REPUBLIQUE DU SENEGAL

Un peuple-un but- une foi

****

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

****

ECOLE SUPERIEURE DE COMMERCE DE DAKAR

****

Boulevard de l'Est rue 3 prolongée Point E. BP : 21354 Dakar –: 33 859 95 95 / 33 823 25 14 Fax : +221 33 860 52 02/ ist@supdeco.sn

7 Avenue Faidherbe –PB : 21354pdeco.snpdeco@sup; BP : 21354 33 849 69 Fax : +221 33 821 50 74 www.supdeco.sn/supdeco@supdeco.sn

THEME : Etude sur les sociétés de location de véhicule :cas de la sénégalaise de l'automobile

Mémoire de fin d'études pour l'obtention du Bachelor en Logistique et Transport

Rédigé et soutenu par :

ELHADJI IBRAHIMA LO

MAMOUR NIASS

KHADIM GUISSE

Encadré par :

Mr DJIBY LY Directeur IST

Année académique : 2018 – 2019

DEDICACES

A notre SEIGNEUR, le tout miséricordieux et le tout puissant de nous avoir accordé la vie et les prédispositions nécessaires afin de pouvoir accéder à un tel niveau d'étude .

A notre Prophéte, Mohamed que la bénédiction et la paix de DIEU demeurent éternellement sur lui.

Ainsi nous dédions à la rédaction de ce mémoire nos chére famille.

REMERCIEMENTS

Tout d'abord, nous adressons nos vifs remerciement à ALLAH le tout puissant et le tout miséricordieux.

Ensuite nous adressons vifs remerciements à :

- ✓ Notre encadreur Mr DJIBY LY, Directeur de l'IST
- ✓ Mr MAMADOU DIALLO, Chef transit Sénégalaise de l'automobile
- ✓ Mr HAMED FALL responsable de location véhicule Sénégalaise de l'automobile

Nous tenons à remercier aussi l'ensemble du personnel de la société Sénégalaise de l'automobile

Et enfin nos remerciement s'adresse à :

- ✓ L'ensemble du personnel administratif de SUP DE CO DAKAR et de L'IST ;
- ✓ L'ensemble des Professeurs de l'IST et du SUP DE CO DAKAR ;
- ✓ Au président du jury et tous les membres du jury dont la présence confèrent toute son importance à la soutenance de ce mémoire.

RESUME EN FRANÇAIS

L'objectif principal de ce mémoire consiste à apporter une contribution méthodologique sur la gestion de la sénégalaise de l'automobile et L'ensemble de ces activités que sont l'achat, la location et la vente des véhicules et les moyens matériels et les ressources humaines utilisés. Leader dans son domaine depuis plus de 30 ans, Le concessionnaire Pour faire face aux enjeux utilise tous les moyens logistiques (matériels et humains) sur le déroulement des opérations d'acquisition des véhicules plus précisément le réacheminement et le post acheminement de ces derniers jusqu'à la livraison dans ces locaux .Pour une prise en charge de la flotte des véhicules dans ces ladite locaux il nous est nécessaire d'interpeler sur sa gestion de stock car ce dernier disposant d'un gigantesque magasin de stockage pour une meilleure gestion des pièces détachés et de divers fournitures de véhicules mais aussi donner le bilan à travers les moyens d'investigations vous faire part du bilan annuel de l'entreprise. Ceci nous conduiras d'étaler toute notre étude sur tous ces aspects que nous allons élucider dans notre développement et proposer des perspectives futurs du dudit structure.

RESUME EN ANGLAIS

The objective of this thesis is to make a methodological contribution on the management of the Senegalese automobile industry and all of its activities such as the purchase, rental and sale of vehicles and the material and human resources used. Leader in his field for more than 30 years the dealer to face the challenges use all the logistical means on the course of the operations of acquisition of the vehicles more precisely the pre-rounding the post-rounting of these until delivery in these premises. To takeoff the fleet of vehicles in these permises we need to question its stock management because it has a huge storage warehouse for spare parts and various supplies of vehicles this will lead us to spread out all our study on all these aspects that we will elucidatein our development and to propose future perspectives of the said.

SOMMAIRE

INTRODUTION

CHAPITRE 1 : La société Sénégalaise de l'automobile

Section 1 : présentation de la Sénégalaise de l'automobile

1- Historique
2- Organisation générale de l'entreprise

Section 2 : Activités de transport ou de logistique de la Sénégalaise de l'automobile

1- présentation général des activités de l'entreprise

3- présentation des moyens logistiques utilisés

CHAPITRE II : cadre Analytique et recommandation

Section 1 : présentation et analyses des résultats obtenus

1- Résultats obtenus par des moyens d'investigations (entretien échantillonnage, questionnaire, logiciels, stage)

2-Analyse par la maitrise SWOT (forces,faiblesses, opportunités et menaces)

Section 2 : Interprétation des résultats obtenus et Recommandations

1-Interprétation des résultats issus de la matrice SWOT

2-Recommandation par Benchmarking (se référer au document de méthodologie BTL3)

CONCLUSION
ANNEXES
SOURCE
WEBOGRAGHIE
TABLE DES MATIERES

LISTE DES ABREVIATIONS

SCOA : Société commerciale l'ouest africain

LASA : La sénégalaise de l'automobile

PCA : Président du conseil administration

DGA : Directeur général adjoint

PVN : Préparation de véhicule neuf

SAV : Service après-vente

COTECNA : Contrôle technique national

DPI :Déclaration préalable d'importation

SWOT : force, faiblesse, opportunités et menaces

VN : véhicules neufs

VL :véhicules de location

FICHE D'IDENTIFICATION DE LA SOCIETE SENEGALAISE DE L'AUTOMOBILE

La Sénégalaise de l'Automobile est une société spécialisée dans la concession automobile dont les activités principales sont la commercialisation et l'entretien de véhicules et deux roues. Elle a été Créée le 12 février 1981 à partir d'une fusion. Elle se situe au Km 2,5 Bd du Centenaire de la Commune de Dakar. (Sénégal).

A ses débuts, la société comptait 110 personnes dont 90 employés et 20 journaliers. Son chiffre d'affaires était estimé à 2 Milliards de F CFA.
En 1981, la société comprenait 2 Directions :
Une Direction Générale et une Direction Commerciale réparties en 3 services :

- ✓ le Service du personnel
- ✓ le Service de la comptabilité et
- ✓ le Service commercial : vente véhicules neufs, réparation et vente pièces de rechanges

Elle représentait exactement 3 marques de véhicules : Citroën, Mitsubishi Motors Corporation et Talbot (ex SIMCA). Pour des raisons liées à la fourniture des pièces de rechanges, la Sénégalaise de l'Automobile avait cessé la commercialisation de Talbot. Dès 1995, elle décide d'orienter son activité sur trois marques dont KIA comme troisième (pour les véhicules) Piaggio et Suzuki (pour les deux-roues). Mais en 2000, **LASA**[1] lâcha KIA à cause des problèmes d'approvisionnement de pièces détachées. C'est en avril 2002 que fut lancé MERCEDES BENZ comme troisième marque de véhicule.

Aujourd'hui leader sur le marché, **La Sénégalaise de l'Automobile** est l'une des plus grandes concessionnaires de marques automobiles. Née de la fusion entre la **SOSEDA** et le groupe **SCOA**, elle a aujourd'hui plus de 26 ans d'expérience dans le domaine de la représentation et possède une équipe de 250 employés repartie dans les différentes directions : la Direction Générale, Direction Générale Adjoint, la

Direction Commerciale, la Direction Financière et Comptable, la Direction de l'Audit et du Contrôle, la DirectionBoschetla Direction d'Exploitation.

Au cours de ces dernières années, **LASA**[2] a enregistré une importante évolution de son marché. Son chiffre d'affaires est passé de 12 Milliards en 2001 à plus de 32 Milliards de FCFA en 2006. Ce qui par ailleurs, fait de la société l'une des plus performantes concessionnaires automobiles du Sénégal. Le recrutement de jeunes employés au sein de l'équipe fait sans doute partie des éléments générateurs de l'important part de marché de la société.

De par son professionnalisme, son savoir-faire et surtout sa compétence, **LASA** a su mettre à la disposition de sa clientèle des conseillers commerciaux, Techniciens et autres spécialistes mieux armés pour répondre aux exigences du marché.
Avec un potentiel humain et matériel de grande portée, la société prête beaucoup d'attention à la satisfaction des clients. Elle privilégie ainsi la vente de produits de meilleure qualité (véhicules tropicalisés, pièces de rechanges d'origines) comme fixé par les normes internationales. En effet, la renommée et la puissance des produits sont désormais connues de tous.

La Sénégalaise de l'Automobile est une société anonyme (S.A), de type commercial dont le capital est de 480 millions de F CFA.

Le contrat de concession automobile est celui par lequel un fabriquant ou un fournisseur (le concédant) confère à un commerçant indépendant (le concessionnaire) le droit de représenter exclusivement une marque de véhicule sur un territoire donné. Le concessionnaire achète les véhicules et les revend pour son propre compte. Il est rémunéré par une marge commerciale et supporte tous les risques commerciaux en dehors de la garantie du constructeur.

La notion d’exclusivité est la notion la plus importante du contrat de concession commerciale. Par-là, il faut comprendre, qu’une même marque ne peut pas être représentée par deux ou plusieurs concessionnaires à la fois dans la même zone géographique.

INRODUCTION

Le transport constitue un levier indispensable de développement mondial. Il est un instrument efficace de progrès des civilisations, car il facilite le désenclavement entre
Les pays, les rapprochements entre peuples, l'ouverture aux autres cultures et l'accès aux
Diverses techniques. Sous l'influence du transport, l'interdépendance universelle est
Affirmé dans tous les domaines. Les régions réputées lointaines deviennent plus
Accessibles. De la première activité de vente de pièces détachées, de la vente et la location il y a une trentaine d'années à la place de concessionnaire incontournable qu'occupe la Sénégalaise de l'Automobile aujourd'hui au Sénégal, il y a un grand pas. Cela a reposé sur l'ambition et le travail d'une équipe partageant une même volonté de satisfaction du client.
Cette préoccupation permanente de répondre aux attentes des clients et d'anticiper leurs besoins nous a poussé à être chaque jour plus exigeant envers nous-mêmes en proposant des services de qualité dans un environnement toujours plus accueillant pour la clientèle
En outre, les échanges commerciaux et technologiques, se sont intensifiés dans le
Monde améliorant ainsi le cadre de vie des Hommes. L'importance et l'efficacité de cet
Outil de progrès ont été si parfaitement ressenties par la société, qu'il est devenu
Indispensable pour le monde contemporain.
Le secteur des transports est l'un des secteurs les plus dynamiques de l'économie du
Sénégal.
Nonobstant cette diversité le transport routier au Sénégal, joue un rôle capital en matière
Économique et sociale. La route demeure toujours le principal moyen de déplacement
Pour les personnes et les biens et représente plus de 90% de l'activité du secteur des transports, dans son ensemble.
Sur le plan économique, le transport routier permet de relier les marchandises aux marchés. Il est également un élément prépondérant de la compétitivité des entreprises eten particulier de la compétitivité- prix. Il est donc un puissant moyen de structuration etd'aménagement du territoire.
Sur le plan social, la sénégalaise de l'automobile contribue à la réduction de la pauvreté par la création descentaines emplois, favorise l'accès des citoyens aux services sociaux essentiels tels que l'éducation, la santé, le travail.

CHAPITRE I : LA SENEGALAISE DE L'AUTOMOBILE

Section 1 : Présentation de la Sénégalaise de l'automobile

1.Historique

La Sénégalaise de l'Automobile est une société spécialisée dans la concession automobile dont les activités principales sont la commercialisation et l'entretien de véhicules et deux roues. Elle a été Créée le 12 février 1981 à partir d'une fusion. Elle se situe au Km 2,5 Bd du Centenaire de la Commune de Dakar. (Sénégal).

A ses débuts, la société comptait 110 personnes dont 90 employés et 20 journaliers. Son chiffre d'affaires était estimé à 2 Milliards de F CFA.
En 1981, la société comprenait 2 Directions :
Une Direction Générale et une Direction Commerciale réparties en 3 services :

- ✓ le Service du personnel
- ✓ le Service de la comptabilité et
- ✓ le Service commercial : vente véhicules neufs, réparation et vente pièces de rechanges

Elle représentait exactement 3 marques de véhicules : Citroën, Mitsubishi Motors Corporation et Talbot (ex SIMCA). Pour des raisons liées à la fourniture des pièces de rechanges, la Sénégalaise de l'Automobile avait cessé la commercialisation de Talbot. Dès 1995, elle décide d'orienter son activité sur trois marques dont KIA comme troisième (pour les véhicules) Piaggio et Suzuki (pour les deux-roues). Mais en 2000, **LASA**[3] lâcha KIA à cause des problèmes d'approvisionnement de pièces détachées. C'est en avril 2002 que fut lancé MERCEDES BENZ comme troisième marque de véhicule.

Aujourd'hui leadeur sur le marché, **La Sénégalaise de l'Automobile** est l'une des plus grandes concessionnaires de marques automobiles. Née de la fusion entre la **SOSEDA** et le groupe **SCOA**, elle a aujourd'hui plus de 26 ans d'expérience dans le domaine de la représentation et possède une équipe de 250 employés repartie dans les différentes directions : la Direction Générale, Direction Générale Adjoint, la Direction Commerciale, la Direction Financière et Comptable, la Direction de l'Audit et du Contrôle, la Direction Boschet la Direction d'Exploitation.

Au cours de ces dernières années, **LASA**[4] a enregistré une importante évolution de son marché. Son chiffre d'affaires est passé de 12 Milliards en 2001 à plus de 32 Milliards de FCFA en 2006. Ce qui par ailleurs, fait de la société l'une des plus performantes concessionnaires automobiles du Sénégal. Le recrutement de jeunes employés au sein de l'équipe fait sans doute partie des éléments générateurs de l'important part de marché de la société.

De par son professionnalisme, son savoir-faire et surtout sa compétence, **LASA** a su mettre à la disposition de sa clientèle des conseillers commerciaux, Techniciens et autres spécialistes mieux armés pour répondre aux exigences du marché.
Avec un potentiel humain et matériel de grande portée, la société prête beaucoup d'attention à la satisfaction des clients. Elle privilégie ainsi la vente de produits de meilleure qualité (véhicules tropicalisés, pièces de rechanges d'origines) comme fixé par les normes internationales. En effet, la renommée et la puissance des produits sont désormais connues de tous.

2 .ORGANISATION GENERALE DE LA SOCIETE SENEGALAISE DE L'AUTOMOBILE

PRESIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION : Il a le droit de regard sur tout le fonctionnement de l´activité aussi bien au Sénégal, au Mali, en Guinée, au Niger, etc. Il définit également les différents axes de direction.

DIRECTEUR GENERAL : Le système de management adopté par la Sénégalaise de l'Automobile est un système de type hiérarchique et centralisé ; les principales décisions sont prises par le Directeur Général puis diffusées par des notes de service internes auprès des autres directions et départements associés. Le Directeur Général prépare, anime et coordonne la politique globale de l'entreprise afin d'améliorer les relations professionnelles et les conditions de travail au sein des autres directions avec la validation du Président du Conseil d'Administration (PCA) qui est désigné par les actionnaires. Il est sous l'autorité du PCA et est assisté, pour l'ensemble de ses attributions par un Directeur Général Adjoint (DGA).

DIRECTEUR GENERAL ADJOINT : à part son rôle d'adjoint au Directeur Général, Il a pour mission d'administrer la Direction Financière et Comptable et la Direction de l'Audit et du Contrôle. Les services Informatique et du Personnel sont aussi rattachés au DGA.

- **Le service informatique :** il est chargé de mettre à la disposition des autres services des ordinateurs et logiciels leur permettant d'effectuer correctement et rapidement leur travail. Il participe également à l'élaboration de certains tableaux de bord.
- **Le service du personnel :** la performance d'une entreprise passe par la qualité et la compétence de son personnel ; donc le service du personnel est en effet chargé de recruter, de négocier les salaires, s'assainir le climat social et de payer les salaires.

DIRECTRICE COMMERCIALE : elle a sous sa responsabilité, le service Marketing, le service Livraison, la Préparation de Véhicule Neuf (PVN) et le Service Commercial et est sous les ordres du Directeur Général.

- **Le service marketing :** il est chargé d'assurer l'animation interne et externe de la société. Il définit les grandes lignes des campagnes publicitaires. Le service marketing travaille en étroite collaboration avec le service commercial.
- **Le service administration des ventes :** qui est chargé quant à lui de préparer tous les dossiers de vente, d'immatriculation, de la préparation et de la livraison des véhicules et deux roues. Il doit garantir la satisfaction du client en s'assurant du bon déroulement des contrats de vente.
- **Les commerciaux :** qui sont des vendeurs libres c'est-à-dire payés à la commission. Ils ont pour rôle de prospecter et de vendre les véhicules neufs et deux roues. Ils sont managés par les chefs de vente qui définissent les stratégies de pénétration du marché.
- **Les technico commerciaux** : Ils sont les intermédiaires entre les ateliers et leurs clients. Les connaissances techniques leur permettent de proposer des solutions ou des contrats d'entretien sur mesure à une problématique donnée au client (grosses flottes) ou du prospect. Ils jouent le rôle de véritables conseillers. Ils sont aussi chargés d'écouter, de recouvrer les créances des clients et de remonter les informations issues des visites à la Direction générale,

LE DIRECTEUR FINANCIER ET COMPTABLE : Il est chargé d'appliquer la politique de l'entreprise en terme de finance. La Direction Financière et Comptable est composé du :

- **service comptable :** qui a pour mission de coordonner et de traduire en écriture les faits économiques ayant caractérisé la vie de l'entreprise. Se sont en général les transactions qui se sont opérées entre l'entreprise et les différents acteurs (clients, fournisseurs, personnels, actionnaires, etc.) Il sert, de ce fait, d'élément fondamental des dirigeants et des propriétaires, des tiers souscripteurs et des prêteurs, de l'Etat pour les prises de décisions.
- **service trésorerie** : qui assure le rapprochement bancaire afin de suivre en temps réel la disponibilité financière de l'entreprise en maitrisant les flux financiers (suivi des encaissements et décaissements, optimisation des déplacements en trésorerie…).

LE DIRECTEUR DU CONTROLE ET DE L'AUDIT : Pour assurer son rôle de contrôle de l'application des procédures administratives et comptables et de la gestion de l'entreprise, la direction est composée du :

- **Contrôleur Interne :** il a pour fonction de s'assurer que la politique générale adoptée par les organes délibérants est correctement suivie et respectée. Il participe également à la protection et à la sauvegarde du patrimoine de l'entreprise.
- **Contrôleur de Gestion :** il a pour mission de collecter l'information financière, d'élaborer les différents budgets et tableau de bord et d'analyser les écarts entre les prévisions et les réalisations.

LE DIRECTEUR D'EXPLOITATION : il a pour mission principale de diriger et de piloter le service après-vente des différentes marques représentées y compris la gestion du magasin des pièces de rechanges y afférentes. Il a aussi la destinée du département Location et est sous les ordres du Directeur Général.

- **Les Ateliers Citroën, Mitsubishi, Mercedes, Carrosserie** : Ils sont chargés des entretiens préventifs et des réparations en cas de panne des véhicules des clients et de l'entreprise dans les délais avec une efficacité maximale. Chaque atelier est dirigé par un chef d'atelier.
- **Magasin de Pièces de Rechanges :** il est en effet chargé de l'approvisionnement, de la gestion du stock et de la vente de pièces et accessoires des marques représentées.
- **Service transit :** Il est chargé principalement du suivi des commandes des véhicules et pièces auprès des transporteurs et fournisseurs. En réalité, les activités de transit et de dédouanement sont sous-traitées par la Sénégalaise de l'Automobile.

- **Service qualité SAV :** rattaché à la direction d'exploitation, il chargé de piloter la démarche qualité au niveau du service après-vente afin de garantir la satisfaction des clients externes et internes.

LE DIRECTEUR BOSCH : Il est chargé de piloter et de manager la gestion du stock et de la commercialisation des pièces de rechanges BOSCH qui sont des produits multimarques. Il supervise l'atelier Bosch Car Service qui assure l'entretien et la réparation des véhicules dont les marques ne sont pas représentées par la Sénégalaise de l'Automobile, ainsi que l'atelier de réparation des pompes d'injection nouvelles générations.

SECTION 2 : ACTIVITES DE TRANSPORT OU DE LOGISTIGUE DE LA SOCIETE SENEGALAISE DE L'AUTOMOBILE

1-PRSENTATION DES ACTIVITES DE LA SOCIETE SENEGALAISE DE L'AUTOMOBILE

A travers ses processus de réalisation, la Sénégalaise de l'Automobile a pour activités principales l'importation et la vente à l'état de véhicules et deux roues, l'entretien, la réparation et la vente de pièces de rechanges de ces produits représentés et enfin à la location de véhicules sous le label international NATIONAL.

- **La vente de véhicules neufs :** la Sénégalaise de l'Automobile étant représentant exclusif des marques Citroën, Mitsubishi et Mercedes, achète chez les différents constructeurs les véhicules, assurent le transport et le dédouanement avant de les revendre sur le marché avec une certaine marge commerciale.
- **L'entretien et la réparation des véhicules représentés :** En effet, le concessionnaire, selon le contrat de concession, a l'obligation de mettre en place un service après-vente pour assurer les entretiens et réparations des véhicules qui ont été vendus. C'est justement dans ce cadre que la Sénégalaise de l'Automobile a mis en place cinq ateliers (Citroën, Mitsubishi, Mercedes, Carrosserie pour les trois marques et Bosch

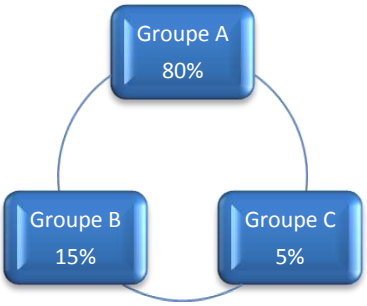
pour les marques non représentées par la Sénégalaise de l'Automobile afin de répondre aux demandes des clients à terme de service après-vente).

- **La gestion des stocks et la vente de pièces de rechanges :** pour assurer le service après-vente, un magasin garantit la satisfaction en besoin de pièces de rechanges des ateliers internes et externes, des revendeurs etc.
- **La location de véhicule :** Pour répondre au besoin du marché en termes de location, la Sénégalaise de l'Automobile dispose d'un département de location des véhicules des marques représentées à savoir : Citroën, Mitsubishi et Mercedes

2. LES MOYENS LOGISTIQUES UTILISES PAR LA SOCIETE SENEGALAISE DE L'AUTOMOBILE

- **Importation et gestion des stocks et des pièces de détachées**

Le stock de pièces détachées se décompose en trois groupes avec 32000 références. La marque la plus vendue en pièces détachés et véhicules est Mitsubishi. Les pièces détachés amènent à LASA 4 milliards de FCFA (6 097920 €) chaque année.



- Groupe A qui vaut 500 Millions de FCFA (762 245 €)
    - 80 % des ventes tous les mois pour seulement 15 % des références. 4800 références concernées
- Groupe B qui vaut lui 350 Millions de FCFA ((533 571€).
    - 15 % des ventes sont pour des pièces spécifiques ou électroniques

- Groupe C qui a une valeur de 450 millions de FCFA
    - 5 % du CA
        - Pièces qui sont en stock depuis plus de 3 ans avec peu de mouvement. Il y a 250 Millions de FCFA (381 122€) de pièces obsolètes.

Le but pour LASA est de réduire au maximum ses stocks avec un reclassement des stocks dans les groupes tous les 3 mois

Ces opérations d'importations devaient respecter certaines étapes. A chacune de ces étapes un document n été remis à la société ce qui permet de constituer une liasse documentaire pour chaque importation.

Les fournisseurs se trouvent dans plusieurs pays donc les commandes par bateau se décomposent de cette façon

MITSUBISHI	• Localisée au japon • 1 conteneur par mois • Délai d'approvisionnement 4/5
KIA	• Localisée en Corée du sud • Envoi en conteneur groupé FCL/LCL • Délai d'approvisionnement 5 mois
PROMYGES	• Localisée en Espagne • Délai d'approvisionnement 10/20 JOURS
NEUTECH/PIAGGIO	• Localisée en Italie • Délai d'provisionnement 20 jours
CITROEN	• Localisée en France • Délai d'approvisionnement 2mois

Les autres commandes :

- Avion tous les 15 jours pour la carrosserie
- DHL toutes les semaines pour Citroën

DHL 2 par mois pour Mitsubishi, 1 par mois pour Kia

DEROULEMENT DE L'ACTION

CADRAGE DES QUANTITES NECESSAIRES AVEC LE RESPONSABLE ACHATS PIECES DETACHEES

↓

RECUPERATION DES DONNEES FOURNISSEURS

↓

CONTACT TELEPHONIQUE ET COMMANDE DES MARCHANDISES, RENSEIGNEMENT SUR LE DELAI DE LIVRAISON (PREVISION)

↓

RECEPTION DE LA STRUCTURE ET DES CONDITIONS DE VENTE

↓

COMMUNICATION DE LA TRANSACTION AU TRANSITAIRE ET ENVOI DES INFORMATIONS UTILES

↓

DECLARATION PREALABLE D'IMPORTATION-COTECNA

↓

RECEPTION DES PRODUITS ET VERIFICATION DE L'ETAT DE LA MARCHANDISE

↓

REGLEMENT DE LA FACTURE TRANSITAIRE A 3 MOIS

↓

ENVOI DU PAIEMENT FOURNISSEUR

La COTECNA est un organisme de vérification commerciale, il se charge de contrôler la marchandise lorsque celle-ci est importée. Elle a agi dans le cadre du programme de vérification des importations mis en place par les gouvernements afin d'éviter les fuites de capitaux et accroitre leurs recettes douanières. La déclaration préalable d'importation se fait via le site ORBUS qui est ensuite soumis à la COTECNA

- **Procédure d'approvisionnement de pièces de rechanges par la voie aérienne**

La disponibilité des pièces de rechanges est un des facteurs clés de l'efficience, de l'efficacité et de la compétitivité du service après-vente que constituent les différents ateliers. Ce secteur est considéré comme le nerf de la guerre au sein de l'entreprise car occupant une place importante pour la réussite de l'entreprise et la satisfaction clientèle.

La nécessité d'émettre une commande résulte soit d'un besoin exprimé par les ateliers ou par les clients du comptoir ; ou soit par les besoins des stocks.

L'objectif principal de cette mission était que les pièces de rechanges commandées arrivent à la Sénégalaise de l'Automobile en toute sécurité. Cependant la Sénégalaise de l'Automobile a pour mission de satisfaire la clientèle et de mettre à sa disposition un service après-vente.

DEROULEMENT DE L'ACTION

Tableau de procédures pour une importation par Avion

Exportateur

	Documents émis par		
	Exportateur	**Prestataires de services**	**Importateur**
Phase de la négociation	Facture Pro forma		Titre d'exonération
Phase d'examen de la commande			
Préparation de la commande			Déclaration Assurance
Sortie d'usine ou d'entrepôt			
Opération de transport		Air Waybill	
			Attestation de vérification
			Ordre de transit
		Déclaration douane	

		Facture Fret	
Phase de paiement	Voir conditions de paiement facture		

Importateur

Schéma de présentation de l'opération

Incoterm : CPT DAKAR

Modalités de paiement : par virement bancaire à 45 jours fin de mois

Type de conteneur : Groupage

Après que le besoin de pièces de rechanges soit exprimé, le responsable MPR (Magasin Pièces de Rechanges) lance sa commande au fournisseur concerné via intranet en tenant compte des besoins, de l'urgence et de la quantité à commander. Il fait copie de cette commande au service transit plus précisément au responsable pour le suivi des approvisionnements qui prend le relais une fois que la commande est confirmée et ce dernier ouvre un dossier communément appelé « Dossier Transit ».

Après réception de la commande par le fournisseur, ce dernier établit une facture pro forma qu'il donne au donneur d'ordre (le responsable MPR) pour confirmation.

Après contrôle et analyse des prix proposés, le concerné confirme la facture pro forma en informant le service transit qui est maintenant appelé à suivre le processus de livraison plus précisément par le responsable suivi des approvisionnements.

J'ai eu à saisir différents documents comme la structure de prix la DPI (Déclaration Préalable d'Importation), l'assurance et enfin l'ordre de transit.

- **La structure de prix**

Elle se fait sur EXCEL. Il s'agit de calculer le prix de revient et déterminer le coefficient de l'approvisionnement sur la base de la facture fournisseur, du montant du Fret, des droits de douanes et des prestations.

- **La DPI (Déclaration Préalable d'Importation)**

Toute marchandise qui est supérieur ou égale à un million de francs CFA nécessite obligatoirement la DPI.

J'ai eu à le saisir sur le système ORBUS, un système dont différentes pôles sont connectées, tels qu'ORBUS, le client, la COTECNA et la banque.

Le document que j'ai saisi est ainsi visualisé par ORBUS qui va le transmettre à la COTECNA qui validera la DPI. La banque se chargera de valider l'autorisation de change pour les besoins de règlement du fournisseur.

- **L'assurance**

Toute la marchandise était assurée par l'exportateur. Ceci permettait une réelle sécurisation dans la réception des marchandises, et une indépendance de LASA vis-à-vis de cette contrainte. Cependant, selon les commandes, nous décidions de nous assurer par nos propres moyens (AXA ASSURANCE).
C'est ainsi que j'ai eu à rédiger l'assurance pour ensuite le faxer à l'assureur. Cette assurance avec les autres pièces jointes serviront pour la levée de la marchandise.

- **L'ordre de transit**

Dès que l'envoi est arrivé à l'aéroport de Dakar, il réclame l'avis d'arrivé à SDV pour qu'il puisse établir l'ordre de transit avec tous les documents commerciaux au complet. J'ai eu à le rédiger. C'est un dossier qui est indispensable dans le processus de dédouanement d'une commande. Cet ordre de transit contient tous les documents relatifs à la levée de la marchandise.

CHAPITRE II : CADRE ANALYTIQUE ET RECOMMANDATION

SECTION 1 : Présentation et analyses des résultats obtenus

1. Résultats obtenus par des moyens d'investigation

Pour réaliser ce mémoire, deux techniques principales ont été utilisées : la recherche documentaire dans une large mesure et les questionnaires.
Grace à nos investigation nous avons pu savoir que le département de location de véhicule s'appelle AUTORENT qui est un incontournable dans la location de voitures au Sénégal. Louer chez AUTORENT, c'est seulement faire le choix de l'expérience et de la confiance, mais aussi opter pour son expertise qui, depuis 20 ans, accompagne particuliers et professionnels dans le développement de leurs activités. La solution de location AUTORENT, c'est la promesse :

- ✓ D'une assurance tous risques incluse sur toute notre flotte de véhicules

- ✓ De formules de location adaptées à vos besoins
- ✓ D'une assistance 24h /24
- ✓ D'un large choix de véhicules
- ✓ D'un parc automobile moderne et de dernière génération

En plus decela on a pu savoir que la société sénégalaise de l'automobile (AUTORENT) dispose 150 véhicules pour la location uniquement. Dontle cout de location se varies entre 60 000 et 75 000 sa dépend du modèle de la véhicule.
Et les marques les plus sollicité par la clientèle sont :

- ✓ MITSUBISHI (L200, Pajero sport et Pajero GALANT)
- ✓ KIA (Sportage, Soresto, Rio et Soul)
- ✓ Citroen (C3 new,Berlingo,Jumper)

L'acquisition du véhicule se fait par un contrat rédigé par le client en précisant ces choix.

2. Analyse par la matrice SWOT (forces, faiblesses, opportunités et menaces)

Tableau des forces et faiblesses de la société Sénégalaise de l'automobile

FORCES	FAIBLESSES
○ Evolution croissante du capital passant de 60 à 120 millions pour une première fois et une deuxième de 120 à 400 millions en raison de la dévaluation du FCFA en 1994	○ Absence d'atelier pour KIA
Véhicules neufs (VN) et véhicules de location (VL)	
○ Image générale (notoriété, robustesse et qualité des produits) ○ Choix disponible ○ Confiance des clients ○ Qualité de la force de vente ○ Important financement (pour tout besoin du client) ○ Soutien des banques	○ Achats en devises soumis aux fluctuations du marché. Exemple : MITSUBIHI avec a devise nippone. ○ Marché opaque : Opaque dans la mesure où d'énormes difficultés sont connues pour la localisation des clients (zones géographiques différentes) ○ Accroissement de le concurrence et des usines de montage. ○ Concurrence de l'informel en ce qui concerne la TVA, les obligations légales… Exemple : Cas de la TVA n'étant pas à la charge du vendeur du secteur informel.

	○ **Recouvrement difficile**
<u>Service Après-vente (SAV) : Magasins/ Ateliers</u>	
○ **<u>Continuité du service</u> : Suivi des clients par la relance des clients pour les révisions…** ○ **<u>Outils de diagnostic d'équipements de pointe :</u> Au niveau de l'atelier BOSCH, diagnostic des véhicules par le biais de l'ordinateur.** ○ **<u>Garantie octroyée aux véhicules :</u> Pour KIA 3ans, Mercedes 2ans, CITROEN 1an.** ○ **Historique des interventions pour le client par le logiciel S2R (voir annexe du logiciel S2R)**	○ **Délais d'approvisionnement longs** ○ **Environnent sévère par la concurrence extrêmement rude.** ○ **Faiblesse des compétences technique des ressources humaines locales/** ○ **Concurrence informelle (TVA/ PR/ coûts obligatoires légaux)**

○ **<u>Disponibilité des pièces de rechange (PR) et accessoires en stock</u> : PR de toutes les marques représentées.**	

SECTION 2 : INTERPRETATION DES RESULTATS OBTENUS ISSUE DE LA MATICE SWOT

1. INTERPRETATION DES RESULTATS DE LA MATRICE SWOT

FORCES

Une évolution des capitales à cause de la dévaluation en 1994 qui est le changement de monnaie et de devise

Une grande innovation avec plus de véhicules neufs à cause du développement de la science de la technique et des moyens de transport.

Une location de véhicule est possible avec un contrat de location pour ceux qui veulent s'engage.

SAV : qui permet d'entretenir les véhicules après la vente en cas de panne .

Un magasin de pièces qui permet d'acheter des pièces et de les changer

Un atelier d'entretien des véhicules le contrôle technique peinture et revêtement de la carrosserie.

CONTINUITE DU SERVICE : suivre les clients après la vente

OUTIL DIAGNOSTIC : faire un scanner de la véhicule détecter les pannes et peut être les réparer ;

GARANTIE : dans le contrat de vente il y existe une garantie de 2 ans 1 an et même 3ans ;

La garantie peut être aussi faite par le nombre de kilomètre parcourue.

DISPONIBILITE DES PIECES : certaines marques de véhicules dont les pièces sont rares sont disponibles et aussi après la vente ;

FAIBLESSES

ABCSENCE D'ATELIER POUR KIA : ce qui fait que si la véhicule tombe en panne elle sera très difficile de la réparer ou avoir sa pièce de rechange.

Achat de la devise qui peut décourager certains clients mais aussi peut être plus cher.

Il ne couvre pas la TVA par rapport aux autres concurrents comme l'informel et des usines de rassemblement.

Les délais d'approvisionnement sont longs grâce àune logistique moins performante par rapport aux autres.

Une concurrence extrêmement rude à cause d'un environnement qui est entouré par des entreprises et des usines de montage de véhicules automobiles.

La compétence technique des ressources humaines reste à cause de leur manque de professionnalisme

La concurrence avec l'informel qui couvre la TVA le PR cout d'obligation et des véhicules qui ne respectent pas les normes de ventes.

CONCLUSION

La Sénégalaise de l'Automobile, le concessionnaire leader au Sénégal. Vente de véhicules neufs et d'occasion, location, entretien et réparations depuis plus de 30 ans est une composante clé de l'économie sénégalaise du fait du rôle

Essentiel qu'il joue pour la croissance et les créations d'emplois. Depuis 1985, la sénégalaise de l'automobile connait une croissance moyenne d'environ 12 % et représente en 2004 plus de 8 % du PIB de l'économie nationale.

Cette vision positive et réaliste se heurte toutefois à l'existence de nombreuses contraintes récurrentes et fortes qui pèsent lourdement sur ladite entreprise et pour renforcer la croissance de l'économie nationale et soutenir l'emploi, et la tendance actuelle permet d'espérer des résultats meilleurs encore.

L'ensemble des projets de développement bénéficie du soutien des investissements publics et de celui des partenaires au développement

Ces dernières années, des efforts importants ont été fournis pour renforcer la croissance de l'économie nationale et soutenir l'emploi, et la tendance actuelle permet d'espérer des résultats meilleurs encore. L'ensemble des projets de développement bénéficie du soutien des investissements publics et de celui des partenaires au développement.

La situation va encore davantage s'améliorer si les projets sont programmés dans les délais prévus notamment les projets d'augmentation de sa flotte inscrits dans le futur en prime cette situation ira encore beaucoup mieux si on ajoute la réalisation des grands Chantiers à savoir l'Aéroport de DIASS, l'Autoroute à péage Dakar-Thiès, la plateforme Industrielle de Diamenadio, la nouvelle Ville administrative, la reconstruction etc.…, La sénégalaise de l'automobile attend beaucoup de la réalisation de ces travaux et la situation va encore d'avantage s'améliorer.

L'ensemble de ces éléments permet de penser que la croissance de la sénégalaise de l'automobile et celle de l'économie nationale au cours des prochaines années permettront de franchir une nouvelle étape dans la lutte qu'elle mène depuis des années pour réduire la pauvreté grâce à la création d'emplois et la distribution de revenus, et ainsi de contribuer à bâtir un Sénégal prospère, moderne et résolument tourné vers l'avenir.

ANNEXES

QUESTIONNAIRES

1. Historique de LASA ?
2. Organisation générale de LASA ?
3. Présentation générale des activités de LASA ?
4. Présentation des moyens logistiques utilisés par LASA ?
5. Analyse par la matrice SWOT ?

LA SENEGALAISE DE L'AUTOMOBILE

Km 2.5, Boulevard du Centenaire de la Commune
Tél : (221) 33.849.38.38 - Fax : (221) 33.849.38.39
B.P. 3828 - DAKAR (Sénégal)

Retour LLD
Alpha Sud

AutoRent Jouez en toute liberté
Tél : +221 33 889 01 21
Fax : +221 33 822 93 56

Rachat OM

Fiche de contrôle véhicule

№ 010619

Départ / Retour	Date	Marque / Version	Immatriculation	Kilométrage
	21/06/19	ASX	DK 5051 BD	43567

Nom du client: Guorgui Hdaf

Email

TEL 76-681-88-42

Observations : - Ragure caisse

Papiers / accessoires de bord
- [x] Carte grise
- [x] Coupon d'assurance
- [x] Allume cigare
- [x] Cendrier
- [x] Autoradio
- [x] Climatisation
- [ ] Crochet de remorquage
- [ ] Trousse à outils
- [x] Crick
- [x] Clef à roue
- [x] 2 Triangles de signalisation
- [x] Extincteur
- [x] Roue de secours

	Mauvais	Moyen	Bon		Ok	Abimée
Pneu AVD	☐	☒	☐	Jante AVD	☑	☐
Pneu AVG	☐	☒	☐	Jante AVG	☑	☐
Pneu ARD	☐	☒	☐	Jante ARD	☑	☐
Pneu ARG	☐	☒	☐	Jante ARG	☑	☐

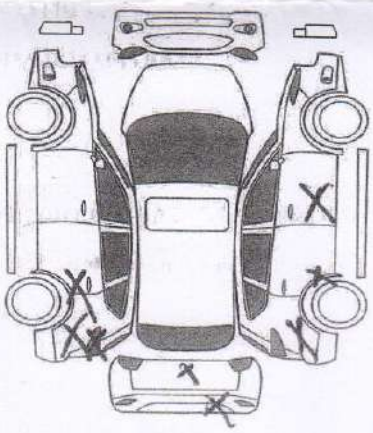
Niveau carburant
Réserve | 1/4 | 1/2 | 3/4 | plein

Etat intérieur :
Ok(propre) N(Nettoyer) R (Réparer)

	Ok	N	R
Siège AVD	☐	☐	☐
Siège AVG	☐	☐	☐
Banquette AR	☐	☐	☐
Siège ARD	☐	☐	☐
Siège ARG	☐	☐	☐
Ciel de toit	☐	☐	☐
Moquette	☐	☐	☐

Eclairages :

	Droit	Gauche
Phare AV	☐	☐
Anti-brouillard	☐	☐
Feux de jours	☐	☐
Clignotants AV	☐	☐
Clignotants reto/aile	☐	☐
Optiques AR	☐	☒



Cochez les éléments abîmés:

- [ ] PC AV
- [ ] Calandre
- [ ] Enjoliveur PC AV
- [ ] Capot
- [ ] Pare Brise AV
- [ ] Essuie glace AV
- [ ] Aile AVG
- [ ] Passage de roue AVG
- [ ] Jante AVG
- [ ] Rétro AVG
- [ ] Porte AVG
- [ ] Baguette porte AVG
- [ ] Vitre AVG
- [x] Porte ARG
- [ ] Baguette porte ARG
- [ ] Vitre ARG
- [x] Aile ARG
- [ ] Passage de roue ARG
- [ ] Jante ARG
- [ ] Bas de caisse G
- [ ] Toit
- [ ] Aile AVD
- [ ] Passage de roue AVD
- [ ] Jante AVD
- [ ] Rétro AVD
- [x] Porte AVD
- [ ] Baguette porte AVD
- [ ] Vitre AVD
- [ ] Porte ARD
- [ ] Baguette porte ARD
- [ ] Vitre ARD
- [x] Aile ARD
- [ ] Passage de roue ARD
- [ ] Jante ARD
- [ ] Bas de caisse D
- [x] Coffre AR
- [ ] Essuie glace AR
- [ ] Lunette AR
- [x] PC AR

AutoRent / Contrôlé par : A. Fall

Le Client / Nom et signature :

SOURCES

ENTRETIENT AVEC :

- **MAMADOU DIALLO Chef transit de la Société Sénégalaise de l'automobile**

- **HAMED FALL Responsable de location des véhicules au Sénégalaise de l'automobile**

WEBOGRAPHIE

SITES WEB :

- **www.senegalaise-automobile.com**

- **www.autorent.sn**

Table des matières

DEDICACES I

REMERCIEMENTS II

RESUME EN FRANÇAIS III

RESUME EN ANGLAIS III

SOMMAIRE IV

LISTE DES ABREVIATIONS V

FICHE D'IDENTIFICATION DE LA SOCIETE SENEGALAISE DE L'AUTOMOBILE VI

INRODUCTION 9

CHAPITRE I : LA SENEGALAISE DE L'AUTOMOBILE 10

Section 1 : Présentation de la Sénégalaise de l'automobile 10

1.Historique 10

2 .ORGANISATION GENERALE DE LA SOCIETE SENEGALAISE DE L'AUTOMOBILE 11

SECTION 2 : ACTIVITES DE TRANSPORT OU DE LOGISTIGUE DE LA SOCIETE SENEGALAISE DE L'AUTOMOBILE 14

1-PRSENTATION DES ACTIVITES DE LA SOCIETE SENEGALAISE DE L'AUTOMOBILE 14

2. LES MOYENS LOGISTIQUES UTILISES PAR LA SOCIETE SENEGALAISE DE L'AUTOMOBILE 15

DEROULEMENT DE L'ACTION 17

Tableau de procédures pour une importation par Avion 19

CHAPITRE II : CADRE ANALYTIQUE ET RECOMMANDATION 21

SECTION 1 : Présentation et analyses des résultats obtenus 21

1. Résultats obtenus par des moyens d'investigation 21

2. Analyse par la matrice SWOT (forces, faiblesses, opportunités et menaces) 23

Tableau des forces et faiblesses de la société Sénégalaise de l'automobile 23

SECTION 2 : INTERPRETATION DES RESULTATS OBTENUS ISSUE DE LA MATICE SWOT 25

CONCLUSION 27

ANNEXES 28

SOURCES 30

WEBOGRAPHIE 31