

Université Abderrahmane Mira de Bejaia
Faculté des sciences économiques, commerciales et des sciences de gestion
Département des Sciences Commerciales



MEMOIRE

En vue de l'obtention du diplôme de
MASTER EN SCIENCES COMMERCIALES

Option : Logistique et distribution

Thème Thème

*Fonctionnement des activités de réception et de traitement des
commandes chez un prestataire de transport Cas de
Bejaïa Logistique*

Préparé par :

- ✓ Mlle: Atsi Nadjat
- ✓ Mlle : Aoucheni Sylia

Encadré par :

Mr. Mebarki F

Les membres de jury :

Président : Mr. Bouzidi
Examineur : Mr. Bouda
Rapporteur : Mr. Mebarki F

Année universitaire : 2017-2018



Remerciement

Avant tous nous tenons à remercier le bon dieu de nous avoir guidé vers les chemins de savoir et nous a aidé à accomplir notre étude.

Et vivement nos parents qui nous ont encouragés durant notre formation

Nous adressons également nos remerciements à tous les personnes de l'entreprise et particulièrement à : Mr OUNNAS.A

Nous exprimons également gratitude à notre encadreur Mr MEBARKI F.Nous seulement pour son aide précieuse, ses conseils et sa grandecontribution à ce travail.

Nous remercier vivement l'ensemble des enseignants du départementsciences commerciales de l'université Abderrahmane Mira Bejaia etsurtout ceux qui ont été nos enseignants durant notre cursusuniversitaire.

Enfin, nous remercions tous ceux qui liront ce modeste travail.



Dédicace

Je dédie ce modeste travail :

- *A mes très chères parents qui m'ont toujours soutenue, et encouragé tout au long de mes études*
- *A mes adorables frères : Nassim, Lamine et Lahlou, ainsi toute ma famille*
- *A ma binôme ainsi toute sa famille*
- *A tous mes amis de proche ou de loïs*

Atsi Nadjjet

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail :

✿ *À mes chère parents qui m'ont soutenus tout au long de mon cursus scolaire, à tous ma familles, merci beaucoup pour vos encouragements quotidiens et la patience dont vous avez fait part avec moi*

✿ *A mabinôme qui m'a fait confiance ainsi que toute sa famille*

✿ *A toute la famille CHANOUN*

✿ *A tous mes collègues de master 2 promotion Logistique et distribution*

AOUCHENI SYLIA

Introduction Générale

Introduction générale

L'entreprise est un agent économique majeur car elle joue un rôle prépondérant dans l'économie du pays. Aujourd'hui, l'entreprise évolue dans un contexte économiquement mondialisé. Afin de pouvoir survivre et parvenir à se développer comme elle le souhaite, l'entreprise est contrainte de s'adapter aux mutations que la société connaît. Pour cela, l'entreprise doit respecter certaines règles pour ne pas mettre en péril les ressources de la firme, qui reste sa principale préoccupation.¹

L'entreprise est un lieu de production et d'échange, elle consomme des biens et services pour en produire d'autres. Mais afin de réaliser ces échanges et desservir certaines régions éloignées et de parcourir des distances, les entreprises intègrent la branche transport dans son système.

Le transport est considéré comme la catégorie d'activités consistant à déplacer des objets matériels, grâce à la mise en œuvre des moyens spécifiques et déterminés. Certaines de ces moyens mobiles : les véhicules et les engins moteurs (voiture, navires, avions...) les autres moyens de transport sont immobiles : les infrastructures de circulation (routes, voies ferrées, canaux...) ou de transbordement² (gares, ports, aéroports...).

Depuis quelques années, les transporteurs réalisent et offrent des services plus variés et plus importants que les rend spécialistes dans le domaine, ainsi ils deviennent des prestataires de transport. Il y a quelques années encore les entreprises industrielles sont obligées de réaliser leurs déplacements elles-mêmes avec leurs propres moyens ce qui ne leur facilite pas la tâche en raison du manque de matérielles et de connaissances dans le domaine.

Le transport est une activité indispensable pour le commerce. Il joue un rôle primordial dans une entreprise, c'est le moyen d'acheminement des hommes et des marchandises échangés par voie terrestre, maritime, aérienne. Les transports incluent la nature des produits transportés³ (marchandises, hommes, information...).

Pour une entreprise, le transport de marchandise est une activité indispensable dans la chaîne logistique. Il permet l'approvisionnement de l'entreprise en matières premières, effectuer les déplacements à l'intérieur de l'entreprise, l'acheminement des produits finis aux lieux de consommation ou bien encore l'inverse qui est des lieux de consommation aux lieux de production.

¹PAUL-MARIE(E), Mémoire de fin d'étude, master 2 en science du management, option logistique « L'impact de la citoyenneté sur la gestion de la supply chain », université Paris1- Panthéon Sorbonne 2010p7.

²Netter M (1974). « *Capacités de transport, coûts de transport et organisations de l'espace* », Revue économique. P 257.

³Nonjon A (1995), comprendre l'économie mondiale, édition Ellipses, P.264.

Introduction générale

Malgré toutes ces améliorations des services, il existe toujours des difficultés, De plus, ces entreprises ne cherchent qu'à augmenter les recettes et créer des richesses à leur profit, n'ont pas pris en considération d'autres aspects importants tels que la satisfaction des clients, lancée dans la course des profits, l'entreprise est passée à la marge de certains paramètres tributaires de la survie de l'entreprise tels que la satisfaction des clients, l'amélioration de la qualité de service ou la motivation de personnel

Ces entreprises qui ne donnent pas l'importance à la performance doivent être mieux évaluées à travers des référentiels. En particulier, la performance logistique impose l'utilisation de modèle ou référentiel de mesure qui se base sur le choix d'indicateurs stratégiques dans le but de promouvoir les organisations et préserver leur amélioration d'une manière continue.

Pour développer cette étude, notre choix s'est porté sur l'entreprise BEJAIA LOGISTIQUE qui est une jeune entreprise fondée en 2008, cette entreprise représente un échantillon idéal pour l'étude de la performance des activités de transport, Le parc roulant de Bejaia Logistique qui avoisine les 340 véhicules est en croissance constante. Il répond largement au besoin d'une clientèle professionnelle très diversifiée. Parce que BL cherche toujours à améliorer son rendement et sa performance, l'entreprise BL est toujours à la recherche de compétences avérées et de collaborateurs formés pouvant répondre au mieux clients les plus exigeants.

Dans ce présent travail, nous essayons d'apporter les éléments de réponse à la problématique suivante :

Comment sont réceptionnées les commandes et comment se fait leur traitement au sein de l'entreprise Bejaia Logistique ?

A partir de la problématique posée, nous formulons les sous-questions suivantes :

Question 02 : Comment sont gérées les activités de réception et suivi le traitement des commandes au sein de BL ?

Question 02 : Quelles sont les étapes à suivre pour traiter les commandes selon BL ?

Pour pouvoir répondre à notre question de recherche, nous avons proposé l'hypothèse suivante :

- L'entreprise Bejaia Logistique utilise un logiciel pour bien gérer ses activités de réception et traitement des commandes qui est parmi les principales activités de BL

Introduction générale

Pour bien mener notre recherche, nous avons eu recours à des méthodes de collectes d'information s'appuyant sur de nombreux ouvrages bibliographiques, ainsi que des données fournies par l'entreprise BL. Nous avons effectué un stage pratique au sein de l'entreprise, comme nous avons également mené des entretiens semi directifs avec le personnel des différents services que nous avons exploités dans notre mémoire.

La démarche que nous avons suivie dans ce travail visera donc à répondre à nos questionnements, à travers trois chapitres qui structurent ce mémoire.

Premier chapitre consacré au cadre conceptuel du sujet, il porte sur les fondements théoriques de la logistique, la supply chain.

Deuxième chapitre, sur le transport de marchandise et la gestion des commandes.

Troisième chapitre, constitue la partie pratique de notre mémoire il a pour objet de présenter la méthodologie de recherche en premier lieu, en suite, présentation de l'organisme d'accueil et. Enfin, une interprétation des résultats obtenus.

Chapitre 01 :
Généralité sur la logistique,
la chaine logistique et la
performance.

Chapitre I : Généralités sur la logistique et la chaîne logistique

Introduction :

La logistique est une fonction essentielle pour l'entreprise, car elle regroupe l'ensemble des activités en œuvre pour assurer la disponibilité d'un bien ou d'un service, à un lieu où le besoin existe, et garantissant une gestion optimale de la combinaison « quantités, délais, et coûts ». La notion de logistique dans l'entreprise est née grâce au département marketing car c'est le premier à avoir pris en compte les contraintes logistiques principalement grâce aux problématiques du marketing mix.¹

Dans le monde de l'entreprise, la notion de performance est quelque peu différente. L'entreprise ne cherche pas à battre des records mais atteindre un ensemble d'objectifs équilibrés. Guidés par les principes du développement durable, ceux-ci ont la particularité d'être multidimensionnels et globaux. En effet, ils doivent satisfaire l'ensemble des parties prenantes actionnaires (clients, processus, personnel, environnement) et ce sans privilégier un acteur au détriment des autres.

Le présent chapitre sera consacré à la présentation des fondements théoriques concernant la logistique et la chaîne logistique.

Section 01 : concept théorique de la logistique

Avant de définir la logistique, il est très important de présenter son historique

1.1) Notions générales sur la logistique

La notion de la logistique est une notion assez récente apparue dans les années 1960. Le concept de supply Chain est né quelques temps après, vers les années 1990. Cette idée a connu une importante évolution depuis sa création. Pour bien cerner les raisons de la mise en place de la supply Chain et le périmètre d'application, il est nécessaire de faire un retour sur l'entreprise, ses fonctions, objectifs ainsi que ses enjeux. Ce retour est essentiel pour bien saisir l'exacte implication et l'objectif de la gestion en chaîne logistique plutôt qu'en gestion de stocks.

¹[Yves Pimor, Michel Fender Logistique Production(BookSee.org)]

Chapitre I : Généralités sur la logistique et la chaîne logistique

1.1.1) Etymologie de la logistique

D'après la nouvelle Encyclopédie Bordas (1985), le mot logistique signifie « relatif au calcul ». En mathématique, il s'agit d'une logique symbolique qui utilise un système de notations semblables stratégique permettant de combiner les transports et le ravitaillement des troupes pour une meilleure efficacité de l'utilisation ; il correspond au grade d'un officier en charge de « logis » des troupes, lors du combat. Ce mot est ensuite à l'origine du mot latin *logistique* qui a la même signification. C'est le philosophe grec Platon (428-348 av.j.c.) qui fut sans doute le premier à utiliser le mot *logistikos*.

1.1.2) Histoire de la logistique

La logistique existe depuis des millénaires c'est avant la sphère militaire, puis c'est répandu dans le milieu industriels pour aborder le transport de marchandise et la manutention, la logistique fait partie intégrante de la stratégie militaire. Elle va impacter les conditions des combattants (armes, munitions, nourriture...)

La notion de la logistique n'est pas récente, elle trouve ses origines dans l'antiquité. Cependant, c'est à partir du 20ème siècle regagne enfin le monde de l'entreprise, la logistique est une fonction essentielle pour l'entreprise si elle veut rester compétitive. En effet, c'est sa connaissance et sa maîtrise de la logistique qui va déterminer sa performance.

Du XIIIe au XVIIIe siècle, La logistique est considérée tout aussi importante que la stratégie (conduite des troupes) la tactique (organisation du combat) ou encore le service sanitaire, l'armement.... La logistique était également en charge de gérer l'armée et de leur fournir tous les équipements nécessaires au combat. Selon l'Empereur byzantin Léon VI (886-912), la logistique est une discipline basée sur des méthodes mathématiques

De 1990 à nos jours, durant cette période la logistique cherche à répandre les bonnes pratiques de gestion à tous les maillons de la chaîne afin d'améliorer la performance et étendre les meilleures stratégies nécessaires au développement et à la conception des nouveaux produits.²

1.2) Définitions de la logistique

²PAUL-MARIE(E), Mémoire de fin d'étude, master 2 en science du management, option logistique « L'impact de la citoyenneté sur la gestion de la supply chain », université Paris1- Panthéon Sorbonne 2010.

Chapitre I : Généralités sur la logistique et la chaîne logistique

Selon le nouveau Petit Robert, (1993) la logistique est : « *Art de combiner tous les moyens de transport, de ravitaillement et de logement des troupes ou ensemble de moyens et de méthodes concernant l'organisation d'un service, d'une entreprise et spécialement les flux de matières avant, pendant et après une production.* »³

Selon Marie-Madeleine Damien la logistique : « *est un ensemble des opérations nécessaires aux flux d'échanges, depuis celles effectuées sur les lieux de conception, de production des biens ou des services jusqu'à celles réalisées pour atteindre et satisfaire les lieux de consommation. La logistique vise comme finalité l'obtention du produit souhaité à l'endroit adéquat dans le meilleur rapport qualité et dans des délais optimaux fonction de la nature du produit transport.* »⁴

Selon Yves Pimor la logistique recouvre toujours des fonctions de transport, stockage et manutention et, et dans les entreprises de production, tend à étendre son domaine en amont vers l'achat et d'approvisionnement, en aval vers la gestion commerciale et la distribution. On cite souvent la définition d'origine militaire : « *la logistique que consiste à apporter ce qu'il faut, là où il faut et quand il faut.* »⁵

La définition officielle de la norme AFNOR dit de la logistique qu'elle est une fonction : « *dont la finalité est la satisfaction des besoins exprimés ou latents, aux meilleures conditions économiques pour l'entreprise et pour un service déterminé. Les besoins sont de nature interne (approvisionnement de biens et de services pour assurer le fonctionnement de l'entreprise) ou externe (satisfaction des clients). La logistique fait appel à plusieurs métiers et savoir-faire qui concourent à la gestion et à la maîtrise des flux physique et d'information ainsi que des moyens* »

D'après le Larousse 2010, il existe deux définitions pour le terme logistique. Il y a l'adjectif qui correspond à l'ensemble des opérations permettant aux armées de vivre, de se déplacer, de combattre, d'assurer les évacuations ainsi que le traitement médical du personnel. La logistique, nom féminin, signifie, quant à elle l'ensemble des méthodes et des moyens liés à l'organisation d'un service, d'une entreprise, et comprenant les manutentions, les transports, les conditionnements et parfois même les approvisionnements.

³ Le nouveau PETIT (Robert) : 1993

⁴ MARIE-MADELEINE (Damien) : transport et logistique, DUNOD, Paris, 2001 P294

⁵ Yves (PIMOR) : logistique technique mise en œuvre, 2^{ème} édition P3

Chapitre I : Généralités sur la logistique et la chaîne logistique

Les notions de base du concept de la logistique sont restées les mêmes. Mais, l'évolution est incontestable et est nécessaire car la Société évolue sans cesse et il faut que l'entreprises'adapte et soit réactive aux changements. Les enjeux ont changé avec les années. Les changements économiques et les modifications de la vie quotidienne sont nombreux et ont été suivis de plusieurs adaptations.

Sommairement, on peut définir la logistique comme étant un mode de gestion qui regroupe l'ensemble des opérations physiques dans l'entreprise. Dès 1948, le comité de l'American Marketing Association définit la logistique comme le déplacement et la manutention de biens du point de production jusqu'au point de consommation ou d'utilisation.

Cette approche de la logistique ne prend en compte que la partie transport et distribution. Quelques années après, en 1973, l'un des grands experts en logistique, James L. Heskett propose la définition suivante : « *gestion de toutes les activités qui contribuent à la circulation des produits et à la coordination de l'offre et de la demande dans la création d'utilité par la mise à disposition de marchandises en un lieu et un moment donné* ». Il donnera par la suite, en 1977, une autre définition où il insistera davantage sur la notion de niveau de service, cela amènerait à une optimisation à moindre coût. Selon J. L. Heskett, la logistique réunit les fonctions qui gèrent les flux de marchandises, « la coordination des ressources et des débouchés », en effectuant un taux de service fixé pour un coût réduit.

Malgré l'approche stratégique donnée par James L. Heskett, il fallut attendre 1979, où Daniel Texier, professeur en marketing à l'ESSEC et l'École des Mines, va proposer une autre approche plus complète et insister sur le besoin et l'utilité des flux d'informations :

« La logistique est l'ensemble des activités ayant pour but la mise en place, au moindre coût, d'une quantité de produits, à l'endroit et au moment où une demande existe. La logistique concerne donc toutes les opérations déterminant le mouvement des produits tel que localisation des usines et entrepôts, approvisionnements, gestion physique des encours de fabrication, emballage, stockage et gestion des stocks, manutention et préparation des commandes, transports et tournées de livraison. »⁶

En résumé, on peut dire que la logistique correspond à la gestion des flux financiers, informationnels, physiques que va rencontrer l'entreprise. La logistique est essentielle pour la

⁶ PAUL-MARIE(E), Mémoire de fin d'étude, master 2 en science du management, option logistique « L'impact de la citoyenneté sur la gestion de la supply chain », université Paris1- Panthéon Sorbonne 2010.

Chapitre I : Généralités sur la logistique et la chaîne logistique

firme car L est un véritable outil de compétitivité qui a pour but d'améliorer la coordination des services de l'entreprise et de les mobiliser pour poursuivre un objectif commun : la satisfaction des clients.

1.3) les types de logistiques

1.3.1) La logistique de distribution : consiste à apporter au consommateur final, soit dans les grandes surfaces commerciales, soit chez lui les produits dont il a besoin.

1.3.2) La logistique militaire : vise à transporter sur un théâtre d'opération les forces et tout ce qui est nécessaire à leur mise en œuvre opérationnelle et leur soutien.

1.3.3) La logistique de soutien : est consisté à organiser tout ce qui est nécessaire pour maintenir en opération un système complexe.

1.3.4) La logistique de production : est consisté à apporter au pied des lignes de production les composants nécessaires à la production et à planifier la production.

1.3.5) La logistique d'approvisionnement : est consisté à amener dans les usines les produits de bases, composants et sous-ensembles nécessaires à la production.

1.3.6) L'activité dite de service après-vente : il est proche de la logistique de soutien, on utilise souvent l'expression pour distinguer le pilotage de cette activité.

1.3.7) Des reverse logistique : consiste à reprendre des produits dont le client ne veut pas ou qu'il veut faire réparer, à traiter des déchets industriels, emballages et produits inutilisés.⁷

1.4) les enjeux de la logistique

La logistique constitue un enjeu de taille pour l'entreprise. La performance, et parfois même la pérennité de l'entreprise dépendent aujourd'hui de la maîtrise du processus logistique. La logistique conditionne :

1.4.1) La croissance de l'entreprise : la stratégie implique une parfaite maîtrise des problèmes logistiques

1.4.2) La maîtrise des coûts : grâce à une meilleure connaissance de l'ensemble des coûts du produit, depuis l'approvisionnement en matières premières jusqu'à l'après-vente. Ainsi la mise en œuvre d'une logistique intégrée chez Bull a permis d'améliorer les délais de livraison, de réduire les taux d'indisponibilité tout en diminuant les coûts

⁷ Yves (PIMOR) : logistique technique mise en œuvre, 2^{ème} édition P4

Chapitre I : Généralités sur la logistique et la chaîne logistique

- 1.4.3) Les possibilités d'externalisation de l'entreprise** : l'analyse logistique permet à l'entreprise de se recentrer sur sa vocation principale en confiant à des spécialistes certaines opérations (exemple de la sous-traitance). La nouvelle donne, c'est aussi l'optimisation des flux de transports. Et tout l'approvisionnement de ses sites de productions (contrat de plus de 10 million d'euro)
- 1.4.4) La normalisation des produits et des processus de gestion** : l'optimisation des flux implique l'établissement des normes (standardisation de certains composants et produits, normes de coûts...)
- 1.4.5) La diversification de l'entreprise** : la maîtrise de la chaîne logistique permet à l'entreprise d'élargir la gamme de ces activités
- 1.4.6) La flexibilité et l'adaptabilité de l'entreprise** : grâce à une souplesse obtenue dans la distribution amont et aval, ainsi qu'une meilleure maîtrise de la gestion des transports et du stockage.
- 1.4.7) L'europanisation des schémas logistiques** : il y a une quinzaine d'années, la logistique, c'est d'avoir un centre de distribution par société et par pays. On construisait alors des centres très sophistiqués et mécanisés pour accueillir des marchandises de toutes sortes. L'expérience a cependant montré qu'ils étaient à la fois trop compliqués et coûteux en stocks immobilisés. Du fait de leur importance, les enjeux de la logistique sont également pris en compte par l'Etat dans l'élaboration des politiques économiques, industrielles et techniques, ce qui est pas sans conséquence pour l'entreprise. La logistique influence en effet : le secteur des transports (ceci peut aller jusqu'à privilégier un certain type de transport), le développement régional (les entreprises préféreront s'implanter dans des régions dotées d'une infrastructure logistique solide), les politiques économiques (l'importance de la logistique conduit l'Etat et les collectivités territoriales à intensifier leurs interventions : amélioration du réseau routier, mise en place d'une politique des transports...), l'environnement scientifique et technique (l'analyse logistique favorise la généralisation de la robotique... et reste liée au développement de l'informatique,...).

Section 02 : Généralité sur la chaîne logistique

Cette section sera consacrée à l'élaboration d'un cadre théorique sur la chaîne logistique

2.1) La notion de chaîne logistique

Chapitre I : Généralités sur la logistique et la chaîne logistique

Le terme chaîne logistique vient de l'anglais *supply Chain* qui signifie littéralement « *chaîne d'approvisionnement* »

Il existe multiple définition de la chaîne logistique, et en a cité quelque définition qui nous paraissent les plus importantes

2.2) Définition

« Le Supply Chain management est une gestion de la production à chaque niveau de la chaîne, il va y avoir une intégration des intervenants sur l'ensemble de la chaîne logistique. Ce mode de gestion permet d'augmenter les rotations des stocks par an, de diminuer le coût des produits, car il va être réparti entre les différents acteurs. Le Supply chain management permet également de diminuer les cycles de production et de réduire le temps de réponse et de livraison aux clients. Les objectifs à atteindre peuvent être déterminés pour l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement »⁸.

« Le SCM englobe la planification et la gestion de toutes les activités relevant de la recherche de fournisseurs, de l'approvisionnement et de la transformation, ainsi que toutes les activités logistiques. Cela inclut notamment une coordination et une collaboration entre les partenaires de la chaîne, qui peuvent être des fournisseurs, des intermédiaires, des prestataires de service et des clients. Fondamentalement, le SCM intègre donc la gestion de l'offre et la gestion de la demande dans l'entreprise et entre les entreprises ».⁹

La chaîne logistique c'est un réseau de sites, indépendants ou pas, participant aux activités d'approvisionnement, de fabrication de stockage et de distribution liées à la commercialisation d'un produit ou d'un service.¹⁰

D'après Rémy le Moigne La chaîne logistique si l'ensemble des entreprises interdépendant se coordonnent dans la réalisation des activités pour assurer la circulation des produits ou services de leur conception à leur fin de vie.¹¹

⁸ PAUL-MARIE (E), Mémoire de fin d'étude, master 2 en science du management, option logistique « L'impact de la citoyenneté sur la gestion de la Supply Chain », université Paris1- Panthéon Sorbonne 2010.

⁹ MEDAN (Pierre) et GRATACAP (Anne) : logistique et Supply chain management, Edition Dunod, Paris, 2018

¹⁰ LAURENT CHEYROUX : l'évaluation de performance des chaînes logistiques, thèse, le 25 septembre 2003

p12

¹¹ REMY LE MOIGNE : Supply chain management, DUNOD, Paris, 2013

Chapitre I : Généralités sur la logistique et la chaîne logistique

Les besoins des clients changent, ils attendent de plus en plus un service comprenant un mode particulier de livraison, de réapprovisionnement, de délai, de fiabilité, de sécurité d'approvisionnement, de transfert des données, d'après-vente.

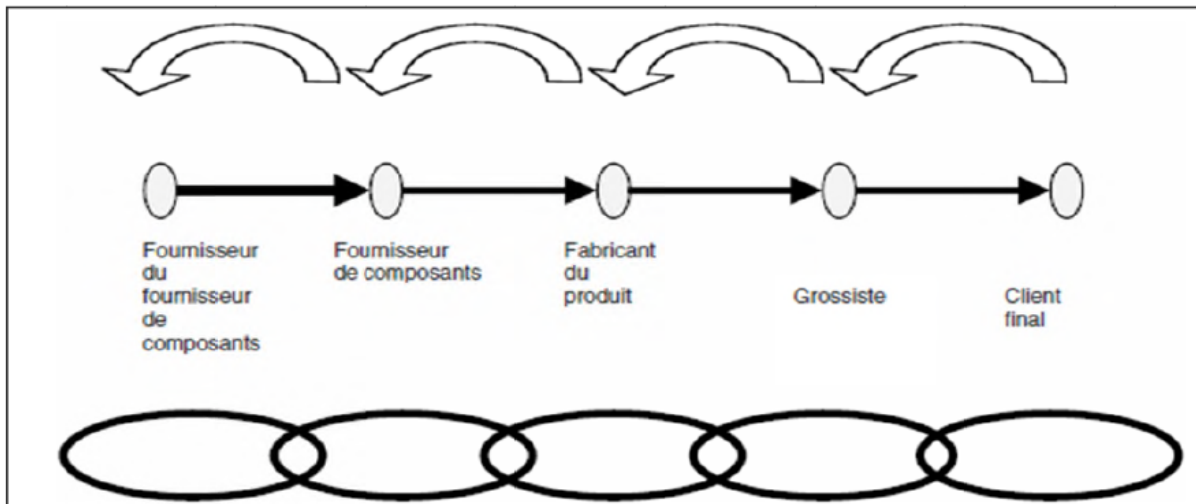
La chaîne logistique est donc la chaîne de tous les intervenants de toutes les entreprises qui contribuent à apporter un produit :

- à des consommateurs : on parle alors de business to consumer (en abrégé B to C encore B2C qui se prononce « B to C ») ;

- à des entreprises utilisatrices pour produire d'autres biens ou les consommer et l'on parle alors de business to business (en abrégé B to B ou encore B to B qui se prononce « B to B »).

Elle se représente couramment: les flèches noires représentent les produits et les flèches blanches représentent les informations qui, le plus souvent, remontent la chaîne, par exemple des commandes successives

Figure 01 : représentation schématique de la chaîne logistique



Source : PIMOR Yves : logistique technique et mise en œuvre^{2ème} édition, p6

2.3) Les enjeux de la chaîne logistique

Les modèles traditionnels de stratégie se sont complexifiés avec le développement de la concurrence mondiale. D'une approche dichotomique de l'avantage concurrentiel domination par les prix ou différenciation, nous sommes entrés dans l'ère du prix et de la différenciation

✓ Les prix :

La pression permanente sur les prix oblige les producteurs à améliorer régulièrement leur productivité et à revoir leur organisation industrielle. Cette tendance les a amenés à agir sur tous les coûts qu'ils soient directs usine, indirects usine ou frais généraux siège.

✓ La qualité des produits :

La qualité n'est plus vraiment un objectif dans la mesure où elle se présente comme un pré requis pour pouvoir être compétitif. L'unité de mesure utilisée reflète bien les progrès réalisés dans ce domaine : du pour-cent, le niveau de qualité est passé au « pour mille » puis plus récemment à la pièce défectueuses par million. La question ne se pose plus sous la forme du niveau de qualité à atteindre mais plutôt du coût pour y parvenir.¹²

✓ Le délai :

¹²CHEKABA Amel : la logistique de transport et transit, mémoire en séance commerciale, 2016/2017

Chapitre I : Généralités sur la logistique et la chaîne logistique

Le délai se définit comme le temps s'écoulant entre la demande du client et la réception du produit commandé. Dans l'entreprise, industrielle ou non, pour l'utilisateur, il est plus souvent perçu comme le temps entre la constatation du besoin et le moment où il peut commencer à l'utiliser. Cet écart intègre des opérations réalisées par le fournisseur mais également des tâches internes.

✓ La flexibilité :

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

Le premier indique la capacité de l'entreprise à s'adapter aux variations de la demande en quantité.

Le second précise le délai nécessaire, lorsque l'on a prévu de fabriquer un produit donné pour modifier son plan de fabrication, réorganiser son processus et passer à un autre article.

✓ Le niveau de service :

Nous attendons par niveau de service la probabilité de satisfaire la demande dans un délai donné, si le concept se comprend aisément, son application pose quelques difficultés, en particulier dans le choix des variables. Faut-il en effet comparer les livraisons effectuées au nombre total de livraisons, ou plutôt choisir le nombre de ligne de commande, les tonnes ou encore le chiffre d'affaire.

✓ Les risques :

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

Le niveau ou coefficient de risques est alors devenu un des indicateurs à suivre, pour l'entreprise elle-même mais aussi pour la société cliente, dans le cadre de la sélection et de l'audit de ses fournisseurs.

✓ Potentiel de progrès :

Chapitre I : Généralités sur la logistique et la chaîne logistique

Il reprend des éléments subjectifs et objectifs, permettant juger des possibilités d'amélioration de la performance de l'entreprise : climat social, âge moyen du personnel, ancienneté, organisation en ateliers technologiques, communication dans l'entreprise, existence de groupes de travail...

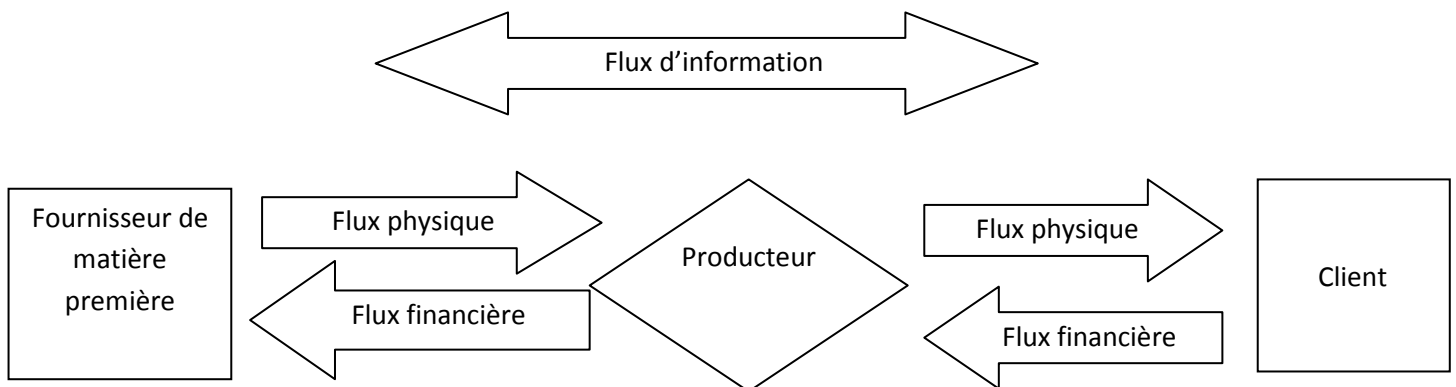
Après avoir optimisé leurs différentes fonctions séparément production puis distribution et plus récemment achats, les entreprises ont pris conscience que l'amélioration de leurs performances passait nécessairement par l'intégration et la vision globale de leurs processus.¹³

Le concept de logistique puis plus récemment de supply chain a permis d'atteindre cet objectif.

2.4) Les flux de la chaîne logistique :

D'après le schéma on peut distinguer trois flux traversant une chaîne logistique : flux d'information, physique et financière :

Figure 02 : les flux de la chaîne logistique



Source : MERZOUK Salah Eddine, problème de dimensionnement de lot et de livraison : application au cas d'une chaîne logistique, thèse pour l'obtention du grade de docteur en automatique et informatique, université de technologie de Belfort, 2007, page 14.

Analyse du schéma

La figure N° 02 : ci-dessus illustre une représentation des flux de la chaîne logistique.

Elle permet de mettre en évidence les différents flux entre les agents de la chaîne logistique.

Pour cela, il est essentiel de comprendre la circulation des informations, de constater que les échanges ou transferts des données entre les différents acteurs de la chaîne logistique. Il

¹³CHEKABA AMEL :la logistique du transport et transit, en M2, science commerciales, 2016/2017

Chapitre I : Généralités sur la logistique et la chaîne logistique

s'agit des informations commerciales notamment les commandes passées entre clients et fournisseurs, la liste des options désirées pour le produit, la fréquence de livraison si besoin...

Mais les entreprises s'échangent aussi des informations plus techniques : paramètres physiques du produit, gammes opératoires, capacités de production et éventuellement de transport.

Les flux d'information : il représente l'ensemble des transferts ou échange de données entre les différents acteurs de la chaîne logistique. Il s'agit en premier lieu des informations commerciales, notamment les commandes passées entre clients et fournisseurs, une commande comprend généralement la référence de produit, la quantité commandée, la date de livraison souhaitée et le prix éventuellement négocié lors de la vente.

En dehors des flux d'informations, il existe d'autres flux, eux aussi nécessaires pour que la collaboration se passe parfaitement : les flux financiers et les flux physiques.

Les flux physique : Il est constitué par le mouvement des marchandises transporter et transformer depuis les matières premières jusqu'au produit fini en passant par les divers stades de produit semi-fini. Il justifie l'organisation d'un réseau logistique, c'est-à-dire les différents sites et les espaces de stockages nécessaires pour pallier les aléas et faire tampon entre deux activités.

Les flux financiers : Il concerne la gestion pécuniaire des entreprises, ventes des produits, achats de composants ou de matières premières, mais aussi des outils de production, de divers équipements...

Le flux financier est géré d'une manière centralisée dans l'entreprise par le service financier, en des relations avec les diverses fonctions, achat, production et commercial sur long terme.

Conclusion

A long terme ce chapitre nous a permis de comprendre que la logistique est la manière de mettre à disposition un produit donné au bon moment, au bon endroit et avec la meilleure qualité.

Pour assurer la satisfaction de ce dernier en consommant moins de ressources, il faut recourir à la performance logistique. C'est aussi que la logistique par son efficacité reste au cœur des priorités des entreprises.

Chapitre I : Généralités sur la logistique et la chaîne logistique

Le transport est le cœur de la vie quotidienne du citoyen et de la compétitivité de l'entreprise en ce développé sa dans le prochaine chapitre.

Chapitre 02 :
Le transport routier des
merchandises.

Chapitre II : Le transport routier des marchandises

Introduction

Le transport est un élément important et présent dans l'entreprise depuis longtemps. Le domaine du transport comprend quatre modes à savoir les modes terrestres, aériens et maritimes dont le développement des échanges commerciaux.

Aujourd'hui sur les courtes et moyennes distances c'est le transport routier de marchandises qui occupe la première place car il est le plus adapté et permet le porte à porte.

Dans ce deuxième chapitre qui est réparti sur deux sections, la première section portera sur quelques notions liées au transport, les différents modes de transport, les avantages et les inconvénients de chaque modes de transport. Après dans la deuxième section, nous allons parler de transport routier de marchandises.

Ce chapitre aura pour objectif principal, de positionner la notion de transport en générale et précisément le transport routier de marchandise.

Section 01 : Généralités sur le transport

Dans la section présente, nous allons aborder d'une manière générale le transport et ainsi que les différents modes de celui-ci.

1.1) Définition du transport

Le transport est un élément fondamental de toute activité humaine, qu'il s'agisse d'activité économique de loisirs, de sport, de secours ou d'action militaire. Il se réalise par le déplacement d'engins mobiles (voiture, trains, bateau, avion...). Généralement motorisés, sur une installation qu'on appelle infrastructure.¹

Selon le dictionnaire le Robert, le transport est : « *le fait de porter pour faire parvenir en un autre lieu ; manière de déplacer ou de faire parvenir par un procédé particulier, véhicule, récipient* ». ²

Le transport est considéré comme la catégorie d'activités consistant à déplacer des objets matériels, grâce à la mise en œuvre des moyens spécifique et déterminés. Certaines de ces

¹Mémoire de magister de l'Oron: transport de marchandise et impact sur l'activité économie régionale, Harrar sabéha ,2011/2012.

² PETIT ROBERT : dictionnaire alphabétique et analogique de longue française, paris, dictionnaire le robert 1970.

Chapitre II : Le transport routier des marchandises

moyens mobiles : les véhicules et les engins moteurs (voiture, navires, avions...) les autres moyens de transport sont immobiles : les infrastructures de circulation (routes, voies ferrées, canaux...) ou de transbordement (gares, ports, aéroports...) ³

Cette définition tend à distinguer « transport » et « déplacement » ces derniers y apparaissent comme les effets utiles d'activités mettant en œuvre des moyens matériels de transport

Les hommes, les marchandises, l'information et la communication constituent les éléments essentiels de transport

1.2) Les différents modes de transports

Le transport est un outil stratégique et crucial pour l'acheminer d'une marchandise ou d'un bien ou encore d'un produit donné. Le domaine de transport comprend quatre modes à savoir les modes terrestres, aériens et maritimes.

1.2.1) Le Transport Maritime

On entend par transport maritime tout transport des marchandises ou de biens effectué par mer. Le transport maritime est vital pour le commerce international et possède un quasi-monopole pour les échanges massifs (notamment transports pétroliers) à longue distance pour lesquels il est sans conteste le mode le plus économique sinon le seul possible. Il est aussi très important pour les échanges à courte distance (cabotage) dans les régions bien irriguées par les mers

Ainsi le transport maritime se taille une place de choix dans le commerce international. Ce mode de transport utilise en majorité les conteneurs car il permet de gains de temps et de sécurité qui ne peuvent être négligés, de même il réduit le coût de la manutention et des assurances. Le transport maritime est généralement approprié pour le transport des quantités de marchandises importantes et volumineuses. En effet le transport maritime est tarifé par les conférences maritimes (accord entre les compagnies maritimes) qui fixent les règles de tarification.

³ Netter M (1974). « Capacités de transport, coûts de transport et organisations de l'espace », Revue économique. P 257

Chapitre II : Le transport routier des marchandises

1.2.2) Le Transport Aérien :

On entend par transport aérien tout transport de marchandises ou de biens par les aires, ou bien c'est une activité consistant à déplacer des passagers ou du fret par la voie aérienne, c'est le mode le plus récent et celui qui connaît le développement le plus rapide, infrastructures et matériels ont connu une évolution considérable.

Le transport aérien permet de desservir beaucoup de destinations à travers le monde. Il est approprié pour les transports nécessitant des délais rapides tout en assurant une sécurité maximale pour la marchandise. L'utilisation massive des ULD (Unit Load Devices) pour les opérations de chargement et déchargement qui facilitent la manipulation de la marchandise: ce sont en général des palettes, des igloos et des conteneurs. C'est un type de transport utilisé pour les expéditions lointaines. Il offre l'avantage de la rapidité

Le contrat de transport aérien est conclu entre le transporteur (compagnie aérienne) et le chargeur qui peut être le transitaire. Le contrat est matérialisé par la lettre de Transport. La Lettre de Transport Aérien peut être établie par la compagnie aérienne, l'expéditeur, ou le destinataire. La LTA est à la fois: la preuve du contrat de transport, la preuve de la prise en charge de la marchandise et le justificatif des prix. Comme nous pouvons le constater, le transport aérien utilise pour son transport: les avions mixtes et les avions cargo.⁴

1.2.3) Le Transport Routier :

Le transport routier est le transport de biens ou de marchandise par route. En effet, il est utilisé fréquemment lorsqu'il s'agit d'effectuer des opérations sur un territoire donné. Il est pour avantages une réduction relative du cout et d'un service dit en « porte à porte », c'est-à-dire sans rupture de charge.

Dans de nombreux pays, le transport routier s'effectue cependant toujours à grande échelle par des moyens humains (bicyclettes...etc.), et à traction animale. Mais dans les pays industrialisés, il est effectué surtout à l'aide des véhicules automobiles de tourisme ou industriels : voitures, camionnette...etc. Le développement du transport routier motorisé, explique en grande partie l'internationalisation des échanges au niveau des continents, donc par la route, à grande échelle. Toujours dans les pays industrialisés, le transport routier à

⁴ Merlin. P(2000) : « le transport aérien », la documentation française, études de la PDF-économie, 2000, P43.

Chapitre II : Le transport routier des marchandises

longue distance, transporte plus de quantités de marchandises (en tonnes-kilomètres par an) et de voyageurs (en kilomètres par an). Les véhicules de transport utilisés par le transport routier sont les véhicules d'une pièce (Camion), les véhicules articulés (Tracteur, semi-remorque) et les trains routiers articulés (Camion, Remorque). Le contrat de transport routier est matérialisé par la lettre de voiture. La signature du transporteur entraîne une présomption de responsabilité en cas de perte ou d'avaries. En cas de réserves formulées par le transporteur, celles-ci devront être contresignées par l'expéditeur.

1.2.4) Le Transport Ferroviaire:

C'est un mode de transport qui est utilisé dans plusieurs régions du monde. En effet, le transport ferroviaire utilise généralement les expéditions par wagons isolés (entre 5 et 60 tonnes de marchandises) ou par train entier pour des tonnages supérieurs. Il faut noter que le transport ferroviaire de marchandises n'est pas utilisé dans la plupart des régions du monde. Ce type de transport présente aussi la possibilité d'effectuer des livraisons sur de longues distances.⁵

En effet, le transport ferroviaire est également utilisé comme moyen combiné avec le transport routier à savoir le ferroutage.

1.2.5) Le Transport Fluvial:

Le transport fluvial est le transport de marchandises ou de biens par voie d'eau (fleuve et canaux). C'est un mode de transport très économique car, il est peu coûteux en énergie ; il permet de transporter des tonnages très importants, ce qui en fait un moyen de transport massif et peu polluant, mais il est lent, ce qui peut représenter un avantage logistique en permettant d'économiser en frais d'entreposage.

Le transport fluvial garde une importance significative pour le transport de marchandises dans les pays dotés d'un réseau des voies navigables bien équipé ou favorisés. Le contrat de transport fluvial revêt quatre formes possibles

La Convention d'affrètement au voyage: itinéraire déterminé pour un tonnage fixé, un visa VNF: " Voies Navigables de France " est demandé.

La Convention d'affrètement de voyages multiples: plusieurs voyages pour un tonnage donné, visa VNF demandé.

⁵Blog.wikimemoires.com/2011/03/mode-de-transport-internat.

Chapitre II : Le transport routier des marchandises

La convention au tonnage: prix fixé à la tonne, nombre de voyage illimité, visa VNF demandé.

La Convention à temps: location d'un bateau pour une durée déterminée, visa VNF demandé

1.3) Les avantages et les inconvénients de différents modes de transport

Chaque mode de transport présente des avantages et des inconvénients qui peuvent être déterminants dans le choix de la solution transport.

Tableau 01: avantage et inconvénient de chaque mode de transport

Mode de transport	Avantage	Inconvénient
Transport maritime	<ul style="list-style-type: none">-Taux de fret avantageux sur certaines destinations.-Possibilités de stockage dans les zones portuaires.-Tous les points du globe peuvent être desservis.	<ul style="list-style-type: none">-Délais importants.-Encombrement portuaire de certaines zones.-Certaines lignes ne sont pas conteneurisées.-Ruptures de charge et manutention source d'avaries.-Assurance plus élevée et emballage plus onéreux.
Transport aérien	<ul style="list-style-type: none">-Rapidité, sécurité pour la marchandise-Emballage peu coûteux.-Frais financiers et de stockage moindres.	<ul style="list-style-type: none">-Capacité limitée.-Interdit à certains produits dangereux.-Rupture de charge.

Chapitre II : Le transport routier des marchandises

Mode de transport	Avantages	Inconvénient
Transport routier	<ul style="list-style-type: none"> -Service en porte à porte, sans rupture de charge. -Délais relativement rapides. 	<ul style="list-style-type: none"> -Sécurité et délais fonction des pays parcourus et des conditions climatiques. -Développé surtout sur l'Europe continentale pour les distances moyennes.
Transport ferroviaire	<ul style="list-style-type: none"> -Développement du transport combiné et possibilité de porte à porte -Fluidité du trafic et respect des délais. -Adaptation aux longues distances et aux tonnages importants. 	<ul style="list-style-type: none"> -Inadapté aux distances courtes. -Limite du réseau ferroviaire. -Nécessite un pré- et un post-acheminement en dehors du combiné. -Ruptures de charge.
Transport fluviale	<ul style="list-style-type: none"> -Remarquable capacité d'emport, 300 à 2 500 tonnes selon les convois. -Faible coût 	<ul style="list-style-type: none"> -Lenteur et donc immobilisation de la marchandise pendant le transport. -Coût de pré- et post-acheminement. -Ruptures de charge

Source : GHISLAINE Legrand et HUBERT Martini (2008), gestion des opérations import-export, édition Dunod, paris, PP. 16-17

Chapitre II : Le transport routier des marchandises

1.4) Les moyens de transports

L'Homme a toujours senti le besoin de se déplacer. Pour cela, il a inventé des moyens de transport qu'il a améliorés au cours du temps. Ces moyens de transports permettent de se déplacer dans différents milieux : terre, mer et ciel :

Tableau 02 : les moyens de transports

<u>Sous terre</u>	<u>Sur terre</u>	<u>Sur l'eau</u>	<u>Dans les airs</u>
_ Un métro	_ une moto _ un scooter _ une ambulance _ un autobus _ une voiture _ un TGV _ un tramway	_ une pirogue _ une péniche _ un voilier _ le navire _ un bateau _ le bateau mouche	_ un avion _ une montgolfière _ un hélicoptère

Source :réalisé par nos soins

Chapitre II : Le transport routier des marchandises

Section 02 : Généralités sur le transport routier des marchandises

Au cours de cette section nous vous présenter quelques définitions du transport routier de marchandise, ses types et ses acteurs...

2.1) Présentation du Transport routier de marchandise

Le transport routier des marchandises jouent un rôle déterminant dans le développement des sociétés et la formation des Etats avènement de sociétés industrielles a renforcé ce rôle, pour exercent une influence horizontale sur tout le système productif. Ils structurent l'espace des grandes cités moderne, influencent l'implantation des entreprises et stimulent la croissance des échanges internationaux.

2.1.1) Evolution du transport routier de marchandise

Comme tout autre mode de transport, le transport routier de marchandise a connu plusieurs étapes de son développement. A commencer par la marche à pied puis aux animaux et enfin l'arrivée de la roue et du moteur qui ont bouleversés l'essor du transport routier de marchandise

Trois époques peuvent être arbitrairement décrites, sur la base de la motorisation :

-Le transport par l'homme : avant la domestication, c'est l'homme qui transporte les marchandises.

-La traction animale : à partir de la domestication, l'animal devient le système de "portage" d'une "charge".

L'invention de la roue (vers 3000 à 3500 avant J-C)⁶, a permis la création des charrettes et des calèches qui seront tractées par les animaux. La traction animale a élargie les distances parcourues et augmentée la vitesse ainsi que la capacité des marchandises à transporter.

-La motorisation : la motorisation est le résultat de l'invention de la chaudière à vapeur et de la machine à vapeur, puis de la locomotive, de l'automobile

2.1.2) Définition du transport routier des marchandises

Le transport routier des marchandises est le fait de porter pour déplacer une marchandise d'un lieu, dit lieu de départ, à un autre, dit lieu d'arrivée, pour une finalité commerciale. En

⁶ <http://www.histoire-pour-tous.fr/inventions/71-invention-de-la-roue.html>

Chapitre II : Le transport routier des marchandises

profondeur le transport routier de marchandises est « *un élément incontournable de toute la chaîne logistique du fait de ses qualités propre* ». ⁷

Le **transport routier de marchandises** : consiste à transporter des marchandises par le réseau routier, généralement par camions. Le transporteur de marchandises est l'entreprise commerciale spécialisée dans le transport de marchandises. Il exerce, dans la plupart des pays une profession réglementée. En France, le transporteur routier de marchandises appartient aux transporteurs terrestres, comme les transporteurs ferroviaires, (transport par voie ferrée, de marchandises, de personnes ou de biens), les déménageurs (transport routier de biens), les transporteurs routiers de personnes

C'est tout type de véhicule qui transporte des marchandises d'un point à un autre (exemple : point de vente au point de production, point de production au point de vente, point de vente jusqu'à client final...etc.).

2.2) les types du transport routier des marchandises

On distingue deux types de transport routier de marchandise différents selon l'appartenance des moyens de transport utilisé (véhicule et chauffeur), transport routier à compte propre et transport routier à compte autrui.

2.2.1) Transport pour compte propre : On parle du transport en compte propre lorsque la marchandise est la propriété de l'entreprise. Celle-ci est transportée par ses propres véhicules et conducteurs ou des véhicules loués avec ou sans conducteur. Le transport pour compte propre doit rester une activité accessoire pour l'entreprise.

2.2.2) Transport pour compte autrui : On parle du transport en compte autrui lorsque la marchandise n'est pas la propriété de l'entreprise. Celle-ci est transportée par ses propres véhicules et conducteurs ou des véhicules loués avec ou sans conducteur. ⁸

2.3) Les acteurs du transport routier des marchandises

On distingue deux agents économiques : le chargeur (client) et le transporteur (fournisseur) unis par une relation de service ⁹. Par ailleurs cette relation de service entre le prestataire et son client, a tendance à s'enrichir quand elle s'élargit à la gestion logistique.

⁷Marie Madeline Damien : transport et logistique, DUNOD, P433

⁸MARIE MADELINE DAMIEN : transport et logistique, DUNOD, P433

⁹Sétra (2007), Rapport (service d'étude techniques des routes et autoroutes) d'études, Interaction transport et logistique, étude de cas sur le triangle de Weimar, P.47.

Chapitre II : Le transport routier des marchandises

2.3.1) Les chargeurs

Le mot chargeur est un terme emprunté au vocabulaire du transport qui s'est étendu au vocabulaire de la logistique.

C'est une personne physique ou morale qui confie une marchandise à acheminer à un transporteur pour compted'autrui. Pour les prestations transport et logistique, les chargeurs sont les donneurs d'ordre. Mais ils peuventégalement travailler pour leur propre compte.¹⁰

Selon les domaines d'activité, on peut distinguer deux principaux types de chargeurs : (Les industriels etles distributeurs). Donc, le chargeur(le donneur d'ordre initial d'une mission de transport) est une entreprise de production ou de distribution qui souhaite transporter des marchandises.

➤ Le chargeur recherche :

- La réduction de leur coût et les délais de livraison et de fabrication.
- La diminution des stocks et l'amélioration du service rendu au client.
- La flexibilité de la prestation logistique afin de répondre au mieux aux besoins de leurs clients.

2.3.2) Les transporteurs

Toute entité morale ou physique dont la fonction principale est le transport de marchandise. Le transport pour compte propre n'est pas saisi car il estinclus dans les diverses branches auxquelles appartiennent les chargeurs.

Le transport routier des marchandises est une activité dont les principales qualités, il offre aux usagers des services rapides, efficaces,souplesse, la flexibilité, lefaible coût de revient. C'est aussi un modeparticulièrement bien adapté aux courtes et aux moyennes distances qui en fait un maillon indispensable de la logistique.

2.3.3) Les logisticiens

Le prestataire logistique peut se définir comme «le professionnel qui gère les flux de marchandises etd'informations, depuis l'usine jusqu'aux rayons des magasins, voire au domicile du client». Il répond à une logiqueclient/fournisseur et ses prestations sont généralement complexes.

¹⁰Marie Madeline Damien, « Transport et logistique » ; Dunod. Page 88

Chapitre II : Le transport routier des marchandises

En effet, les prestataires logistiques sont souvent responsables du transport des produits depuis le lieu de fabrication jusqu'à la plate-forme d'éclatement et assurent par la suite la redistribution des produits vers d'autres circuits. Ils s'intègrent également dans leurs fonctions: le stockage de la marchandise et la gestion des flux selon les impératifs des clients.

2.4) La segmentation de TRM

2.4.1) Le transport de lot

C'est le déplacement d'un point A à un point B de marchandises générales conditionnées constituant un lot complet (celui-ci remplit le véhicule) ou partiel (celui-ci ne remplit pas le véhicule). La nature des produits traités et des trafics n'exige a priori ni matériel, ni manipulation, ni organisation spécifiques.¹¹

2.4.2) Le transport spécialisé

C'est un transport adapté à des marchandises présentant des sujétions particulières (exemples: transport sous température dirigée, transport exceptionnel...).

2.4.3) Le transport de niche

C'est un transport spécialisé qui concerne un marché de faible taille (exemple : transport de verre plat...).

2.4.4) La messagerie

La messagerie concerne le transport des envois dits « de détail », en principe inférieurs à trois tonnes.

2.4.5) La course

C'est le transport de petits colis au moyen d'un véhicule de moins de quatre roues.

2.4.6) La commission de transport (ou organisation de transport)

Un commissionnaire en transport s'engage vis-à-vis d'un expéditeur donneur d'ordre à faire exécuter un transport de marchandises d'un lieu à un autre, sous sa propre responsabilité et en son nom en gardant le libre choix des voies et des moyens.

2.4.7) Le transit

Un transitaire a seulement pour mandat de réceptionner la marchandise et de la réexpédier en suivant les instructions qu'il a reçues. Le transitaire n'a aucune liberté dans le choix des moyens.

2.4.8) Le courtage en transport

Un courtier se borne à rapprocher les parties en vue de la conclusion d'un contrat. Le courtier reste.

¹¹Nadine Venturelli et Patrick Miani : transport logistique, le Génie des Glaciers l'innovation pédagogique, p5

Chapitre II : Le transport routier des marchandises

2.4.9) Le groupage

L'acheminement de ces envois implique donc le plus souvent des opérations de regroupement :

- * le groupage est l'ensemble des opérations qui consistent à réunir les colis de plusieurs expéditeurs pour divers destinataires.
- * la traction est l'opération qui consiste à transporter ces colis en un lot à destination d'un correspondant (agence ou confrère).
- * le dégroupage est l'ensemble des opérations qui consistent à organiser la livraison de ces marchandises aux destinataires finals.

2.5) Les contrats du transport routier de marchandise

Toutes les fois qu'un transporteur professionnel accepte de transporter des marchandises, il conclut avec son « donneur d'ordre » un contrat de transport.

2.5.1) Qu'est-ce qu'un contrat de transport ?

« Le contrat du transport routier (CTR) est une convention par laquelle un transporteur professionnel s'engage à déplacer une certaine quantité de marchandises d'un point à un autre, contre rémunération, selon un mode de transport déterminé », dans un délai fixé par un texte légal ou réglementaire, par la convention des parties ou par l'usage.¹²

Le déplacement des marchandises doit constituer l'objet principal de la convention. Les éléments essentiels du contrat de transport sont donc :

- le déplacement des marchandises ;
- la rémunération du transporteur ;
- le mode de transport choisi : fer, route, etc....
- le délai de livraison ;

2.5.2) Caractères du contrat de transport

Le contrat de transport est un contrat consensuel qui porte sur un envoi fait intervenir au moins trois personnes (l'expéditeur, le transporteur et le destinataire).¹³

¹² GUIDE DE CAPACITE PROFESSIONNELLE : transport public routier de marchandise, de déménagement et location, 20^{ème} édition.

¹³ Nadine Venturelli et Patrick Miani Op. Cit, P8

Chapitre II : Le transport routier des marchandises

Le transporteur est tenu à une obligation de résultat : Concrètement, cela signifie qu'en cas d'anomalie, le transporteur est automatiquement responsable. Le donneur d'ordre n'est pas tenu de prouver que l'anomalie est due au transport. Cette obligation de garantie du transporteur au regard des marchandises ne commence qu'au moment où il les prend en charge. Il faut bien faire la distinction entre la conclusion du contrat et le commencement d'exécution effective du contrat de transport. L'échange des consentements ne fait pas démarrer la prise en charge de la marchandise.

2.5.3) La formation du contrat

2.5.3.1) Les parties au contrat

- L'expéditeur : est celui qui conclut en son nom le contrat de transport, qui traite avec le voiturier, soit personnellement, soit par l'intermédiaire d'un mandataire qualifié. Ce n'est donc pas nécessairement la personne chez qui on enlève la marchandise.
- Le destinataire : est celui qui figure comme tel sur le document de transport, récépissé ou lettre de voiture ; il est associé au contrat de transport dès l'origine.
- Le transporteur : est celui qui figure comme tel sur le document de transport.

2.5.3.2) L'objet du contrat

- Le contenu de la prestation : le donneur d'ordre doit fournir au transporteur l'ensemble des informations préalables, nécessaires à la bonne exécution du contrat de transport. Ces informations concernent les prestations de base et les prestations annexes.
- Les prestations de base : ce sont la conduite du véhicule, sa préparation aux opérations de chargement et de déchargement et la mise en œuvre de ses matériels spécialisés.
- Les prestations annexes : ce sont les prestations autres que celles énoncées ci-dessus.
- La durée de la prestation (durée du transport et durée du chargement et déchargement)
- Le prix : il doit couvrir l'ensemble des prestations effectivement accomplies par le transporteur et ses préposés ; par « prestations effectivement accomplies », on entend la prise en compte des prestations annexes telles que les opérations de manutention au chargement ou au déchargement (lorsque celles-ci n'incombent pas à l'origine au transporteur).¹⁴

¹⁴Guide De Capacité Professionnelle : Op. Cit

Chapitre II : Le transport routier des marchandises

2.6) Les types de matériels roulants pour le transport routier de marchandises

On distingue 4 types de matériels roulants, les **porteurs**, les **tracteurs routiers**, les **remorques** et les **semi-remorques**.

- **Les porteurs :**

Les porteurs possèdent sur le même châssis la cabine et une caisse ou un plateau pour transporter les marchandises. Ce sont essentiellement des véhicules de livraison. Les véhicules porteurs sont aussi appelés **véhicules isolés**.

- **Les tracteurs routiers :**

Les tracteurs routiers sont des véhicules à moteur, sans caisse, indépendants et munis d'un dispositif de traction pour les semi-remorques. Ils ne transportent pas de marchandises. Tout est transporté dans la semi-remorque.¹⁵

- **Les semi-remorques :**

Les semi-remorques sont des véhicules sans moteurs, qui portent des uniquement sur la partie arrière. La partie antérieure est sans roues et s'adapte au dispositif de traction présent sur les véhicules porteurs ou les tracteurs routiers. L'ensemble composé d'un tracteur routier et d'une semi-remorque forme un **véhicule articulé**.

- **Les remorques :**

Les remorques sont aussi des véhicules sans moteurs. A la différence des semi-remorques, elles possèdent des essieux avant et arrière. Une remorque comme c'est le cas de certaines semi-remorques peut être attelée à un véhicule porteur pour augmenter sa capacité de charge. L'ensemble forme alors un **train routier**.

On adapte aussi le matériel roulant à des activités spécifiques. Chargement, déchargement et transport de bois en grumes ou autres matériaux (sables, poudres, liquides, déchets de métaux destinés au retraitement, résidus minéraux ou organiques inertes ou en décompositions). On les équipe alors de **grues**, de **compresseurs** ou de **pompes** pour élever les charges, les aspirer ou les pousser vers leur lieu de stockage ou d'utilisation.

¹⁵<http://www.logistiqueconseil.org/fiches/transport-routier/types-de-materiels-roulants.pdf>

Chapitre II : Le transport routier des marchandises

2.7) Le rôle du transport routier de marchandise

Le transport joue un rôle important au sein de l'économie de par son omniprésence dans la chaîne de production, et ce, à toute échelle géographique.

- L'intégration de transport dans le cycle de production et de consommation
- La réduction de la distance qui permet de baisser le coût de déplacement physiques des biens et services.
- La création des richesses par l'expansion des activités de production

Dans ce qui suit, nous résumons le rôle de transport dans trois points essentiels :

- ✓ dans la croissance économique.
- ✓ dans l'amélioration de la productivité des entreprises.
- ✓ dans la création de l'emploi.

2.8) Les enjeux du transport routier de marchandise

Les enjeux spécifiques que soulève ce secteur sont d'ordre économique, social, environnemental et sécuritaire. Ces enjeux constituent les préoccupations gouvernementales auxquelles les interventions de l'Etat devraient répondre.

➤ Du point de vue développement économique

Le transport de marchandises a une importance vitale pour le développement d'une économie qui relève plusieurs enjeux de compétitivité et de l'efficacité. Donc, ce secteur doit répondre aux besoins des services de qualité à moindre coût, et engendrer des emplois qui contribuent au dynamisme économique.

Dans le but d'assurer un bon encadrement économique, l'Etat doit réserver un grand intérêt en matière des politiques et de réglementations par :

- ✓ L'amélioration de la compétitivité et de la productivité en offrant des formations aux employés
- ✓ L'élimination des obstacles réglementaires et administratifs en accordant des normes qui répondent aux besoins des expéditeurs et transporteurs.

Chapitre II : Le transport routier des marchandises

➤ Du point de vue social

Grace à l'importance des heures travaillées, la moyenne des rémunérations et la rentabilité des entreprises sont faibles. Au-delà ces difficultés social que peuvent connaître employeurs et salariés qui fréquemment dans des crises qui peuvent être mauvais à l'ensemble de l'économie et sensible sur le secteur du transport routier de marchandises.

➤ Du point de vue sécurité

La sécurité ou bien la prévention routière concerne donc la prévention d'accidentsse présente à tout moment sur la route dans le but de protéger la vie des personnes

Pour assurer un transport sécuritaire, l'Etat doit définir un système de contrôle qui s'appuie sur la responsabilité de tous les acteurs de la chaîne de transport et mise autant sur l'inspection en entreprise que sur le contrôle sur route. Il doit mettre en œuvre des normes techniques assurant un haut niveau de sécurité, et réaliser des aménagements aux infrastructures routières qui rendent plus sécuritaire la circulation des camions¹⁶.

2.9) Les moyens de transport routier des marchandises

On distingue deux types de véhicules de transport routier de marchandise :

- les véhicules **isolés** qui sont des camions, et les véhicules **articulés** comme les tracteurs et les semi-remorques, qui sont les plus nombreux pour les transports de marchandises. Ils peuvent avoir au total entre 3 et 6 essieux. Le volume d'une semi-remorque est de 60 à 100 m³. La masse changeable varie de 15 à 40 tonnes.

• les dimensions standards des camions de transport de marchandises

- pour les véhicules automobiles isolés : 12m

- pour les remorques : 12m

- pour les véhicules articulés : 16,5m

- pour les **semi-remorques** : 12m entre le pivot d'attelage et l'arrière de la semi-remorque et 2,05m entre l'axe du pivot d'attelage et un point quelconque de l'avant de la semi. Combiné

¹⁶ ABBAS Faham et BACHIR Siham(2015).l'impact de l'activité portuaire sur le transport terrestre cas wilaya de Bejaia, mémoire de master. Faculté science économique, Université de Bejaia. PP.20-21.

Chapitre II : Le transport routier des marchandises

à la limite de 16,5 m pour les véhicules articulés, cela impose une longueur maximale de 13,6m environ pour les semi-remorques.¹⁷

- **ensemble camion/remorque (train routier)** : 18,75m (chargement = 15,65m)

- **train double** : 18,75m

- **autre ensemble de véhicules** : 18m

Pour leur largeur des camions de transport de marchandise. Nous avons 2,60m pour les superstructures avec des parois épaisses et qui sont spécialisés dans le transport des marchandises sous température dirigée. Et 2,2m pour les autres véhicules ou des parties de véhicule.

2.10) Les avantages et les inconvénients du transport routier de marchandises

Comme tout autre mode de transport, le TRM a des avantages mais aussi des inconvénients pour l'utilisateur et l'environnement

Tableau 03: les avantages et les inconvénients de TRM

Les avantages	Les inconvénients
<ul style="list-style-type: none">_ moyens de transport direct_ moins de manutention_ flexibilité_ délais de transit plus courts_ port à porte (sans rupture de charge)	<ul style="list-style-type: none">_ saturation des infrastructures_ ne pas recommander pour les grandes distances_ coûts élevés_ moyens de transport polluants_ restriction sur les délais de conduite

Source : réalisé par nos soins

¹⁷Moise Donald Daily : logistique & transport international de marchandises, Guide pratique-1^{ère} édition 2013, p 216

Chapitre II : Le transport routier des marchandises

Section 03 : La réception, le traitement et le suivi des commandes

Pour les entreprises, les commandes sont essentielles, elles sont au cœur de leur réussite. Leur traitement est donc primordial. Pour garantir qu'il soit réalisé dans les délais et conforme à la demande client, la gestion des commandes clients doit être irréprochable.

Dans la section présente, nous allons présenter les différents modes de réception des commandes et comment ce fait son traitement.

3.1) La réception de la commande

3.1.1) Les modes de réception des commandes

Le client peut transmettre sa commande de différentes manières :

- le bon de commande, le bulletin de commande peuvent être envoyés par courrier ou par fax
- la commande peut être passée par téléphone (dans ce cas, une confirmation sera demandée au client) ;
- la commande peut être faite sur le site Internet de l'entreprise.

3.1.2) Les vérifications préalables à l'acceptation de la commande

3.1.2.1) La solvabilité du client

- Lorsque le montant de la commande est important, il est conseillé de rechercher des informations sur la situation financière du client et vérifier sa solvabilité.
- Si le client n'a pas encore effectué le paiement de ses factures précédentes, le supérieur hiérarchique en est informé. Il prend les mesures qui s'imposent. Il pourra décider de l'envoi d'un courrier afin de rappeler au client les sommes dues.

3.1.2.2) Les conditions particulières de vente

Elles sont définies au cas par cas et sont notifiées sur la fiche client et sur les documents comptables. Elles sont souvent fonction de la qualité du client.

3.1.2.3) Les éléments de la commande : référence et prix unitaire

Lors de la réception de la commande, il est nécessaire de vérifier si les produits commandés sont bien référencés et au bon prix. En cas d'erreur, l'entreprise doit en informer le client et lui proposer une solution commerciale appropriée.

Chapitre II : Le transport routier des marchandises

3.1.2.4) Les quantités commandées

La consultation du stock permet de vérifier si les quantités commandées sont disponibles. Si elles ne sont pas disponibles, il faut demander au client un délai de livraison supplémentaire. Si elles sont partiellement disponibles, le gestionnaire programme une livraison partielle avec le solde en différé.¹⁸

3.2) Le traitement de la commande

3.2.1) L'enregistrement de la commande

Lorsque la commande est acceptée, le plus souvent, elle fait l'objet d'un accusé de réception et est enregistrée dans le PGI (progiciel de gestion intégré).

3.2.2) L'accusé de réception

Il est préférable d'accuser réception de la commande pour en préciser les termes, préciser éventuellement les points erronés ou prévenir un éventuel problème.

3.3) Le suivi de la commande : le planning de suivi

L'outil le plus approprié pour visualiser rapidement le suivi des commandes est le planigramme (planning).

En abscisse, est représenté le temps ; en ordonnée, on retrouve les différentes commandes classées dans l'ordre chronologique.

Les formes géométriques magnétiques signalent :

- la date à laquelle le client a passé commande ;
- la date de l'envoi de l'accusé de réception de commande ;
- la date de traitement de la commande ;
- la date de mise en fabrication (entreprise industrielle) ;
- la date de fin de fabrication (entreprise industrielle) ;
- la date de livraison prévue ;
- la date de livraison réelle.

¹⁸ www.i-manuel.fr/SP_ADdocfic11htm

Chapitre II : Le transport routier des marchandises

Conclusion

Aujourd'hui, le transport est le cœur de la vie quotidienne du citoyen et de la compétitivité de l'entreprise. Le transport et le moyen d'acheminement des marchandises échantent par voie terrestre, maritime, aérienne,

Le transport routier se développe de jour en jour, sur les courtes et moyennes distances. Le transport routier des marchandises constitue un pilier important pour le développement économique de pays et pour les entreprises spécialisées dans cette logistique de transport de marchandises. Il intervient dans tous les aspects de la vie en société : déplacements, santé publique ou encore comportements des consommateurs.

Donc ce chapitre nous a incités à étudier plus profondément notre thème et aller plus loin dans notre recherche afin de répondre aux questions soulevées.

Après avoir fait le contour des concepts et des principales notions relatives au transport de marchandise, nous analyseront dans le chapitre suivant la situation de ce secteur chez Bejaia Logistique.

Chapitre 03 :
Mesure de la performance
des activités de réception et
de traitement des
commandes chez BL.

Chapitre III : Mesure de la performance des activités de réception et de traitement des commandes chez BL

Introduction

Dans le cadre de la préparation du projet de fin d'études, un stage a été effectué au sein de l'entreprise SARL BEJAIA LOGISTIQUE (BL), durant un mois.

Dans le présent chapitre nous allons essayer de mettre l'accent sur la méthode de traitement des commandes chez BL

En premier lieu nous vous expliquer la méthodologie de recherche dans la première section. Dans la deuxième section nous allons présenter l'organisme d'accueil, et ça structure organisationnelle nous terminerons par l'analyse des données.

Section 01 : Méthodologie de la recherche

Cette section a pour but de présenter les différentes méthodes utilisées pour la collecte d'informations ainsi que les difficultés rencontrées pendant notre stage à BL. Par la suite nous allons présenter l'objectif du guide d'entretien, puis la structure et le contenu de celui-ci.

1.1) Le déroulement du stage à l'entreprise BL

Nous avons effectué un stage pratique au sein de l'entreprise BL qui a duré 30 jours. Pour bien mener notre recherche, nous avons eu recours à des méthodes de collecte d'information s'appuyant sur de nombreux ouvrages bibliographiques, l'observation, ainsi que des données fournies par l'entreprise BL. Tout comme nous avons réalisé des entretiens semi directifs avec le personnel des différents services que nous avons exploités dans notre mémoire.

Le stage s'est déroulé plus précisément dans le service commercial. Ce dernier a pour principale tâche d'assurer la prospection des clients. Il doit également :

- Gérer toutes les relations commerciales de BL avec ces clients ;
- Maîtriser toutes les nouveautés ;
- Maîtriser tous les points forts et faibles de BL ;
- Maîtriser toutes les techniques de transport ;

Chapitre III : Mesure de la performance des activités de réception et de traitement des commandes chez BL

1.2) Quelques difficultés rencontrées durant le stage

- La durée limitée du stage à un mois ;
- La non-disponibilité des responsables qui sont toujours en mission, ce qui limite l'acquisition des informations et des explications concernant le thème d'étude ;
- Les conditions environnementales du lieu de stage notamment le bruit des véhicules.

1.3) L'objectif du guide d'entretien

L'objectif de notre étude est de vérifier les hypothèses proposées dans l'introduction et de répondre à la question principale

1.4) La structure et le contenu de guide d'entretien

La population enquêtée: Nous avons réalisé des entretiens semi-directifs avec le personnel des différents services (commerciale, RH ainsi que service programmation).

La structure du guide d'entretien: Notre guide d'entretien comprend des questions ouvertes laissant à l'interrogé l'occasion de s'exprimer et structuré sous forme de quatre axes principaux à savoir :

L'objectif des 4 axes :

Axe 01 : Nous avons permis de connaître l'organisme d'accueil et sa place spécifique ainsi que ses différentes activités et missions.

Axe 02 : Nous avons permis de synthétiser les forces et les faiblesses de l'entreprise, ainsi que les opportunités et les menaces potentielles du marché.

Axe 03 : nous avons consacré cet axe pour la mesure de la performance et la détermination des indicateurs de performance et sa fréquence périodique ainsi que ses facteurs de traitement des commandes

Axe 04 : nous avons permis d'analyser les différents moyens utilisés pour la réception et le traitement des commandes.

Chapitre III : Mesure de la performance des activités de réception et de traitement des commandes chez BL

Section 02 : Présentation de l'organisme d'accueil (BL)

Dans cette section nous présenterons, d'abord, l'historique de BL, en suite, ses activités et objectifs et enfin, la présentation des différentes structures de BL et leurs activités.

2.1) Présentation et historique de l'entreprise BL

2.1.1) Présentation de Bejaia Logistique

BL est une très récente entreprise de transport, inscrite au registre de commerce sous le numéro 06/00-99B0182961. Elle assure le transport public de marchandise en disposant d'un important parc de transport. En outre, elle propose la prestation de location des engins et du matériel pour bâtiment et travaux public. Elle possède un capital de 70000000 DA.

Elle est implantée dans la zone industrielle Ahrik Ighzer Amokrane, elle-même située dans la commune d'Ouzellaguen. Ce territoire appartient à la Wilaya de Bejaia, elle-même se trouvant au nord-est de l'Algérie.

2.1.2) Historique de l'entreprise

A l'origine, la SARL BEJAIA LOGISTIQUE était intégrée comme un service de parc de transport dans une entreprise de production d'eau minérale et boissons diverses dénommée « SARL IBRAHIM ET FILS IFRI ». Ce service de transport a vu le jour en 2002 et devait assurer le transport des marchandises produites par l'entreprise mère vers toutes les destinations situées à l'intérieur du pays.

Quelque années plus tard, l'entreprise « Sarl IBRAHIM ET FILS IFRI » a été touchée par des difficultés et s'est trouvés dans une situation délicate. Préoccupée par les contraintes du transport plus que par l'amélioration de sa propre production (eau minérale et autre boissons), elle a alors autorisé les responsables du parc de véhicules à activés avec d'autre clients, ne serait-ce que pour répondre aux besoins de maintenances de ces moyens de transport qui content très cher, surtout en période hivernale. Elle espérait ainsi maintenir le parc en fonctionnement et pouvoir diffuser sa gamme de produit sur son marché historique et donc faire face à la concurrence, qui est très importante.

Chapitre III : Mesure de la performance des activités de réception et de traitement des commandes chez BL

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

BL s'est d'abord chargée du transport exclusif de son entreprise mère mais au fil des années elle s'est développée pour disposer d'autres clients et réaliser ainsi de grands bénéfices.

Aujourd'hui, BL est devenue une entreprise autonome qui agit pour elle-même.

Ainsi, BL s'est transformée en seulement quelques années d'une petite entreprise en 2008 à une moyenne entreprise puis à une grande entreprise actuellement.

2.2) Organisation des ressources humaines de BL

BL est structurée en 3 services principaux : l'administration, la maintenance et le parc

Au total, 602 employés ont été enregistrés au cours du mois d'avril 2018. Le service RH est composé d'un service de recrutement et sélection des CV, d'un service d'administration qui se charge de vérification des dossiers, contrat et fiche de poste, d'un service rémunération qui se charge de la paie, d'un service de relation avec le personnel qui est chargé du suivi de remboursements médicaux, des différents ouvres et action sociales et un service de développement qui est chargé des différentes formations.

Les effectifs se répartissent comme suit :

Tableau 04: Mouvement des effectifs au 30/04/2018

Désignation	Direction	Administration	Maintenance	Parc et transport	Insertion D.A.I.P	apprenti	TOTAL
Effectif début de période	1	28	88	465	7	11	600
Effectif fin de période	1	29	88	464	6	14	602

Source : réalisé par nous-mêmes à l'aide du personnel RH

Chapitre III : Mesure de la performance des activités de réception et de traitement des commandes chez BL

A travers le tableau ci-dessus, nous constatons que le nombre d'effectif fin de période pour l'administration et l'apprenti a connu une augmentation de nombre d'effectif ainsi que nous remarquons une baisse de nombre d'effectif de début de période pour l'administration et apprenti

Activités et missions de l'entreprise BL

Activités : les principales activités de la SARL BL sont les suivantes :

- ❖ Transport public de marchandises (camions semi-remorque, camions porteurs, camions citernes, camions portes engins et portes conteneurs) ;
- ❖ Location d'engins et matériels pour bâtiments et travaux publics de travaux publics (chargeuse pelleuse, pelle sur chenille, chargeurs sur pneu, mini-centrale à béton, machine de projection mortier);
- ❖ Location de véhicules avec au sans chauffeur (touristiques et utilitaires);
- ❖ Vente de pneus en gros.

Missions : l'entreprise réalise diverses missions liées aux activités qu'elle pratique quotidiennement. Nous pouvons synthétiser celles-ci comme suit :

- ❖ Assurer l'arrivée en bon état des marchandises transportées ;
- ❖ Mettre en place des programmes d'investissement ;
- ❖ Fidéliser ses clients et essayer d'en acquérir d'autre ;
- ❖ Améliorer son système de distribution ;
- ❖ Assurer un bon climat de travail pour les employés ;
- ❖ Gérer le développement des RH et les moyens matériels nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise ;
- ❖ Assurer une représentativité nationale et faire face aux concurrents ;
- ❖ Tenter d'élargir le réseau d'activités à l'extérieur du pays.

2.3) Objectifs stratégiques de BL

A ce jour, le professionnalisme et la performance de la SARL BEJAIA LOGISTIQUE s'appuient sur les compétences des collaborateurs formés pour répondre au mieux et sans relâche aux clients les plus exigeants. Conscient de sa responsabilité en tant qu'acteur majeur du marché de la location, Bejaia Logistique investit pour concilier :

Chapitre III : Mesure de la performance des activités de réception et de traitement des commandes chez BL

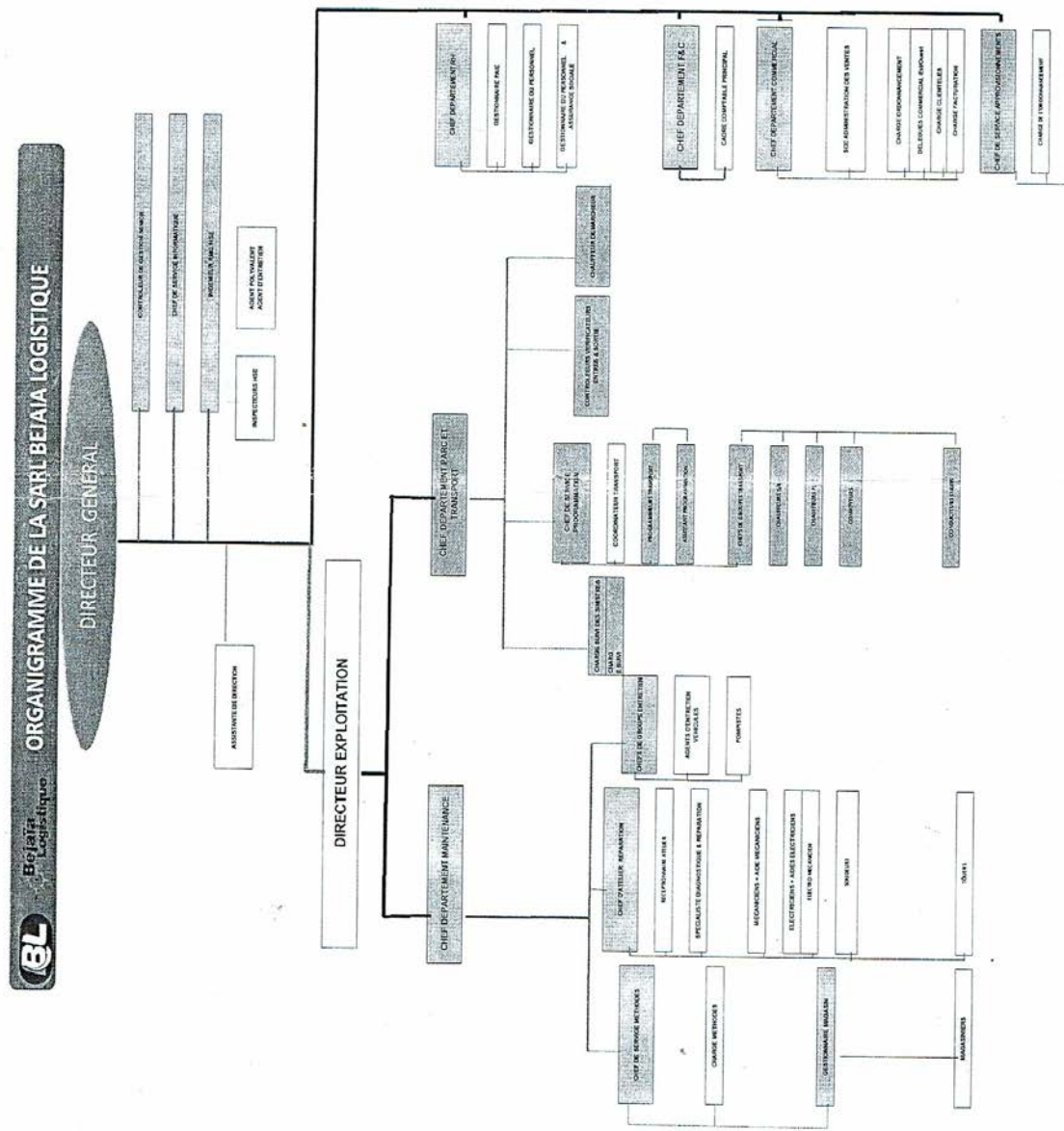
Dynamisme et développement durables : respect de l'environnement par le choix de matériels surs et non polluants, le tri sélectif et le traitement des déchets industriels via les professionnels du recyclage telles que les huiles usées, batteries....

Ethique sociale, en protégeant et en respectant ses équipiers par leur formation en contribuant au progrès collectifs, le partage des résultats et la promotion interne. Parce qu'une vie professionnelle saine repose sur un environnement travail adapté et agréable.

2.4) L'organigramme de l'entreprise BL

La structure organisationnelle de BL repose sur un modèle hiérarchique classique. L'organigramme ci-dessous schématise l'organisation de la direction générale et des différents services de l'entreprise.

Chapitre III : Mesure de la performance des activités de réception et de traitement des commandes chez BL



Source : document interne de l'entreprise Bejaia logistique.

Chapitre III : Mesure de la performance des activités de réception et de traitement des commandes chez BL

2.5) Structure organisationnelle de BL

La SARL Bejaia Logistique est constitués d'une direction de trois structures : administration, maintenance et parc. Chacune de ses structures contient des services ou sous structures comme le montre l'organigramme de l'entreprise.

2.5.1) La structure administration

Cette structure est dirigée par un responsable administratif qui veille sur le fonctionnement des services qui appartient à cette première. Parmi les services qu'ils (personnel, comptabilité et facturation, approvisionnement), il y'a aussi une assistance de direction et un contrôleur de gestion qui sont aussi la délégation du responsable administratif, comme il y'a aussi le magasin qui appartient à cette structure.

Chaque personne se charge de certaines tâches qui contribuent à l'évolution de la gestion dans l'entreprise et cela comme suit :

2.5.1.1) Le responsable Administratif

Il est responsable de divers services administratifs. Il a comme responsabilités :

- ✓ De faire la mise à jour des fichiers clients et fournisseurs ;
- ✓ D'assurer le bon déroulement des opérations d'achat selon les règles de concurrence entre fournisseurs ;
- ✓ De veiller à ce que le fichier des salariés soit à jour ;
- ✓ D'assurer de l'établissement du chiffre d'affaire mensuel, par le client et par secteur d'activité et de procéder à sa validation ;
- ✓ Transmettre à la hiérarchie un rapport d'activité du personnel ;
- ✓ Et enfin, vérifier le travail de tout salarié sous sa responsabilité et veiller à sa bonne exécution.

2.5.1.2) Assistance de direction

C'est l'organe réception. Elle s'occupe de la saisie et du classement des dossiers importants et confidentiels, elle se charge des courriers départ et arrivé, réception et enregistrement des appels téléphoniques et les transférés aux concernés. Cet organisme a aussi comme tâche de la rédaction des procès verbaux après chaque réunion.

Chapitre III : Mesure de la performance des activités de réception et de traitement des commandes chez BL

2.5.1.3) Le contrôleur de gestion

Il exerce un contrôle permanent sur les budgets de l'entreprise, il élabore la prévision budgétaire et met en place des procédures d'utilisation optimale des ressources.

Le contrôle de gestion réalise des budgets prévisionnels et élabore les outils nécessaires au suivi des résultats. En termes de prévision, il participe à la définition des objectifs de l'entreprise, à partir des éléments donnés par les services commerciaux. Il met ensuite au point un projet de plan avec les responsables opérationnels, niveau de production à attendre, moyens financier, humains et technique à mettre en œuvre.

Assure également la fiabilité des rapprochements entre services et le service comptabilité et finance.

Toutes ces interventions du contrôle de gestion servent notamment à l'analyse des écarts existant entre les chiffres de prévision et les chiffre réalisés. Il fait remonter l'information jusqu'à la direction générale et préconise des solutions pour remédier aux difficultés rencontrées.

2.5.1.4) Le service Personnel

Ce service compte deux personnes qui se partagent les tâches quotidiennes en relation avec ces salariés. Ses gestionnaires du personnel ont pour rôle de :

- ❖ Règles les problèmes sociaux du personnel ;
- ❖ La bonne tenue des dossiers administratifs ;
- ❖ Suivi des carrières des salariés ;
- ❖ Suivi les mouvements de personnel ;
- ❖ Effectuer le suivi social des employés ;
- ❖ Sa charge du recrutement ;
- ❖ Accueillir les nouvelles recrues.

Chapitre III : Mesure de la performance des activités de réception et de traitement des commandes chez BL

2.5.1.5) Le service comptabilité et facturation

Comprend deux personnes : un chargé de la facturation et l'autre se charge de la comptabilité et finance. Ce service a pour rôle de :

- ❖ Assurer la conformité des opérations comptables ;
- ❖ Etablir les situations financements ;
- ❖ Etablir les factures et enregistrer les ordres de versement des clients ;
- ❖ Se charger du recouvrement ;

2.5.1.6) Le service approvisionnements

Il se compose de trois personnes, l'une est chargée des achats de pièces de rechange et autre se charge de l'ordonnancement de ses achats, et une autre se charge des achats fournitures

Ces personnes ont pour rôle de :

- ❖ Prendre en charge la gestion des achats ;
- ❖ Assurer le suivi des commandes jusqu'à leur satisfaction en assurant les délais avec l'urgence des besoins ;
- ❖ Etablir les bons de commande, et les demandes d'offres pour les différents fournisseurs en cas de besoin ;
- ❖ Etablir une demande de paiement après avoir reçue la facture ;
- ❖ Veiller à recevoir les accusés des chèques de virement ;

2.5.1.7) Le magasin

Ce service contient quatre personnes : un gestionnaire magasin et trois magasiniers. Ces personnes accomplissent des taches nombreuses et parmi ses taches trouve :

- ❖ Le contrôle qualitatif et quantitatif dès la réception de la marchandise ;
- ❖ Gestion des stocks et déclenchement des demandes d'approvisionnement ;
- ❖ Contrôler à temps libre les quantités physiques et théoriques des stocks ;
- ❖ Etablir un état de contrôle en désignant la différence entre le stock physique et théorique ;
- ❖ Saisie informatisée des mouvements et des flux ;
- ❖ Respect des règlements et procédures.

Chapitre III : Mesure de la performance des activités de réception et de traitement des commandes chez BL

2.5.2) La structure maintenance :

Cette structure est tenue par un responsable maintenance qui gère l'ensemble des différentes catégories socioprofessionnelles qui a rapport avec cette combinaison. Elle se partage en deux sous structures (entretien et maintenance), chacune de certaines tâches ainsi que le responsable lui-même et cela comme suit :

2.5.2.1) Le responsable Maintenance

C'est lui le responsable directe de cette structure. Il a mission :

- ❖ De veiller au bon fonctionnement du matériel roulant ;
- ❖ De veiller à la bonne exécution de la maintenance curative et corrective ;
- ❖ D'élaboration et d'organises les plannings pour la maintenance préventives,
- ❖ De veiller à la bonne utilisation d'outillage et du matériel de maintenance ;
- ❖ D'élaborer un planning de formation et d'apprentissage pour les équipes de maintenance.

2.5.2.2) Entretien Auto

Cette sous structure maintenance est l'ensemble des personnes qui fait assure l'entretien des véhicules statué par un chef de groupe entretien, on trouve : les pompistes, les agents entretiens. Leur responsabilité dans l'entreprise se résume en :

2.5.2.2.1) Chef de groupe entretien Auto

Il a comme tâche :

- ❖ Définir, animer, encadrer et organiser les tâches équitablement pour l'ensemble du personnel entretien ;
- ❖ Gérer et contrôler l'utilisation des équipements et la sortie des pièces de recharge ;
- ❖ Informer la programmation et les chefs de groupe chauffeurs de chaque immobilisation d'un véhicule ;
- ❖ Assister les chauffeurs techniquement au cours de leurs missions en cas de besoin ;
- ❖ Veiller au respect des délais, des quantités et de la qualité des interventions ;
- ❖ Veille au respect du règlement et de la procédure.

Chapitre III : Mesure de la performance des activités de réception et de traitement des commandes chez BL

2.5.2.2.2) Pompiste et agent d'entretien Auto

Ils procèdent à un travail d'équipe consiste à :

- ❖ Laver les véhicules et veiller à leur propreté ;
- ❖ Respecter les règles générales d'hygiène et de sécurité ;
- ❖ Respecter le règlement et les procédures ;
- ❖ Signaler de toutes anomalies ou dysfonctionnements constatées ;
- ❖ Réparer et contrôler tous ce qui est des pneus et des batteries ;
- ❖ Faire les vidanges périodiques pour les moteurs.

2.5.2.3) Maintenance

Cette deuxième sous structure maintenance représente tous l'ensemble des ouvriers qui s'occupent de la maintenance du matériel roulant, commandé par un chef d'atelier mécanique.

Elle rassemble les mécaniciens, les électriciens, les soudeurs et les tôliers... etc.

2.5.2.3.1) Le chef d'atelier Mécanique

Ses responsabilités se consistentes en :

- ❖ Définir, encadrer, indiquer et organiser les taches équitablement pour l'ensemble du personnel de l'atelier ;
- ❖ Gérer et contrôler l'utilisation des équipements et la sortie des pièces de rechange ;
- ❖ Réceptionner les véhicules en panne et planifier leurs réparations ;
- ❖ Veiller au respect du règlement et des procédures ;
- ❖ Transmettre à la hiérarchie une fiche d'évaluation des intervenants

2.5.2.3.2) Les différents ouvriers de l'atelier

Leurs tâches sont les suivantes :

- ❖ Diagnostique et réparer toute pannes signalées sur les véhicules ;
- ❖ Contrôler le véhicule avant et après chaque sortie et faire les mise à point ;
- ❖ Intervenir hors site pour dépanner, réparer ou remorque un véhicule ;
- ❖ Vérifier et mesurer les ensembles mécaniques, électriques et hydraulique et déterminer leurs degrés d'usures et de procéder à leurs remplacement au besoin ;
- ❖ Respecter les règlements et les procédures ;

Chapitre III : Mesure de la performance des activités de réception et de traitement des commandes chez BL

- ❖ Respecter les règles générales d'hygiène et sécurité.

2.5.3) La structure Parc

Cette structure est le cœur de l'entreprise. Elle est déléguée pour un responsable parc est contiens l'ensemble des chauffeurs qui exécutent les missions et les autre personnes qui font la gestion de ce service tel que les chefs de groupe chauffeurs et les programmeurs transport qui gèrent toutes sorties ou mission réalisée par l'entreprise et une personne qui s'occupe du suivi des sinistres. Cette structure à une influence directe sur la performance de l'entreprise, et chaque personne a ses tâches à effectuer par exemple :

2.5.3.1) Le responsable parc

Il a comme responsabilités :

- ❖ Veiller à la satisfaction des clients par rapport à la disponibilité des camions et l'état de la marchandise transportée ;
- ❖ De communiquer les prix des prestations transport aux clients ;
- ❖ Veiller à la répartition équitable des missions des chauffeurs ;
- ❖ Veiller au bon déroulement des plannings de rotation ;
- ❖ Veiller à la bonne utilisation du matériel roulant.

2.5.3.2) Les autres ouvriers du parc

Ces ouvrier sont les chefs de groupe parc, les programmeurs transport et le chargé de suivi des sinistres. Ils ont pour taches de :

2.5.3.3) Chef de groupe parc

C'est tache se résume en :

- ❖ Sensibiliser les chauffeurs sur le respect de la hiérarchie ;
- ❖ Veiller sur l'hygiène des camions ;
- ❖ Assurer le respect des règles disciplinaires des chauffeurs ;
- ❖ Coordonner les changements de programme d'expédition avec la programmation ;
- ❖ Procéder au transfert des camions en panne vers l'atelier mécanique pour la réparation.

Pour les chauffeurs, leurs principal rôles est de faire la coordination entre l'entreprise et ses clients en transportant la marchandise jusqu'an leur disposition. Et cela par l'exécution du

Chapitre III : Mesure de la performance des activités de réception et de traitement des commandes chez BL

programme qui leur a été choisi. Ils ont pour devoir aussi de suivre les instructions données par leurs programmes ou responsable hiérarchique sans hésitation.

2.5.3.3.1) La programmation

L'équipe de programmation ils ont pour mission de :

- ❖ Assurer la gestion des camions ;
- ❖ Assurer la gestion des chauffeurs ;
- ❖ Etablir le programme des rotations selon les différentes commandes des clients ;
- ❖ Veiller au déroulement des expéditions ;
- ❖ Suivre les camions avec l'usage du GPRS et assister les chauffeurs pendant leurs missions pour s'assurer du bon acheminement de la marchandise ;
- ❖ Informer les clients sur tous les imprévus.

2.5.3.3.2) Chargé de suivi des sinistres

C'est la personne qui se charge de tout ce qui est en relation avec l'assurance du matériel roulant et les procédures nécessaires à suivre en cas d'accident. Il a pour rôle de :

- ❖ Suivre les échéances des différentes assurances (véhicules, marchandise) ;
- ❖ Recueillir les informations nécessaires du sinistre auprès des concernés (nom, prénom, lieu, date, etc.) ;
- ❖ Faire la déclaration de sinistre ;
- ❖ Evaluer le coût des dommages en appuyant sur les factures de réparation ;
- ❖ Suivre les échéances des contrôles techniques de la flotte et d'inviter les concernés à les renouveler ;
- ❖ Suivre les camions sur l'application GPRS et signaler toutes anomalies aux responsables.

2.6) Les clients de BL

BL elle possède une trentaine de clients. Les principaux clients sont les suivants : IFRI, LABELLE, HAYAT, GROUPE HASNAOI, GENERALE EMBALAGE, GENERALE PLAST, CONDOR, GSPN, CASTAL, JOCTAL, CEVITAL, GORAYA THON, SAFIA, DANONE, CANDIA, HUILLERIE, SARL SOPI MAMA, GP COMMERCIAL,

Chapitre III : Mesure de la performance des activités de réception et de traitement des commandes chez BL

Section 03: Analyse des données

Nous essayons dans ce point de présenter les données recueillis dans notre enquête et de procéder à leurs interprétations, traitement et analyse. Nous diviser notre section aux quatre sous-sections : le premier axe nous avons fait déjà l'analyse dans la deuxième section est qui porte sur la présentation de l'organisme d'accueil. Le deuxième axe représente les différentes forces, opportunités, menaces et faiblesses de BL et les services proposent par BL à ces clients. Le troisième axe représente les indicateurs de performance de BL, en fin le quatrième axe est basé sur la méthode de traitement des commandes.

Axe 02 : Profil organisationnel et stratégique de BL

- **Analyse de SWOT :**

L'analyse SWOT est un outil d'analyse stratégique qui permet à l'entreprise de réaliser un diagnostic externe (évolution de marché, concurrence) et un diagnostic interne (technologie, positionnement, compétence) afin d'identifier des forces/faiblesses et des opportunités/menaces.

On analyse donc en premier lieu l'interne (force faiblesse) puis a l'externe (opportunité menace)

Le tableau suivant illustre l'analyse SWOT de l'entreprise

Chapitre III : Mesure de la performance des activités de réception et de traitement des commandes chez BL

Tableau 05 : analyse SWOT

Opportunités	Menaces
<ul style="list-style-type: none"> -Un marché très demandeur -Investir dans d'autres secteurs de transport -Capacité d'investissement énorme 	<ul style="list-style-type: none"> - Les petits transporteurs qui cassent le marché
Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> -Facteur humain (équipe jeune et dynamique) -Les chauffeurs expérimentés -Formation continuellement pour tous les employés de BL -Flotte totalement géo localisation -Renouvellement de la flotte chaque 5 ans -Important et flotte de 340 camions -Localisation des véhicules en temps réel avec un assistant commerciale 24/24 : suivi instantané des commandes et des livraisons -Atelier intégré doté d'un équipement de maintenance performant -atelier mobile équipé d'une assistante technique à distance 	<ul style="list-style-type: none"> -Insuffisance du système d'information de l'entreprise -Manque plateforme logistique

Source : élaboré par nous-mêmes à partir des données de l'enquête

L'analyse SWOT nous a permis de présenter les forces et faiblesses de BL, ainsi que les opportunités et menaces extérieures.

L'analyse « opportunités/menaces » nous a conduit à l'identification des facteurs clés du succès chez BL

L'analyse « forces-faiblesses » nous a permis d'identifier les ressources et compétences dont l'entreprise dispose et de vérifier si leur combinaison permet de relever les défis de l'environnement.

Chapitre III : Mesure de la performance des activités de réception et de traitement des commandes chez BL

- **Les services proposés par BL à ses clients :**

BL propose des divers services à ces clients pour améliorer ses relations avec ces clients. Parmi ces services nous citons les suivants :

- Location avec toutes les formes (écoute besoin client) ;
- Portail spéciale pour les commandes avec accès (compte)
- Accès géo localisation pour leurs clients ;
- Suivi instantané des commandes avec rapport détaillent.

BL cherche toujours à améliorer son rendement et ces services pour les clients est cela avoir des plateformes logistique, parc régionaux et un logiciel qui regroupe tous les structures.

Axe 03 : la mesure de performance de traitement et réception des commandes chez BL

La mesure de performance est une problématique étudiée par les spécialistes, il faut mettre en place des mesures de performance pour évaluer l'efficacité d'un système logistique. Afin de mesurer la performance, nous avons relevé et classé les indicateurs de performance selon chaque service.

- **Les indicateurs de performance selon les services :**

Service maintenance :

Aucune heure d'immobilisation au parc: il y a tout derrière un programme de gestion, commence par la fourniture de pièces de rechange, en plus ils ont une étude qui leur permet d'acheter tout ce dont ils ont besoin 340 camions et suivis d'un programme de maintenance préventive.

Service exploitation :

Le taux de satisfaction de flotte (le taux d'exploitation) : le camion il faut démarrer pour travailler, il ne faut pas que le service commerciale demande un camion est-il trouve pas

Service commercial :

*Taux d'exploitation de la flotte

Chapitre III : Mesure de la performance des activités de réception et de traitement des commandes chez BL

*Le respect de délai de route

*Kilométrage

Il y a d'autre indicateur comme la satisfaction des clients et le taux d'immobilisation des clients

- **Les facteurs de performance dans la gestion des commandes :**

- Système d'information pour l'enregistrement et le suivi des commandes ;
- La géo localisation (traçabilité d'une commande) ;
- Satisfaction client (gestion des réclamations) ;
- Réactivité, la communication

- **L'optimisation des flux de commandes clients :**

- Critère de planification.
- La fréquence des flux pour faciliter la planification.
- La formalisation : il faut la meilleure communication, la meilleure compréhension.

La mesure de performance représente un outil indispensable et obligatoire pour BL afin de garantir une amélioration continue et un développement harmonieux de leur capacité de satisfaire le client

Axe 04 : Réception et traitement des commandes

Chaque entreprise de transport a un portefeuille de clients. Elle utilise cependant, différentes méthodes pour réceptionner les commandes (téléphone, messagerie, par mail) et ça dépend des clients.

Notre application s'agit d'une application sur mesure permettent de gérer tous les détails de la commande, l'affectation des ressources, la confirmation, la validation, annulation et l'interfaçage avec la géo localisation.

Chapitre III : Mesure de la performance des activités de réception et de traitement des commandes chez BL

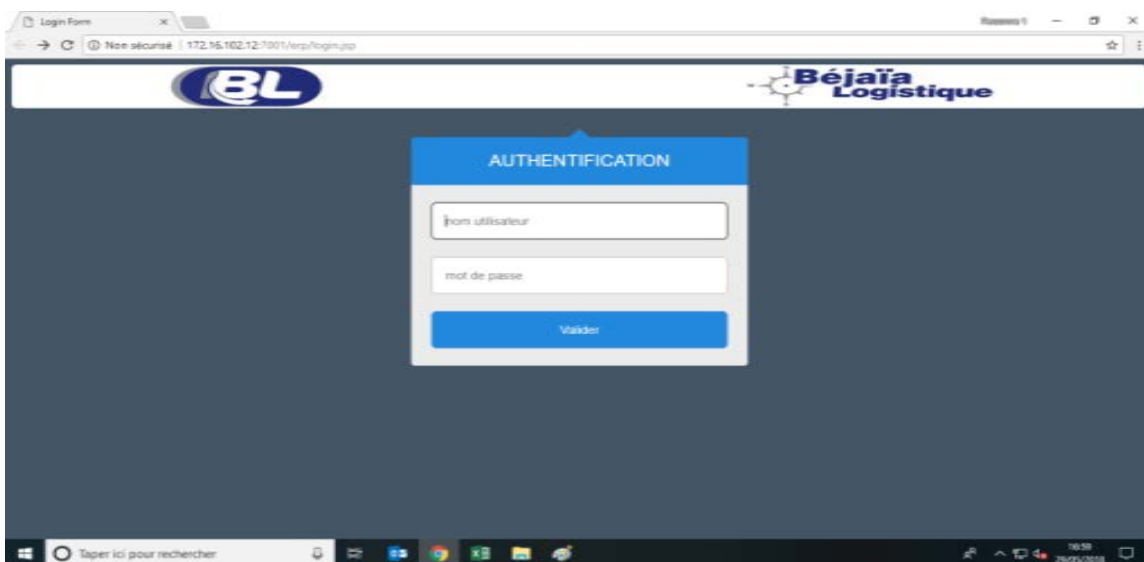
- **Principe de fonctionnement de l'application de commande**

Après le développement de l'application et l'installation dans tous les PC de l'entreprise, les étapes suivantes montrent le fonctionnement de celle-ci. Chaque service a son authentification spéciale (dans notre cas, il s'agit des deux services commercial et programmation).

Commercial

La gestion commerciale est un domaine pilier de la relation client et la bonne gestion de l'entreprise. Les missions de ce service sont nombreuses. Elles revêtent une importance toute particulière, car elles sont au cœur du fonctionnement de l'entreprise et de sa gestion. Parmi ses missions : négociation avec les clients, saisi les commandes, facturation...

Figure 03 : fenêtre d'accueil

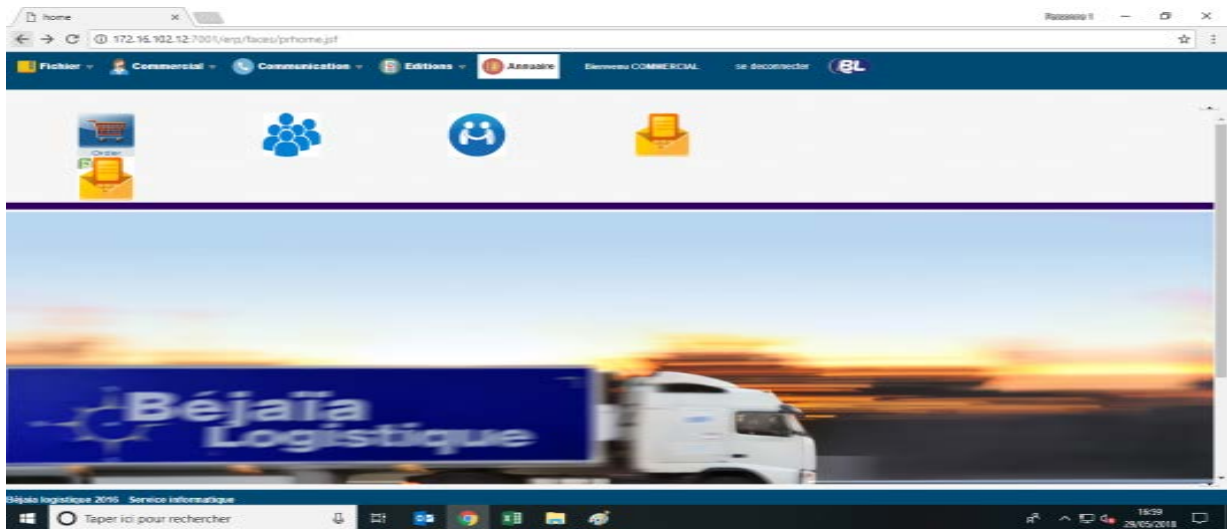


C'est la première fenêtre qui s'affiche si on exécute l'application toute personne qui veut bénéficier des services de l'application doit s'authentifier (pseudo Administrateur et mot de passe). Après authentification une fenêtre principale s'affiche et les boutons sont activés selon les droits d'accès de la personne authentifiée.

Après authentification de l'administrateur on a l'interface suivante :

Chapitre III : Mesure de la performance des activités de réception et de traitement des commandes chez BL

Figure 04: fenêtre principale



Cette fenêtre gère presque toute l'application. La fenêtre elle est composée de cinq icônes et chaque icône elle contient des sous fichiers.

Maintenant en cliquant sur l'icône Annuaire on obtient une autre fenêtre, Cette fenêtre possède une barre d'outils dont ses icônes sont reconnaissable signifient respectivement, ajouté une commande, sélection des commandes ou supprimé, une barre qui indique c'est les commandes elles sont validé ou pas, et tous les détails de commande on obtient :

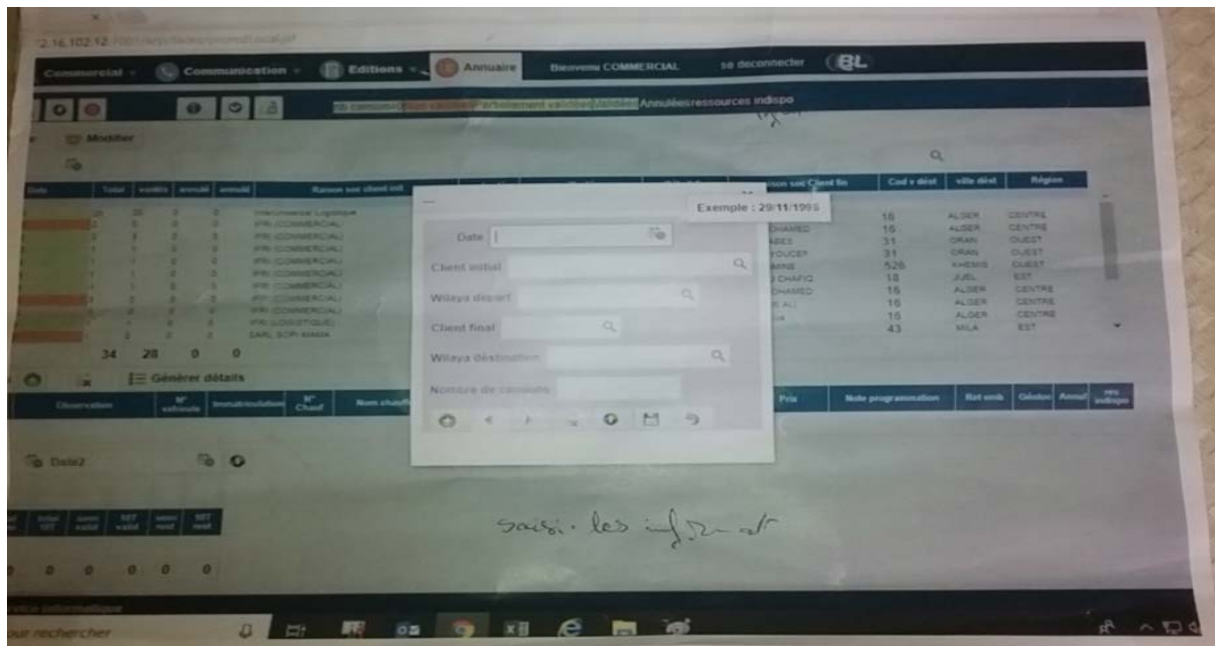
Figure 05 : fenêtre annuaire

Date	Total	validé	annulé	Raison non client int	ville d'exp	ville d'imp	Bât et fin	raison non Client fin	Cod v d'imp	ville d'imp	Région
				BÉJAÏA LOGISTIQUE	OUZELLASSEN	021782	EURL LA VAGUE	16	ALGER	CENTRE	
				WIK COMMERCIAL	OUZELLASSEN	022192	LOUÏ MOHAMED	16	ALGER	CENTRE	
				WIK COMMERCIAL	OUZELLASSEN	022181	SABLI LABES	31	ORAN	QUEST	
				WIK COMMERCIAL	OUZELLASSEN	010391	SHALM YUCEF	31	ORAN	QUEST	
				WIK COMMERCIAL	OUZELLASSEN	010390	YSAÏD ABNE	526	ALGER	QUEST	
				WIK COMMERCIAL	OUZELLASSEN	022114	MOHOU CHARIC	18	JUEL	EST	
				WIK COMMERCIAL	OUZELLASSEN	022112	LOUÏ MOHAMED	16	ALGER	CENTRE	
				WIK COMMERCIAL	OUZELLASSEN	022992	NOURANE ALI	16	ALGER	CENTRE	
				WIK COMMERCIAL	OUZELLASSEN	CB.0204	WIK LOGISTIQUE	16	ALGER	CENTRE	
				SARL SOTI SINGA	ALGER			43	WLA	EST	
				OF COMMERCIAL	ORAN						

Si on veut ajouter une nouvelle commande, il suffit de cliqué sur Ajouté on obtient :

Chapitre III : Mesure de la performance des activités de réception et de traitement des commandes chez BL

Figure 06 : fenêtre d'ajouté une commande

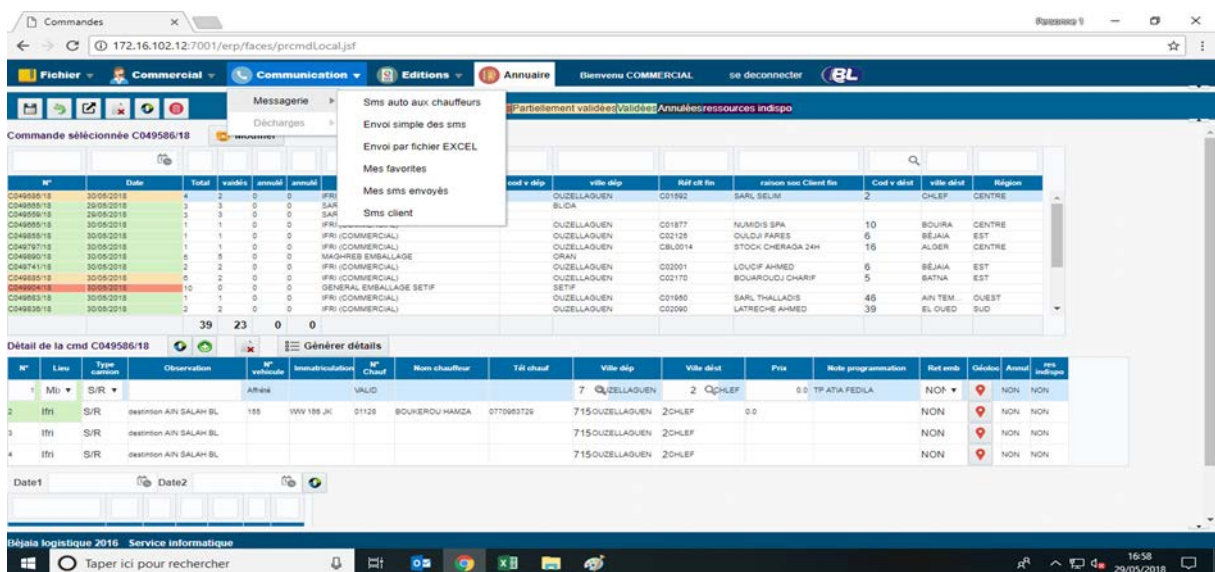


Cette fenêtre a pour rôle d'ajouté une commande ont saisi les informations nécessaires (date, client initial, wilaya de départ, client final, nombre de camions)

*Click sur enregistré

*Click sur communication pour envoyer un message pour les employés (message simple ou bien multiple

Figure 07: fenêtre d'envoyer les messages



Chapitre III : Mesure de la performance des activités de réception et de traitement des commandes chez BL

Après cette étape le commerciale il doit créer un état de chargement et l'état de facturation est de l'envoyé pour le client une fois l'acceptation il envoyé la commande pour le service programmation pour la valide est faire un planning qui contient tous les informations nécessaire (date, départ, destination, camion, chauffeur, numéro de téléphone de chauffeur...)

Programmation

Le rôle de service programmation est de valider les commandes (affecter un camion et un chauffeur)

Après authentification de l'administrateur on obtient :

Figure 08 : interface commande client

N° ordre	Date	Client	Ville départ	Client FA	ville dest	total	véhic	Annex	Indisp
0051600/18	04/06/2018	IFRI (COMMERCIAL)	OUZELLAQUEN	CO1443	SOULEH SALAH	1	0	0	0
0051796/18	04/06/2018	IFRI (COMMERCIAL)	OUZELLAQUEN	CO0330	MENANI BRAHMI	1	0	0	0
0051800/18	04/06/2018	OP COMMERCIAL	ANDOU		EL TAÏP	1	0	0	0
0051802/18	04/06/2018	ALYER SPA	COGNE FAYTIE		DRANI	2	0	0	0
0051901/18	04/06/2018	SARL YITTERIE EMBALLAGE	MEDEA		TIPAZA	1	0	0	0
0051873/18	04/06/2018	IFRI (COMMERCIAL)	OUZELLAQUEN	CO1127	KHEL AHMED	4	0	0	0
0051899/18	04/06/2018	IFRI (COMMERCIAL)	OUZELLAQUEN	CO1029	SAPIL ALMAYRIQUE	2	0	0	0
0051796/18	04/06/2018	IFRI (COMMERCIAL)	OUZELLAQUEN	CO1112	LOUFI HOUMMED	3	0	0	0
0051858/18	04/06/2018	SARL SOH MAMA	ALGER		ALGER	1	0	0	0
0051540/18	04/06/2018	IFRI (LOGISTIQUE)	OUZELLAQUEN	CE02005	RI LOGISTIQUE	15	0	0	0
0051540/18	04/06/2018	IFRI (LOGISTIQUE)	OUZELLAQUEN	CE02005	RI LOGISTIQUE	20	0	0	0
0051540/18	04/06/2018	IFRI (EXPORTATION)	ANDOU	CE02082	EXPORTATION	1	0	0	0
0051540/18	04/06/2018	IFRI (LOGISTIQUE)	OUZELLAQUEN	CE02008	RI LOGISTIQUE	1	0	0	0

Détail de la commande: 0051600/18

Ligne	Type service	Indisp	Vehicule n°	Statut	Date départ	Date arrivée	N° de chauffeur	Observations logistique	Lieu	Heure chargement	Observations commerciale	ville départ	ville destination	Statut
1	SR	NON							RI		EST 1.3L	OUZELLAQUEN		

Cette fenêtre elle s'affiche comme celle de commerciale mais la différence c'est que celle-là pour exploitation elle possède une barre d'outil et les détails de la commande, à gauche s'affiche en rouge les commandes qu'il faut valider, même il y a une barre qui indique c'est les commandes elles sont validé ou pas. C'est l'interface commande client

En click sur la barre qui est en bas pour affecte un camion et un chauffeur

Chapitre III : Mesure de la performance des activités de réception et de traitement des commandes chez BL

Figure 09: fenêtre de saisir numéro de camions

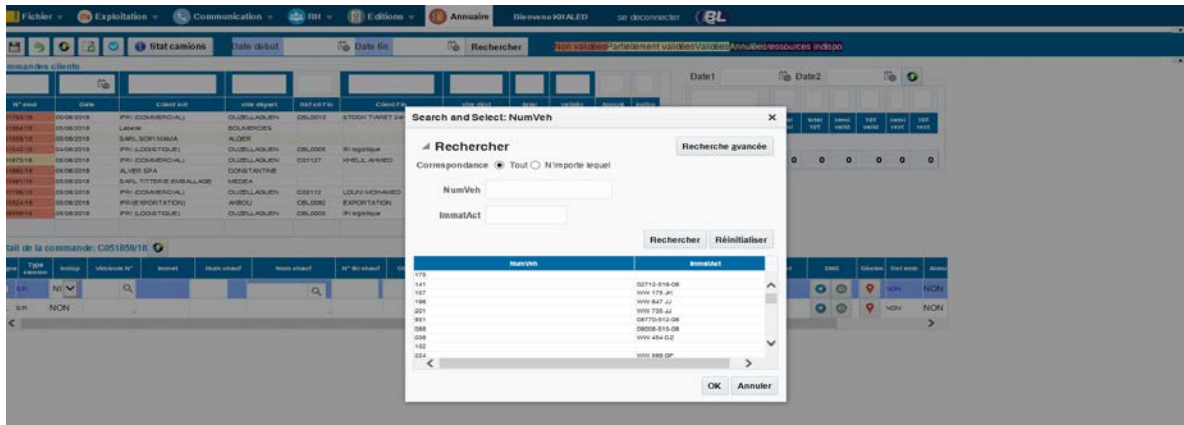
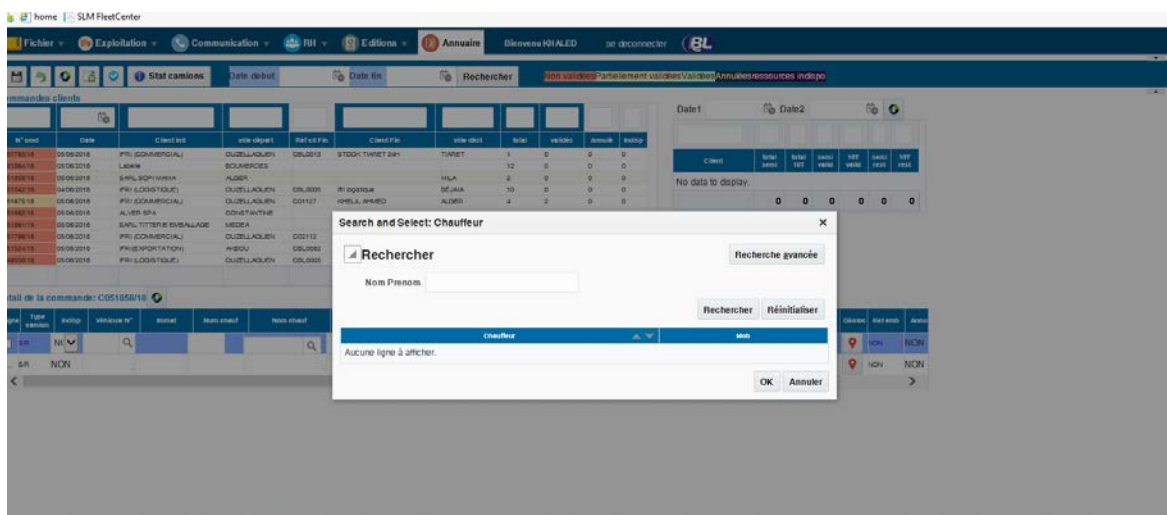
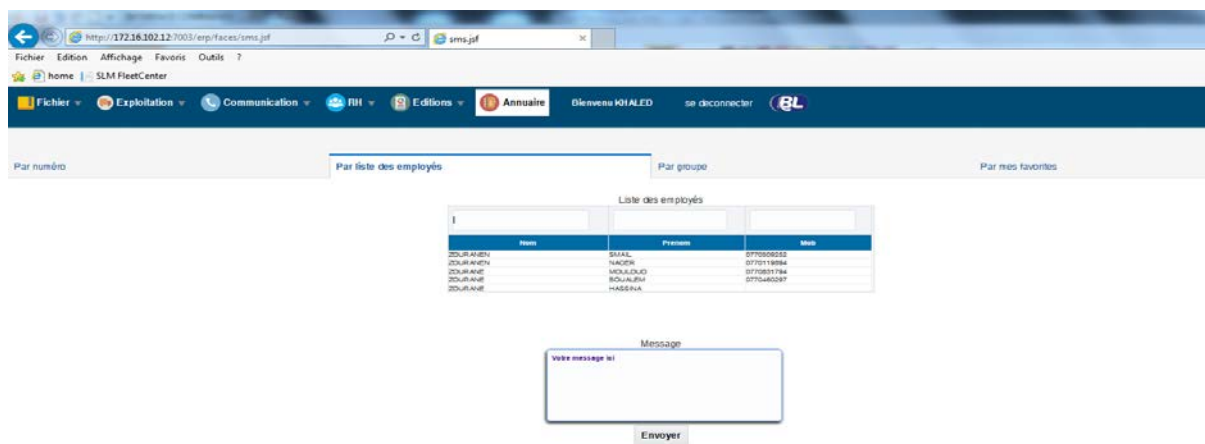


Figure 10 : fenêtre de saisir nom de chauffeur



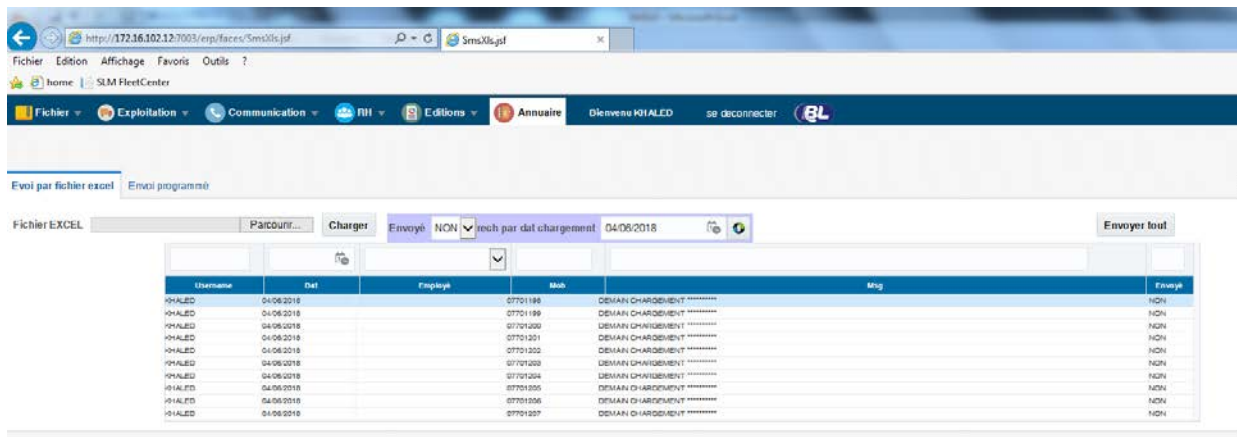
Dès que l'affectation est terminer on envoyés un simple message pour chaque chauffeur si no des multiple messages. Est pour saisi les ordres de mission à la fin.

Figure 11 : fenêtre d'envoyer message simple



Chapitre III : Mesure de la performance des activités de réception et de traitement des commandes chez BL

Figure 12: fenêtre d'envoyer message multiple



L'application des commandes c'est un système qui repose sur une petite partie TMS (Transport Management System). C'est une application qui gère, traite et suit les commandes. C'est une application développée par BL, Elle fait le lien entre le camion, la destination et le chauffeur ça veut dire pour chaque camion, ils ont la destination du client d'abord, le chauffeur et son numéro et bien sûr les préconisations (les conditions particulières : à ce qu'il y a un tonnage précis, un type de remorque, une hauteur d'emballage)

Dans cette application, le service commercial peut suivre l'évolution pour chaque client.

Conclusion

Après avoir présenté l'entreprise BL, nous avons constaté que cette entreprise demeure une entreprise stratégique. Ces missions sont de grande importance dans la mesure.

Dans la première section de ce chapitre nous avons présenté la méthodologie de la recherche en suite, dans la deuxième section nous avons présenté l'organisme de l'entreprise BEJAIA LOGISTIQUE en abordant son historique, évolution et leurs activités, en passant par les Missions et services existant dans toute l'entreprise BL.

En fin, dans la dernière section de ce chapitre nous avons procédé à la collecte de données par des entretiens avec des responsables au service programmation, commercial, et la maintenance, et nous avons traité ces données.

A l'aide de cette analyse des données nous avons réussi à confirmer l'hypothèse initiée dans la problématique de ce travail.

Conclusion générale

Conclusion générale

Conclusion générale

Mettre le mot "conclusion" à un travail de recherche est une opération risquée. "Conclure" ne signifie pas "Terminer" la recherche sur ce travail, mais d'ouvrir sur ses potentialités futures. Rédiger des conclusions signifie alors faire le point sur le chemin fait et sur celui qui reste à faire. Nous porterons ainsi l'attention sur les apports du travail et sur les perspectives de recherches futures.

Dans le cadre du projet d'étude et afin de mettre en pratique les connaissances théoriques acquises durant la formation, le thème choisi a été orienté vers l'étude de la performance des activités de réception et traitement des commandes clients dans le cas d'une entreprise algérienne de prestation de services. Un stage a donc été effectué au sein de l'entreprise « Bejaia Logistique » visant à faire un essai d'évaluation de la performance des activités de réception et traitement des commandes de cet organisme. Ce dernier est spécialisé dans le transport routier, en particulier le transport de marchandises.

La démarche que nous avons entreprise peut-être décomposée dans les phases suivantes :

En premier lieu, le début de notre recherche est consacré à donner une vision générale et des explications aux questions liées aux concepts de « logistique » « la chaîne logistique » et « transport de marchandise », et donner une vision sur la réception et traitement des commandes clients.

En deuxième lieu, l'étape clé de notre travail d'évaluation où nous avons essayé d'étudier l'application des commandes qui est un outil utile pour bien gérer les activités de réception et un suivi de traitement des commandes. Ensuite, une analyse SWOT a été élaborée et qui nous a permis de cerner la définition du poids de l'entreprise dans son environnement et de l'harmonie de la stratégie adoptée.

Des entretiens effectués avec les différents chefs des services commerciaux ainsi que la programmation ont été matérialisés en tant qu'outil d'aide à la réponse pour notre problématique et confirmer notre hypothèse que Bejaia Logistique utilise un logiciel pour bien gérer ses activités de réception et de traitement des commandes, qui sont parmi les principales activités de BL.

Comme dans tout travail de recherche, l'aboutissement aux résultats finaux nécessite toujours des données et des informations actualisées qui assurent sa fiabilité et sa pertinence.

Conclusion générale

Le manque de certaines informations quantitatives et qualitatives revient à l'insuffisance des études et les enquêtes sur la gestion des commandes. Ce handicap majeur a provoqué le ralentissement du travail et le recours parfois à des appréciations personnelles surtout en ce qui concerne les statistiques récentes concernant le secteur d'activité de marchandises.

Nous notons aussi une autre difficulté qui consiste au manque voir même l'inexistence d'exemples de thèses et d'ouvrages qui traitent la notion de réception et traitement des commandes.

Sans oublier le non disponibilité d'un référentiel pour pouvoir évaluer nos données et leur attribuer des notes selon la valeur référent.

Une recherche par définition n'est jamais terminée elle reste toujours en suspension pour complément d'informations et d'actualisation des résultats. Un chercheur n'est jamais complètement satisfait et tend toujours à améliorer et approfondir son travail. A travers ce modeste travail que nous avons effectué dont la problématique principale à cerner la prise en compte de la gestion des commandes, en réalité n'est qu'une initiation et une introduction vers des thématiques plus vastes sur les activités de réception et traitement des commandes.

Dans cette optique, notre travail permet d'ouvrir des pistes de recherches et un large champ pour les chercheurs dans différentes disciplines, espérant qu'il y aura d'autres travaux qui aborderont d'autres problématiques toujours dans le cadre des activités de réception et traitement des activités des commandes clients.

Liste des Annexes

Annexe 01 : Registre de commerce.

Annexe 02 : Guide d'entretien

Annexe 03 : Etat de chargement

Annexe 04 : Etat de planning

Annexe 05 : Etat de facturation

Annexe 06 : Ordre de mission

Liste d'abréviations

SCM: Supply Chain Management.

SCM: Supply Chain Maste

ULD:Unit Load Devices.

LTA : Lettre de Transport Aérien.

VNF : Voies Navigables de France.

TRM : Transport Routier de Marchandise.

CTR : Contrat de Transport Routier.

AC : Application des Commandes.

BL : Bejaia Logistique.

Liste des Figures

Figure 01 : Représentations schématiques de la chaine logistique.....	12
Figure 02 : Les flux de la chaine logistique.....	14
Figure 03 :Fenêtre d'accueil.....	54
Figure 04 :Fenêtre principale.....	55
Figure 05 :Fenêtre annuaire.....	55
Figure 06 :Fenêtre d'ajouter une commande	56
Figure 07 :Fenêtre d'envoyer les messages	56
Figure 08 :interface commande client	57
Figure 09 :fenêtre de saisi numéro de camion	58
Figure 10 :fenêtre de saisi le nom de chauffeur	58
Figure 11 : fenêtre d'envoyer message simple.....	58
Figure 12 : fenêtre d'envoyer message multiple.....	59

Liste des tableaux

Tableau 01: avantages et inconvénient de chaque mode de transports.....	21
Tableau 02 : les moyens de transports.....	23
Tableau 03 : avantage et inconvénient de transport routier de marchandises.....	33
Tableau 04 : Mouvement des effectifs au 30/04/2018.....	40
Tableau 05 : analyse SWOT.....	51

Bibliographie

Ouvrage de référence

- ✓ Marie Madeleine (Damien) « *transport et logistique* » DUNOD, paris, 2001 P294-88-433
- ✓ PIMOR Yves, MICHEL Fender Logistique Production(BookSee.org)
- ✓ Le nouveau Petit (Robert) :1993
- ✓ PIMOR Yves « *logistique technique mise en œuvre* » 2^{ème} édition P3-4
- ✓ MEDAN Pierre et GRATACAP Anne « *logistique et Supply chaine management* » Edition Dunod, paris, 2018
- ✓ LE MOIGNE Rémy « *Supply chaine management*» DUNOD, paris, 2013
- ✓ JoëlleMorana « *les indicateurs de performance* » let, université de LYON, ISH-14 Avenue Berthelot.
- ✓ M. Thierry Jouenne, aide de support de formation « *indicateur de performance* » tableau de bord, benchmark de la théorie à la pratique.2012
- ✓ Petit Robert : dictionnaire alphabétique et analogique de longue française, paris, dictionnaire le robert 1970.
- ✓ Netter M (1974). « *Capacités de transport, couts de transport et organisations de l'espace* », Revue économique. P 257
- ✓ Merlin. P(2000) : « *le transport aérien* », la documentation française, études de la PDF-économie, 2000, P43.
- ✓ GHISLAINE Legrand et HUBERT Martini (2008), « *gestion des opérations import-export* » édition Dunod, paris, PP. 16-17
- ✓ Sétra (2007), Rapport (service d'étude techniques des routes et autoroutes) d'études, interaction transport et logistique, étude de cas sur le triangle de Weimar, P.47.
- ✓ Nadine VENTURELLI et Patrick MIANI « *transport logistique* » le Génie des Glaciers l'innovation pédagogique, p5-8
- ✓ Guide De Capacité Professionnelle « *transport public routier de marchandise,dedéménagement et location* » 20^{ème} édition.
- ✓ Moise Donald Daily « *logistique &transport international de marchandises* » Guide pratique-1^{ère} édition 2013, p 216

Bibliographie

Mémoire et thèse

- ✓ Paul-Marie(E), Mémoire de fin d'étude, master 2 en science du management, option logistique « *L'impact de la citoyenneté sur la gestion de la supply chaine* », université Paris1- Panthéon Sorbonne 2010.
- ✓ AMEL Chekaba« *la logistique de transport et transit* » mémoire en séance commerciale, 2016/2017
- ✓ Mémoire de magister de l'Oron « *transport de marchandise et impact sur l'activité économie régionale* » Harrar SABEHA ,2011/2012. P 15
- ✓ FAHEM Abbas et SIHAM Bachir (2015) « *.l'impact de l'activité portuaire sur le transport terrestre* » cas wilaya de Bejaia, mémoire de master. Faculté science économique, Université de Bejaia. PP.20-21
- ✓ LAURENT CHEYROUX « *l'évaluation de performance des chaines logistique* » thèse, le 25 septembre 2003 p12

Site web

- ✓ <http://www.credoc.fr/pdf/rech/C299.pdf>.
- ✓ <http://www.piloter.org/mesurer/tableaubord/indicateur-performance.htm>
- ✓ <http://www.aquiti.fr/6-indicateurs/>
- ✓ <http://www.supplychainmagazine.fr/toute-inf/archives/SCM013/tribun-incognitive-13-pdf>
- ✓ www.supplychainmaster.fr (roue desupply Chain) consulté le 11/04/2018 à 09 :07h
- ✓ <http://www.histoire-pour-tous.fr/inventions/71-invention-de-la-roue.html>
- ✓ <http://www.logistiqueconseil.org/fiches/transport-routier/types-de-materiels-roulants.pdf>
- ✓ Blog.wikimemoires.com/2011/03/mode-de-transport-internat
- ✓ www.i-manuel.fr>SP_ADdocfic11htm

Table des matières

Introduction général.....	01
Chapitre 01 : Généralités sur la logistique, la chaîne logistique et la performance.	
Introduction.....	04
Section 01 : concept théorique de la logistique.....	04
1.1) Notion général sur la logistique.....	04
1.1.1) Etymologie de la logistique.....	05
1.1.2) Histoire de la logistique.....	05
1.2) Définition de la logistique.....	06
1.3) Les types de la logistique.....	08
1.4) Les enjeux de la logistique	08
Section 02 : Généralités sur la chaîne logistique.....	10
2.1) La notion de la chaîne logistique.....	10
2.2) Définition de la chaîne logistique.....	10
2.3) Les enjeux de la chaîne logistique.....	12
2.4) Les flux de la chaîne logistique.....	15
Chapitre 02 : le transport routier des marchandises	
Introduction.....	17
Section 01 : généralité sur le transport.....	17
1.1) définition de transport.....	17
1.2) Les différents modes de transports	18
1.2.1)transport maritime.....	18
1.2.2) transport aérien.....	19
1.2.3) transport routier.....	19
1.2.4)transport ferroviaire.....	20
1.2.5) transport fluvial.....	20

Table des matières

1.3) avantages et inconvénient des différents modes de transports.....	21
1.4) les moyens de transports.....	23
Section 02 : le transport routier des marchandises	24
2.1) Présentation du Transport routier de marchandise	24
2.1.1) Evolution du transport routier de marchandise.....	24
2.1.2) Définition du transport routier des marchandises.....	24
2.2) les types du transport routier des marchandises.....	25
2.2.1) Transport pour compte propre.....	25
2.2.2) Transport pour compte autrui.....	25
2.3) Les acteurs du transport routier des marchandises.....	25
2.3.1) les chargeurs.....	26
2.3.2) Les transporteurs	26
2.3.3) Les logisticiens.....	26
2.4) La segmentation de TRM	27
2.5) Les contrats du transport routier de marchandise.....	28
2.5.1) Qu'est-ce qu'un contrat de transport ?.....	28
2.5.2) Caractères du contrat de transport.....	28
2.5.3) La formation du contrat	29
2.5.3.1) Les parties au contrat.....	29
2.5.3.2) L'objet du contrat	29
2.6) Les types de matériels roulants pour le transport routier de marchandises.....	30
2.7) Le rôle du transport routier de marchandise	31
2.8) Les enjeux du transport routier de marchandise.....	31
2.9) Les moyens de transport routier des marchandises.....	32
2.10) Les avantages et les inconvénients du transport routier de marchandises.....	33
Section 03 : La réception, le traitement et le suivi des commandes.....	34

Table des matières

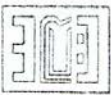
3.1) La réception de la commande.....	34
3.1.1) Les modes de réception des commandes.....	34
3.1.2) Les vérifications préalables à l'acceptation de la commande.....	34
3.2) Le traitement de la commande.....	35
3.2.1) L'enregistrement de la commande.....	35
3.2.2) L'accusé de réception.....	35
3.3) Le suivi de la commande : le planning de suivi.....	35
Conclusion	36
 Chapitre 03 : mesure de la performance des activités de réception et de traitement des commandes chez BL.	
Introduction	37
Section 01 : Méthodologie de la recherche.....	37
1.1) Le déroulement du stage à l'entreprise BL.....	37
1.2) Quelques difficultés ont été rencontrées durant le stage.....	38
1.3) L'objectif du guide d'entretien	38
1.4) La structure et le contenu de guide d'entretien	38
Section 02 : Présentation de l'organisme d'accueil (BL)	39
2.1) Présentation et historique de l'entreprise BL.....	39
2.1.1) Présentation de Bejaia Logistique	39
2.1.2) Historique de l'entreprise	39
2.2) Organisation des ressources humaines de BL	40
2.3) Objectifs stratégiques de BL.....	41
2.4) L'organigramme de l'entreprise BL	42

Table des matières

2.5) Structure organisationnelle de BL	43
2.5.1) La structure administration.....	43
2.5.2) La structure maintenance :.....	46
2.5.3) La structure Parc.....	48
2.6) Les clients de BL	49
Section 03:Analyse et traitement des données.....	50
3.1. Analyse des données.....	50
Conclusion générale.....	59
Les annexes	
Liste des abréviations	
Liste des figures	
Liste des tableaux	
Le guide d'entretien	
Bibliographie	
Table des matières	
Résumé	

ANNEXES

0 Amma N°4



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التجارة
المركز الوطني للسجل التجاري
C.N.R.C



مستخرج السجل التجاري
معمل
شخص معنوي

رقم التسجيل : 06/ 00 - 0182961 - 99

تاريخ التسجيل في السجل التجاري : 10/06/2008

التعقوبات التي يتعرض لها الخاضع للتقيد في حالة مخالفة أحكام القانون رقم 08.04 المؤرخ في 14 غشت سنة 2004 والمتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية.

طبقا لأحكام الماد 31، 33، 32، 34، 35، 36، 37، 38، 39، 40 من القانون المذكور أعلاه، يعاقب بفرامه من 5.000 إلى 5.000.000 دج و/أو الحبس من سنة (6) أشهر إلى سنة (1) كل من :

- يمارس نشاطا تجاريا قارا أو غير قار دون التسجيل في السجل التجاري؛
- يدلي بتصريحات غير صحيحة أو يدلي بتصريحات غير كاملة بهدف التسجيل في السجل التجاري؛
- يمارس نشاطا تجاريا قارا دون حيازة محل تجاري؛
- يمارس نشاطا أو مهنة فنية خاضعة للتسجيل في السجل التجاري دون تقديم الرخصة أو الإمتضاء المطلوبين؛
- يمارس تجارة خارجية عن موضوع السجل التجاري؛
- لم ينشر البيانات القانونية المنصوص عليها في المواد 14، 12، 11، 13 من القانون المذكور أعلاه؛
- يقد أو يزور مستخرج السجل التجاري أو الوثائق المرتبطة به؛
- لم يعمل بماتات مستخرج السجل التجاري في الأجال القانونية؛
- يتخط وكافة لدايرة نشاط تجاري باسم صاحب السجل التجاري باستثناء : الزوج، الأصول والفرع من الدرجة الأولى.

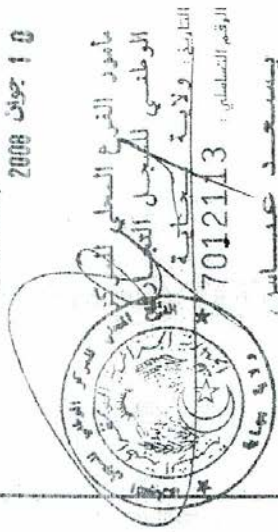
ملاحظة :

لا يعنى التسجيل في السجل التجاري النحر من الالتزامات التي تقع على عاتقه خلال ممارسة أنشطته، سيما عندما تكون هذه النشاطات موضوع تنظيم خاص.

إسضاء الخاضع للتسجيل
أو ممثله الشرعي

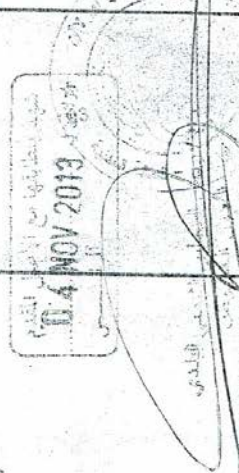
إسضاء التماسور

10 جوف 2008



يسعد عيساس

الرقم التسلسلي : 7012143

الإنتاج الصناعي	قطاع النشاط
النشاط أو الأنشطة الممارسة	رمز أو رموز النشاط
صناعة أدوات من البلاستيك (م.م) *****	

عنوان الشركة أو صحتها : تفن ذات م.م : تجيستور آل بلاستيك

النسقل القانوني : شركة ذات المسوؤلية المحدودة

عنوان مقر الشركة : المنطقة الصناعية بحرق لبت بلدية القور

ولاية التواجد : بجاية

مبلغ رأسمال الشركة :

تاريخ بداية النشاط : 25/04/1999

سلكة القاعدة التجارية : إنشاء

ملكية المحل التجاري :

عدد المؤسسات القانونية :

المحل أو المحلون الشرعيون

الجنسية	الصفة	العنوان	تاريخ ومكان الميلاد	الإسم واللقب
جزائرية	مصدر	بجاية	04/11/1999	المر
جزائرية	شريك في التطوير	بجاية	04/11/1999	المر
جزائرية	شريك في التطوير	بجاية	04/11/1999	المر

(مستطعم)

№ 27762

رقم

تصريح المصدر

أنا، الموقع أدناه، مصدر السلع المذكورة في الطلب المقدم للحصول على شهادة المنشأ.

أصرح بأن السلع تستوفي الشروط المطلوبة لإصدار الشهادة المرفقة.

أحدد فيما يلي الشروط والمعايير التي تم إستيفاؤها لإكتساب صفة المنشأ:

إن هذه السلع هي من منشأ جزائري و أن نسبة القيمة المحلية المضافة تمثل معدل: 62,08% أربعة و مئتين فاضل أربعة عشر بالمئة من كلفة الإنتاج الكمية للبريفورم 30 غرام .

أقدم المستندات المساندة التالية (1)

فاتورة مرفقة

أتعهد بأن أقوم ببناء على طلب الجهة المختصة بتقديم جميع المستندات اللازمة لإثبات صفة المنشأ للمنتجات المعنية و كذلك إستيفاء باقي متطلبات هذه القواعد، كما أتعهد بالموافقة على السماح بأي تفتيش لخصاياتي أو أي مراجعة لعمليات التصنيع للسلع المذكورة أملاء التي تتم بمعرفة هذه السلطات.

أطلب إصدار الشهادة المرفقة لهذه السلع.

(المكان و التاريخ) : أليسة، 2017/06/21

(التوقيع)

Sari. GENERAL PLAST
STRUCTURE EXPORT
Z.A.C Taharout 00 213 034 35 98 34
Tél. 00 213 034 35 98 34
Fax 00 213 034 35 98 34
R.C N° 93 B 0182951


M. TABET

(1) على سبيل المثال : مستندات الاستيراد، شهادات المنشأ، الفواتير، إقرارات المصنعي... إلخ، التي تشير إلى المنتجات المستخدمة في عملية التصنيع أو إلى البضائع المعاد تصديرها في نفس الحالة.



جامعة بجاية
Tasdawit n Bgayet
Université de Béjaïa

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA
FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, DES SCIENCES DE
GESTION ET DES SCIENCES COMMERCIALES
MASTER LOGISTIQUE ET DISTRIBUTION

Guide d'entretien

Dans le cadre de la préparation d'un mémoire de fin d'études en vue de l'obtention du diplôme de master en sciences commerciales option logistique et distribution, dont le thème porte sur *«Essai d'évaluation de la performance des activités de transport et de transit de marchandises. Cas de Bejaïa Logistique»*, nous vous serions très reconnaissantes de bien vouloir répondre en toute objectivité, aux présentes questions.

Merci d'avoir contribué à la réalisation de notre travail.

Axe 01 : les fonctions de département logistique

1. pouvez-vous nous présenter BL et sa place spécifique?
2. Quelles sont les principales fonctions assurées par votre département ?
3. Quelles sont les missions, activité, et les objectifs de l'entreprise ?
4. Quelle est la structure organisationnelle de l'entreprise BL ?
5. Combien vous avez de clients ? et quels sont vos principaux clients ?

Axe 02 : profil organisationnel et stratégique de BL

6. Quelles sont les forces et faiblesses de BL ?
7. Quelles sont les opportunités et menaces que rencontre l'entreprise BL ?

8. quels sont les obstacles que l'entreprise rencontre dans la réalisation de sa mission ?
9. quelles sont les services proposés par votre entreprise à ses clients ?
10. D'après vous, quelles sont les améliorations que peut apporter BL à sa Logistique ? Et quels sont les projets futurs dans ce sens pour BL ?

Axe03. Traitement et réception des commandes

16. Comment vous réceptionner les commandes ?
17. A l'aide de quel outil ou méthode vous faites le traitement des commandes ?
18. Quel sont les moyen que vous utilisez pour réceptionner les commande ?
19. Quelles sont les étapes à suivre pour traiter les commandes selon BL ?

N°cmd	Date cmd	N° veh	Nom chauffeur nom cha	Client initial	Ville dép	Chargé	Ville arrivée
C049228/18	28/05/2018			SAFIA	ALGER	OUI	CHELGHOU LAÏD
C049228/18	28/05/2018			SAFIA	ALGER	OUI	CHELGHOU LAÏD
C049229/18	28/05/2018			SARL SOPI MAMA	BLIDA	OUI	MILA
C049226/18	28/05/2018			Labelle	BOUMERDE	OUI	BÉJAIA
C049239/18	28/05/2018			GP COMMERCIAL	AKBOU	OUI	BISKRA
C049241/18	28/05/2018			CANDIA	ALGER	OUI	BEJAIA
C049241/18	28/05/2018			CANDIA	ALGER	OUI	TIPAZA
C049558/18	28/05/2018			SARL SOPI MAMA	SETIF	OUI	BLIDA
C048567/18	28/05/2018			GP COMMERCIAL	AKBOU	OUI	EL KSEUR
C049243/18	28/05/2018			MAGHREB EMBALL	ORAN	OUI	SETIF
C049243/18	28/05/2018			MAGHREB EMBALL	ORAN	OUI	BLIDA
C049243/18	28/05/2018			MAGHREB EMBALL	ORAN	OUI	ALGER
C049243/18	28/05/2018			MAGHREB EMBALL	ORAN	OUI	ALGER
C049551/18	28/05/2018			SARL SOPI MAMA	BLIDA	OUI	MILA
C049226/18	28/05/2018			Labelle	BOUMERDE	OUI	CONSTANTINE
C049226/18	28/05/2018			Labelle	BOUMERDE	OUI	ALGER
C049226/18	28/05/2018			Labelle	BOUMERDE	OUI	SAIDA
C049226/18	28/05/2018			Labelle	BOUMERDE	OUI	SAIDA
C049226/18	28/05/2018			Labelle	BOUMERDE	OUI	BÉJAIA
C049226/18	28/05/2018			Labelle	BOUMERDE	OUI	BÉJAIA
C049226/18	28/05/2018			Labelle	BOUMERDE	OUI	TIPAZA
C049226/18	28/05/2018			Labelle	BOUMERDE	OUI	ALGER
C049226/18	28/05/2018			Labelle	BOUMERDE	OUI	BLIDA
C049226/18	28/05/2018			Labelle	BOUMERDE	OUI	ALGER
C049226/18	28/05/2018			Labelle	BOUMERDE	OUI	ALGER
C049226/18	28/05/2018			Labelle	BOUMERDE	OUI	ALGER
C049226/18	28/05/2018			Labelle	BOUMERDE	OUI	TIPAZA
C049227/18	28/05/2018			Labelle	BLIDA	OUI	BOUMERDES
C049229/18	28/05/2018			SARL SOPI MAMA	BLIDA	OUI	MILA
C049229/18	28/05/2018			SARL SOPI MAMA	BLIDA	OUI	BOUIRA
C049229/18	28/05/2018			SARL SOPI MAMA	BLIDA	OUI	AÏN OUSSERA
C049229/18	28/05/2018			SARL SOPI MAMA	ALGER	OUI	BOUIRA
C049232/18	28/05/2018			GENERAL EMBALLA	SETIF	OUI	BATNA
C049232/18	28/05/2018			GENERAL EMBALLA	SETIF	OUI	BATNA
C049232/18	28/05/2018			GENERAL EMBALLA	SETIF	OUI	GUELMA
C049232/18	28/05/2018			GENERAL EMBALLA	SETIF	OUI	BISKRA
C049232/18	28/05/2018			GENERAL EMBALLA	SETIF	OUI	BÉJAIA
C049233/18	28/05/2018			GP COMMERCIAL	AKBOU	OUI	AKBOU
C049233/18	28/05/2018			GP COMMERCIAL	AKBOU	OUI	AKBOU
C049234/18	28/05/2018			GP COMMERCIAL	AKBOU	OUI	TIZI OUZOU
C049223/18	28/05/2018			SARL SOPI MAMA	BLIDA	OUI	TEBESSA
C049226/18	28/05/2018			Labelle	BOUMERDE	OUI	BLIDA
C049226/18	28/05/2018			Labelle	BOUMERDE	OUI	ALGER
C049226/18	28/05/2018			Labelle	BOUMERDE	OUI	ALGER
C049226/18	28/05/2018			Labelle	BOUMERDE	OUI	ALGER
C049226/18	28/05/2018			Labelle	BOUMERDE	OUI	TIPAZA
C049229/18	28/05/2018			SARL SOPI MAMA	BLIDA	OUI	SETIF
C049226/18	28/05/2018			Labelle	BOUMERDE	OUI	BÉJAIA
C049232/18	28/05/2018			GENERAL EMBALLA	SETIF	OUI	GUELMA
C049229/18	28/05/2018			SARL SOPI MAMA	BLIDA	OUI	ALGER
C049243/18	28/05/2018			MAGHREB EMBALL	ORAN	OUI	ALGER

Sarl BEJAIA LOGISTIQUE- BL-

Transport Public de marchandises & Location d'engins et matériels TP
 Siège Social : Z.I. AHRİK IGHZER AMOKRANE (w) BEJAIA (Algerie)
 Code Fiscal : 000706018566374 - TIN N° : 00098744
 Cpte C.P.A : 132 400 0003725-53 R.I.B : 004 00132 400000372553

Sarl au Capital de : 70 000 000,00 DA
 Tél : 034-35-18-13 / Fax : 034-35-18-19
 RC N° : 07B0185663

FACTURE N° : FT1800275 Date Facturation : 15/05/18 N° Bon de commande : Mode de règlement : Prestation du : AU	Doit : CBL000000 SARL IBRAHIM ET FILS -IFRI- RC: 98B0182615 IF: 099506360028331 TIN N° 00037192 Activité : PROD. D'EAUX MINERA ZI AHRİK IGHZER AMOKRANE BEJAIA IGHZER AM BEJAIA 06010 IGHZER
---	--

Désignation	Produit	Ville Depart	Ville Arrivée	Quantité	Px unit	Montant (H.T)
					0,00	

ARRETEE LA PRESENTE FACTURE A LA SOMME DE :

VISA DU FACTURIER

TOTAL HT	0,00
MONTANT REMISE	0,00
TOTAL TVA 19%	
TIMBRE FISCAL	
MONTANT TOTAL T.TC	0,00
NET A PAYER	0,00

ORDRE DE MISSION

N° **10635**

Du : **04/06/18**

Réf. Doc. **68510**

Vehicule : **5199**

Chauffeur **CH590**

Nom : **MAKHLOUFI**

Prénom : **AKLI**

Fonction : **CHAUFFEUR SR**

Objet de la mission :

Ville départ : **OUZELLAGUEN**

Ville destination : **ADRAR**

Client : **COGRAL SPA *SAFIA***

Itinéraire : **DECHARGEMENT A ADRAR CLIENT SAFIA**

Date départ : **04/06/2018**

Heure départ : **12:51**

Km départ : 156 407

Date arrivée : **08/06/2018**

Heure arrivée : **22:00**

Km arrivé : 159 352

Moyen de transport : **P/S/R**

Immatriculation : **05390-516-06 / 05771-816-06**

Contacte du client :

En cas d'urgence contacter :

Le chef de parc

visa sécurité



Résumé

La logistique est un ensemble des opérations nécessaires aux flux d'échanges, depuis celles effectuées sur les lieux de conception, de production des biens ou des services jusqu'à celles réalisées pour atteindre et satisfaire les lieux de consommation.

Le travail présenté dans ce mémoire consiste à étudier les activités de réception et traitement des commandes. Dans ce contexte, nous avons choisis l'entreprise Bejaia Logistique comme cas d'étude. Notre objectif principal à travers cette étude est de déterminer les opérations que réalise BL autant qu'entreprise de transports pour ses clients.

Afin de collecter les données nécessaires nous avons effectué un stage pratique d'un mois au sein de BL qui nous a permis d'avoir une vision claire sur les tâches effectuées par l'entreprise de transport plus un guide d'entretien qui nous a permis de vérifier notre hypothèse.

Mots clés: transport ; logistique ; réception des commandes ; traitement des commandes ; Bejaia logistique.

Abstract

Logistics is a set of operations necessary for the flow of exchanges, from those carried out on the places of conception, production of goods or services to those realized to reach and satisfy the places of consumption.

The work presented in this thesis consists of studying reception and order processing activities. In this context, we chose Bejaia Logistics as a case study. Our main objective through this study is to determine the operations BL carries out as well as the transport company for its customers.

In order to collect the necessary data we carried out a practical internship of one month within BL which allowed us to have a clear vision on the tasks carried out by the transport company plus a maintenance guide which allowed us to check our hypothesis.

Keywords: transport; logistics; performance, receipt of orders; order processing; Bejaia logistics.