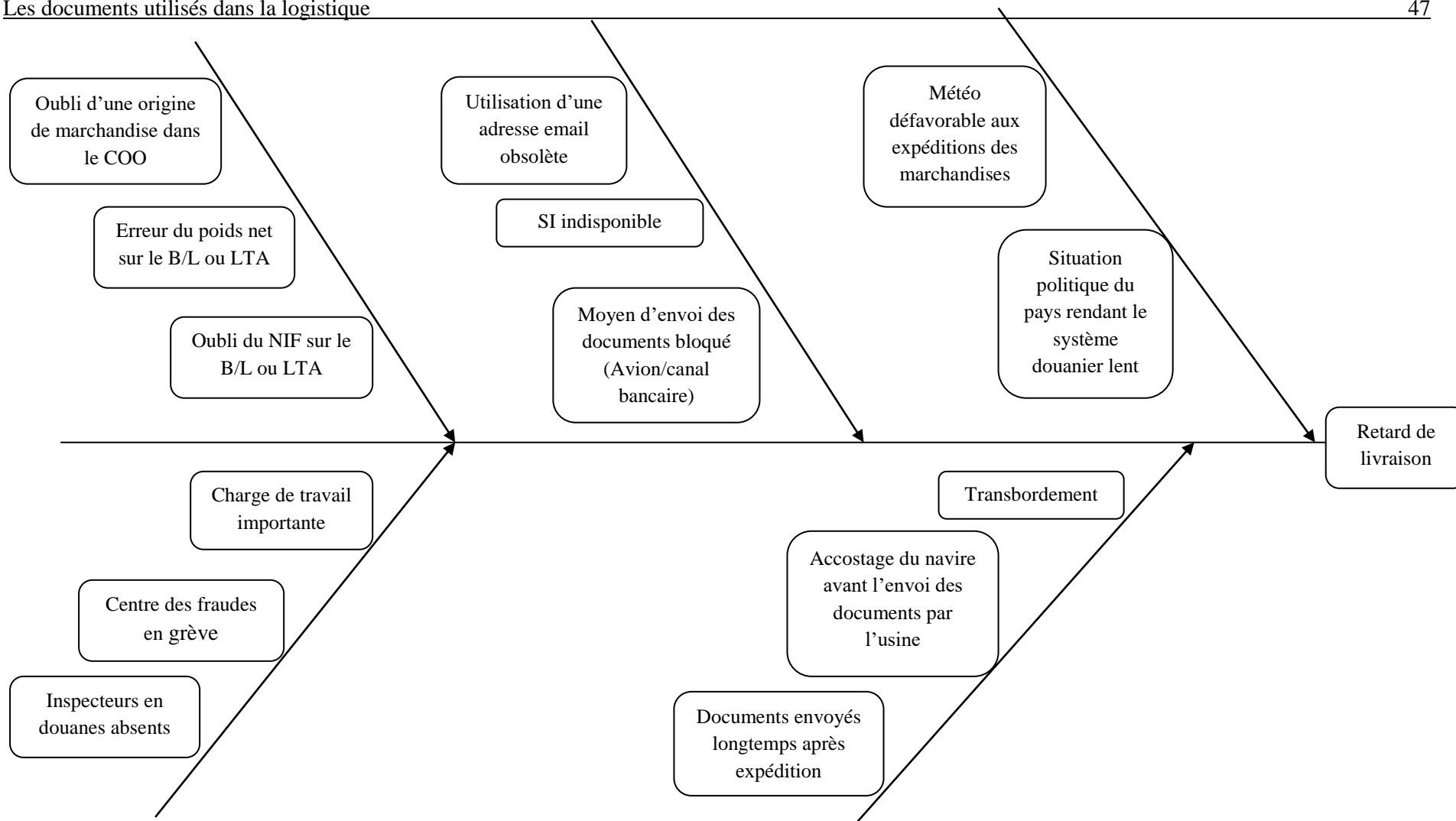
Le diagramme causes-effets se présente en arête de poisson, comme le démontre la figure ci-dessous ;

Figure 11 : Diagramme causes –effets.



Source : www.piloter.org consultée le 30 mai à 22H

Le diagramme causes-effets sera appliqué ici pour démontrer quelles erreurs récurrentes ont été observées durant la période de stage chez ACA, documentaires ou pas, qui ont conduit à un retard de livraison de la marchandise dans les temps et coûts convenus :



Source : Elaboré par nous-mêmes

Comme le démontre le diagramme causes-effet ci-dessus, plusieurs causes de retard de livraison, ayant un lien avec des erreurs documentaires pour certaines, et d'autres pas, ont été dénombrées durant la période de janvier à Avril. Parmi les retards dus à des erreurs ou à une mauvaise gestion documentaire, nous pouvons citer :

-Oubli d'une origine de marchandise dans le certificat d'origine (COO).

-Erreur du poids net sur le B/L ou LTA.

-Oubli du NIF (Numéro d'identification fiscale de l'entreprise) sur le B/L ou LTA.

Afin d'identifier les causes les plus importantes et de proposer une solution, on utilisera ici l'outil qualité « Loi de Pareto » ou encore « Méthode 20/80 ».

La loi de Pareto³⁴ est un outil d'analyse statistique, apparue grâce à un économiste italien, Vilfredo Pareto, qui après avoir établi une étude sur la collecte des impôts en Italie, remarqua la différence de répartition des terres dans la population. Vilfredo Pareto en conclut que 20% de la population italienne détenait 80 % des richesses. Il a ensuite constaté que ce principe pouvait être transposé à de nombreux domaines. En effet, souvent, 80% des résultats proviennent de 20% des causes. Cette loi permet de répartir les problèmes que rencontre une entreprise ou n'importe quel individu en deux catégories ; des problèmes principaux et des problèmes secondaires.

Dans le cas d'ACA, la loi de Pareto a été utilisée sur différentes causes observées, afin de déterminer quelles sont les causes ayant le plus d'impact ;

Tableau 6 : Classement des causes des retards de livraisons

Causes des retards de livraison	Fréquence	Cumul	Cumul %
Documents envoyés longtemps après expédition	20	20	27%
Oubli du NIF sur B/L ou LTA	15	35	47%
Charge de travail importante	10	45	60%
Transbordement	8	53	71%
Centre des fraudes en grève	5	58	77%
Arrivée du navire avant l'envoi des documents par l'usine	5	63	84%
Oubli d'une origine de marchandise sur le COO	4	67	89%
Situation politique du pays rendant le système douanier lent	2	69	92%
Météo défavorable aux expéditions	2	71	95%
Utilisation d'une adresse email obsolète	1	72	96%
SI indisponible	1	73	97%
Moyens d'envoi des documents bloqués (avion/canal bancaire)	1	74	99%
Erreur du poids net sur B/L ou LTA	1	75	100%
TOTAL	75	775	

³⁴ www.manager-go.com consultée le 1^{er} juin à 14H.

Source : Elaboré par moi-même

Pour construire un diagramme de Pareto, les étapes suivantes ont été suivies :

-Recensement des données et définition des catégories.

-Répartition des données dans les catégories.

-C

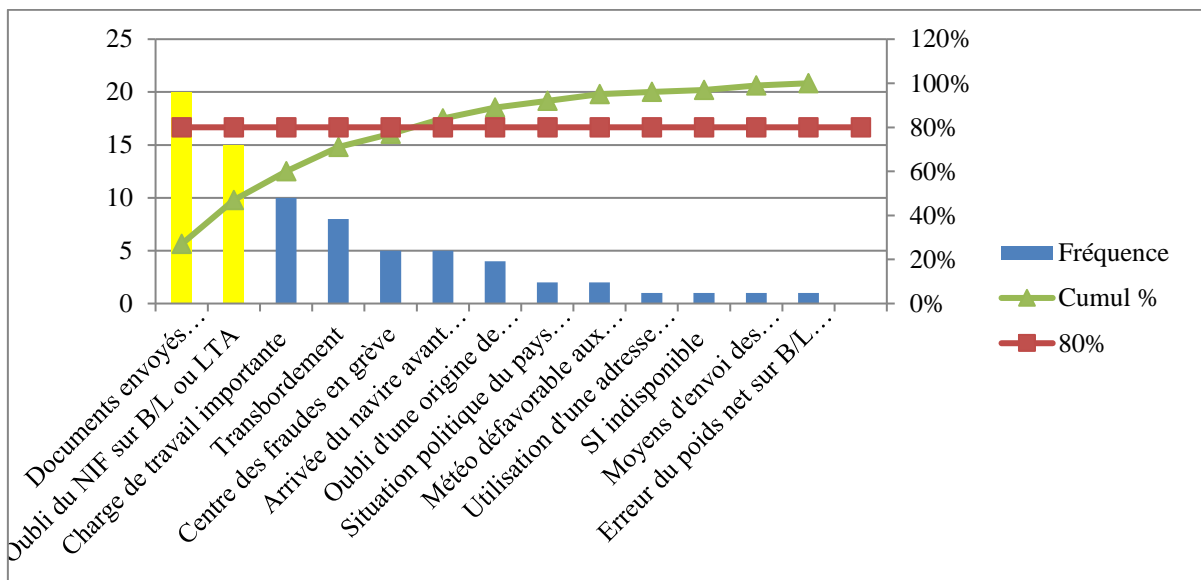
lassement des catégories dans un ordre décroissant.

-Calcul du total des données et des pourcentages pour chaque catégorie : Fréquence / total.

-Calcul du pourcentage cumulé.

-Tracer la courbe comme ci-dessous ;

Figure 12 : Diagramme de Pareto



Source : Elaboré par nous-mêmes

Nous pouvons constater sur le diagramme que les causes « Documents envoyés longtemps après expédition » et « oubli du NIF sur B/L ou LTA » représentent pratiquement 80% des cas de retard de livraison.

Ce sont donc ces causes-là qui méritent une attention et un traitement particuliers afin d'y remédier. Pour cela, nous proposons un plan d'action et des suggestions autour des points suivants ;

- L'établissement d'une stratégie commune, qui prenne en considération la conjoncture actuelle de l'entreprise et du pays, et le partage de cette stratégie avec les employés des usines étrangères.

- L'établissement d'une communication permanente entre les contacts de l'usine et les employés du service logistique d'ACA.

- Une vision partagée entre les fournisseurs et ACA afin de ne jamais perdre de vue les objectifs de l'entreprise.

- La sensibilisation régulière des employés aux objectifs de l'entreprise et à l'enjeu stratégique que recouvre la logistique.

- Une interaction solide avec le département des finances afin de ne pas commettre d'écarts.

**CONCLUSION
GENERALE**

La logistique est devenue aujourd'hui un atout indispensable pour les entreprises. Avec l'ère de la mondialisation, il devient impératif d'avoir une bonne stratégie logistique et d'en faire une priorité.

L'objectif premier de la logistique étant de répondre à une demande client au bon moment, au bon endroit et à un moindre coût, et dans une société de consommation de plus en plus exigeante, l'enjeu de la logistique prend tout son sens.

Chez ATLAS COPCO Algérie Spa, filiale du leader mondial ATLAS COPCO, le département logistique suit des processus bien définis afin de répondre aux demandes clients. La chaîne logistique d'ACA est composée d'acteurs internationaux et nationaux, chacun ayant un rôle déterminé et indispensable dans la chaîne.

La chaîne logistique d'ACA est soumise à une documentation stricte devant absolument être respectée pour procéder à la livraison de la marchandise.

Chaque étape de la chaîne se fait avec une série de documents sans lesquels la marchandise ne serait jamais livrée, ni au client ni à ACA dans le cas d'une commande pour le stock de l'entreprise.

Durant ce travail, nous nous sommes intéressés à la gestion de ces documents, leur contenu, et aux éventuelles erreurs qui auraient pu conduire au blocage et à un retard de livraison de marchandise.

Dans un premier temps, nous avons présenté l'entreprise, ses valeurs, vision, et stratégie. Nous avons relevé qu'elle jouit d'une réputation solide auprès de ses clients.

Ensuite nous avons décrit les nombreux documents inhérents à la logistique. Ces documents doivent être établis et remplis avec une extrême précision.

Plusieurs cas de retard de marchandise ou de blocage ayant un rapport avec des erreurs documentaires ont été constatés. Des oublis d'informations importantes concernant l'entreprise, ou des erreurs sur les documents de transport nécessaires à la domiciliation bancaire et au dédouanement ont souvent été les raisons de ces retards et blocages.

En amont, les documents préparés par les usines étrangères à destination d'ACA doivent également être bien maîtrisés, et ont souvent été la cause principale des retards de marchandise.

Ceci démontre bien l'importance de la gestion documentaire au sein de l'entreprise, ainsi que l'importance d'avoir un bon système d'information. Ces documents sont parmi les outils les plus importants de l'entreprise, et leur gestion a un impact direct sur la chaîne logistique, et sur la performance de celle-ci.

L'optimisation de leur gestion se doit d'être continuellement améliorée pour contribuer à une amélioration continue et à la stratégie de l'entreprise.

BIBLIOGRAPHIE :

➤ Ouvrage :

- BAIROCH, Pierre, *Commerce extérieur et développement économique de l'Europe au Xe siècle*, 1976, p.79.
- BRUNET Hervé, LE DENN Yves, *La démarche logistique*, 1990, page 47.
- BRUNET Hervé, LE DENN Yves, *La démarche logistique*, 1990, page 50.
- DAMIEN, Marie-Madeleine (2010), *Le Dictionnaire du transport et de la logistique*, page 331.
- DAMIEN, Marie-Madeleine (2010), *Le dictionnaire du transport et de la logistique*, p.500
- GILLET-GOINARD F., SENO B. (2016), *La boîte à outils du responsable qualité*, p.112.-113.
- S. HADDAD & Collectif EBPI (2011), *Les incoterms*, p.10-38.

➤ Mémoires & thèses :

- SAHIYODINE, Nourdine (2012). *La logistique dans le transport maritime internationale des marchandises*, Mémoire pour Licence 3 en affaires internationales, Ecole Internationale des affaires, Dakar Sénégal.

➤ Webographie :

- www.atlascopco.com
- www.droit-finance.commentcamarche.com
- www.douane.gov.dz
- www.globalnegociator.com
- www.mainfreight.com
- www.sealogis.com
- www.logistics.public.lu
- www.logistiqueconseil.org
- www.piloter.org
- www.glossaire-international.com

- www.lantenne.com

- www.manager-go.com

ANNEXES

Liste des annexes :

Annexe A : Facture Proforma

Annexe B : Facture commerciale

Annexe C : Certificat d'origine

Annexe D : Certificat d'origine EUR1

Annexe E : Connaissance maritime, Bill of Lading

Annexe F : Demande de droits de franchise

ANNEXE A: Facture Pro Forma



VENDEUR / seller (local or indent ?)
local : ATLAS COPCO ALGERIE SPA
indent : ATLAS COPCO ROCK DRILLS AB
or ATLAS COPCO KK or ...

FACTURE PROFORMA / PROFORMA INVOICE

Client / Sold to (Applicant / donneur d'ordre si L/C) : XXXX ALGERIE	Ref :	XXX
	Date:	..., 2009
	Incoterms :	CFR (ou autre) PORT DE ...
	Assurance :	à la charge du donneur d'ordre
Validité :		..., 2009
Mode de transport / ship mode : Par bateau / vessel	Moyen de paiement / payment term :	
From / Depuis :	crédit documentaire irrévocable et confirmé à vue/ irrevocable and confirmed L/C at sight	
Port européen / Chine / Japon / USA / Inde	remise contre docs / cash against docs	
To / A :	Délai de livraison sortie usine / delivery term EXW :	
Algiers / Skikda / Bejaia	ne pas s'engager sur un délai CFR	
Expéditions partielles / partial shipments :	Transbordements / transshipments :	
Allowed / autorisés	Allowed / autorisés	

	Quantity / Quantité	Amount / Montant
--	---------------------	------------------

Marchandise / Description of Goods :

- ne pas mélanger les provenances
- ne pas mélanger les divisions
- ACKK Japon peut fournir des pièces détachées mais pas de RDT
- pour les pièces vérifier les "remplacées par" et les "supprimées"

	total ex-usine	devise XXX
Demander une quotation au préalable	frais d'emballage et de mise à Fob	devise XXX
Demander une quotation au préalable	transport maritime	devise XXX
	total CFR (ou autre) port de ...	devise XXX

Origine : XXX

Bank information : XXX

Documents :

- facture / invoice
- liste de colisage / packing list
- connaissance / B/L
- xxx

Atlas Copco ...

Annexe B : Facture commerciale

INVOICE

Atlas Copco

Date of invoice : 28/02/19 Invoice No : 583511 Shipment No : L96117 Internal Cust No : 353800 Page : 1

E

Consignee (Ship to):
ATLAS COPCO ALGERIE SPA
ROUTE DE SIDI MENIF
DZ 16035 ZERALDA ALGER

Customer (Sold to):
ATLAS COPCO ALGERIE SPA
ROUTE DE SIDI MENIF TRANCHE 3
16035
ZERALDA
ALGERIA

Shipping Marks:
ATLAS COPCO ALGERIE S.P.A
AUTOROUTE NO 119
ZERALDA
ALGER
T02 SC=AD P=419556 C=355109 402240
18/45609

Terms of payment:
LETTRE DE CREDIT N°09990LCA1801272
Terms of Delivery:
(CFR)Cost and Freight ALGIERS

V.A.T. number:
000516096841387

Item	Description	Article No	Origin	Del. Qty	Package No	Unit price	Total amount
------	-------------	------------	--------	----------	------------	------------	--------------

NO. COMMANDE: 419556 DATE: 27/11/2018
V. REFERENCE: 18/45609

001	GA160A2--APF-P-	8152-6418-42	BE		1 KY61F	48.144,00	48.144,00
		APF234485					
		84148075			SCREW COMPRESSOR		

TOTAL COMMANDE EUR 48.144,00

NO. COMMANDE: 419916 DATE: 20/01/2019
V. REFERENCE: N[OS29/19

001	OPTIMIZER4-LESS	8151-0129-20	BE		1 MU43F	11.212,44	11.212,44
		APF234365					
		84149000			COMPRESSOR SPARE PARTS		

TOTAL COMMANDE EUR 11.212,44

SUBTOTALE FACTURE EUR 59.356,44
Cost Case KY61F /Type K118 EUR 947,71
FREIGHT AIF EUR 929,84
CFR DESTINATION
TOTALE EUR 61.233,99
=====

CAISSE NO*TYPE D'EMBAL.*POIDS NET KG *POIDS BR. KG *DIMENSIONS L X L X H
KY61F *Case * 3.440,00 * 4.489,00 * 321 X 227 X 230
MU43F *Box/Package * 15,00 * 59,00 * 78 X 70 X 38
*TOTALE * 3.455,00 * 4.548,00 *

THE EXPORTER OF THE PRODUCTS COVERED BY THIS

ATLAS COPCO - OIL FREE DIVISION

Atlas Copco Airpower n.v. Boomsesteenweg 957 B2610 Wilrijk Belgium	Telephone 03/870.21.11	V.A.T. NUMBER BTW BE 0403.992.231 RPR ANTWERPEN	BNP Paribas Fortis Deutsche Bank	BE87220000422994 BE58826000074179	BIC GEBABEBB BIC DEUTBE33
---	---------------------------	---	-------------------------------------	--------------------------------------	------------------------------



INVOICE

Date of invoice : 28/02/19 Invoice No : 583511 Shipment No : L96117 Internal Cust No : 353800 Page : 2

E

Item	Description	Article No	Origin	Del. Qty	Package No	Unit price	Total amount
------	-------------	------------	--------	----------	------------	------------	--------------

DOCUMENT (CUSTOMS AUTHORISATION NO BE 329)
DECLARES THAT, EXCEPT WHERE OTHERWISE CLEARLY
INDICATED, THESE PRODUCTS ARE OF EUROPEAN
COMMUNITY PREFERENTIAL ORIGIN.

ATLAS COPCO - OIL FREE DIVISION

Atlas Copco Airpower n.v. Boomsesteenweg 957 B2610 Wilrijk Belgium	Telephone 03/870.21.11	V.A.T. NUMBER BTW BE 0403.992.231 RPR ANTWERPEN	BNP Paribas Fortis Deutsche Bank	BE87220000422994 BE58826000074179	BIC GEBABEBB BIC DEUTBEBE
---	---------------------------	---	-------------------------------------	--------------------------------------	------------------------------

ANNEXE C : Certificat d'origine

ANNEXE F : Certificat d'origine EUR1

Cadre 1 : Nom et adresse complète de l'exportateur.

Cadre 2 : Nom des pays ou groupe de pays entre lesquels un accord est signé et en vigueur. Exemple : Communauté européenne et Mexique.

Cadre 3 : Nom et adresse complète du destinataire dans le pays figurant dans le cadre 5.

Cadre 4 : Pays d'origine des produits dans la CE. Ex : France.

Cadre 5 : Pays de destination. Exemple : Mexique.

Cadre 6 : Informations relatives au mode de transport.

Cadre 7 : utilisée lorsque, par exemple, le certificat émis est un duplicata. S'il s'agit d'un certificat EUR-MED, l'une des déclarations suivantes doit y être sélectionnée :
 - « cumulation applied with » si l'origine a été obtenue par application du cumul avec des matières originaires d'un ou plusieurs pays de l'accord pan-euro-méditerranéen
 - « no cumulation applied » si l'origine a été obtenue sans l'application du cumul avec des matières originaires d'un ou plusieurs pays de l'accord pan-euro-méditerranéen

Cadre 8 : Les marchandises sont décrites selon les usages commerciaux et avec les précisions suffisantes pour en permettre l'identification. Cet espace doit être complété sans interligne dans l'énumération des produits. En outre, la liste doit être arrêtée d'un trait horizontal.


Cadre 9 : masse brute en kilos ou autre mesure (litre, m3,...)

Cadre 10 : bien que facultative, il est recommandé d'indiquer la référence de la facture.

Cadre 11 : Réservé à la douane. Pour être valable, l'EUR 1 ou l'EUR-MED doit être visé par le bureau de douane de sortie. Ce visa est octroyé au moment de l'accomplissement des formalités en douane. L'autorité vérifie éventuellement à cette occasion que l'émission du certificat est bien fondée pour les produits qui y sont cités. En cas de présentation d'un EUR 1 ou EUR-MED pour des marchandises qui ne rempliraient pas les conditions d'origine requises, l'exportateur peut être sanctionné par l'administration.

Cadre 12 : Date et signature manuscrite de l'exportateur.

CERTIFICAT DE CIRCULATION DES MARCHANDISES

EUR 1 N° A 51163098 

1. Exportateur (nom, adresse complète, pays)		2. Destinataire (nom, adresse complète, pays (indiquer le pays))	
3. Informations relatives au transport (mode, numéro)		7. Observations	
4. Pays d'origine des produits (selon les territoires dont les produits sont constitués, autres qu'origine)		5. Pays (groupes de pays) du territoire de destination	
6. Numéro d'ordre, classes, numéros, nombre et nature des colis, désignation des marchandises		8. Masse brute (kg ou autre mesure) (C. M. M.)	9. Référence (facture, contrat)
11. VISA DE LA DOUANE Délivré en conformité avec le certificat Disposition d'exportation? <input type="checkbox"/> Cachet Modèle: Bureau de douane: Pays ou territoire de destination: A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z AA AB AC AD AE AF AG AH AI AJ AK AL AM AN AO AP AQ AR AS AT AU AV AW AX AY AZ BA BB BC BD BE BF BG BH BI BJ BK BL BM BN BO BP BQ BR BS BT BU BV BW BX BY BZ CA CB CC CD CE CF CG CH CI CJ CK CL CM CN CO CP CQ CR CS CT CU CV CW CX CY CZ DA DB DC DD DE DF DG DH DI DJ DK DL DM DN DO DP DQ DR DS DT DU DV DW DX DY DZ EA EB EC ED EE EF EG EH EI EJ EK EL EM EN EO EP EQ ER ES ET EU EV EW EX EY EZ FA FB FC FD FE FF FG FH FI FJ FK FL FM FN FO FP FQ FR FS FT FU FV FW FX FY FZ GA GB GC GD GE GF GG GH GI GJ GK GL GM GN GO GP GQ GR GS GT GU GV GW GX GY GZ HA HB HC HD HE HF HG HH HI HJ HK HL HM HN HO HP HQ HR HS HT HU HV HW HX HY HZ IA IB IC ID IE IF IG IH II IJ IK IL IM IN IO IP IQ IR IS IT IU IV IW IX IY IZ JA JB JC JD JE JF JG JH JI JJ JK JL JM JN JO JP JQ JR JS JT JU JV JW JX JY JZ KA KB KC KD KE KF KG KH KI KJ KK KL KM KN KO KP KQ KR KS KT KU KV KW KX KY KZ LA LB LC LD LE LF LG LH LI LJ LK LL LM LN LO LP LQ LR LS LT LU LV LW LX LY LZ MA MB MC MD ME MF MG MH MI MJ MK ML MM MN MO MP MQ MR MS MT MU MV MW MX MY MZ NA NB NC ND NE NF NG NH NI NJ NK NL NM NN NO NP NQ NR NS NT NU NV NW NX NY NZ OA OB OC OD OE OF OG OH OI OJ OK OL OM ON OO OP OQ OR OS OT OU OV OW OX OY OZ PA PB PC PD PE PF PG PH PI PJ PK PL PM PN PO PP PQ PR PS PT PU PV PW PX PY PZ QA QB QC QD QE QF QG QH QI QJ QK QL QM QN QO QP QQ QR QS QT QU QV QW QX QY QZ RA RB RC RD RE RF RG RH RI RJ RK RL RM RN RO RP RQ RR RS RT RU RV RW RX RY RZ SA SB SC SD SE SF SG SH SI SJ SK SL SM SN SO SP SQ SR SS ST SU SV SW SX SY SZ TA TB TC TD TE TF TG TH TI TJ TK TL TM TN TO TP TQ TR TS TU TV TW TX TY TZ UA UB UC UD UE UF UG UH UI UJ UK UL UM UN UO UP UQ UR US UT UY UZ VA VB VC VD VE VF VG VH VI VJ VK VL VM VN VO VP VQ VR VS VT VU VV VW VX VY VZ WA WB WC WD WE WF WG WH WI WJ WK WL WM WN WO WP WQ WR WS WT WU WV WW WX WY WZ XA XB XC XD XE XF XG XH XI XJ XK XL XM XN XO XP XQ XR XS XT XU XV XW XX XY XZ YA YB YC YD YE YF YG YH YI YJ YK YL YM YN YO YP YQ YR YS YT YU YV YW YX YY YZ ZA ZB ZC ZD ZE ZF ZG ZH ZI ZJ ZK ZL ZM ZN ZO ZP ZQ ZR ZS ZT ZU ZV ZW ZX ZY ZZ 			

IMPRIMERIE NATIONALE - BRUXELLES

ANNEXE G : Connaissance maritime ou *Bill of Lading*

ANNEXE J : Demande de franchise des droits de douane

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère du Commerce

وزارة التجارة

طلب الإعفاء من الحقوق الجمركية
DEMANDE DE FRANCHISE DES DROITS DE DOUANE

Nom ou raison sociale: الإسم أو التسمية الإجتماعية:	N° du registre de commerce: رقم السجل التجاري:
Téléphone: الهاتف:	المسلم من طرف وكالة مركز السجل التجاري لـ: Délivrée par l'agence du CNRC de:
Fax: الفاكس:	
Télex: التلكس:	
Adresse: العنوان:	N°d'identifiant fiscal رقم التعريف الجبائي:
Désignation commerciale de la marchandise: الإسم التجاري للبضاعة:	Poids net: الوزن الصافي:
	Valeur FOB ou départ usine: التسليم على ظهر الباخرة أو عند الخروج من المعمل:
N° de la sous-position tarifaire: الرقم البند الفرعي الجمركي:	Frêt: الشن:
خاتم و توقيع المستورد Cachet et signature de l'importateur	Pays d'origine: بلد المنشأ:
	Pays de provenance: بلد المصدر:

PARTIE RESERVEE A L'ADMINISTRATION
(Direction Régionale du Commerce)

مكان مخصص للإدارة
(المديرية الجهوية للتجارة)

Visa du Directeur Régional du Commerce: تأشيرة المدير الجهوي للتجارة:	
N°: رقم	Validité du: الصلاحية من:
Date d'enregistrement تاريخ التسجيل	Au: إلى:

