

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA.

**FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES ET DES
SCIENCES GESTION.**

Département des Sciences Commerciales

**Mémoire de fin de Cycle
Pour l'obtention du diplôme de Master en Sciences Commerciales**

Option : Finance et Commerce International

Thème

Intitulé du thème : Le rôle du système d'information dans la logistique

internationale

CAS DE CEVITAL-AGRO

Réalisées par :

- 1- CHALAL SABRINA
- 2- KARA SAMIRA

Encadreur : Mr. KHIDER

Les membres de jury :

Président : Mr BOUDRIES
Examineur : Mme Rahmani
Rapporteur : Mr khider

Promotion 2015-2016

SOMMAIRE

Sommaire

Liste des abréviations	
Introduction générale	01
Chapitre I : La logistique internationale	
Introduction.....	04
Section 01 : Les généralités sur la logistique	05
Section 02 : logistique internationale	17
Section 03 : Flux de la logistique internationale	21
Conclusion	26
Chapitre II : Système d'information dans la logistique internationale	
Introduction.....	27
Section 01 : Système d'information au sein d'une entreprise	28
Section 02 : Rôle du système d'information dans la logistique internationale.....	37
Conclusion	49
Chapitre III : Le rôle du système d'information dans la logistique au sein de CEVITAL	
Introduction.....	50
Section 01 : Présentation générale de l'organisme d'accueil	51
Section 02 : Gestion de la logistique internationale au sein de CEVITAL	63
Section 03 : Rôle de système d'information logistique au sein de CEVITAL.....	70
Conclusion	82
Conclusion générale	83
Bibliographie	
Liste des figures	
Liste des illustrations	
Annexes	

*Liste Des
Abréviations*

Liste des abbreviations

APS : Advanced planning and scheduling

BA : Bon d'affectation

BL : Bon de livraison

BMT : Bejaia Méditerrané temporaire

CFR : Coste and Freight

CGM : Compagnie Générale Maritime

CLR : Centre le Livraison régional

CMA : Compagnie Maritime d'affrètement

EDI : Echange de données informatisé

EIS : Exécutive Information Systems

ERP: Entreprises Ressource Planning

FOB: Free on Board

GRH : Gestion des ressources humaines

L'IATA : International Transport Association

MAD : Mise à disposition des conteneurs

MAQ : Mise à Quai

MSC : Méditerranée Shipping Company

NCPDM: National Council of Physical distribution Management

OL: L'Ordre de Livraison

PFCT : Plate Forme à conteneurs

PGI : Progiciels de Gestion intégrée

QHSE : Service Qualité Hygiène Sécurité Environnement

SCE : Supply Chain Exécution

SCM : Supply Chain Management

SGS : Société de Sécurité

SI : Système d'Information

SPA : Société par Actions

TIC : Technologie informatique et Communication

TMS : Transport Management Système

WMS : Warehouse Management Système

Introduction

Générale

INTRODUCTION GENERALE

L'entreprise est une entité économique financièrement indépendante, réunissant les différentes techniques mises en service de sa stratégie en vue de créer des biens et services pour la satisfaction de sa clientèle, sachant que sa finalité essentielle est de dégager des profits pour assurer sa pérennité.

La logistique comme une démarche dont la finalité est la satisfaction des besoins exprimés aux meilleures conditions économiques pour l'entreprise, qui recouvre la planification, l'exécution et la maîtrise des mouvements et la mise en place de biens, services ou personnes, ainsi que le soutien associé, afin de contribuer à la réalisation d'un objectif au sein d'un système.

Le supply Chain management est une fonction d'intégration dont le rôle principal est d'intégrer les différents métiers et les différents processus dans et entre les entreprises au sein d'un modèle cohérent et performant. Il inclut toutes les activités de gestion de la logistique ainsi que les opérations de production, et il pilote la coordination des processus et des activités au sein et entre le marketing, les ventes, le développement produit, la finance et les technologies de l'information¹.

Les activités de la logistique ont beaucoup évolué depuis l'invention du commerce et le début des échanges internationaux. Ainsi les moyens de transport se sont développés, les échanges commerciaux ont été facilités et le monde s'est globalisé. Maintenant, ce ne sont plus des artisans locaux qui sont en concurrence avec d'autres artisans, mais des filières d'approvisionnement international.

L'intégration d'un système d'information est une nécessité pour maîtriser les flux d'informations et assurer leur couplage avec les flux physiques. L'optimisation de la performance de la chaîne logistique en amont ainsi qu'en aval exige la bonne circulation de la bonne information au bon moment entre les parties prenantes (fournisseurs, prestataires et clients). De ce fait, les systèmes d'informations sont essentiels pour créer des entreprises compétitives, gérer ces entreprises, étudier le marché et fournir des produits et services utiles aux clients. Le choix des logiciels par l'entreprise est stratégique et délicat.

¹ REMY Le moigne, « supply Chain management », édition DUNOD, paris 2013 P4.

Pour notre travail, nous avons choisi d'étudier le système d'information logistique de l'entreprise CEVITAL de Bejaia. Cette dernière étant l'une des entreprises privées de grande envergure en Algérie. L'objectif de notre travail est de répondre à la question principale suivante : **Quel est le rôle du système d'information dans la logistique internationale ?**

Pour aborder notre travail de recherche, nous nous sommes fixés un certain nombre d'objectifs qui sont :

- Acquérir le maximum d'information possible pour comprendre et améliorer nos connaissances en matière de rôle de système d'information dans la logistique internationale ;
- Vérifier à partir de notre étude de cas si CEVITAL applique le mécanisme théorique de système d'information dans la logistique internationale.

Pour répondre à la problématique, le plan de notre travail est structuré en trois chapitres :

- ✓ Dans le premier chapitre, nous présentons une étude dans la première section sur la généralité sur la logistique internationale en particulier la logistique et supply chain management, dans la deuxième section la logistique internationale et ses intervenants, la troisième section sera consacrée à la gestion des flux logistique.
- ✓ Le deuxième chapitre, traite le système d'information dans la logistique internationale, dans la première section nous intéressons au traitement de système d'information dans l'entreprise, et la deuxième section détermine le rôle de système d'information logistique.
- ✓ Le dernier chapitre se réfère à la partie pratique effectuée au niveau de l'entreprise CEVITAL, nous montrerons en première section ce qu'est l'entreprise CEVITAL, son historique et son évolution, situation géographique, et les activités et sa capacité, et dans la deuxième section une étude sur la gestion de la logistique internationale au niveau de cette entreprise, en première lieu sur la logistique locale et en deuxième lieu sur la logistique internationale, et la dernière section sera consacrée au système d'information logistique au sein de l'entreprise, et les différents systèmes et logiciel existant dans l'entreprise et particulièrement dans la direction logistique.

CHAPITRE 01

Introduction

Les opérations d'acheminement des produits depuis le fabricant ou le fournisseur jusqu'au consommateur final sont très importantes pour l'entreprise. Les regroupons sous l'appellation «Logistique ».

La maîtrise des opérations logistiques pourrait représenter un avantage concurrentiel difficilement décelable par les concurrents.

La logistique est une fonction de plus en plus importante dans l'entreprise et n'a cessé d'évoluer dans divers domaines, ou son rôle prend de plus en plus d'ampleur. 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.

Dans ce premier chapitre, nous tracerons les fondements théoriques concernant la logistique internationale. Pour ce faire, on a opté pour la répartition de notre travail en trois sections : dans la première, on traitera avec plus d'intérêt les généralités sur la logistique internationale, son évolution vers le supply Chain management, après avoir donné les différentes définitions de ces deux termes et leurs historiques, dans la deuxième section, on approchera la logistique internationale, alors que dans la troisième et dernière section on abordera les flux de la logistique internationale.

Section01 : La généralité sur la logistique

La logistique est une fonction importante au cœur des activités industrielles, commerciales et services, elle assure la coordination des opérations effectuées par les différentes fonctions de l'entreprise.

À travers cette section, nous prêterons attention aux aspects généraux de la logistique internationale. On s'attachera d'abord, à la présentation du concept logistique : définition, historique, objectifs et leur évolution vers la « supply Chain management », leur définition, historique, types et les grands domaines d'intervention du SCM

1-1 La logistique

1-1-1 Historique et définition de la logistique

« Le mot logistique a vu sa définition évoluer, depuis sa création en 1836. Jusqu'au début des années 1900, il était surtout utilisé dans le domaine militaire. L'American marketing association proposa en 1935, dans marketing vocabulary, l'une des premières définitions de la logistique : « La logistique regroupe les différentes activités réalisées par une entreprise, y compris les activités de services, durant le transfert d'un produit de site de production jusqu'au site de consommation¹»

Certaines définitions présentent la logistique comme un ensemble d'activités dont le périmètre varie d'une définition à l'autre. D'autres présentent la logistique comme une méthode de gestion.

« La logistique peut être définie comme l'ensemble des problématiques, des méthodes et des activités qui concourent à la maîtrise et à la coordination des flux physiques, de services et d'informations, pour la satisfaction du client final, à partir de matières premières, en minimisant les ressources utilisées »².

¹ REMY Le moigne, « supply Chain management », édition DUNOD, paris 2013, P3.

² PHILIPPE Vallin, « la logistique : modèles et méthodes de pilotage des flux », édition ECONOMICA, paris 2001, P6.

A- Définition de la logistique au niveau de l'organisation

Le national Council of physical distribution management (NCPDM), proposa une définition plus large incluant les approvisionnements et le transport :

« Le processus de planification, d'exécution et de contrôle des procédures de transport et de stockage des biens (et des services) efficace, et des informations associées, du point d'origine au point de consommation dans le but de répondre aux besoins du client ».

Quelques organisations ont cherché à normaliser la définition de la logistique. Le conseil économique et social des Nations Unies proposa de définir la logistique comme « le processus de conception et de gestion de la chaîne d'approvisionnement dans le sens le plus large. Cette chaîne peut comprendre la fourniture de matières premières nécessaires à la fabrication, en passant par la gestion des matériaux sur le lieu de fabrication, la livraison aux entrepôts et aux centres de distribution, la manutention et la distribution finale au lieu de consommation»³.

B-Définition de la logistique au niveau de l'entreprise

« La place de la logistique dans les entreprises et l'angle sous lequel elle est abordée ne cessent d'évoluer. D'une activité secondaire, ne bénéficiant pas toujours de l'intérêt de tous, elle devient un enjeu majeur de la réussite des entreprises.

Même si la logistique est aujourd'hui encore en phase de développement, sa mission principale est claire : elle décrit l'intégration de deux ou plusieurs activités, dans le but de planifier, mettre en œuvre les flux de matière première, de produit semi-fini et de produit fini, de leur point d'origine au point de consommation »⁴.

Les tâches traditionnelles sont le stockage, la manutention, l'emballage de protection, le transport de marchandises, le contrôle des stocks, le traitement des ordres, les flux d'informations, les prévisions de marché et le niveau de services offerts aux clients

A ces opérations élémentaires de la logistique, s'ajoute la stratégie logistique composée de la stratégie d'implantation géographique des usines et entrepôts, mais aussi les achats et approvisionnements.

³REMY Le moigne, op.cit, P3.

⁴ ANDRE Marchal, « logistique globale : supply Chain management », édition ELLIPSES, paris2006, P6.
NCPDM : qui deviendra en 1985 le Council of logistics management (CLM) puis, en 2004 le Council of supply Chain management professionnels (CSCMP)

« La fonction de la logistique dans l'entreprise est d'assurer au moindre coût la coordination de l'offre et de la demande, aux plans stratégique et tactique, ainsi que l'entretien à long terme de la qualité des rapports fournisseurs-clients qui la concernent »⁵.

Il convient que la fonction logistique soit forte et reconnue au sein de l'entreprise lorsqu'il s'agit d'une firme avec de multiples établissements :

- ✓ les services commerciaux
- ✓ la direction financière
- ✓ le service achats
- ✓ les services techniques
- ✓ le service comptable
- ✓ le service montage

Cette fonction centralisée afin d'en améliorer la productivité et de bénéficier de trois avantages :

- Meilleures représentativités de l'entreprise vis-à-vis des prestataires logistiques ;
- Bonne maîtrise des flux nationaux, internationaux, entrants et sortants ;
- Possibilité de mettre en place une véritable politique logistique⁶.

1-1-2 Les activités et objectif de la logistique

A- Les objectifs de la logistique

L'objectif traditionnel d'un système logistique est de minimiser les coûts, mais il ne doit donc pas masquer les autres objectifs opérationnels de la logistique. Sans classement hiérarchique, ces derniers sont présentés ci-dessous. Ensemble, ils déterminent la performance logistique :

A-1 La réponse optimale aux clients

Il s'agit de la capacité de l'entreprise à répondre dans les meilleurs délais aux exigences des clients. Depuis plusieurs années, les entreprises s'intéressent à l'Efficient consumer Response. C'est un ensemble de pratiques et de techniques, tant en marketing qu'en

⁵ PIERRE Médan. ANNE Gratacap, « logistique et supply Chain management », édition DUNOD, paris2008, P19.

⁶ JACQUES Paveau. FRANCOIS Duphil, « exporter », 24^{ème} édition, FOUCHER, malakoff 2013, P250.

logistique, qui vise à optimiser les assortiments, les promotions et le niveau de service, par une meilleure coopération entre l'industrie et le commerce.

A-2 La variabilité minimale

Les retards de livraison, les problèmes lors de la fabrication, les livraisons vers un mauvais entrepôt peuvent conduire à une forte variabilité dans les processus logistiques, à l'origine de coûts élevés et de clients insatisfaits. Les coopérations logistiques permettent de réduire la variabilité ;

A-3 Le stock minimum

Il est nécessaire de faire des efforts pour réduire les stocks, afin de maîtriser les coûts logistiques, sans pour autant sacrifier le niveau de service client. Réduire les stocks conduit à mettre en lumière des problèmes que les stocks masquaient auparavant. Malgré tout, il ne faut pas négliger le fait que les stocks sont utiles au fonctionnement d'un système logistique et qu'ils peuvent être financièrement justifiés lorsqu'ils permettent de réaliser d'importantes économies d'échelle dans la production ou dans la livraison.

A-4 La consolidation des transports

Ce poste représente un des coûts logistiques le plus forts. Or on sait que le coût de transport est directement lié à la nature du produit, à la taille de la cargaison et à la distance. Comme il est difficile de jouer sur le produit et sur la distance, il faudra être attentif au volume transporté. Ce dernier doit être le plus important possible pour que le coût par unité soit le plus faible.

A-5 La qualité

Il faut appliquer à la logistique les principes du total Quality management, appliqué en production de façon plus classique et quasi systématique les méthodes statistiques peuvent permettre d'étudier et d'améliorer certains processus logistiques peu efficaces ;

A-6 Analyse en termes de cycle de vie du produit

Les garanties offertes au client et le recyclage de plus en plus fréquent des matières obligent les entreprises à se préoccuper des questions logistiques sur l'ensemble de la vie d'un produit. Les spécialistes de la logistique affirment qu'il est fondamental d'étudier la logistique en fonction du cycle de vie du produit. Cela ne concerne pas uniquement les systèmes

d'armement très couteux dont nous avons déjà parlé, mais une grande majorité de biens durables. Cette analyse suppose d'évaluer le coût de cycle de vie, appelé life cycle cost qui englobe la totalité des coûts d'un produit ou d'un équipement, de sa naissance à sa mort, c'est-à-dire de sa conception à son retrait, en passant par sa fabrication, sa distribution et son utilisation⁷.

B- Les activités de la logistique

Porter distingue les activités génératrices de valeur en activités principales et en activités de soutien. Les activités principales sont essentiellement celles de la création matérielle à la vente du produit, incluant son transport jusqu'au client et le service après-vente. Elles sont directement impliquées dans la création de valeur. Les cinq activités principales sont les suivantes :

B-1 Logistique interne

Elle regroupe les activités liées à la réception, à la manutention, au stockage et à la l'affectation des matières premières et des composants au produit ;

B-2 Production

Il s'agit de la fabrication des produit, y compris l'élaboration de la planification des flux de production ;

B-3 Logistique externe

Elle regroupe toutes les activités liées à la distribution physique des produits aux clients (stockage, transport) ;

B-4 Commercialisation et ventes

Sélection des circuits de distribution, fixation des prix, activités de promotion, gestion de la force de vente...

⁷PIERRE Médan, op.cit, P15.

Total Qualité management : plus de qualité moins des coûts

B-5 Services

Cette activité comprend les missions d'installation, de réparation, de formation, de fourniture de pièces de rechange ... visant à accroître ou à maintenir la valeur du produit ; l'importance croissante de cette activité n'est pas à démontrer.

Les activités de soutien viennent à l'appui des activités principales et améliorent l'efficacité ou l'efficience de ces dernières, en assurant :

- les achats des moyens de production (achats et approvisionnement) ;
- en fournissant la technologie (recherche et développement des technologies directement liées aux produits et au processus de production ou à des activités de soutien) ;
- en gérant les ressources humaines (recrutement, embauche, formation, développement du personnel...).⁸

1-2- La Supply Chain management

1-2-1 Définitions Supply Chain Management

En tant que substantif, il signifie « offre » ; employé comme verbe, il se traduit par « fournir » ou « approvisionner ».

« Chaîne de l'offre » et « Chaîne d'approvisionnement » sont donc deux expressions acceptées et synonymes pour traduire supply Chain.

Précisons que le périmètre de la supply Chain a évolué certainement à cause d'un environnement concurrentiel et globalisé. Initialement, l'expression supply Chain s'utilisait pour décrire la Chaîne d'approvisionnement d'une entreprise. Il fallait y associer le qualificatif « intégrée » pour évoquer la Chaîne globale du fournisseur au client. Aujourd'hui, il faut bien reconnaître, que même si la distinction est toujours possible, le terme intégré est implicite⁹.

Une supply Chain est un réseau d'organisations (fournisseurs, usines, distributeurs, clients, prestataires logistiques..) qui participent à la fabrication, la livraison et la vente d'un

⁸ PIERRE Médan, op .cit, P36.

⁹ Ibid, P19.

produit à un client. Ces organisations échangent entre elles des produits, des informations et de l'argent.

Certaines définitions présentent le supply Chain management comme un ensemble de processus. En 1982. Le supply Chain management couvre le flux de produits du fournisseur à l'utilisateur final en passant par les chaînes de production et de distribution.

D'autres définitions présentent le SCM comme un principe de management. Le Council of Supply Chain Management Professional propose la définition suivante : « le supply Chain management comprend la planification et la gestion de toutes les activités impliquées dans le sourcing et l'approvisionnement, la transformation et toutes les activités logistiques. Il inclut également la coordination et la collaboration avec des partenaires qui peuvent être des fournisseurs, des intermédiaires, des prestataires et des clients. Le SCM est une fonction d'intégration dont le rôle principal est d'intégrer les différents métiers et les différents processus dans et entre les entreprises au sein d'un modèle cohérent et performant. Il inclut toutes les activités de gestion de la logistique citées ci-dessus ainsi que les opérations de production, et il pilote la coordination des processus et des activités au sein et entre le marketing, les ventes, le développement produit, la finance et les technologies de l'information¹⁰.

1-2-2- L'évolution du processus logistique vers la SCM

La gestion classique de l'entreprise est orientée vers une spécialisation fonctionnelle avec recherche d'une réduction des coûts par fonction (approvisionnement, fabrication, administration des ventes, etc.). L'optimisation se réalise donc au niveau de chacune d'elles sans qu'il y ait optimisation globale. En effet, la Chaîne logistique se déconnecte des réalités du marché et de la demande. L'approche supply Chain management conduit à une rupture avec ce mode de fonctionnement. On considère que la Chaîne logistique, dont on peut identifier plusieurs niveaux de complexité comme l'indique de schéma ci-après, forme une continuité de processus depuis l'expression des besoins par le consommateur jusqu'à sa livraison et le recouvrement de la créance.

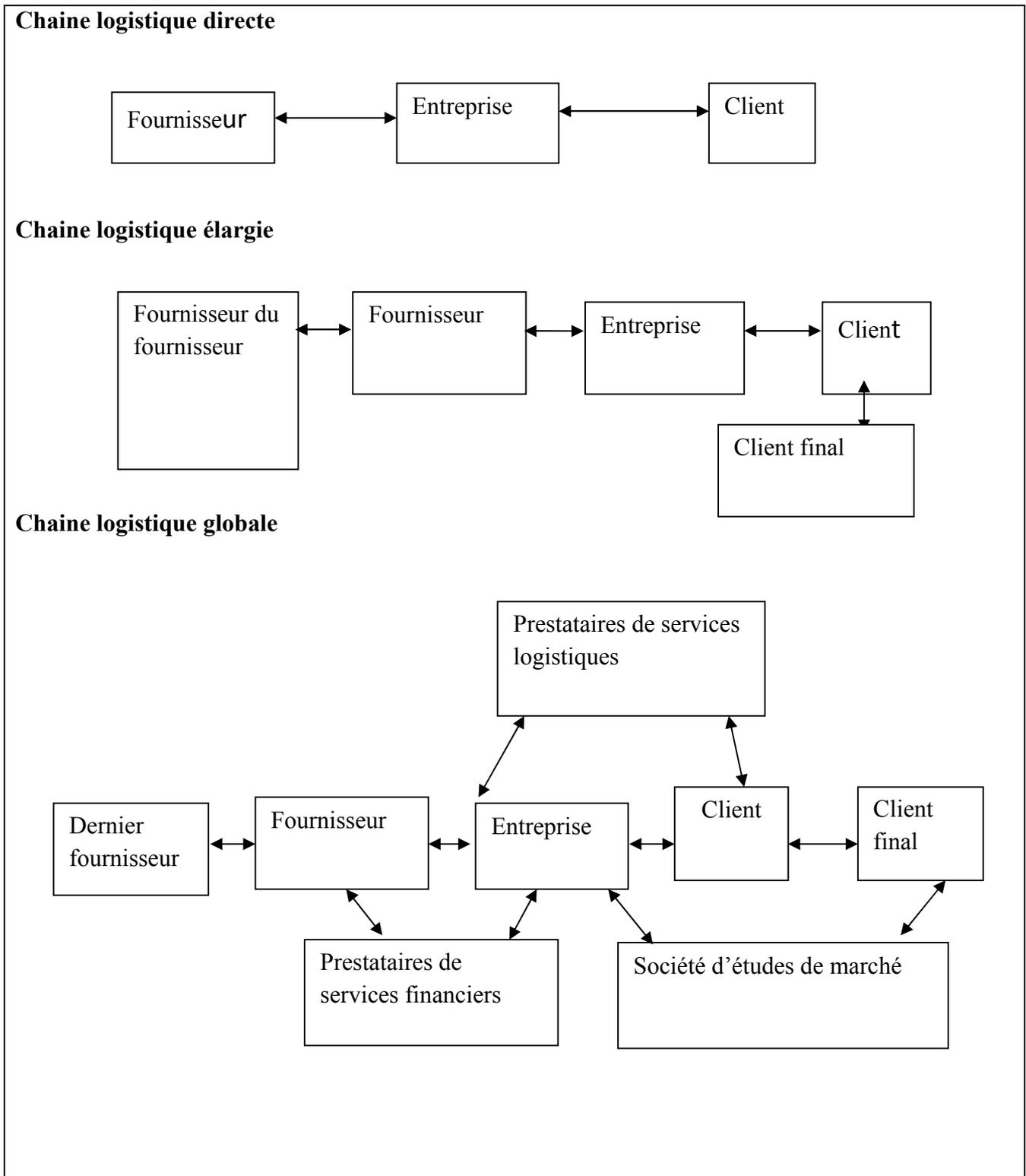
¹⁰ REMY Le moigne, op.cit, P4, 6,7.

CHAPITRE 01 : La logistique internationale

Au niveau d'une entreprise, il faut donc adopter une approche systémique qui se traduit concrètement par une seule planification des ressources réparties sur l'ensemble de la firme et une optimisation du processus¹¹.

¹¹ JACQUES Paveau. FRANCOIS Duphil, « exporter », 24^{ème} édition, FOUCHER, malakoff 2013, P261.

Figure N°01 : Les différents types de chaînes logistiques



Source : JACQUES Paveau. FRANCOIS Duphil, « exporter », 24ème édition, FOUCHER, malakoff 2013, P261.

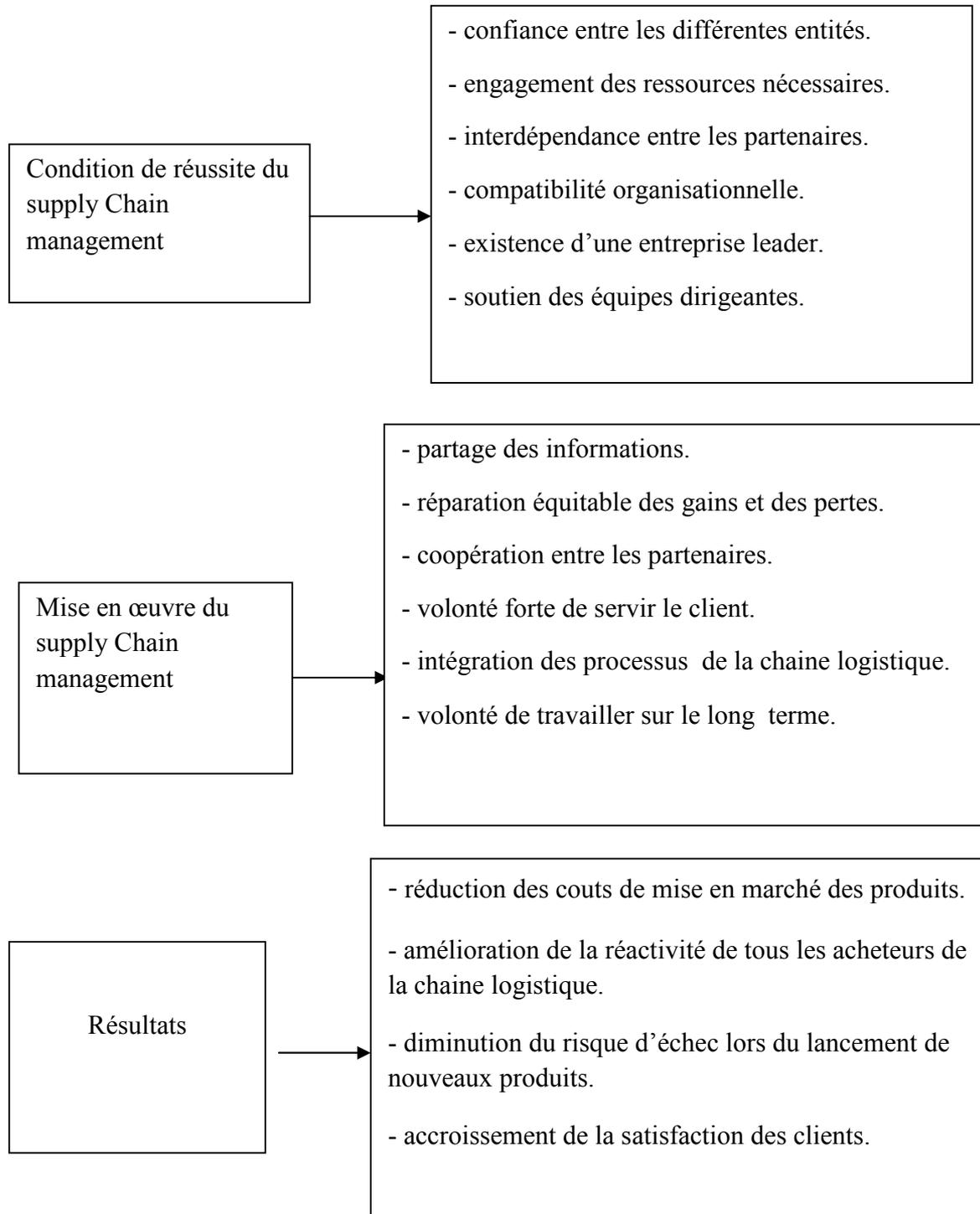
CHAPITRE 01 : La logistique internationale

Cette approche est possible au niveau d'une entité unique, mais elle peut également regrouper plusieurs unités rassemblées en une entreprise virtuelle ou entreprise étendue (fournisseur du fournisseur, entreprise, client, client du client).

Cette dernière se développera progressivement en raison de l'accroissement des contraintes sociétales. Meilleure sécurité alimentaire, amélioration de la traçabilité des produits mis en circulation, recherche de solution transport moins polluante, exigence d'une meilleure maîtrise des déchets sont autant d'éléments qui vont conduire l'entreprise à modifier ses pratiques. Confrontée à cette responsabilité environnementale, elle va devoir intégrer les nouvelles contraintes réglementaires, qui se traduiront notamment par l'application du principe pollueur-payeur, et mettre en œuvre des approches marketing différentes afin de rester en phase avec des consommateurs devenus beaucoup plus sensibles aux thématiques environnementales. Ses dirigeants vont adopter de nouvelles approches managériales afin de réduire la consommation de ressources, limiter les déchets et améliorer ainsi l'image de leur entreprise auprès du public. Pour réussir, ils devront impliquer fortement leurs partenaires, fournisseurs, prestataires, clients, dans une approche mutualisée des questions environnementales.

La réussite du supply Chain management suppose plusieurs conditions comme l'indique le schéma suivant :

Figure N°02 : Supply Chain Management efficace



Source ; JACQUES Paveau. FRANCOIS Duphil, « exporter », 24ème édition, FOUCHER, malakoff 2013, P262.

Les entreprises engagées dans une démarche de supply Chain management définissent l'architecture de la chaîne logistique globale en effectuant un certain nombre de choix comme celui de la gestion partagée des approvisionnements et /ou la mise en place des in-plant. On peut définir ceux-ci comme un mode d'organisation dans lequel les fournisseurs sont implantés chez le fabricant et assument la responsabilité de l'approvisionnement en accédant directement aux données de ce fabricant.

1-2-3-L'explication des grands domaines d'intervention du SCM

A- La gestion des stocks et de l'entreposage

« Les stocks comprennent l'ensemble des biens qui interviennent dans le cycle d'exploitation de l'entreprise soit, en amont du processus d'exploitation, les marchandises, revendues en l'état, les matières premières qui sont transformées, les matières consommables, fournitures et emballages commerciaux qui sont utilisés en cours du cycle d'exploitation ; soit en aval processus, les produits en cours, les produits intermédiaires, les produits finis et les produits résiduels (déchets et rebuts).

B- La distribution

La distribution rassemble l'ensemble des opérations qui visent à mettre un produit ou un service à la disposition du consommateur ou de l'utilisateur final, tout au long de la chaîne logistique. Cette opération suit celle de la production, de la fabrication ou de l'importation d'un bien ou d'un service, à partir du moment où il est commercialisé par le producteur, le fabricant ou l'importateur jusqu'au transfert au consommateur ou à l'utilisation finale.

C- Le transport

La logistique du transport est en particulier la gestion de la circulation des marchandises. Les principaux aspects de la chaîne du transport des marchandises figurent parmi les activités de transport local, national et international selon les différents modes de transport : terrestre, ferroviaire, maritime, aérien ou intermodal.

D- L'import/export

Le service Import/Export est présent pour permettre l'application de la réglementation douanière propre à chaque pays hôte. Un certain nombre de spécificités existent donc dans

chaque secteur pour régir ces particularités. Les fonctions de base sont toutefois identiques et reprennent pour les échanges extranationaux les activités gérant les échanges « standards ».

Les imports/exports vont assister les achats dans le choix des partenaires commerciaux (transporteurs, transitaires...) du mode de transport et des Incoterms les plus appropriés à une commande donnée.

❖ **L'optimisation de la chaîne logistique**

On remarque que toutes ces opérations se succèdent et se complètent le long de la chaîne logistique. L'optimisation de chacune de ces opérations est essentielle pour les entreprises, mais l'est plus encore l'optimisation de l'ensemble de ces opérations c'est-à-dire de la supply Chain.

En effet, le service supply Chain management a pour fonction d'organiser le flux tout le long de cette chaîne, dans et entre les différentes opérations logistiques »¹².

Section 2 : Généralité sur la logistique internationale

Dans cette section nous intéressons plus particulièrement à la logistique internationale, on s'attachera d'abord à définir ce concept et l'on mettra en évidence les différents composants et différents intervenants dans les opérations l'exportation.

2-1- Définition de la logistique internationale

La logistique internationale, Lorsqu'une marchandise est exportée, le principal souci de l'exportateur réside dans la bonne exécution de la distribution de la marchandise qui doit arriver à bon port sans dégradation, sans blocage lié à la réglementation des pays traversés et de destination, dans les délais prévus et selon le coût estimé.

Dès la sortie des entrepôts, toutes les étapes de la logistique de distribution constituent la Logistique Internationale, dépassant largement le domaine du transport international.¹³

« La logistique internationale se définit comme l'ensemble des techniques relative à l'élaboration les unités de charges s'inscrivant dans le cadre de la logistique, elle a pour objet de gérer l'ensemble des opérations de conditionnement, d'emballage, de transport, de

¹² ANDRE Marchal, op.cit, P31.

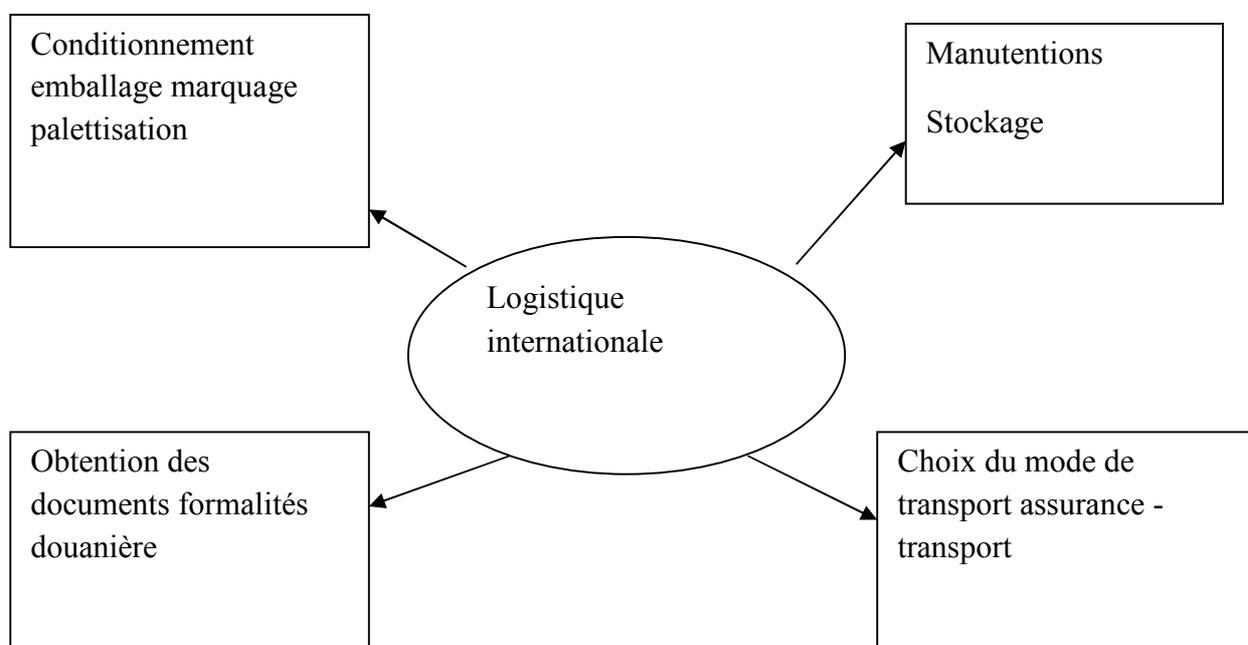
¹³ <http://www.lauyan.com/fr> , consulté le 30/03/2016

CHAPITRE 01 : La logistique internationale

manutention et de stockage constituant l'écoulement du flux de matière depuis les sources d'approvisionnement en matière première jusqu'au consommateur finale.

La logistique internationale est processus de conception et de gestion de la chaîne d'approvisionnement dans le sens le plus large. Cette chaîne peut comprendre la fourniture des matières premières nécessaires à la fabrication, en passant par la gestion des matériaux sur le lieu de fabrication, la livraison dans les entrepôts et aux centres de distribution, la manutention, le conditionnement, le transport international, le dédouanement et la livraison des marchandises à l'acheteur étranger »¹⁴.

Schéma N°01 : Les quatre composantes de logistique internationale



Source: CORRINE Pasco, « commerce internationale », 4ème édition DUNOD, Paris, 2002, p66.

¹⁴ Nadir CHELOUAH. idir BOURAI, « le rôle de la fonction logistique dans les opérations d'exportation », Ecole des Hautes Etudes Commerciales EHEC _ALGER, Mémoire de fin d'études pour L'obtention du diplôme de Licence en Sciences Commerciales ,25ème promotion

2-2- Les intervenant de la logistique internationale

2-2-1 Le transitaire

« Le terme de transitaire est souvent employé comme terme générique des spécialistes de la logistique. Le transitaire joue le rôle d'un Charge des opérations physiques et administratives permettant d'assurer la liaison entre deux modes de transport »¹⁵

A - Commissionnaire

« C'est l'intermédiaire entre l'expéditeur et les transporteurs. Il s'engage à mener à bien ce transport : il choisit en toute liberté les intervenants, sous traitants de la chaîne logistique. Il a une obligation de résultats : il répond de ses fautes personnelles, mais aussi celles des intervenants qu'il a choisis »¹⁶.

A-1 Commissionnaire de transport

« Le commissionnaire apparaît avant tout comme un organisateur de la chaîne logistique : il choisit l'itinéraire, le mode de transport, le transporteur, contrôle la bonne exécution des opérations et accomplit les formalités réglementaires »¹⁷.

A-2 L'affréteur routier

« L'affréteur routier joue le rôle d'un commissionnaire de transport, il fait le lien entre les transporteurs routiers et les marchandises à transport.

A-3 Le groupeur

Le groupeur est un commissionnaire de transport, sa mission est de rassembler les expéditions de plusieurs entreprises et les regrouper avant de les acheminer à destination.

¹⁵ Nadir CHELOUAH. Idir BOURAI, « le rôle de la fonction logistique dans les opérations d'exportation », Ecole des Hautes Etudes Commerciales EHEC _ALGER, Mémoire de fin d'études pour L'obtention du diplôme de Licence en Sciences Commerciales ,25ème promotion.

¹⁶ Document à été conçu pour revue par l'agence Américaine pour développement international il a été réalisé par le SAID/ projet DELIVER, commande de prestation n°4

¹⁷ BAGLIN G, BRUEL O, GARREAU A, GREIF M, DELFT CH, « management industriel et logistique », economica, 3eme édition, paris 2001, P 424.

B- Mandataire

Agent de liaison qui réceptionne et réexpédie des marchandises entre deux modes de transport. Il s'engage à respecter les instructions de son client. Il ne choisit pas les sous-traitants mais accepte ceux choisis par son mandant. Il n'est responsable que de ses fautes. Il a un devoir de conseil envers son client »¹⁸.

B-1 Le commissionnaire en douane

« Le commissionnaire en douane possède un agrément en douane ce qui lui permet d'accomplir les formalités douanières pour compte d'autrui. Il déclare les marchandises en son nom et est personnellement responsable, vis-à-vis de la douane, des droits et des taxes ainsi que des infractions. Son utilisation ne présente pas un caractère obligatoire, l'importateur (ou l'exportateur) pouvant déclarer lui-même ses produits. Précisons un point d'ordre pratique : les activités de commissionnaire de transport, de transitaire portuaire (ou aéroportuaire) et de commissionnaire en douane sont très souvent exercées par une même compagnie que l'on qualifie couramment mais abusivement de transitaire.

B-2 Agent maritime /Le consignataire

Une compagnie maritime se doit d'être présente dans de nombreux ports dans le monde. Pour ce faire elle dispose, en dehors de ses succursales, de représentants exerçant les activités d'agent maritime et de consignataire.

L'agent maritime prospecte le marché, trouve le fret, négocie les contrats, signe les documents (le connaissement maritime) et encaisse le fret pour le compte de l'armateur.

Le consignataire représente un ou plusieurs armateurs dans un port donné et son rôle se limite à la réception technique du navire (remorquage, manutentions, ravitaillement, etc.) »¹⁹.

B-3 L'agent de fret aérien

C'est un transitaire qui regroupe les fonctions du groupeur et de commissionnaire de douane, il doit avoir reçu l'agrément des associations mondiales régissant les opérations de transport aérien telles que l'IATA (International Transport Association)²⁰.

¹⁸ Document à été conçu pour revue par l'agence Américaine pour développement international il a été réalisé par le SAID/ projet DELIVER, commande de prestation n°4.

¹⁹ BAGLIN G, op. cit, p426.

2-2-2 Le transporteur

« Le transporteur est une entreprise dont la mission principale est de transporter et de livrer les produits jusqu'à la destination soit par un seul mode de transport comme les compagnies maritimes ou aérienne ou bien par une combinaison de plusieurs modes. La mission de cet agent se différencie selon le mode de transport : il peut être un transporteur par voies d'eaux, transporteur terrestre, transporteurs par pipe-lines, ou bien transporteur multimodal qui combine plusieurs moyens de transport.

2-2-3 Le chargeur

Le chargeur est l'expéditeur de la marchandise, c'est celui qui la confie juridiquement au transporteur, il peut être le propriétaire de la marchandise ou bien son représentant.

2-2-4 L'armateur

C'est une personne ou une entreprise qui possède ou exploite des navires à des fins commerciales pour le compte de son client »²¹.

Section 03 : Les flux de la logistique internationale

Toutes les activités logistiques étant relative aux différents flux existants dans la logistique internationale, ils assurent la coordination des opérations effectuées par différentes fonctions de l'entreprise de ce fait elle permet au tissu économique de disposer des produits dont il a besoin et de distribuer ses propres productions.

Cette section sera consacrée à définir les différents flux : monétaires, informationnels, physiques et la gestion de ces flux.

3-1 Les flux existants dans la logistique internationale

3-1-1 Les flux financiers (flux monétaires)

²⁰ Document a été conçu pour revue par l'agence Américaine pour développement international il a été réalisé par le SAID/ projet DELIVER, commande de prestation n°4.

²¹ Nadir CHELOUAH. Idir BOURAI, « le rôle de la fonction logistique dans les opérations d'exportation », Ecole des Hautes Etudes Commerciales EHEC _ALGER, Mémoire de fin d'études pour L'obtention du diplôme de Licence en Sciences Commerciales ,25ème promotion.

Il remonte logiquement d'aval en amont le courant des activités à valeur ajoutée ; mesurer ce flux, sa vitesse de circulation et son impact sur l'utilisation des actifs est essentiel à toute recherche de performance. Un modèle traditionnel de cette mesure a été celui du cash flow qui doit désormais être redéfini dans l'optique globale d'une supply Chain.²².

3-1-2 Flux d'informations

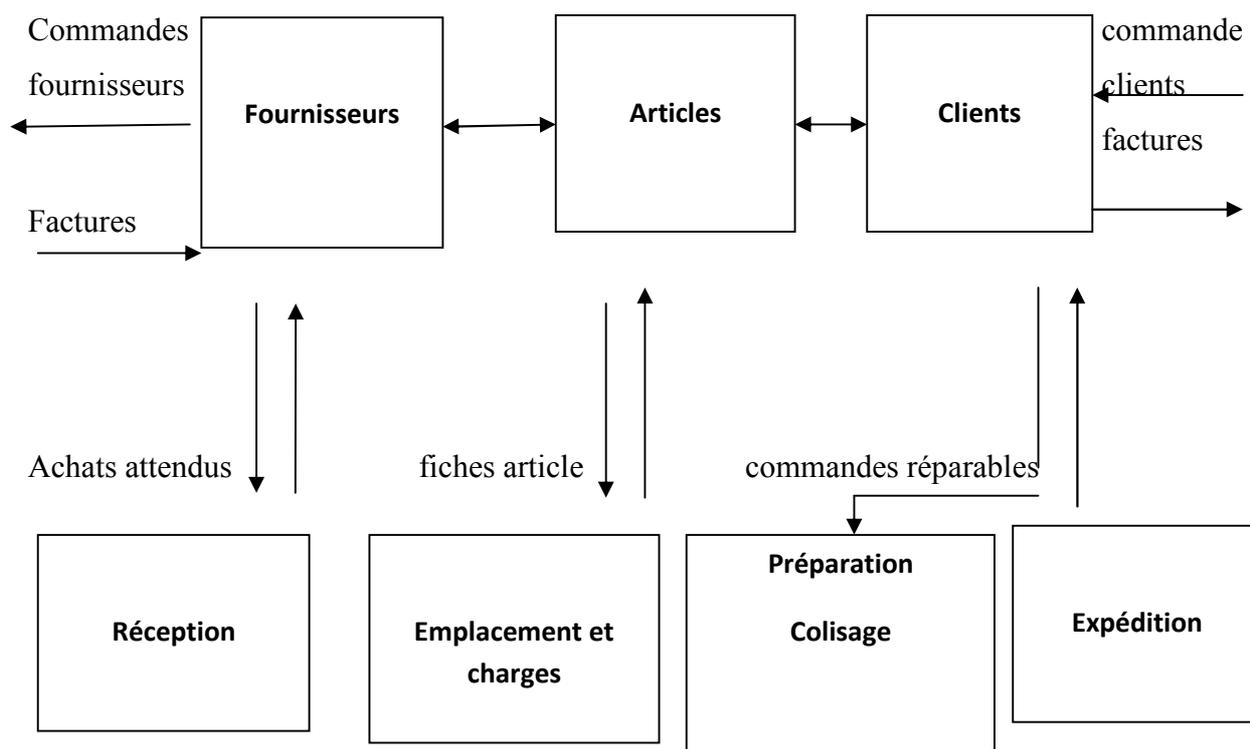
Essentiellement bidirectionnel, il permet l'échange de données transactionnelles ainsi que des niveaux de stocks entre les partenaires de la supply Chain. Cet échange d'informations initie, contrôle et enregistre la valeur des flux des biens et des services tout le long de la supply Chain. Historiquement, ce flux était consigné sur papier, il est à présent documenté électroniquement.

Des exemples typiques de tels flux sont la prévision, plans de promotions, ordres d'achat, confirmations de commandes, l'information sur l'affrètement, le transport et les stocks, la facturation, les paiements et les exigences de réapprovisionnement de la supply Chain²³.

²² SAMII et ALEXANDRE (K), « stratégie logistique : supply Chain management », 3^{ème} édition, Dunod, Paris, 2004, P19.

²³ Ibid, P19.

Schéma N°02 : Flux d'information



Source : ANDRE Marchal, « logistique globale : supply Chain management », édition ELLIPSES, paris2006, P280.

3-1-3 Flux physique

Les flux physiques sont les produits ou les matières premières subissant des déplacements entre deux entités à l'interne ou à l'externe. Par exemple, la livraison d'une commande de produits entre l'entrepôt d'un fournisseur et le centre de distribution du client est un exemple typique de flux physique externe. À l'interne, cela pourrait être illustré par la livraison d'une commande de produits entre un centre de distribution et un magasin de l'entreprise. On distingue deux types de flux.²⁴

²⁴ JUSTIN langlois caro, « stratégie de livraison directe dans une chaîne logistique internationale », université du Québec à Montréal, février 2012.

A- Les flux logistiques internes

A-1 Flux de production

« Circulation de matières et composants dans le réseau de fabrication, ces flux sont constitués par la chaîne des opérations de transformation, d'usinage, de manutention et de stockage intermédiaires.

B- Les flux logistiques externes

B-1 En amont (approvisionnement)

La logistique amont, ou logistique d'approvisionnement, est l'ensemble des activités liées à la réception, au stockage et à la distribution (au sein de l'entreprise) de matières premières et ses composantes, telles que la manutention des marchandises, la gestion des entrepôts, le contrôle des stocks, l'ordonnancement des transports et le retour aux fournisseurs.

B-2 En aval (distribution)

Est l'ensemble des activités liées à la collecte, au stockage et à la distribution de produits à des acheteurs, telles que la gestion des entrepôts de produits finis, la manutention des marchandises, l'exploitation des véhicules de livraison, le traitement et l'ordonnancement des commandes. Elle a longtemps été appelée physical distribution »²⁵.

B-3 En retour

« La logistique retour est la gestion de l'acheminement de marchandises, généralement hors d'usage, du point de fabrication (en l'occurrence, le consommateur final) jusqu'au point de réparation, de recyclage ou de destruction définitive et totale.

La gestion des flux retours est potentiellement un marché prometteur, parce qu'elle devrait permettre, à terme, de recycler des matières premières de plus en plus rares (donc chères) d'autre part parce qu'elle est source d'emplois. Elle représente cependant une dépense supplémentaire, à court terme, pour les entreprises particulières »²⁶.

²⁵ REMY Le moigne, op.cit, p7-8.

²⁶ M. Havyarimana Evrard, « mise en place de la fonction supply chain management », higher international management Institute insim, himi- Bejaia, mémoire de fin de cycle en vue de l'obtention du diplôme de : bachelor of business administration, option ingénieur commercial, 2008-2009.

3-2 La gestion des flux logistique

« Au sein d'une supply Chain, les choix logistiques de l'entreprise industrielle peuvent être influencés par plusieurs facteurs et notamment par les exigences des clients, la nature des produits et les pratiques des concurrents. Aux deux extrémités d'un continuum de méthodes de pilotage des flux, on trouve traditionnellement la technique des flux poussés (encore appelée production sur stock) et la technique des flux tirés (ou production à la commande) »²⁷.

Il existe deux types :

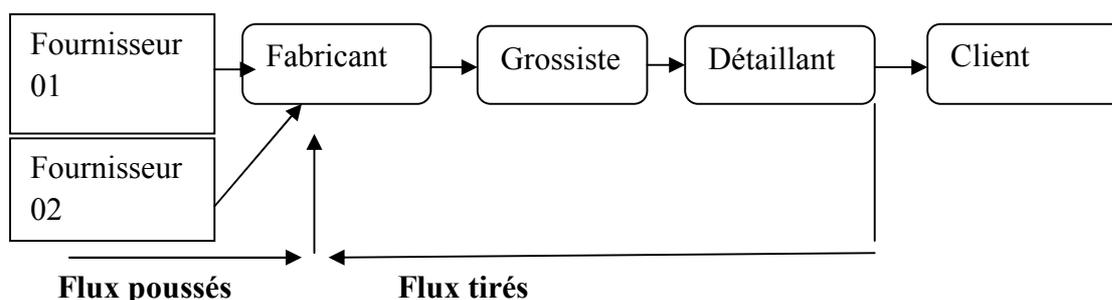
3-2-1 Un flux poussé

« Est un flux de produits pour lequel les produits sont déplacés sur la base de la prévision de la demande. Par exemple, une production en flux poussée est réalisée en poussant les produits sur la chaîne de fabrication afin de constituer un stock qui pourra satisfaire à une éventuelle demande.

3-2-2 un flux tiré

Est un flux de produits pour lequel les produits ne sont déplacés qu'afin de satisfaire une demande réelle (une commande client) »²⁸.

Schéma N°03 : Flux poussés et tirés



Source : PIERRE Médan. ANNE Gratacap, « logistique et supply Chain management », édition DUNOD, paris2008, P173.

²⁷ PIERRE Médan, op.cit, P170

²⁸ REMY Le moigne, op.cit, p36

Conclusion

Nous avons abordé dans ce chapitre, en premier lieu, les notions générales de la logistique, son évolution au sein de l'entreprise, qui a amené à l'éclosion du concept supply Chain management et la relation avec la logistique, les fondements théoriques, les composants, les missions et la structure de ce dernier.

Nous avons énuméré, en second lieu, les notions de concept de la logistique internationale, et les déférents intervenants de la logistique internationale.

Et nous avons clôturé ce chapitre par les différents flux logistiques dans les entreprises industrielles, la gestion de ces flux que les choix des orientations logistiques possibles.

A l'issue de cette partie de notre travail, nous constatons que la chaine logistique internationale est réellement une compétence indispensable pour le bien des entreprises, même dans le cas où elle ne représente pas le cœur de métier, elle a une influence directe sur la performance de l'entreprise, et donc sur la création de valeur durable qu'elle est capable de générer et d'accumuler année après année.

CHAPITRE02

Introduction

De nos jours, les organisations sont soumises à de nombreux enjeux, notamment économiques, qui les mettent au défi de rester debout face à la concurrence. Le Système d'information est au cœur des stratégies qui permettent aux entreprises de rester concurrentielles, efficaces, et de pérenniser leur activité.

L'organisation du système d'information de l'entreprise est basée sur divers logiciels permettant de gérer les activités liées aux différents composants de processus de la chaîne logistique.

Pour introduire d'une manière un peu formelle le concept de système d'information, on a consacré ce deuxième chapitre au système d'information dans la logistique internationale, dans la première section nous avons parlé sur les notions de système d'information au sein d'une entreprise, et dans la seconde section nous avons parlé sur le rôle de système d'information dans la logistique internationale.

Section 01 : Système d'information au sein d'une entreprise

Système d'information occupe une place primordiale dans l'avenir des entités économiques, et a pour mission de conduire l'organisation vers des objectifs qui lui sont fixés, et de vérifier que ces objectifs sont bien été atteints.

On a consacré cette première section au système d'information au sein de l'entreprise, en présentant les définitions, le rôle, les composantes, et les finalités de système d'information et les domaines appliquent des SI dans une entreprise.

1-1 Définition et rôle de système d'information

A- Définition de système d'information

« Un système d'information est un ensemble d'acteurs sociaux qui mémorisent et transforment des représentations via des technologies de l'information et des modes opératoires »¹

« Un système d'information est un ensemble organisé de ressources : matériel, logiciel, personnel, données, procédures...permettant d'acquérir, de traiter, de stocker des informations (sous forme de donnée, textes, images, sons, etc.) dans et entre des organisations »².

B- Le rôle de système d'information

Le rôle de système d'information d'automatiser le travail. Exécuté par d'autres systèmes de travail. Un système d'information peut servir d'autres systèmes de travail de différentes manières, comme le montre le tableau ci-contre³ :

¹ REIX Robert, « systèmes d'information et management des organisations », vuibert 5ème édition, paris 2005, p01,

² Ibid, p75,

³ Ibid, p78, 79

Tableau N°01: Le rôle de système d'information

SYSTEME D'INFORMATION SUPPORT D'UN SYSTEME INDIVIDUEL DE TRAVAIL	FOURNIR DE L'INFORMATION (usage discrétionnaire) Par exemple, fournir des ratios financiers pour une décision d'octroi de crédit	STRUCTURER LE TRAVAIL (usage conseillé) par exemple, un système expert structure le travail d'un décideur débutant	AUTOMATISER LE TRAVAIL (usage obligatoire) par exemple, système de contrôle d'une usine (fonctionnement des appareillages)
SYSTEME D'INFORMATION SUPPORT DE PLUSIEURS SYSTEMES DE TRAVAIL	PARTAGER L'INFORMATION (usage discrétionnaire) par exemple, diffusion par vidéoconférence d'une présentation du directeur générale	COORDONNER LE TRAVAIL (usage recommandée) par exemple élaboration d'un planning de fabrication	INTEGRER LE TRAVAIL (usage obligatoire) par exemple, utilisation d'un progiciel de gestion intégré par différents services

Source : REIX Robert, « systèmes d'information et management des organisations », Vuibert 3ème édition, Paris 2000, 79.

« L'articulation entre système de travail et système d'information peut correspondre à différentes modalités:

- Le système d'information est un outil interactif, mobilisable à la demande des acteurs pour leur système de travail : l'acteur gère à son gré la production des représentations.
- Le système d'information est intégré dans le système de travail : son utilisation est obligatoire»⁴.

⁴ REIX Robert, op.cit, p55, 56

1-2 Les composants d'un système d'information

Système est un ensemble organisé : il n'est pas une simple juxtaposition d'éléments ; les différents éléments sont articulés, combinés pour répondre à des exigences précises d'acquisition, de traitement, de stockage ou de communication d'informations.

Le système d'information est composé de plusieurs ressources qui sont :

1-2-1 Personnels

Ce sont des utilisateurs, c'est-à-dire des employés, des cadres, qui, pour l'exécution de leurs tâches, « consomment » l'information produite par le système ou contribuent à l'acquisition, ou stockage, au traitement ou à la communication d'informations. Dont la fonction exclusive consiste à concevoir, implanter, faire fonctionner un système d'information.

1-2-2 Matériel

Cela englobe tous les moyens physiques utilisés (unités centrale, station de travail, papier, etc.) et les différents supports de l'information.

1-2-3 Logiciel et procédure

Le système d'information utilise des ordinateurs et le logiciel correspond à l'ensemble des programmes d'application et de service nécessaire à leurs fonctionnements.

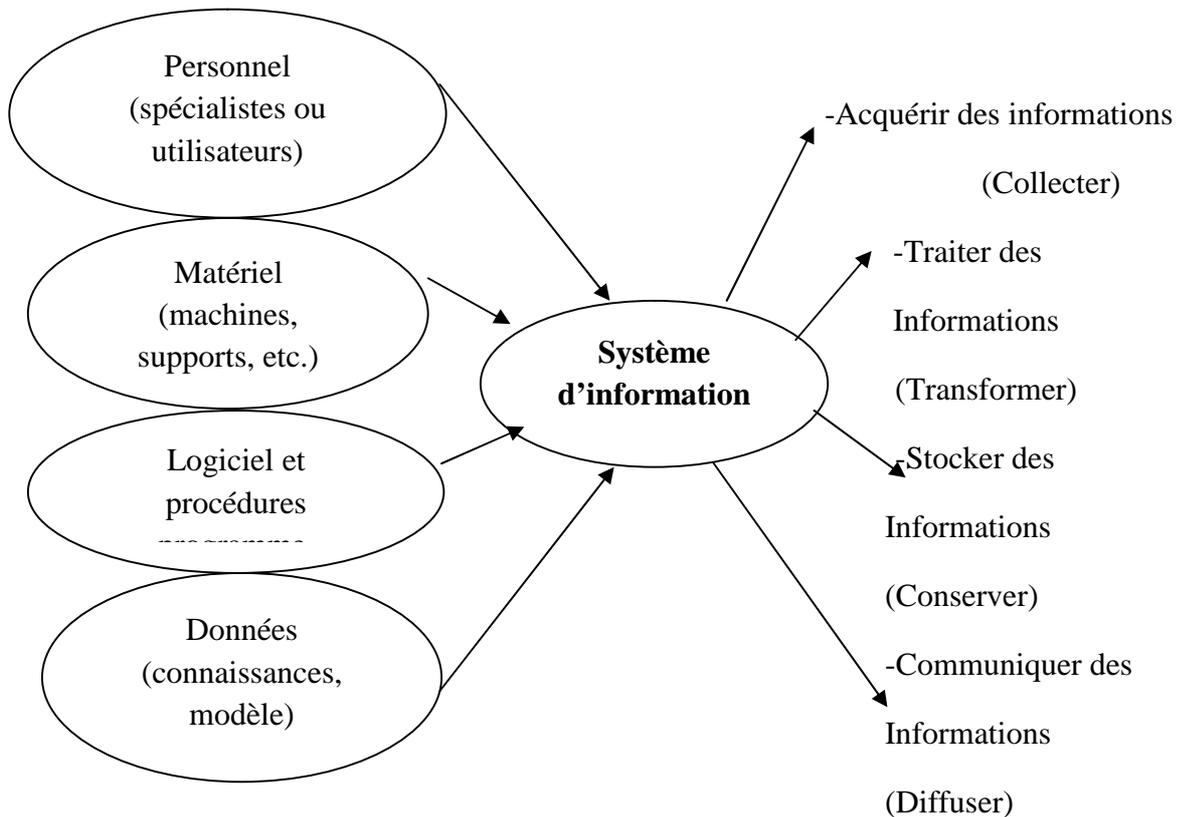
1-2-4 Données

Sous formes variées (textes, images, sons, etc.) Ces ressources correspondent :

- A la matière première du traitement : données brutes qui sont collectées et qui seront transformées pour répondre aux besoins des utilisateurs.
- A des modèles, représentant une connaissance formalisée, susceptible d'être réutilisée.⁵

⁵ REIX Robert, op.cit, p76, 77.

Schéma N°01 : Les composants d'un système d'information



Source : REIX Robert, « systèmes d'information et management des organisations », Vuibert 5ème édition, Paris 2005, p56.

1-3 Les objectifs de système d'information

- la capacité de communiquer avec les autres systèmes des partenaires interne et externe (cohérence des données, tables de conversion) ;
- la capacité de répondre aux aléas, prévoir un fonctionnement dégradé en cas de problème ;
- la capacité de s'adapter par une conception modulaire de sous-systèmes cohérents ;
- l'association des utilisateurs à la définition des fonctionnalités par un prototypage, ce qui est facilité par les outils de développement actuels ;

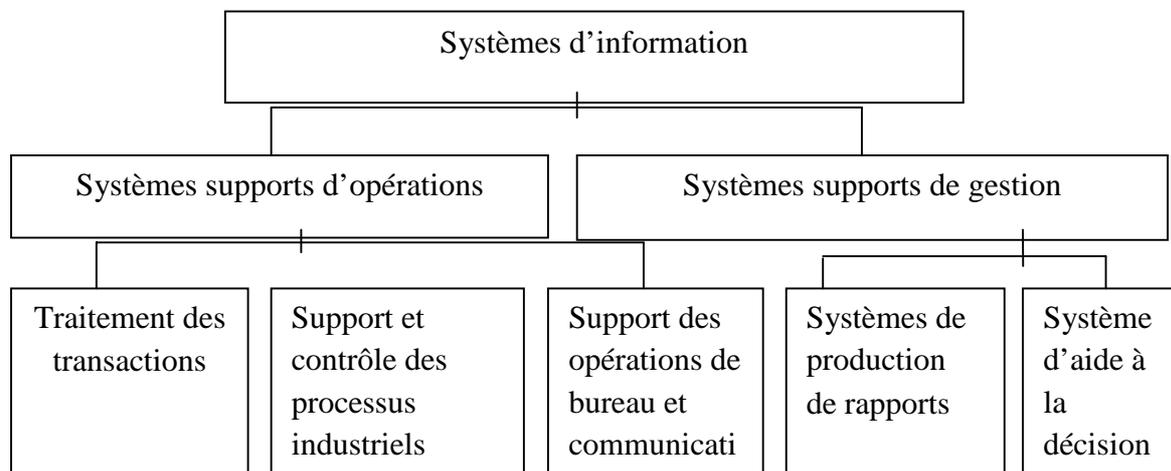
- et plus généralement, la conception d'un système apte à gérer la capitalisation des connaissances et non plus seulement à augmenter la productivité⁶.

1-4- Les types de système d'information

On distingue différents systèmes d'information selon leur finalité. Cette distinction principale sépare les systèmes supports d'opérations qui ont comme finalité d'assister le traitement des opérations quotidiennes correspondant aux activités de l'entreprise, et le système supports de gestion ont pour objectifs d'aider les cadres et dirigeants de différents niveaux à prendre des décisions opportunes.

On peut présenter ces différents types de systèmes d'information dans la figure 01:

Figure N°01 : Les types de système d'information



Source : REIX Robert, « systèmes d'information et management des organisations », vuibert 3ème édition, paris 2000, p76, 77.

1-4-1 système supports d'opérations

Ces systèmes qui mécanisent partiellement et informent le déroulement des activités peuvent être de différents types :

A- Système de traitement des transactions

Une organisation, une entreprise en particulier, effectue de nombreuses transactions, telle que les ventes ou les achats, les règlements, etc. la préparation et la conduite de ces transactions nécessitent de nombreuses opérations de traitement de l'information, généralement imbriquées avec des actions matérielles.

⁶ VALLIN Philippe, op.cit, P177.

B- Support les contrôle des processus industriel

Dans la plupart des activités industrielles. Le fonctionnement des matérielles de production (machine, outils, etc.) est contrôlés par les ordinateurs, ce fonctionnement produit des informations qui (quantités produites, accessoires de fonctionnement, etc.) qui peuvent être mémorisées et utilisées par d'autre système d'information.

C- Support des opérations de bureau et communication

Sous le terme bureautique ont été développés des systèmes d'information ayant pour bute d'automatiser les activités de bureau et de communication de l'organisation.

1-4-2 - Système supports de gestion

Leur objectif principal est de fournir les informations aux décideurs et d'assister dans le processus de décision, on peut distinguer :

A- Système de production de rapports

Dans la plupart des organisations, on formalise la communication d'information essentielles à l'aide de rapports périodique : tableau des ventes de la semaine par traits par catégorie de client. Tableau retraçant l'exécution de budget mensuel avec écarts.

B- Système d'aide à la décision

Ce sont des systèmes qui ont pour objectif d'assister les décideurs dans leurs processus de prise de décision : recherche d'information dans la phase d'intelligence, aide à la modélisation, aide au choix par calcul ou simulation, etc.⁷

1-5- Le système d'information et les fonctions de l'entreprise

Les domaines piliers dans lesquels s'appliquent les systèmes d'information dans une entreprise son les suivants :

1-5-1 La comptabilité et gestion des stocks

Les fonctions comptable sont les premières à être automatisées dans les entreprise le système d'information permet :

- De calculer et éditer des fiches de paie ;
- De suivre des achats, des livraisons et des ventes ;
- De calculer et éditer des factures ;

⁷ REIX Robert , op.cit, p79, 80.

- Contrôler les états comptables et la gestion financière.

La comptabilité est un élément clé dans toute organisation, et c'est celle qui s'adapte le plus facilement à l'utilisation d'un système d'information.

1-5-2 L'information bureautique

Elle remplit trois tâches essentielles :

- Le secrétariat et la production de l'écrit, grâce aux logiciels de traitement de texte, aux tableurs, et autres logiciels (les Windows Offices) ;
- L'organisation et la gestion des informations locales à un individu ;
- La communication assurée principalement par la messagerie électronique.

1-5-3 Ventes et marketing

Pour un vendeur, il est indispensable de bien connaître :

- Les produits, leurs prix et ses possibilités de manœuvre ;
- La disponibilité des produits ;
- Le profil du client : volume d'achat, habitudes et préférences des consommateurs.

Dans certain cas, notamment pour les vendeurs qui se déplacent chez les clients, on utilise de plus en plus des connections mobiles au système d'information. Cela peut être un ordinateur plus un accès par ligne téléphonique mobile, ou plus simplement un assistant électronique dans lequel sont chargées régulièrement toutes les informations dont le vendeur a besoin (base clientèle, les produits avec les disponibilités, les prix et les marges de manœuvre etc.)

En plus de la gestion des relations client, les systèmes d'information ventes et marketing gèrent de même les commandes et éditent les factures, par rapport à l'ensemble des commandes d'un client. Ainsi un autre aspect du système d'information ventes est la relation avec les fournisseurs, cette fonction ne relève pas vraiment des ventes mais plutôt des achats.

1-5-4 Productions et fabrications

L'introduction de l'automatisation dans les entreprises est l'utilisation des machines et appareils de haute technologie dans l'industrie, l'ordinateur lui aussi a y trouvé sa place et a joué pleinement son rôle pour avoir des produits qui sont en grande partie fabriqués par des machines pilotées par des ordinateurs. La tendance vers la fabrication de produits sur mesure

et à la demande du client ont été les raisons de essentielles à la recherche de l'optimisation de l'interconnexion des différents systèmes d'information de l'entreprise pour que la commande du client puisse arriver le plus vite possible à l'unité de fabrication qui va fabriquer (en grande partie automatiquement) le produit demandé et l'expédier ensuite chez le client.

L'intervention du système d'information dans les ateliers de production vise essentiellement à réaliser les objectifs suivants :

- Baisser les prix de revient et augmenter la productivité en automatisant et en « robotisant » les tâches de production ;
- Fabriquer le bon produit au bon moment (maîtrise de la variable temps) ;
- Fabriquer de produits en masse et à la demande.

Le système d'information de production gère aussi la base d'information des produits qui sont commercialisés par l'entreprise.

1-5-5 Logistiques et relations clients-fournisseurs

La relation avec entreprise-client est devenue un enjeu majeur pour la majorité des entreprises dont la maîtrise peut constituer un atout essentiel. Pour cela, les entreprises dépensent des sommes énormes pour obtenir toute information utile a propos des anticipations et des préférences de leurs clients, car même si l'information a toujours été disponible, mais elle n'est pas toujours exploitable du moment où elle est éparpillée dans des systèmes hétérogènes et des formats incompatibles. Les propositions commerciales des entreprises ne pouvaient pas s'adapter au profil de chaque client. Les entreprises essayaient plutôt de construire une offre commerciale qui puisse satisfaire le maximum de clients.

Cependant, les clients et les fournisseurs ont pu connecter leurs systèmes d'information respectifs, ainsi, les échanges de données sont devenus de plus en plus fluides permettant l'économisassions de l'argent et du temps.

1-5-6 Gestion des ressources humaines (GRH)

La GRH est l'un des principaux piliers d'une gestion des compétences et d'amélioration et la performance au sein de toute organisation. Cette gestion consiste à suivre le parcours

administratif de l'agent depuis le recrutement jusqu'à la fin de ses fonctions au sein de l'organisation⁸.

1-6 Rôle du système d'information au sein d'entreprise

1-6-1 L'instrument du couplage entre modules opérationnels et module pilote au sein de l'organisation

L'efficacité de la prise de décision et la rapidité de la réaction aux modifications des conditions de l'environnement, dans tous les domaines, dépendent de la qualité de ce couplage en terme :

- De fiabilité des informations transmises, non-déformation par des bruits parasites ;
- De rapidité de transmission de l'information ;
- De complétude de l'information. Il ne doit pas y avoir d'omission dans la transmission de données ;
- D'adéquation de l'information transmise, par rapport aux besoins du destinataire. Chaque destinataire de l'information aura des besoins caractérisés par sa position hiérarchique et son rôle fonction dans l'organisation.

1-6-2 La mémoire de l'organisation

Une entreprise qui perd sa mémoire perd son histoire, son savoir et son savoir-faire. L'amnésie est aussi désastreuse chez un être social que chez un être humain. La réactivité, permettant de résoudre les problèmes, étant fondée sur le raisonnement analogique, il est très important de capitaliser ses connaissances, pour accroître son potentiel comme le fait le cerveau humain. Malheureusement de nombreuses organisations ne sont pas structurées pour prendre en main correctement cette fonction de mémorisation, qui nécessite le stockage des informations, mais également leur mise à disposition en cas de besoin.

1-6-3 L'instrument de la mise en forme des données

Pour que chacun dans l'entreprise possède l'information adéquate au bon moment, le système d'information doit non seulement faire circuler les données, mais les mettre en forme, conformément aux besoins de chaque destinataire. L'adéquation de l'information au destinataire doit prendre en compte sa position et son rôle dans l'organisation.

⁸ BAGLIN Gérard et al, management industriel et logistique, conception et pilotage de la supply chain, édition economica, 4eme édition, paris, 2005,P327

Cela permettra à chaque acteur de répondre aux types de questions qu'il rencontre dans l'exercice de son poste de travail au bon moment⁹.

Section 02 : Rôle du système d'information dans la logistique internationale

Dans un environnement concurrentiel de plus en plus accru, et un marché en constante instabilité, les entreprises ont le devoir d'être réactives et accélèrent leur processus de communication et d'action, et cela ne se réalise qu'à travers les SI.

Dans cette deuxième section, nous énumérons le système et les différents logiciels qui ont permis à fluidité la circulation des informations tout au long de la chaîne logistique.

Nous expliquons, dans un premier lieu, les logiciels appliqués à la logistique internationale, utilisées dans la gestion des activités logistiques et ses avantages, pour ensuite rôle de SI dans la logistique internationale.

2-1 Les logiciels appliqués à la logistique internationale

Il n'existe pas un seul type de logiciel, mais plusieurs familles qui répondent à des logiques et à des besoins différents. On peut indiquer quatre familles de logiciels :

- Les entreprises ressource planning (ERP),
- Advanced planning and scheduling (APS),
- Supply Chain execution (SCE),
- Echange de données informatisé (EDI),¹⁰

2-1-1 Entreprise Ressource Planning (ERP) ou (PGI)

« Jusque dans les années 1990, les systèmes d'information étaient constitués d'applications spécifiques séparées (comptabilité, gestion commerciale, gestion de production) qui communiquaient par des interfaces périodiques. Maintenant, pour parvenir à la réactivité imposée par le marché, il est indispensable de mettre en œuvre des systèmes intégrés.

⁹ GILLET(M) et GILLET(P), « SIRH : Système d'information des ressources humaines », Dunod, Paris, 2010, P 26,27.

¹⁰ ANDRE Marchal, op.cit, p 99.

C'est ce que l'on appelle les PGI (progiciels de gestion intégré) ou ERP en anglais (entreprise Resource planning) »¹¹.

« Un ERP est une application informatique paramétrable, modulaire et intégrée. Qui vise à fédérer et à optimiser les processus de gestion de l'entreprise en proposant un référentiel unique et en s'appuyant sur des règles de gestion standards »¹².

A- Les caractéristiques des ERP

Les ERP possèdent les caractéristiques majeures suivantes :

- Une base de données commune à toutes les applications : ainsi, il ne peut plus y avoir de distorsion entre les données exploitées par les diverses applications,
- Une saisie unique, en amont, des données interdépendantes,
- Un environnement applicatif unique, quel que soit le domaine : l'interface utilisateur est la même quelle que soit l'application,
- Des référentiels partagés des traitements qui travaillent en cohérence,
- Une standardisation des processus, des règles de gestion qui s'harmonisent entre les divers services de l'entreprise,
- Une accélération des procédures dans lesquelles interviennent plusieurs décideurs grâce au workflow,
- Une intégration dans l'espace de travail des utilisateurs : outils bureautique, messagerie,...
- Une interface utilisateur disponible dans de nombreuses langues,
- Des outils d'analyse (EIS : Exécutive Information Systems) et de reporting sophistiqués,
- Une ouverture sur le monde extérieur : liaisons directes (d'ordinateur à ordinateur) avec les clients et les fournisseurs, accès direct à l'internet¹³.

¹¹ BAGLIN G, op.cit, p323.

¹² REIX Robert, op.cit, p101.

¹³ Ibid, p324.

B- La couverture fonctionnelle des ERP

La structure modulaire des ERP permet de ne mettre en œuvre que les modules désirés, quitte à ajouter ultérieurement des modules complémentaires. Chacun des grands modules est lui-même composé de sous-modules, qui traitent des fonctions particulières.

Comme ces ERP ont été implantés dans très nombreuses entreprises, pratiquement toutes les situations de gestion peuvent être prises en charge à travers un paramétrage des fonctions. Des solutions spécifiques à métier particulier ont été développées.

Les grands domaines d'application sont suivants :

B-1 La gestion financière

Comptabilité générale, comptabilité clients, comptabilité fournisseur, gestion de la trésorerie, comptabilité analytique et contrôle de gestion, gestion des immobilisations, etc.

B-2 La gestion logistique

Elle part de la gestion commerciale (gestion des prospects et des clients, les entrepôts, la distribution et les transports ; elle gère la production (quelque soit le type de production) à tous les niveaux de planification ; elle effectue un suivi de la qualité à tous les stades : un module prend en charge la gestion de la maintenance des équipements.

B-3 La gestion des ressources humaines

Traite naturellement la paye mais également la gestion des compétences, des carrières, de la formation et du recrutement ; les temps de travail des opérateurs enregistrés dans le module de suivi de production peuvent servir au calcul des primes de productivité.

B-4 La gestion de projets

Est un domaine transversal puisqu'un projet a des implications financières (échancier des règlements, suivi des couts et de la rentabilité), des implications logistiques (achats de matières et composants spécifiques, fabrication spéciales) et éventuellement des implications sur les ressources humaines (suivi du personnel affecté à un projet).¹⁴

¹⁴ BAGLIN G, op.cit , p 326,327.

C- les ERP et la chaîne logistique étendue

Au-delà de toutes les fonctions de gestion interne de l'entreprise, les ERP offrent, grâce à une ouverture sur le monde extérieur au moyen des technologies de l'information, la possibilité de gérer efficacement l'ensemble de la chaîne logistique dans laquelle évolue l'entreprise.

C-1 La planification inter-entreprise (collaborative planning)

Permet de communiquer les plannings de fabrication et de livraison entre les partenaires (fournisseurs, clients, sous-traitants) pour aboutir à des solutions réalistes. Cela suppose des connections entre les ERP des partenaires et donc d'avoir mis en place des accords de partenariat.

C-2 La planification du réseau logistique (supply Network Planning)

Permet de faire correspondre la demande avec les processus d'achat, de fabrication et de transport, pour équilibrer et optimiser l'ensemble du réseau de logistique (augmentation du niveau des services client et maximalisation de la rentabilité).

C-3 Le pilotage du réseau logistique (supply Chain cockpit)

Offre aux utilisateurs une vue générale de la chaîne logistique à l'aide d'une interface utilisateur graphique personnalisable. On peut ainsi suivre en temps réel les flux et les stocks à tous les niveaux de la chaîne logistique.

C-4 Le disponible à la vente global (global available-to-promise)

Fait coïncider l'offre et la demande à une échelle vraiment internationale. Il permet aussi de présenter aux clients de réelles garanties de livraison grâce à des contrôles en temps réel et des méthodes de simulation sophistiquées.

C-5 L'e-procurement

Permet de soumettre des appels d'offres via internet sur des places de marché.¹⁵

¹⁵ BAGLIN G, op cit ,p ,327 , 328

D- Les avantages et les inconvénients ERP

D-1 Les avantages ERP

Un ERP présente de nombreux avantages parmi lesquels on peut citer ;

- Le gain de temps dans la mise en œuvre de la décision dépend de la distance entre la situation actuelle et la cible.
- Il évite le risque de perte de compétences liée aux développeurs de l'entreprise
- Peut limiter les risques de dérives de couts et de délai dans la recherche et la définition d'une solution évolutive, à condition que ce projet soit correctement géré.

D-2 Les inconvénients ERP

Un ERP présente aussi des inconvénients :

- L'efficacité de ces processus de référence présente un caractère contingent, car elle est très certainement conditionnée par le respect d'un certain contexte technique, économique et social ;
- L'entreprise qui fait d'un ERP le cœur de son système d'information prend le risque de dépendre de son fournisseur, tant sur sa capacité à suivre les évolutions technologiques que dans celle de coller aux évolutions des besoins des utilisateurs¹⁶.
- Il est rigide et délicat à modifier ;
- Difficultés d'appropriation par le personnel de l'entreprise ;
- L'installation d'un ERP coute cher.

2-1-2 Les APS (Advanced Planning and Scheduling)

Les APS sont des progiciels décisionnels qui permettent de simuler et d'optimiser la planification, et de synchroniser les flux de la chaîne logistique en tenant compte simultanément d'un grand nombre de contraintes.

Permet des objectifs des APS¹⁷ :

- Améliorer l'agilité des entreprises face aux changements de l'environnement, la prise de décision en temps réel joue un rôle de plus en plus important ;

¹⁶ GIARD Vincent, « gestion de la production et des flux », economica 3eme édition, paris2005, p969.

¹⁷ ANDRE Marchal, op.cit, p 103.

- Les APS n'incorporent pas seulement des modules de prévision, mais aussi des modules d'ordonnancement et de planification avancée, capable de gérer des plans optimisés en réponse aux variations rapide de l'environnement .

2-1-3 Les SCE (les Supply Chain Exécution)

« Ce sont des progiciels qui rationalisent la totalité du cycle de traitement des commandes. Le but de ces outils est d'apporter la réponse la plus rapide possible à la demande du client.

Ils s'occupent principalement de la gestion de l'entreposage, de la gestion des transports et de la gestion avancée des commandes »¹⁸.

2-1-4 EDI (Echange de Données Informatisé)

Selon VALLIN (P) « L'EDI est le nom donné aux opérations d'échange d'informations entre applications informatiques de partenaires ou d'organisations distinctes au travers d'un réseau de télécommunication. Ces données sont structurées et formatées suivant un standard commun aux deux partenaires. Les standards peuvent être sectoriels ou internationaux.¹⁹».

A- Les avantages d'EDI

- Des gains de productivité en participant à la mise en place du juste-à-temps et des gains économiques grâce à la réduction des délais de livraison et du stock ;
- La relation client/fournisseurs est enrichie par la fréquence et le raccourcissement des délais de réponse ;
- La fiabilité des messages est accrue par différents contrôles : intégrité, Traçabilité des messages et authentification des partenaires ;
- Les paiements sont facilités et accélérés.

B- Les Inconvénients d'EDI

- Le souci juridique de la preuve nécessaire de double toute facture information d'une facture sur papier et de vérifier la concordance entre les deux ;
- Les risques de pertes de données, de divulgation du contenu des messages et de refus du partenaire de reconnaître l'authenticité des messages.

¹⁸ ANDRE Marchal, op.cit, p 105.

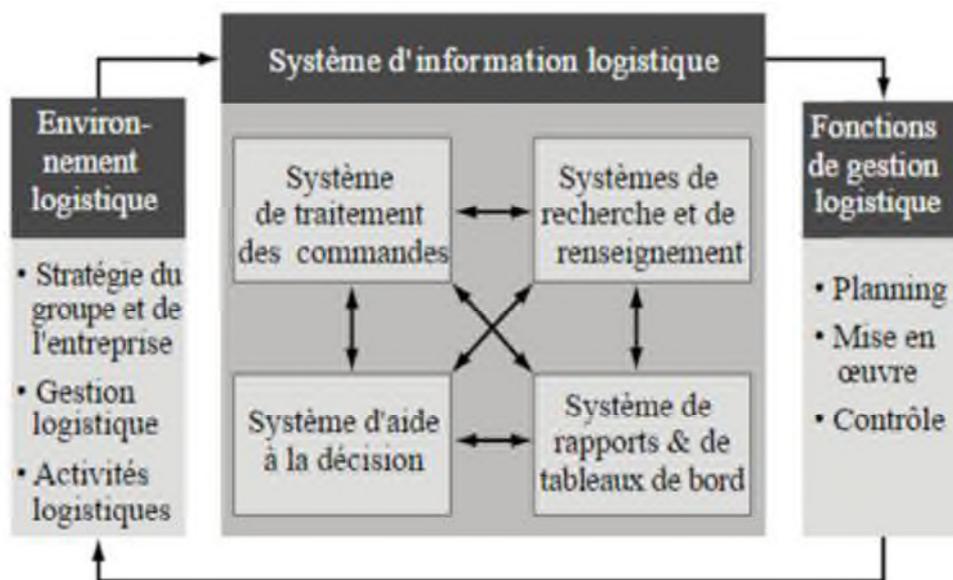
¹⁹ VALLIN Philippe, op.cit, p184.

2-2 Les rôles de systèmes d'information dans la logistique internationale

2-2-1 Le système d'information logistique

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

Figure N°02 : Le système d'information logistique.



Source : SAMII et ALEXANDER (K), « stratégie logistique : supply Chain management » 3ème édition, Dunod, Paris, 2004, P205

2-2-2 La perspective fonctionnelle d'un système d'information logistique

Un lien fonctionnel existe entre la stratégie, la tactique et les transactions logistiques. La figure suivante illustre bien le rôle inter fonctionnel de médiateur que joue la logistique entre les fonctions d'analyse financière, de planning de la production et de support au marketing.

Le système d'information logistique a plusieurs dimensions et le défi consiste à se distancier des transactions quotidiennes pour mieux analyser les éléments d'arbitrage entre plusieurs fonctions :

A- Le service clientèle

La gestion de la garantie, l'entrée des commandes et le service après-vente.

B- La gestion de stocks et d'entrepôts

Le suivi des stocks, la comptabilisation des opérations, la rotation et le réapprovisionnement.

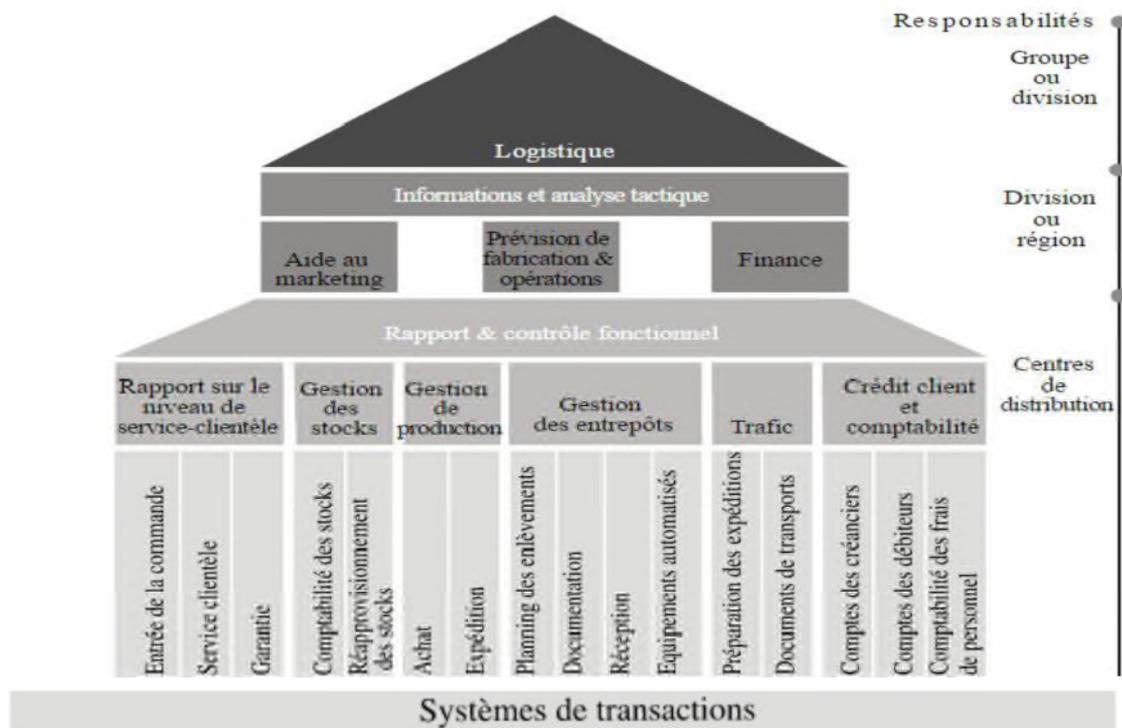
D- La gestion de transport

Les modes de transport, le planning des envois et la gestion des tournées.

E- La passation des commandes

Validation et suivi des commandes et le niveau de performance.²⁰

Figure N°03: Système d'information logistique : perspective fonctionnelle



Source : SAMII et ALEXANDER (K), op.cit, p206.

²⁰ SAMII et ALEXANDER (K), « stratégie logistique : supply Chain management » 3ème édition, Dunod, Paris, 2004, p205.

2-2-3 Typologies des systèmes d'information logistique :

Les systèmes d'information logistique sont de deux catégories, selon la nature des décisions :

A- Les systèmes stratégiques

Offrent aux responsables des entreprises des visions détaillées sur l'état et l'avancement des activités, ce qui facilite la prise des décisions, la planification et l'ordonnancement des tâches.

B- Les systèmes opérationnels

Alimentent les systèmes stratégiques par des données réelles.

Tableau : N 02 : Décisions stratégiques et opérationnelles dans une fonction logistique

	Service clientèle	Transport	Entreposage	Traitement de la commande	Stocks
stratégique	Etablir les niveaux de service clientèle	Sélection des modes de transport	Détermination du nombre d'entrepôts et sites	Etendue de la mécanisation	Systèmes de réapprovisionnement
		Programme de consolidation des frets	Etude de l'automatisation des entrepôts	Centralisé ou Décentralisé	Niveaux des stocks de sécurité
		Expéditeurs professionnels ou flotte privée	Entrepôts publics ou privés		
opérationnelles	Mesure des niveaux de service	Choix de tarif de fret	Enlèvement (picking)	Suivi commande	Prévision
		Audit des factures contentieux	Conditionnement, emballage	Validation de commande	Suivi des stocks
			Zone de stockage	Contrôle crédit	Cout intrinsèques
		Lancement et acheminement des véhicules	Transfert des stocks de l'entrepôt	Consolidation contrôle facture	Rotation des stocks
		Négociation des tarifs	Implantation et configuration des entrepôts	Mesure des performances	
		Programmation des expéditions	Sélection des équipements de manutention		
		Gestion des convois ferroviaires	Mesure des performances		
		Planning des envois			

Source : SAMII et ALEXANDER (K), op.cit, p200.

2-2-4 Les capacités du système d'information logistique

A- L'accès aux données (data retrieval)

Est la capacité à rappeler des données telles que tarifs de transport et d'entreposage ou état d'avancement d'une commande. Ces données existant à l'état brut sont collectées, traitées et redistribuées au sein de l'entreprise.

B- Le traitement des données (data processing)

Est la capacité de transformer les données brutes, préparer leur conversion en routines de traitement au sein de l'entreprise instructions de manutention, documents de chargement et réapprovisionnement automatique des stocks.

C- L'analyse des données (data analysis)

Se réfère aux données provenant des commandes et qui permettent de prendre des décisions stratégiques et opérationnelles. Un nombre de modèles statistiques et mathématiques viennent en aide aux gestionnaires, tels que la programmation linéaire et les modèles de simulation : la programmation linéaire est une technique d'optimisation fournissant une solution à un problème dont les contraintes sont identifiées, tandis que la simulation permet de déterminer comment la performance de l'entreprise pourrait être affectée par des changements de stratégie.

D- La compatibilité des systèmes

Informatiser les processus internes ne suffit toutefois plus à garantir une performance supérieure à la moyenne. Les systèmes internes doivent être compatibles avec ceux des autres partenaires de la chaîne logistique afin de générer un flux d'information continu tout au long du processus de création de valeur.

E- L'établissement des rapports (résultats)

Est une caractéristique typique des systèmes d'information, car il permet de visualiser les résultats d'analyses mathématiques ou statistiques et fournissent des tableaux de bord sur les performances logistiques.²¹

²¹ SAMII et ALEXANDER (K), op tic, p202

2-2-5 L'impact du système d'information et des TIC sur la logistique internationale

A- Sur la compétitivité et l'organisation de l'entreprise

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

B- Sur les fonctions de l'entreprise

Le SI et les TIC ont un impact sur plusieurs fonctions de l'entreprise. Les plus touchées semblent être :

B-1 La fonction achat

Cette fonction connaît une évolution radicale depuis quelques années grâce aux TIC avec le développement de nouvelles méthodes comme le «e-procurement», les enchères inversées en ligne ou la gestion partagée des approvisionnements.

B-2 La fonction logistique

Autrefois limitée au transport et la gestion des stocks, la fonction logistique s'est progressivement étendue à la gestion et l'optimisation des flux sur l'ensemble de la SC ceci en partie grâce à l'utilisation des TIC.

B-3 La fonction de télévendeurs

Traditionnellement les télévendeurs ont pour tâche de réceptionner les commandes par fax, téléphone, voire par courrier et de les ressaisir dans le système de gestion interne de l'entreprise. Mais avec le développement de l'EDI et d'internet, les commandes arrivent directement sous forme électronique et sont intégrées automatiquement dans le système de gestion de l'entreprise.

C- Sur le choix d'externalisation

Un certain nombre d'entreprises se recentrent sur leur cœur de métier, et plus elles se recentrent sur elles même, plus elles sont tentées d'externaliser certaines activités à des prestataires extérieurs. Les TIC ont un impact direct sur les choix d'externalisation, car

l'amélioration des systèmes d'information et de contrôle rend cette externalisation plus aisée, et permet un contrôle sur les activités externalisées plus efficace. Cette externalisation touche surtout des fonctions à faible valeur ajoutée, comme le transport et l'entreposage.

D- Impact autour de l'entreprise

D-1 Développement de la relation entre concurrents

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

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

D-2 Désintermédiation en aval de la chaîne

Les TIC permettent un accès direct à l'information et une mise en relation des entreprises, mais aussi l'introduction du client de plus en plus en amont dans la chaîne logistique. Cette transformation dans la mise à disposition de l'information et dans son utilisation permet d'envisager la suppression de certains intermédiaires, ou tout au moins une transformation importante de leur rôle dans la chaîne logistique²².

²² M. Nasreddine HELLEL, « L'IMPACT DU SYSTEME D'INFORMATION SUR LA GESTION DE LA CHAINE LOGISTIQUE EN AMONT », Ecole des Hautes Etudes Commerciales d'Alger EHEC Mémoire de fin de cycle pour l'obtention du diplôme de Master en sciences commerciales Option : Distribution & SCM, 02ème Promotion Juin 2015

Conclusion

Après ce qui vient d'être exposé dans ce chapitre, nous avons constaté à quel degré le système d'information assure une cohérence et une mise en commun de l'information, permettant aux entreprises généralement et aux fonctions de la logistique précisément, d'améliorer leur rentabilité tout en augmentant la valeur perçue par les partenaires sur les modes de fonctionnement, en réduisant les délais relatifs aux traitements et en assurant une traçabilité des informations fluides et efficaces au pilotage des opérations logistiques effectuées.

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

Chapitre 03

Introduction

Comme il a été préalablement mis en évidence lors de la partie théorique de notre recherche, la gestion dynamique des flux d'information et flux physique est indispensable pour qu'une fonction logistique soit performante.

Pour mettre en valeur les éléments développés dans les deux chapitres précédents, une illustration par un cas pratique au niveau de l'entreprise CEVITAL dans le but de savoir l'influence du système d'information sur la gestion des opérations logistiques, soit locales, ou à l'international. Avant d'entamer l'aspect pratique de notre recherche, nous allons exposer dans la première section une présentation générale de CEVTAL en donnant un aperçu organisationnel sur l'entreprise, ses activités et ses missions. La deuxième section sera consacrée à la présentation de la gestion de la logistique internationale, alors que la dernière section on abordera la présentation de système d'information dans CEVITAL et la direction logistique.

A la fin de ce chapitre, nous allons présenter deux cas d'étude qui concernent la logistique locale et à l'international (cas d'exportation) pour aboutir à une synthèse générale.

Section 01 : Présentation générale de l'organisme d'accueil

L'évolution de l'économie algérienne et l'ouverture de ses systèmes, pour s'intégrer à l'économie de marché, ont permis la naissance de nouveaux projets d'entreprises. Parmi eux, on retrouve la société par actions CEVITAL. Elle a su se faire valoir par sa taille et son volume de production sur le marché algérien d'agroalimentaire.

Dans cette section nous allons présenter son évolution historique, sa situation géographique, ses multiples activités industrielles, ses principaux objectifs, les gammes de produits, ainsi que l'organigramme décrivant ses différentes directions.

1-1 Historique et évolution de CEVITAL

CEVITAL, c'est une société par actions (SPA) dont les actionnaires principaux sont Mr. REBRAB, Et FILS. Elle est l'un des fleurons de l'industrie agroalimentaire en Algérie qui est constituée de plusieurs unités de production équipées de la dernière technologie et poursuit son développement par divers projets en cours de réalisation. Son expansion et son développement durant les 5 dernières années, font d'elle un important pourvoyeur d'emplois et de richesses.

CEVITAL AGRO-INDUSTRIE est passé de 500 salariés en **1999** à 4300 salariés en **2010**.

Elle a été créée en **mai 1998** avec un capital social qui est fixé 68 ,760 milliards de DA. Elle se situe dans le nouveau quai de port de BEJAIA et s'étend sur une superficie de 76 156 M².

1999 : entrée en production de la raffinerie d'huile de 570000 T/An et lancement de la première marque d'huile de table de haute qualité, 100% tournesol « FLEURIAL »,

2001 : entrée en production de la margarinerie de 180000 T/An et lancement de la première marque de margarine de table « FLEURIAL »,

2003 : entrée en production de la raffinerie de sucre (650000 T/An de sucre blanc et 25000 T/An de sucre liquide). Lancement de la margarine de feuilletage « LA PARISIENNE » pour les boulangeries-pâtisseries.

Avril 2005 : lancement de trois nouveaux projets, dont deux sur le site LAARBA (verre plat, fabrication industrielle de produit manufacturé en béton) ; et l'acquisition des eaux minérales de LALLA KHEDIDJA (ex ETK) sise à l'est de la wilaya de Tizi-Ouzou.

Aujourd'hui connu sous la bannière de CEVITAL et plus précisément sous l'appellation CEVITAL Lallakhedidja; elle est entrée en production en mars 2007, et l'acquisition de la conserverie d'EL Kseur (ex COJEK) sise à 30KM du chef-lieu de la wilaya de Bejaia.

Depuis sa création à ce jour, le groupe CEVITAL a consolidé sa position de leader dans le domaine de l'agroalimentaire et entend poursuivre sa croissance en investissant encore dans ce secteur pour renforcer sa position.

1-2 Situation géographique

CEVITAL Spa est implantée à l'extrême du port de Bejaia à 3 km au sud-ouest du centre-ville, une partie des constructions est située dans le port à 200 M du quai alors que la plus grande partie des installations est édifée sur les terrains récupérés, situés à proximité du port, situé à 280 km d'Alger donne l'avantage de proximité économique à celle-ci.

Elle occupe une place stratégique qui lui permet de faciliter les relations avec son environnement antérieur.

✓ A Bejaia

CEVITAL fait la contribution des installations suivantes :

- Raffinerie d'huile ;
- Raffinerie de sucre ;
- Margarinerie ;
- Silos portuaires ;

✓ A EL Kseur

Une unité de production de jus de fruit COJEK a été rachetée par le groupe CEVITAL dans le cadre de la préservation des entreprises publiques algériennes en novembre 2006. Sa capacité de production est de 14 400 tonnes/an.

✓ A Tizi-Ouzou

A AgouniGueghane : au cœur du massif montagneux du Djurdjura qui culmine à plus de 2300 mètres, l'unité d'eau minérale LallaKhedidja a été inaugurée en juin 2007.

1-3 Les activités de l'entreprise CEVITAL

L'activité principale de l'entreprise CEVITAL est la production et la commercialisation des huiles, margarinerie et sucre, elle a principalement porté ces efforts sur le développement des technologies huilières avec une connaissance experte de l'art de la trituration et le raffinage d'huile en y intégrant toutes les technologies de pointes. Le Complexe Agro-alimentaire est composé de plusieurs unités de production :

1-3-1 Huiles végétales

- ✓ **Les huiles de table** : elles sont connues sous les appellations suivantes :
- ✓ Fleurial plus : 100% tournesol sans cholestérol, riche en vitamine (A, D, E).
- ✓ (Elio et Fridor) : ce sont des huiles 100% végétales sans cholestérol, contiennent de la vitamine E

Elles sont issues essentiellement de la graine de tournesol, Soja et de Palme, conditionnées dans des bouteilles de diverses contenances allant de (1 à 5 litres), après qu'elles aient subi plusieurs étapes de raffinage et d'analyse.

- ✓ Capacité de production : 570 000 tonnes /an
- ✓ Part du marché national : 70%
- ✓ Exportations vers le Maghreb et le Moyen-Orient, en projet pour l'Europe.

1-3-2 Margarinerie et graisses végétales

L'entreprise CEVITAL produit une gamme variée de margarine. Certaines margarines sont destinées à la consommation directe telle que Matina, Rania, le beurre gourmand et Fleurial, d'autres sont spécialement produites pour les besoins de la pâtisserie moderne ou traditionnelle, à l'exemple de la Parisienne et MEDINA « SMEN ».

- ✓ Capacité de production : 180.000 tonnes/an.
- ✓ Part du marché national est de 30% sachant que l'entreprise exporte une partie de cette production vers l'Europe, le Maghreb et le Moyen-Orient.

1-3-3 Sucre Blanc

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

Entrée en production 2ème semestre 2009.

- ✓ Capacité de production : 650 000 tonnes/an avec extension à 1 800 000 tonnes/an
- ✓ Part du marché national : 85%
- ✓ Exportations : 350 000 tonnes/an en 2010, CEVITAL prévoit 900 000 tonnes/an dès 2011.

✓ **Sucre liquide**

- ✓ Capacité de production : matière sèche : 219 000 tonnes/an.
- ✓ Exportations : 25 000 tonnes/an en prospection.

✓ **Silos Portuaires**

Le complexe CEVITAL dispose d'une capacité maximale 182 000 tonnes et d'un terminal de déchargement portuaire de 2000 T par heure. Un projet d'extension est en cours de réalisation. La capacité de stockage actuelle est de 120 000T en 24 silos verticaux et de 50000 T en silos horizontaux. La capacité de stockage Horizon au 1 er trimestre 2010 est de 200000 T en 25 silos verticaux et de 200 000 T en 2 silos horizontaux.

✓ **Boissons (Eau minérale, Jus de fruits, Sodas)**

L'eau minérale LallaKhedidja depuis des siècles prend son origine dans les monts enneigés à plus de 2300 mètres du Djurdjura qui culminent.

En s'infiltrant très lentement à travers la roche, elle se charge naturellement en minéraux essentiels à la vie (Calcium53, Potassium0.54, Magnésium7, Sodium5.5 Sulfate7, Bicarbonate162,...).

L'eau minérale LallaKhedidja pure et naturelle est directement captée à la source au cœur du massif montagneux du Djurdjura.

Lancement de la gamme d'eau minérale « LallaKhedidja » et de boissons gazeuses avec capacité de production de 3 000 000 bouteilles par jour.

1-4 Les capacités du complexe CEVITAL

Dans cette partie, les différentes capacités en matière de distribution, commerciale, financière et humaine, sont passées en revue de manière à faire des suggestions en matière de leur exploitation et possibilités d'amélioration de la production, de la qualité, et la présentation des produits.

1-4-1 Les capacités de stockage

CEVITAL dispose en dehors du complexe, de plusieurs lieux de stockage pour chaque produit, répartis comme suit :

- ✓ Elle dispose d'une surface de stockage de 1600palettes, et d'une chambre froide d'une capacité de 1400 palettes.
- ✓ Pour ce qui s'agit du stockage du sucre.

CEVITAL assure le stockage du sucre blanc dans des silos d'une capacité de 120000 tonnes.

- SILOS de 3000 tonnes ;
- 1 SILO de 50000 tonnes.

La capacité de stockage de sucre roux est de 200000 tonnes et d'une centrale à vapeur d'une capacité de 160 tonnes/heure

Autres lieux de stockage

- 2442 tonnes à ICOTAL ;
- 5130 tonnes au JUTE ;
- 15955 tonnes à ENAEB.

1-4-2 Capacité de production

Le complexe dispose de trois unités de production dont les capacités sont :

✓ **La raffinerie d'huile**

Mise en production en aout 1999 avec une capacité de 1800 tonnes /jour, elle dispose de 3 bacs de stockage pour huile brute, 2 lignes de raffinage de 400 tonnes et une troisième ligne de 1000 tonnes et 2 bacs de stockage d'huile raffinée.

✓ **La margarine**

Mise en production en novembre 2001, elle dispose de 2 cuves d'émulsion d'une capacité de 600 litres la cuve, et 5 lignes de production avec 2 lignes pour la fabrication de margarine en plaquette, 1 ligne pour chacun des produits restant c'est-à-dire le feuilletage, Smen et la shortening.

✓ **Le sucre**

Mise en production fin 2002, sa capacité de production actuelle est de 5000 tonnes/jour avec deux lignes : une ligne d'une capacité de 2000 tonnes/ jour pour sacs de 50KG, big bag, et les sacs d'1kg et 5kg, et l'autre ligne dotées d'une capacité de production de 3000tonnes/ jour.

1-4-3 Capacités de chargement

✓ **Pour le sucre**

La capacité de chargement du sucre varie d'une gamme à une autre :

- ✓ Pour 1kg sa capacité de chargement est de 1300tonnes/jour ;
- ✓ pour 5kg sa capacité de chargement est de 120tonnes/jour ;
- ✓ Et pour les sacs de 50kg, sa capacité de chargement est 1200tonnes/jour.

✓ **Pour les huiles**

CEVITAL est dotée d'une capacité de chargement de 1200tonnes/jour.

✓ **Pour la margarine**

Pour ce qui concerne la margarine sa capacité de chargement est de 600tonnes/ jour.

1-4-4 Les capacités commerciales

Le complexe, conscient de l'augmentation de la demande du marché a revu ses capacités commerciales en transformant le service commercial en direction commerciale mieux étoffée.

Cette nouvelle organisation a permis de faire face à la tendance des exigences du marché et des capacités de production.

1-5 Les missions et objectifs

L'entreprise a pour mission principale de développer la production et d'assurer la qualité et le conditionnement des huiles, des margarines et du sucre à des prix nettement plus compétitifs et cela dans le but de satisfaire le client et le fidéliser.

Les objectifs visés par CEVITAL peuvent se présenter comme suit :

- ✓ L'extension de ses produits sur tout le territoire national ;
- ✓ L'importation de graines oléagineuses pour l'extraction directe des huiles brutes ;
- ✓ L'optimisation de ses offres d'emploi sur le marché du travail ;
- ✓ L'encouragement des agriculteurs par des aides financières pour la production locale des graines oléagineuses ;
- ✓ La modernisation de ses installations en termes de machine et des techniques pour augmenter le volume de sa production ;
- ✓ Le positionnement de ses produits sur le marché étranger par leurs exportations.

1-6 Les atouts de l'entreprise ou ses facteurs clés de succès

- ✓ Capacité à manager des projets, dans la production et la distribution de grande envergure ;
- ✓ Maîtrise de la technologie ; les unités industrielles utilisent les dernières innovations en matière d'automatisation des processus ;
- ✓ Jeunesse des salariés ; moyenne d'âge : 35 ans, encadrement à fort potentiel pour assurer une gestion pérenne de l'entreprise ;
- ✓ Choix du site ; l'avantage de la localisation est un facteur clé de succès, car il représente un avantage compétitif de taille sur le plan logistique (proximité des installations portuaires réduisant les coûts des matières importées et des produits finis exportés ;
- ✓ Force de négociation ; la taille de l'entreprise, en raison des parts de marchés investis ; comparativement aux entreprises évoluant dans les mêmes secteurs d'activité ;

- ✓ Présence d'un réseau de distribution couvrant l'ensemble du territoire national.

1-7 La structure et l'organisation de l'entreprise CEVITAL

Le schéma organisationnel de la direction générale repose sur de différentes directions qui se présentent comme suit :

1-7-1 La direction Marketing

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

1-7-2 La direction des Ventes & Commerciale

Elle a en charge de commercialiser toutes les gammes des produits et le développement de Fichier clients de l'entreprise, au moyen d'actions de détection ou de promotion de projets à base de hautes technologies.

En relation directe avec la clientèle, elle possède des qualités relationnelles pour susciter l'intérêt des prospects.

1-7-3 La direction Système d'informations

Elle assure la mise en place des moyens des technologies de l'information nécessaires pour supporter et améliorer l'activité, la stratégie et la performance de l'entreprise.

Elle doit ainsi veiller à la cohérence des moyens informatiques et de communication mises à la disposition des utilisateurs, à leur mise à niveau, à leur maîtrise technique et à leur disponibilité et opérationnalité permanente et en toute sécurité.

Elle définit, également, dans le cadre des plans pluriannuels les évolutions nécessaires en fonction des objectifs de l'entreprise et des nouvelles technologies.

1-7-4 La direction des Finances et Comptabilité

- ✓ Préparer et mettre à jour les budgets ;
- ✓ Tenir la comptabilité et préparer les états comptables et financiers selon les normes ;

- ✓ Pratiquer le contrôle de gestion ;
- ✓ Faire le Reporting périodique.

1-7-5 La direction Industrielle

Chargé de l'évolution industrielle des sites de production et défini, avec la direction générale, les objectifs et le budget de chaque site.

Analyse les dysfonctionnements sur chaque site (équipements, organisation...) et recherche les solutions techniques ou humaines pour améliorer en permanence la productivité, la qualité des produits et des conditions de travail.

Anticipe les besoins en matériel et supervise leur achat (étude technique, tarif, installation...).

Est responsable de la politique environnement et sécurité ;

Participe aux études de faisabilité des nouveaux produits.

1-7-6 La direction des Ressources Humaines

- ✓ Définit et propose à la direction générale les principes de Gestion des ressources humaines en support avec les objectifs du business et en ligne avec la politique RH groupe.
- ✓ Assure un support administratif de qualité à l'ensemble du personnel de CEVITAL Food.
- ✓ Pilote les activités du social.
- ✓ Assiste la direction générale ainsi que tous les managers sur tous les aspects de gestion ressources humaines, établit et maîtrise les procédures.
- ✓ Assure le recrutement.
- ✓ Chargé de la gestion des carrières, identifie les besoins en mobilité.
- ✓ Gestion de la performance et des rémunérations.
- ✓ Formation du personnel
- ✓ Assiste la direction générale et les managers dans les actions disciplinaires
- ✓ Participe avec la direction générale à l'élaboration de la politique de communication afin de développer l'adhésion du personnel aux objectifs fixés par l'organisation.

1-7-7 La direction Approvisionnements

Dans le cadre de la stratégie globale d'approvisionnement et des budgets alloués (investissement et fonctionnement).

Elle met en place les mécanismes permettant de satisfaire les besoins matière et services dans les meilleurs délais, avec la meilleure qualité et au moindre coût afin de permettre la réalisation des objectifs de production et de vente.

1-7-8 La direction Logistique

Elle comprend toutes les activités liées à la circulation et à l'acheminement des produits dans les meilleures conditions en matière de qualité, cout et distribution. Elle concerne toutes les opérations nécessaires à la mise à disposition des produits sue les lieux de vente, depuis leur stade de fabrication jusqu'à leurs stades de commercialisation. Elle a pour objet l'étude des moyens et des conditions d'exploitation des éléments relatifs aux flux d'entrée et de sortie.

1-7-9 La direction des Silos

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

1-7-10 La direction des Boissons

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

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

1-7-11 la direction Corps Gras

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

1-7-12 La direction Pôle Sucre

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

1-7-13 La direction QHSE

- ✓ Mettre en place, maintient et améliore les différents systèmes de management et référentiels pour se conformer aux standards internationaux
- ✓ Veille au respect des exigences réglementaires produits, environnement et sécurité
- ✓ Garantit la sécurité de notre personnel et la pérennité de nos installations
- ✓ Contrôle, assure la qualité de tous les produits de CEVITAL et réponse aux exigences clients

1-7-14 La direction Energie et Utilités

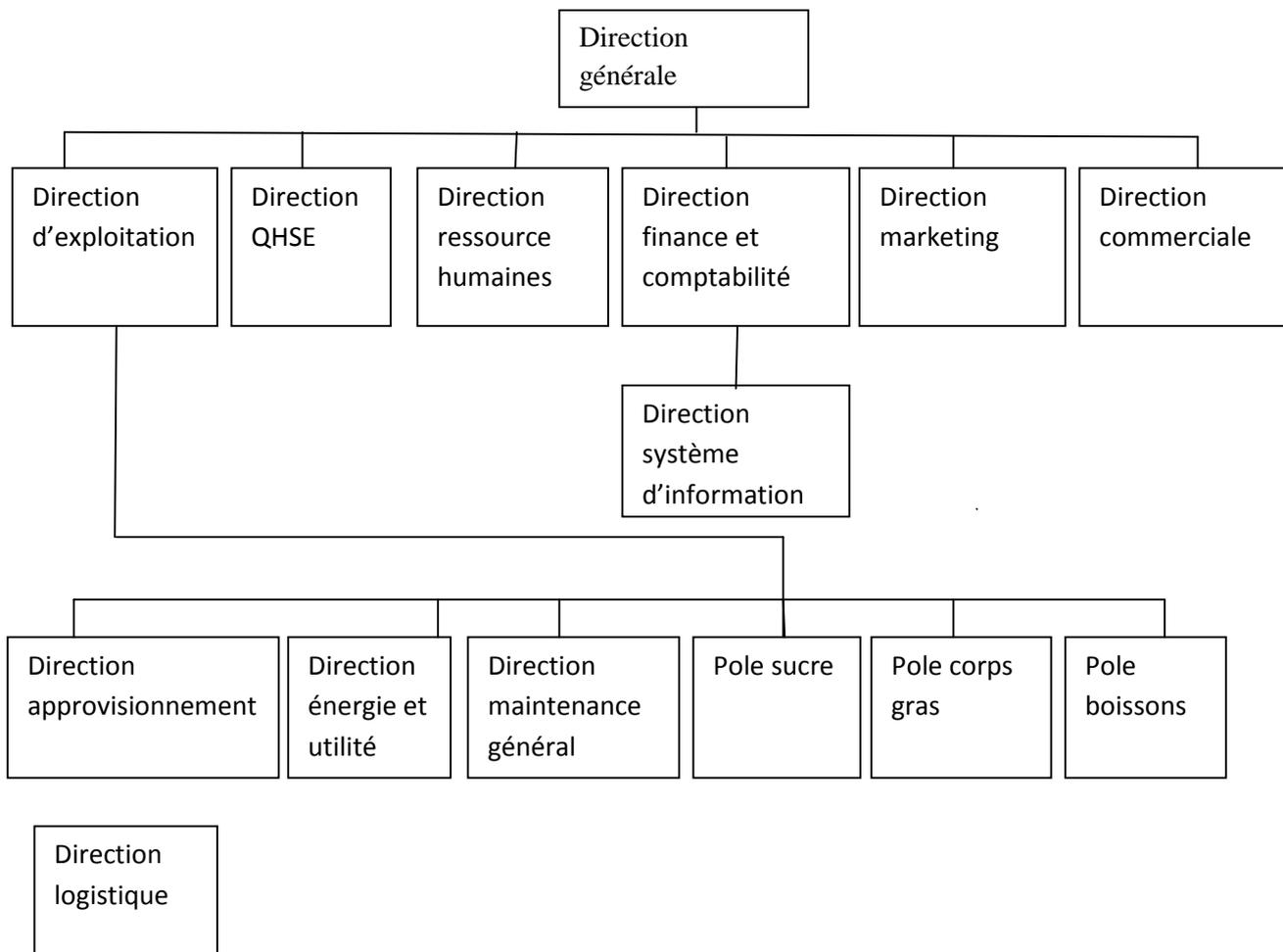
C'est la production et la distribution pour les différentes unités, avec en prime une qualité propre à chaque Processus : D'environ 450 m³/h d'eau (brute, osmose, adoucie et ultra pure) ; de la vapeur Ultra haute pression 300T/H et basse pression 500T/H. De l'Electricité Haute Tension, Moyenne Tension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

1-7-15 La direction Maintenance et travaux neufs

Met en place et intègre de nouveaux équipements industriels et procédés
Planifie et assure la Maintenance pour l'ensemble des installations. Gère et déploie avec le Directeur Industriel et les Directeurs de Pôles les projets d'investissement relatifs aux lignes de

production, bâtiments et énergie/utilité (depuis la définition du processus jusqu'à la mise en route de la ligne ou de l'atelier), Rédige les cahiers des charges en interne. Négocie avec les fournisseurs et les intervenants extérieurs.

Figure n°01: Organigramme général de CEVITAL



Source : document interne de CEVITAL

Section 2 : Gestion de la logistique internationale au sein de CEVITAL

Après avoir présenté l'entreprise en général dans la première section de ce chapitre, nous allons à présent étudier la gestion de la logistique internationale au sein de l'entreprise CEVITAL.

La gestion d'une chaîne logistique est une approche intégrative pour s'accorder sur la planification et le contrôle du flux physique entre tous les intervenants de la chaîne logistique (fournisseurs, producteurs, distributeurs), depuis la matière première jusqu'au produit fini, de manière à ce que la marchandise soit produite et distribuée en quantité conforme, au bon endroit et au bon moment.

2-1 Approvisionnement

Après avoir terminées procédures d'achat au sein du complexe CEVITAL qui passe par différentes étapes qui consiste :

- ✓ L'analyse la stratégie de l'entreprise et définir la politique d'achat. ,
- ✓ Déterminer les zones d'enjeux, les risques, les contraintes liées aux achats ;
- ✓ Consulte les besoins des différents services (maintenance, unité de production,...),
- ✓ Programmer l'ensemble des besoins : matière première, pièce de rechange...,
- ✓ La recherche des fournisseurs est menée avec le plus grand soin afin de trouver le partenaire qui satisfasse au mieux les intérêts de l'entreprise de l'acquisition aux meilleures conditions (qualité, prix, délais, logistique, quantité...).

Une fois le fournisseur sélectionné, l'entreprise CEVITAL établit un bon de commande conformément à la facture retenue.

Les approvisionneurs s'occupent de :

- ✓ Suivi des commandes :
 - ✓ obtenir du fournisseur un accusé de réception du bon de commande
 - ✓ la surveillance des délais de livraison en tenant compte plannings
 - ✓ la réception de la facture, celle-ci est soumise à un deuxième contrôle qui consiste : les quantités doivent être conformes aux bons de commande et aux bons de livraison.
- ✓ La réception de la marchandise : toutes les marchandises et matériaux et matières première livrés au complexe, par moyen propre ou par des tiers, sont à faire réceptionnés par des personnes dûment habilitées de la structure magasinage.

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

2-2 La production

La fonction de production est au cœur de la chaîne logistique, il s'agit là des compétences que détient l'entreprise pour fabriquer, développer ou transformer les matières premières en produits ou service. Elle donne quelque capacité à la chaîne logistique pour produire et donne ainsi un indice sur sa réactivité aux demandes fluctuantes du marché.

2-3 Le conditionnement

Ce service assure le transfert des produits de l'atelier de Production au stock du complexe ;

2-4 La distribution et vente

2-4-1 La logistique locale

Pour la distribution locale ou la logistique locale, CEVITAL fait appel à un prestataire de service nommé « NUMILOG ». Pour assurer le transfert de ses produits à l'extérieur du complexe et leurs stockages dans les dépôts et les plateformes.

A- NUMILOG

NUMILOG, filiale du Groupe CEVITAL, prend en charge l'ensemble des activités d'entreposage : de transport et de distribution. Créé en 2007, NUMILOG, se veut être un acteur incontournable de la chaîne logistique, le premier du genre en Algérie.

A-1 Les principales missions

- ✓ Gérer avec l'équipe logistique les flux d'informations et les flux physiques depuis les clients jusqu'aux fournisseurs;
- ✓ -Assurer le meilleur service aux clients (internes et externes) au meilleur coût;
- ✓ Superviser les activités du service : approvisionnement, expéditions emballages, gestion des transports ;
- ✓ Garantir le respect des processus du site (sécurité, réception des marchandises, stockage, préparation de commandes, inventaires, ...) et des règles de sécurité.

B- Dépôts, plateformes

Suite à la surface limitée du stock au niveau du complexe, et pour ne pas interrompre la production, qui se réalise 24h /24, CEVITAL a adapté une stratégie, qui est la location des dépôts et l'acquisition des plateformes.

B- 1 Les dépôts

Sont des surfaces utilisées comme stock extérieur, et qui sont implantées sur tout le territoire algérien.

B-2 Les plateformes

Ce sont des zones de stockage externes, qui sont propres à l'entreprise CEVITAL.

Il existe deux plateformes : une au centre, qui est celle de Bouira dont sa capacité de stockage est de 50000 palettes (dont 9000 palettes des produits agroalimentaires). Et une autre à l'ouest, celle de Hassi Amer à Oran, qui a une capacité de stockage de 25000 palettes (dont 12000 palettes des produits agroalimentaires). Et prochainement l'ouverture d'une nouvelle plateforme à Constantine (situé à l'Est).

Le choix de ces plateformes n'est pas venu au hasard ; mais après une étude approfondie. La preuve est le positionnement de ces plateformes (Est, Centre, Ouest), qui permet d'alimenter la plupart des marchés du pays.

C- CLR (centre de livraison régional)

Les CLR sont parmi les nouvelles stratégies adaptées par CEVITAL en 2016, dans le but de réduire la pression sur le complexe, de rapprocher beaucoup plus la marchandise au client et aussi pour tenir sa place sur le marché en faisant face à la concurrence.

CEVITAL dispose de 18 CLR (son objectif est d'atteindre 34 CLR au niveau du territoire algérien à la fin de l'année 2016) :

Chaque CLR dispose d'un représentant mené d'un portefeuille client, dont chaque CLR a ses propres clients.

La logistique locale de CEVITAL s'est externalisée à NUMILOG qui assure juste le transport et entreposage des stocks. Par contre, le service de planification de gestion des stocks de CEVITAL gère, donne l'ordre et planifie les ventes.

D- Présentation du service planification

D-1 Les planificateurs

Sont les intermédiaires entre le service commercial, le service de production, et NUMILOG transport, dont leur travail se résume à la planification (suivant les prévisions de vente, prévisions de production ...), la coordination avec les autres filiales, et la communication du plan d'action aux concernés.

D-2 Les gestionnaires de stocks

Cette équipe est constituée d'un responsable qui assure la coordination des CLR, plateformes et dépôts. Et des correspondants, dont leurs tâches sont :

- ✓ Le suivi des transferts ;
- ✓ La gestion des stocks du CLR ;
- ✓ La mise à jour des mouvements du stock (entrée, sortie physique et théorique) ;
- ✓ L'établissement des inventaires chaque fin du mois, en collaboration avec NUMILOG entreposage, pour un rapprochement mensuel des quantités reçues, transférées et vendues.

2-4-2 La logistique internationale

CEVITAL n'a pas toujours les moyens de réaliser elle-même toutes les opérations liées à l'acheminement de leurs marchandises et le recours à des prestations extérieures est indispensable, donc CEVITAL exportatrice seront conduit à sélectionner un ou plusieurs intervenants avec lesquels il établira des relations régulières.

A-Présentation des intervenants

A-1 Transit export

C'est le département au sein de l'organisation de CEVITAL dont la mission consiste en ce qui suit :

- ✓ La réservation des boocking qui consiste en l'affrètement d'un moyen de transport dans le cas où le fret est inclus contractuellement ;

- ✓ Ensuite, la mise à disposition des conteneurs auprès des Compagnies maritimes ce qui est approuvé par ces derniers à travers un numéro de booking confirmant la prise en charge du transport.
- ✓ L'enlèvement des conteneurs en tenant compte du deadlin et de la franchise maritime (délai accordé par la compagnie à ces clients pour la possession des conteneurs) ;
- ✓ L'empotage et le scellement de la marchandise. L'empotage consiste à charger les marchandises dans les conteneurs, après avoir déclaré l'opération d'exportation auprès des autorités douanières qui à leur tour donne leur accord.
- ✓ Le scellement se fait par la douane (qui a le rôle de contrôle et de statistique) c'est mettre un scellé au conteneur chargé preuve que l'opération se fait légalement ;
- ✓ La mise à quai : après avoir reçu l'accord de la douane et la PAF (police des aires et frontières), les conteneurs sont transférés au port en tenant compte de la date d'accostage et le volume des opérations chargement et déchargement (la mise à quai se fait 24h à 48h avant l'entrée du navire au port) ;
- ✓ L'embarquement ; mettre les conteneurs scellés à bord du navire et remplir un bon d'embarquement qui doit contenir le cachet des douanes, de l'armateur et de CEVITAL ;
- ✓ Le transit doit procéder au dédouanement de la marchandise et faire une déclaration auprès de la douane en présentant la facture commerciale et remplir un formulaire, l'exportation est ainsi déclarée ;
- ✓ la liquidation douanière de l'exportation : c'est confirmer que l'exportation est définitive.

A-2 Armateur

C'est des sociétés internationales qui détiennent des navires et des conteneurs pour l'acheminement la marchandise de l'usine a le client.

A-2-1 A.P. MOLLER-MAERSK

Est un grand armateur opérant partout à travers le monde, qui est la plus grande entreprise du Danemark. Connue aussi sous le simple nom de MAERSK, le groupe est présent dans le transport maritime avec MAERSK Line, première compagnie maritime et plus grand armateur de porte-conteneurs du monde après le "CSCL Globe", dans la construction avale.

A-2-2 Mediterranean Shipping Company (MSC)

Est devenu en 2014 le plus grand armateur de porte-conteneurs du monde, devant MAERSK et devant la CMACGM. Il s'agit d'une société italienne basée à Genève de droit suisse.

A-2-3 Compagnie Maritime d'Affrètement (CMA) et pour Compagnie Générale Maritime(CGM)

Est le 3ème Groupe mondial et N°1 Français de transport maritime par conteneurs. Basé à Marseille, CMA CGM rayonne dans plus de 150 pays.

A-2-4 NOLIS-SPA

Créée en 2000, Nolis-SPA est la filiale en charge du transport maritime du Groupe. Nolis réalise aux moyens de trois navires en propriété et affrétés le transport des matières premières du Groupe CEVITAL destinées à l'importation et l'exportation. Premier armateur privé en Algérie, NOLIS-SPA est organisée en compagnie d'armement intégrant les fonctions suivantes:

- ✓ Ship management.
- ✓ Transport maritime de marchandises en Tramping et en ligne régulière.
- ✓ Affrètement et frètement.
- ✓ Consignation.

A-3 Chargeur

L'expéditeur de la marchandise de la plate forme stockage de sucre de l'usine dans les conteneurs à la charge de CEVITAL, lorsque les conteneurs arrivent au port (BMT) c'est leur responsable de chargement dans les navires.

A-4 Transporteur

Le transport dans l'usine soit d'emportage la marchandise ou d'amener les conteneurs vides à CEVITAL ou après chargement vers le port à la charge de NUMILOG.

B- Présentation de la plateforme à conteneurs

Affecté à la direction logistique, la plateforme à conteneurs a pour mission principale, la gestion des flux des conteneurs entrant et sortant de CEVITAL en assurant deux activités clés à l'entreprise qui sont l'import et l'export par conteneurs.

Avec une surface actuelle de 8 577 M², la plateforme à conteneurs peut être extensible jusqu'à 11 940 M², si CEVITAL(ou le nouveau prestataire) décide d'engager des travaux de dallage sur la partie qui est actuellement occupée par l'atelier des palettes.

C- Les incoterms utilisés par CEVITAL à l'international

Les incoterms définissent les responsabilités de l'acheteur et de vendeur dans le cadre d'échanges internationaux. Ils clarifient qui de l'acheteur ou du vendeur est responsable pour :

- ✓ Le cout de transport
- ✓ Le risque de perte si le transport n'a pas eu lieu
- ✓ Le risque de perte ou de dommage des marchandises pendant le transit.

Les principaux incoterms qu'utilise CEVITAL sont :

C-1 FOB (free on board)

La marchandise doit être placée à bord du navire, par les soins du CEVITAL, au port d'embarquement désigné par le contrat. Le dédouanement et les formalités d'exportation incombent à l'entreprise CEVITAL.

Le risque de dommage ou de perte des marchandises est transféré à l'acheteur dès le décollage du dock. CEVITAL se charge des frais des chargements et des documents d'exportation.

C-2 CFR (cost and freight)

CEVITAL supporte le fret (les frais de transport de la marchandise jusqu'au port de destination. Les frais et les risques sont transférés à l'acheteur quand la marchandise passe le bastingage du navire du port de déchargement.

Section 03 : Rôle du système d'information logistique au sein de CEVITAL

L'organisme « CEVTAL » dispose de différents logiciels, en collaboration avec des professionnels de la logistique, pour ainsi répondre favorablement aux contraintes d'entreposage et de transport. Dans cette section on présente les différents systèmes existants au CEVITAL, et spécifiques à la direction logistique.

3-1 Les différents types des systèmes d'informations et les logiciels existants à CEVITAL

Tout système existant à CEVITAL dispose des caractéristiques générales du système ERP, ce dernier contient des éléments.

- Système d'information logistique ;
- Système d'information production ;
- Système d'information gestion des ressources humaines ;
- Système d'information comptable et financier

Tableau N°01 : les différents types des systèmes d'informations et les logiciels existants à CEVITAL

Application	Périmètre
Sage 1000	-Comptabilité -Finance -Achat -Stocks -Vente
Sage paie	-Paie
Bodel /Kelio	-Gestion des temps
Report one	-Outil de Reporting
Coswin	-Gestion de la maintenance (GMAO) -Achat -Stocks
Skeeper	-Gestion de la traçabilité des produits finis
CEVRH	-Recrutement ADM du personnel

Source : Service de l'information interne de CEVITAL

3-2 Le système d'information au sein de la direction logistique

La gestion de la logistique s'effectue désormais grâce aux systèmes d'informations. Pour que celle-ci soit performante, CEVITAL doit idéalement utiliser une codification claire et identique pour chaque fonction de l'entreprise, et utiliser des moyens matériels et des logiciels dans l'enregistrement et la gestion des informations la télétransmission des informations.

Dans CEVITAL les ERP et d'autres logiciels (APS, CSE et EDI) ne sont pas disponibles et très chers à implanter, mais qu'il reste toujours c'est un projet qui devenant de nos jours très indisponible pour une entreprise de la taille de CEVITAL.

3-2-1 Le matériel technologique

Le matériel utilisé dans cette direction en termes de technologie informatique essentiellement est :

- Des micros ordinateurs ;
- Des imprimantes permettant la conservation des informations en papier ;
- Des bases de données contenant les résultats des différentes activités.

3-2-2 Les logiciels

A- Sage 1000

CEVITAL a implanté le sage 1000 en 2008 c'est le transfert de sage 500 sa construction pour l'enregistrement des données liées a la gestion des approvisionnements de matière première, la gestion des stocks des produits finis et la gestion de transport. Dans le but d'élargir son application par les directions, ainsi sa puissance dans l'atomisation des informations. Et qui permet et facilite la maîtrise des flux, par l'optimisation des espaces de stockage, en améliorant ainsi l'efficacité des collaborateurs.

B- WMS (Warehouse Management System)

Le recours à une gestion informatique de l'entrepôt a pour objectif d'apporter une meilleure connaissance en quantité et en qualité de l'activité du magasin et des stocks, d'éviter les erreurs de préparation, d'améliorer l'exploitation des moyens et des surfaces ou encore d'améliorer la traçabilité.

Le progiciel d'entrepôt doit fournir une parfaite connaissance du stock, améliorer la production de l'entrepôt, assurer la traçabilité aval des informations grâce au colisage et au suivi des lots, adapter les moyens au travail à réaliser, optimiser les coûts de transport, et de manière plus générale maîtriser le fonctionnement de l'entrepôt.

Le progiciel de gestion d'entrepôt doit prendre en charge les informations concernant les entrées et les sorties de marchandises et doit permettre de contrôler toutes les opérations internes nécessaires à la gestion des flux.

Cette fonction doit permettre pour l'entrepôt de définir et de gérer les différentes activités qui s'y déroulent (stockage, mouvements et préparation) parmi ces fonctionnalités:

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

C- TMS (Transport Management System)

Le système de gestion du transport, ou TMS (Transport Management System) couvre un ensemble cohérent de briques fonctionnelles s'étendant sur les niveaux de décision stratégique, tactique, opérationnel et d'exécution.

Bien souvent interfacés aux ERP, ils sont l'équivalent des WMS. La plupart des spécialistes s'accordent aujourd'hui à définir le TMS comme une solution logiciel de planning et d'exécution des flux physiques externes et donc du transport des marchandises, tout en prenant en compte le transport multimodal, les ruptures de charge et la dimension internationale des échanges.

Les TMS ont trois fonctions principales :

- ✓ L'analyse et l'aide à la décision.
- ✓ Le suivi opérationnel des opérations et tournées de transport.

- ✓ Le reporting des différentes opérations.

Tableau N 02 : le système d'information au sein de la direction logistique

Filiales	Application	Périmètre
CEVITAL FOOD	-Sage 1000	-Comptabilité -Finance -Achat -Vente
Skeeper (WMS) NUMILOG	-Gestion de traçabilité des PF -Reflex (WMS)	-Gestion des stocks.
	-Reflex (TMS)	-Gestion de la traçabilité des PF. -Système de gestion de transport.

Source : service de l'information interne de CEVITAL

3-3 Le rôle de système d'information logistique au sein de CEVITAL

3-3-1 La rapidité de transmission de l'information

Il signifie que la vitesse de circulation d'une information doit être déterminée par le temps maximum tolérable pour que les décisions et les actions qu'elles entraînent soient effectuées dans des délais compatibles avec le contexte concurrentiel. Cette vitesse est donc évolutive en fonction du moment considéré, variable en fonction de la nature de l'activité, et également en fonction de la nature de l'information elle-même.

3-3-2 la fiabilité de la transmission

La fiabilité est une qualité qui doit être absolue. Elle signifie que l'information doit être pertinente et complète, lors de son acquisition et qu'elle doit ensuite être transmise sans déformation et sans déperdition tout au long du circuit.

A- La pertinence de l'information

Cela signifie que l'information ne doit être présente dans le système que dans la mesure où elle le concerne.

B- L'information doit être complète

Cela signifie qu'une information partielle ne peut pas être traitée ou peut entraîner des erreurs de traitement.

3-4 Cas pratique de la logistique locale

Pour la bonne gestion de ces flux physiques et d'information CEVITAL a implanté un service planification qui est considéré comme le noyau de sa chaîne logistique avec un personnel qualifié pour assurer la bonne coordination entre tous les intervenants de cette dernière en s'appuyant toujours sur son compagnon et condisciple incontournable NUMILOG qui lui offre des prestations complètes d'une Supply Chain allant de l'enlèvement jusqu'à la distribution de ses produits à travers le territoire national en passant par le stockage et tout cela afin d'être toujours près de ses clients et assurer leurs satisfactions en offrant un service de qualité aux acheteurs.

C'est après un cas réel concernant le traitement des commandes des clients par le service planification de CEVITAL que le plan d'action sera établi par les planificateurs afin d'honorer les commandes des clients.

Le 24/05/2016

De 06h jusqu'à 15h les clients CEVITAL font passer leurs commandes (bon de commande) à l'équipe keep contact, cette dernière est implantée à Alger au niveau de la direction générale et qui fait partie de la direction commerciale de CEVITAL. Les clients peuvent passer leurs commandes sans se déplacer, il suffit juste de faxer son bon de commande et la demande sera

prise en charge par l'équipe keep contact, puisqu' elle possède tous les portefeuilles client de l'établissement ainsi les renseignements dont elle a besoin sur ses clients.

Une fois les commandes sont prises, des ordres de livraison (OL) vont être établis par l'équipe keep contact puis, transférés au service planifications pour la livraison en j+1 et qui contient les informations suivantes (Voir annexe 01) :

- ✓ Le nom du CLR et du distributeur ;
- ✓ La famille et la sous-famille des articles ainsi que leurs codifications et leurs désignations ;
- ✓ Les quantités commandées.

Une fois les (OL) sont transmis au service planification, ce dernier procède à la planification des ventes directes (hors CLR), et les transferts des produits finis vers les CLR, une autre étape importante se fasse par la planification qui est le rapprochement entre les commandes des clients et la disponibilité des produits au niveau de la production, des CLR ainsi dans les entrepôts de stockage pour une analyse des écarts, le cas de surplus(stockage) à ne pas transférer les produits aux CLR mais si une insuffisance (déstockage) est constatée comme le cas qu'on vient de traiter, la planification de CEVITAL procèdera à l'établissement d'un plan de distribution de J+1 : c'est des quantités fixes, déterminées selon la moyenne des ventes du CLR, des produits à transférer du complexe vers le CLR afin de répondre aux commandes des clients.(Voir annexe 02), lorsque le planificateur établit le plan de distribution une saisie des demandes de transfert sur sage1000 sera effectuée et un transfert automatique de ces demandes sur TMS de NUMILOG aura lieu (une interface entre SAGE 1000 et TMS).

De même, le planificateur transmis au NUMILOG transport à 16h30 ce plan de distribution avec des demandes de transferts, qui est considéré comme un donneur d'ordre pour que NUMILOG organise sa flotte pour le chargement.

Ce document est constitué : (Voir annexe 03)

- ✓ Des quantités des produits à transférer ;
- ✓ Le dépôt du départ ainsi que le dépôt d'arrivée du transfert ;
- ✓ Des informations concernant le chauffeur (son nom, le numéro de permis de conduire, l'immatriculation du camion) ;

Une fois le plan de distribution et les demandes de transfert sont communiqués par la planification, NUMILOG procède au dispatche de sa flotte selon les lieux des chargements, la nature des produits finis (huiles, sucre...) tel que mentionné dans le plan de distributions, après que les chargements des commandes sont effectués, des acceptations des demandes de transfert vont se faire par un bon de transferts établi sur le système sage100 qui justifie que le chargement a été effectué vers le CLR du mascara qu'on a pris comme exemple dans notre cas. A noter que la planification le j+1 va vérifier si son plan de distribution a été honoré par NUMILOG. Et dans le cas contraire des justifications seront demandées à NUMILOG transport sachant que pour CEVITAL un retard de livraison est une grande perte pour l'entreprise. De sa part NUMILOG contrôle ces camions avec le logiciel TMS.

Le 25/05/2016

Une fois que le CLR reçoit la marchandise programmée dans le plan de distribution de 24/05/2016 par NUMILOG entreposage son rôle est de gérer les stocks et le traçage des produits finis par le logiciel WMS, lorsque les commandes des clients ont été livrées, un retour d'information par NUMILOG entreposage au commercial et à la planification se fait par l'envoi d'un état des stocks à 15h ou on trouve tous les mouvements de stocks (réception-vente-retour client.....)il consulte ces stocks de la fin de journée même à 15h envoyée aux services planification un plan des stocks par Outlook,(mais le service planification ont toutes ces informations sur SAGE1000), qui présente les stocks initiaux de 24/05/2016 avec les entrées et les sorties de cette journée pour calculer les stocks finals. (Voir annexe 04)

$$\mathbf{SF = SI + SE - SS}$$

Une fois qu'un agent de service commercial qui présente dans CLR reçoit le bon de commande du client, pour élaborer un bon d'affectation et envoyé par Outlook aux services planification. Les éléments indiqués dans ce bon sont :(voir annexe 05)

- ✓ Un ensemble d'informations concernant le client (nom du client, code client, numéro de registre du commerce, l'identification fiscale, numéro d'article fiscal ...) ;
- ✓ Un ensemble d'information sur le fournisseur du complexe (le siège social, numéro de registre du commerce, numéro de l'identification fiscale ...) ;
- ✓ Les quantités affectées, le prix unitaire de chaque produit et le montant total de la commande ;
- ✓ Un numéro de BA qui désigne le numéro de la commande client ;
- ✓ La date de la commande et le mode de règlement.

Après que planificateur consulte les deux résultats de plan des stocks et bon d'affectation, dans le cas où les résultats ne sont pas les mêmes au niveau des stocks, il envoie un ordre de voir cet écart dans CLR.

Le cas que il même résultats le planificateur, ces derniers vont établir à l'aide du SAGE 1000 et à base d'un numéro de BA un bon de livraison.

Le bon de livraison est destiné à l'enregistrement et à la justification de toute livraison de produits par le client. (Voir annexe 06)

A base d'un bon de réception établit par le client après avoir reçu la commande et après la vérification de la conformité de la livraison, le planificateur transmis BL +BA, au service commercial de sa part établit la facture.

La facture est un document transmis au vendeur (d'une marchandise).

La facture est le document le plus important, dans le cadre des opérations commerciales. Elle a pour objet de permettre :(voir annexe 07)

- **Au vendeur** : de prouver d'abord que la vente a été exécutée en conformité de la commande reçue, de rappeler le prix convenu, d'indiquer la somme qui est due et de détenir un titre pour en exiger le règlement (le paiement) ;
- **A l'acheteur** : de constater d'abord lors de leur réception, l'état, la qualité, les quantités des marchandises en conformité à ses ordres, d'en vérifier les prix, suivant les conditions de son achat et de posséder, lui aussi, un titre pour l'exécution des engagements du vendeur.

3-5 Cas d'étude de la logistique international

CEVITAL comme toute entreprise commerciale et industrielle, effectue ses exportations.

Notre travail qui s'intitule la logistique export se basera sur l'exportation de sucre, donc intéresserons au service logistique en passant par l'explication de cette opération se basant bocal plus sur la logistique d'exportation

Le début de processus d'une exportation : la société SKOR internationale est une filiale de CEVITAL située en suisse. Sa tâche consiste à chercher et négocier avec les traders (c'est des distributeurs qui ont une norme de clients), et ce dernier crée un contrat avec SKOR et elle à son tour, adresse un contrat à la commodité de CEVITAL implanté à Alger.

1- La notice d'expédition

Après la réception et la consultation du contrat de vente par la commodity elle procède à la création des notices d'expédition qui rapportent l'ensemble des informations y afférentes à l'exportation :(Voir annexe 01)

- ✓ La nature de produit à exporter (sucre blanc)
- ✓ Le tonnage à exporter (sac de 50 KG)
- ✓ Les spécifications qui entre dans la production de produits
- ✓ La nature de la livraison (12 conteneurs)
- ✓ L'incoterm (CFR)
- ✓ La période de chargement des conteneurs
- ✓ Ligne maritime, armateur(MAERSK)
- ✓ Port de destination (Grèce)
- ✓ La société de surveillance de la qualité de sucre la conformité des chargements(SGS)
- ✓ La documentation contractuelle

Cette notice d'expédition, est diffusée à partir de la commodity par un Courier électronique (Outlook) à l'ensemble des services concernés pour l'opération d'exportation :

- ✓ Service la plateforme à conteneur
- ✓ Transite
- ✓ Service expéditions sucre
- ✓ Service Qualité Hygiène Sécurité Environnement (QHSE)

2- La mise à disposition des conteneurs(MAD)

Après avoir reçu la notice par le transit, il va établir un BOOKING c'est la réservation des conteneurs à l'armateur maritime (MAERSK),

Une fois de BOOKING de réservation de 12conteneurs est confirmé au service de plate forme (CEVITAL exportatrice) par Outlook. Ce dernier, il confirme le BOOKING à l'export sur la base de la notice d'expédition, et il demande aux camions de NUMILOG de transporter des conteneurs vides à l'usine, après vérification et contrôle par l'agent de transit et agent de société de sécurité (SGS), le service passe à la mise à disposition conteneurs(MAD). (Voir annexe 02).

Après la réception des conteneurs par le service(PFCT), à son tour de contrôler une autre fois et assure le nettoyage et habillage par un papier kraft spécial pour éviter toute salissure des sacs de sucre et les protéger contre l'humidité.

- Mise à disposition et rapprochement des conteneurs vide :
 - ✓ Mobilisation des camions nécessaire pour l'opération
 - ✓ Orientation des camions vers le site d'enlèvement suivant la confirmation du transit
 - ✓ Réception et contrôle des conteneurs au niveau de la plateforme.
 - ✓ Restitution de conteneurs en cas de non-conformité

Nettoyage et habillage des conteneurs :

- ✓ Nettoyage du conteneur
- ✓ Habillage des conteneurs avec du nylon ou du papier kraft selon l'exigence du client a l'export

3- L'opération d'empotage

Une fois la mise à disposition conteneurs vides est achevée, la plate forme export élabore un programme d'empotage c'est une prévision des expéditions qui partition par des armateurs maritimes choisis, envoyés à la expédition du sucre pour faire l'étude sur les quantités de produits pour la livraison, (satisfaire marché local après international). (Voir annexe 03)

La plateforme export (la direction logistique) coordonne avec le service conditionnement sucre et les expéditions pour la date des chargements (empotage), et respecte la date de chargement pour éviter toute imprévue.

A la fin de l'opération d'empotement, la société SGS vérifie la confirmation de l'empotage de l'ensemble de conteneurs (Voir annexe 04), prévus de la notice d'expédition, le service logistique établit un :

- ✓ Bon de transfert sur SAGE1000 (voir annexe 05)
- ✓ Une liste contient le nombre de conteneurs avec leurs références et leur numéro selon la mise à disposition des conteneurs vides.

Cette liste de conteneurs est vérifiée par le chargeur d'exportation, c'est une étape très importante qui consiste à :

- ✓ Vérifier le nombre de conteneurs plein s'il correspond au nombre de conteneurs dans la notice d'expédition ;
- ✓ Vérifier la référence et le numéro du conteneur.

Après l'abordage et ces listes, on entame l'affectation au transit pour les procédures douanières et portuaires et ligne maritime.

- Empotage
 - ✓ Planifier le programme d'empotage avec les expéditions
 - ✓ Mobilisation des camions nécessaire pour l'opération
 - ✓ Chargement et orientation du conteneur vers les expéditions
 - ✓ Réception et stockage du conteneur plein
 - ✓ Affectation des listes conteneurs pleins (par notice) pour le transit

4- L'opération de scellement

Après l'opération d'empotage et l'établissement des listes, le transit et un agent des douanes vont sceller les conteneurs emportés. (Voir annexe 06).

5- L'opération la mise à quai

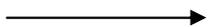
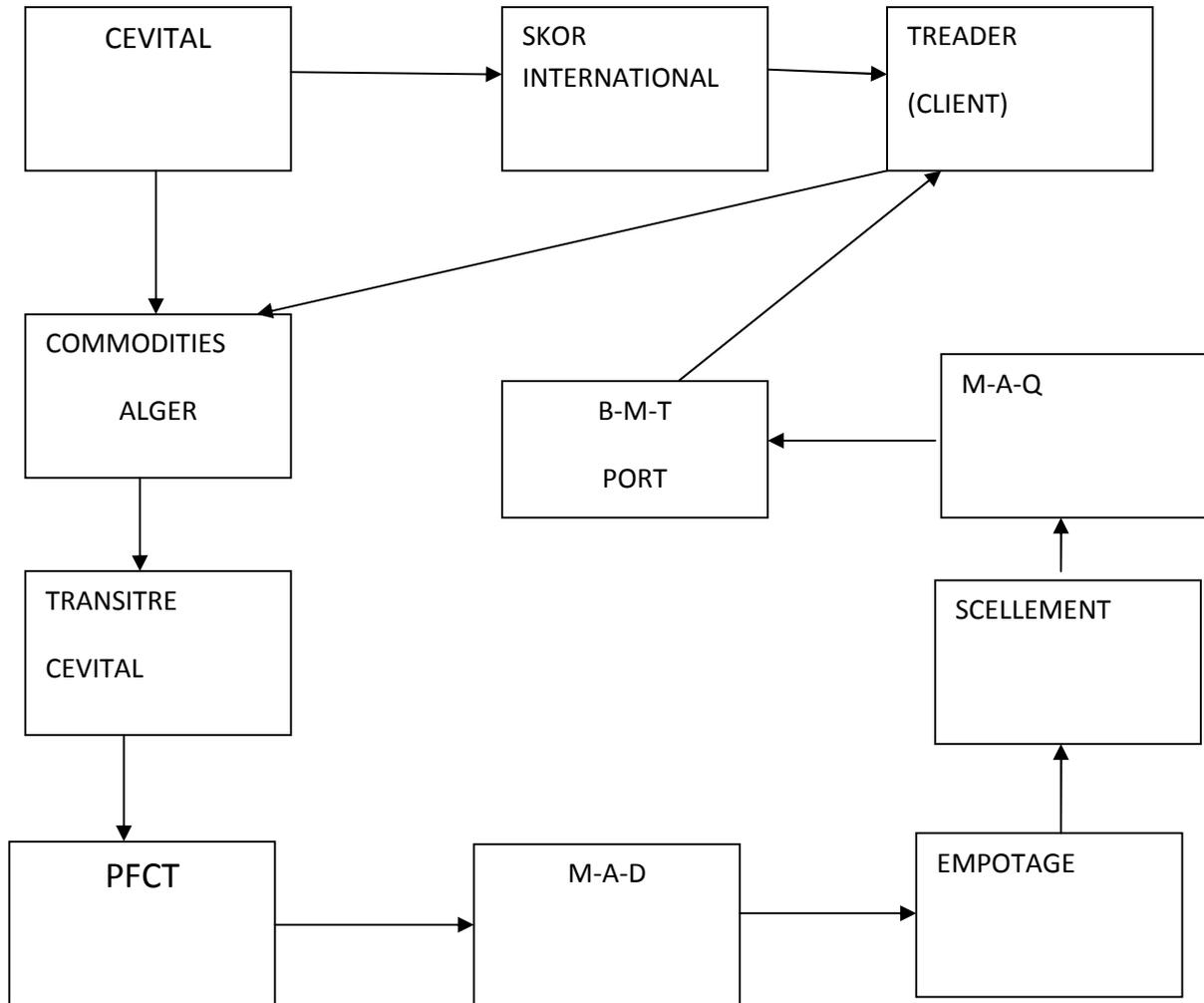
L'opération de mise à quai consiste à mettre les conteneurs pleins du sucre blanc après le scellement, au niveau de port pour un éventuel embarquement. (Voir annexe 07).

- La mise a quai :
 - ✓ Mobilisation des camions nécessaire pour l'opération
 - ✓ Chargement et orientation des conteneurs pleins vers le port
 - ✓ Rapprochement avec transit sur les listes mises à quais.

6- L'opération d'embarquement

L'embarquement consiste à mettre à bord du navire les conteneurs préalablement mis à quai. L'opération d'embarquement est effectuée par notre prestataire à l'occurrence BMT, en utilisant le bon d'embarquement déjà déposé en parallèle à l'opération de mise à quai.

Schéma N°01 : Circulation de système d'information dans l'opération d'importation.



Flux d'information par (Outlook, tel, fax)

Source : Personnels.

Conclusion

Dans ce chapitre, nous avons essayé de concrétiser les différentes notions théoriques relatives à notre sujet de recherche présentées dans les chapitres précédents.

Nous avons apparié l'importance de la chaîne logistique dans une entreprise industrielle et la logistique d'une opération d'exportation, qui gère directement les flux physiques et d'information.

Cette étude nous a permis de conclure que la mise en place d'un système d'information modernisé est indispensable pour l'entreprise afin d'assurer la performance de sa chaîne logistique et optimiser les processus.

Durant notre stage à CEVITAL, nous avons constaté des insuffisances de communication entre les différents services de la chaîne logistique, le système d'information mis en place, n'est pas en mesure d'assurer l'intégration de toutes les activités, du fait que le logiciel de gestion intégré (Sage1000), est limité à la direction logistique, la direction commerciale, la direction finance et comptabilité et la direction production (il n'intègre pas la direction approvisionnement).

CEVITAL ne possède pas de logiciel permettant l'optimisation et la rationalisation de la gestion de la chaîne logistique (ERP, APS...), mais cette entreprise a mis en œuvre la réalisation de ce logiciel.

Conclusion
Générale

CONCLUSION GENERALE

Les entreprises vivent à l'heure actuelle des mouvements profonds de réorganisations et d'adaptation sous l'influence des facteurs multiples. Parmi ces facteurs, on relève l'importance des systèmes d'information dans les reconfigurations organisationnelles en termes de changements dans les rôles, les métiers, les structures, et les rapports avec l'environnement.

Le développement de la concurrence a imposé la nécessité d'améliorer de façon permanente les offres de produit et de service. Dans cette optique, les entreprises travaillent de plus en plus en étroite collaboration avec des partenaires externes, constituant ainsi la chaîne logistique, et ce dans l'objectif est d'atteindre une meilleure performance. A partir de là, l'enjeu majeur auquel doivent les entreprises est l'optimisation des coûts logistiques, tout en maintenant la qualité des produits et des services.

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

. Pour réaliser les objectifs tracés il faut une meilleure planification, et ce à tous les niveaux, un meilleur partage d'information entre les différents maillons de la chaîne logistique, une supervision et un contrôle permanent pour toutes les activités logistiques.

Dans cette optique que les entreprises ont fait de la maîtrise de l'information une priorité pour rationaliser les processus et assurer l'optimisation des activités logistiques. Le développement des systèmes d'informations a permis aux entreprises de s'ouvrir sur le monde qui les entoure où le partage des informations devient plus facile, plus rapide et plus constructif, ce qui réduit les délais de traitement de celles-ci et standardiser les processus.

Notre travail de recherche vise à déterminer le rôle du système d'information dans la logistique internationale au sein de CEVITAL.

CEVITAL est considérée comme une plaque tournante, vu ses activités industrielles et commerciales. Les différentes entrées et sorties en termes de prestations et de flux physiques

CONCLUSION GENERALE

(import-export), en tissant différents liens et contacts avec des pays de différents continents en est d'ailleurs la preuve.

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

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

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

Au terme de notre travail, nous avons apparie l'importance de la chaîne logistique dans CEVITAL et particulièrement la logistique d'une opération d'exportation, qui gère les flux physique et d'information. Sont souvent subdivisés arbitrairement comme amonts, avals, et retours ainsi que de manière à produire et à commercialiser aux bonnes endroits et au bon moment pour réduire les couts et cela a bien été prouvé dans notre étude.

CEVITAL dispose d'un système d'information et moderne qui contribue de manière efficace à la collecte, le stockage et l'ordonnancement des informations entre les déferents utilisateurs potentiels. A cet effet, les progiciels de gestion intégrés tels que SAGE 1000, WMS (planification), TMS (gestion de transport), s'imposent comme des moyens incontournables pour la logistique de l'entreprise.

Bibliographie

Bibliographie

1. Ouvrages

- ANDRE Marchal, « logistique globale :supply Chain management »,édition ELLIPSES, paris2006,
- BAGLIN G, BRUEL O, GARREAU A, GREIF M, DELFT CH, « management industriel et logistique », economica, 3eme édition, paris 2001,
- CORRINE Pasco, « commerce internationale »,4eme édition DUNOD, paris, 2002, p66.
- GIARD Vincent, « gestion de la production et des flux »,economica 3e édition, paris2005,
- GILLET(M) et GILLET(P), « *SIRH : Système d'information des ressources humaines*», Dunod, Paris, 2010.
- JACQUES Paveau. FRANCOIS Duphil, « exporter », 24 ème édition, FOUCHER, malakoff 2013,
- PIERRE Médan. ANNE Gratacap, « logistique et supply Chain management », édition DUNOD, paris2008,
- PHILIPPE Vallin, « la logistique : modèles et méthodes de pilotage des flux », édition ECONOMICA, paris 2001
- REMY Le moigne, « supply Chain management », édition DUNOD, paris 2013
- REIX Robert, « systèmes d'information et management des organisations », Vuibert 3eme édition, paris 2000,
- REIX Robert, « systèmes d'information et management des organisations », Vuibert 4eme édition, paris 2002,
- REIX Robert, « systèmes d'information et management des organisations », Vuibert 5eme édition, paris 2005,
- SAMII et ALEXANDRE (K), « *stratégie logistique : supply chain management*, 3ème édition, Dunod, Paris, 2004,

2. Revues

- revue par l'agence Américaine pour développement international il a été réalisé par le SAID/ projet DELIVER, commande de prestation n°4.
- JUSTTIN langlois caro, « stratégie de livraison directe dans une chaîne logistique internationale », université du Québec à Montréal, février 2012.

3. Mémoires

- M. Havyarimana Evrard, « mise en place de la fonction supply chain management », higher international management Institute insim, himi- Bejaia, mémoire de fin de cycle en vue de l'obtention du diplôme de : bachelor of business administration, option ingénieur commercial
- M. Nasreddine HELLEL, « L'IMPACT DU SYSTEME D'INFORMATION SUR LA GESTION DE LA CHAÎNE LOGISTIQUE EN AMONT », Ecole des Hautes Etudes Commerciales d'Alger EHEC Mémoire de fin de cycle pour l'obtention du diplôme de Master en sciences commerciales Option : Distribution & SCM, 02ème Promotion Juin 2015
- Nadir CHELOUAH. Idir BOURAI, « le rôle de la fonction logistique dans les opérations d'exportation », Ecole des Hautes Etudes Commerciales EHEC ALGER, Mémoire de fin d'études pour l'obtention du diplôme de Licence en Sciences Commerciales ,25ème promotion

4. site internet

- www.lauyan.com/fr , consulté le 30/03/2016

Liste des figures

Figures n°01-01 : Les différents types de la chaîne logistique	13
Figures n°01-02 : Supply Chain Management efficace	15
Figures n°02-01 : Les types de système d'information	32
Figures n°02-02 : Le système d'information logistique.....	43
Figures n°02-03 : Système d'information logistique : perspective fonctionnelle	44
Figures n°03-01 : Organigramme générale de CEVITAL	62

Liste des illustrations

Tableau n°02-01 : Le rôle de Système d'information	29
Tableau n°02-02 : Décisions stratégiques et opérationnelles dans une fonction logistique	45
Tableau n°03-01 : Les différents types des systèmes d'information et les logiciels existants à CEVITAL	70
Tableau n°03-02 : Les systèmes d'information au sein de la direction logistique	73
Schéma n°01-01 : Les quatre composantes de logistique internationale	18
Schéma n°01-02 : Les flux d'information.....	23
Schéma n°01-03 : Les flux poussés et tirés	25
Schéma n°02-01 : Les composants d'un système d'information	31
Schéma n°03-01 : La circulation du système d'information dans l'opération d'exportation.....	81

Annexes

Table
Des matières

Table des matières

INTRODUCTION GENERALE	01
Chapitre I : La logistique internationale	
Introduction	04
Section 01 : La généralité sur la logistique	
1.1 : La logistique	05
1.1.1 : Historique et définition de la logistique	05
1.1.2 : Les activités et objectifs de la logistique	07
1.2 : La supply chain management.....	10
1.2.1 : Définition supply chain management	10
1.2.2 : L'évolution du processus logistique vers SCM.....	11
1.2.3 : L'explication des grands domaines d'intervention de SCM	16
Section 02 : Logistique internationale	
2.1 : Définition de la logistique internationale	17
2.2 : Les intervenants de la logistique internationale	19
2.2.1 : Le transitaire	19
2.2.2 : Le transporteur.....	21
2.2.3 : Le chargeur	21
2.2.4 : L'armateur	21
Section 03 : Flux de la logistique internationale	
3.1 : Les flux existants dans la logistique internationale	22
3.1.1 : Les flux financiers.....	22
3.1.2 : Flux d'information	22
3.1.3 : Flux physique.....	23
3.2 : La gestion des flux logistiques	25
3.2.1 : Un flux poussé.....	25

3.2.2 : Un flux tiré	25
Conclusion	26
Chapitre II : Système d'information dans la logistique internationale	
Introduction	27
Section 01 : Système d'information au sein d'une entreprise	
1.1 : Définition et rôle de système d'information	28
1.1.1 : Définition de système d'information	28
1.1.2 : Le rôle de système d'information	30
1.2 : Les composants d'un système d'information	30
1.2.1 : Personnel	30
1.2.2 : Matériel.....	30
1.2.3 : Logiciel et procédure	30
1.2.4 : Données	30
1.3 : Les objectifs de système d'information.....	31
1.4 : Les types de système d'information.....	32
1.4.1 : Système support d'opération	32
1.4.2 : Système support de gestion.....	33
1.5 : Le système d'information et les fonctions de l'entreprise	33
1.5.1 : La comptabilité et gestion des stocks	33
1.5.2 : L'information bureautique	34
1.5.3 : Ventes et marketing	34
1.5.4 : Production et fabrication	34
1.5.5 : Logistique et relation client /fournisseur.....	35
1.5.6 : La gestion des ressources au sein d'entreprise.....	35
1.6 : Rôle du système d'information au sein d'entreprise	36
1.6.1 : L'instrument du couplage entre modules opérationnels et module pilote au sein de l'organisation	36

1.6.2 : La mémoire de l'organisation.....	36
1.6.3 : L'instrument de la mise en forme des données	36
Section 02 : Rôle du système d'information dans la logistique internationale	
2.1 : Les logiciels appliqués à la logistique internationale	37
2.1.1: Les entreprises ressource planning	37
2.1.2: Advanced planning and scheduling.....	41
2.1.3 : Supply chain execution.....	42
2.1.4 : Echange de données informatisées	42
2.2 : Le rôle de système d'information dans la logistique internationale	43
2.2.1 : Le système d'information logistique	43
2.2.2 : La perspective fonctionnelle d'un système d'information logistique	43
2.2.3 : Typologie des systèmes d'information logistique	45
2.2.4 : Les capacités de système d'information logistique	46
2.2.5 : L'impact du système d'information et des TIC dans la logistique	47
Conclusion	49
Chapitre III : Le rôle de système d'information dans la logistique internationale au sein de l'entreprise CEVITAL	
Introduction	50
Section 01 : Présentation générale de l'organisme d'accueil	
1.1 : Historique et évolution de CEVITAL.....	51
1.2 : Situation géographique	52
1.3 : Les activités de CEVITAL.....	53
1.3.1 : Huiles végétales.....	53
1.3.2 : Margarinerie et graisses végétales	53
1.3.3 : Sucre Blanc	54
1.4 : Les capacités du complexe CEVITAL	55
1.4.1 : Les capacités de stockage	55

1.4.2 : Les Capacité de production.....	56
1.4.3 : Les Capacités de chargement.....	56
1.4.4 : Les capacités commerciales.....	57
1.5 : Les missions et objectifs.....	57
1.6 : Les atouts de l’entreprise ou ses facteurs clés de succès.....	57
1.7 : La structure et l’organisation de l’entreprise CEVITAL	58
1.7.1 : La direction Marketing	58
1.7.2 : La direction des Ventes &Commerciale	58
1.7.3 : La direction Système d’informations	58
1.7.4 : La direction des Finances et Comptabilité.....	58
1.7.5 : La direction Industrielle	59
1.7.6 : La direction des Ressources Humaines	59
1.7.7 : La direction Approvisionnements	59
1.7.8 : La direction Logistique.....	60
1.7.9 : La direction des Silos.....	60
1.7.10 : La direction des Boissons	60
1.7.11 : La direction Corps Gras	61
1.7.12 : La direction Pôle Sucre	61
1.7.13 : La direction QHSE.....	61
1.7.14 : La direction Energie et Utilités	61
1.7.15 : La direction Maintenance et travaux neufs.....	61

Section 02 : Gestion de la logistique internationale au sein de CEVITAL

2.1 : Approvisionnement	63
2.2 : La production	64
2.3 : Le conditionnement.....	64
2.4 : La distribution et vente	64
2.4.1 : La logistique locale	64

2.4.2 : La logistique internationale.....	66
Section 03 : Rôle du système d'information logistique au sein de CEVITAL	
3.1 : Les différents types des systèmes d'informations et les logiciels existant au sein de CEVITAL.....	70
3.2 : Le système d'information au sein de la direction logistique	71
3.2.1 : Les matériels technologiques.....	71
3.2.2 : Les logiciels	71
3.3 : Le rôle de système d'information au sein de CEVITAL.....	73
3.3.1 : La rapidité de transmission de l'information.....	73
3.3.2 : La fiabilité de la transmission.....	74
3.4 : Cas d'étude sur la logistique local.....	74
3.5 : Cas d'étude sur la logistique international	77
Conclusion	82
CONCLUSION GENERALE	83

Résumé

La gestion de la chaîne logistique représente un avantage concurrentiel que les entreprises cherchent à perpétuer. Elle a pour but d'optimiser la coordination entre les flux physiques et informationnels tout au long de la chaîne, ce qui nécessite une circulation performante des informations entre les différentes parties prenantes. Cela procure aux entreprises une garantie de flexibilité et de réactivité.

Pour réaliser les objectifs tracés par l'entreprise, il faut une meilleure planification, et ce, à tous les niveaux, un meilleur partage d'information entre les différents maillons de la chaîne, une supervision et un contrôle permanent pour toutes les activités logistiques.

L'objectif de notre travail est, dans un premier lieu, présenter un état des connaissances liées à la chaîne logistique et au système d'information. Dans un deuxième lieu, évaluer l'impact du système d'information sur la gestion de la chaîne logistique en amont et en aval au sein de CEVITAL.

Summary

The management of the supply chain represents a competitive advantage that the companies seek to perpetuate. The purpose of it is to optimize coordination between flows physical and informational throughout the chain, which requires a successful traffic (circulation) of the information between the various stakeholders. That gets for the companies a warranty flexibility and of reactivity.

For realize the objectives drawn by the company, a better planning is needed, and this, on all the levels, a better information sharing between the various links of the chain(channel), a supervision and a permanent control for all the logistic activities.

The objective of our work is, in a first place, to present a state of the knowledge bound to the supply chain and to the information system. In the second place, to evaluate the impact of the information system on the management of the supply chain upstream and downstream within CEVITAL.