

RÉPUBLIQUE DU SÉNÉGAL



UN PEUPLE – UN BUT – UNE FOI

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION

Direction générale de l'enseignement supérieur

GROUPE SUPDECO DAKAR



7, Avenue Faïdherbe Dakar-Sénégal

Tél : 33 849 69 19 Fax : 33 821 50 74

www.supdeco.sn

INSTITUT SUPERIEUR DES TRANSPORTS



Rue 3 prolongé Boulevard de l'EST

Point E BP 21354 Dakar Sénégal

Tél : 33 859 95 95 Fax : 33 860 52 02

Agrément n° 01/AG/SAC/ME/DES

Mémoire de fin de cycle

Présenté par :

Yann Garel AYENANGOYE

Pour l'obtention du diplôme de

BACHELOR EN TRANSPORT ET LOGISTIQUE

THEME:

**ANALYSE DE LA GESTION DES STOCKS DES KITS SCOLAIRES : CAS DE
FRIEND'S SERVICE**

Encadreur: M. DJIBY LY

Enseignant chercheur à L'IST

Directeur de L'IST

Année académique : 2019-2020

Dédicaces

Nous dédions ce travail à notre famille avec tous nos sentiments de respect, d'amour et de reconnaissance pour tous les sacrifices déployés pour nous avoir élevé dignement et assurer notre éducation dans les meilleures conditions.

Remerciements

Nos remerciements s'adressent tout premièrement à l'Institut Supérieur de Transport de Dakar (IST) qui nous a permis d'arriver où nous en sommes aujourd'hui et d'atteindre nos objectifs, au Président Directeur Général du Groupe Sup de CO, l'ensemble du corps administratif et aux différents enseignants du département IST qui nous ont tenu durant cette année de formation. Nous remercions particulièrement notre tuteur pédagogique Monsieur DJIBY LY pour ses précieuses orientations, sa disponibilité tout au long de la rédaction de ce mémoire.

Nous remercions l'entreprise Friend's Service et son Directeur Général Monsieur Lotant MISSOUNGA, pour nous avoir acceptés en son sein pour cette immersion, à l'accueil chaleureux, la bonne intégration et le bon suivi porté à notre égard. Nous remercions spécialement Monsieur Vincent Alexandre ELLA pour son précieux encadrement en entreprise, à la valeur accordée vis-à-vis de notre personne et pour son aide sur le plan intellectuel et professionnel.

Enfin nous remercions notre famille pour son précieux soutien tant sur le plan financier que moral. Nous remercions particulièrement notre père Jean Raymond AYENANGOYE pour la force, le courage, les conseils, les encouragements et l'espoir qu'il nous a apporté.

AVANT-PROPOS

Première Business School du Sénégal, le Groupe Sup de Co Dakar forme des managers de haut niveau dans les métiers du management et des TIC depuis 1993.

A l'affut des mutations d'une économie en perpétuel mouvement, Sup de Co a su se développer au fil des années, pour devenir un groupe rayonnant, renfermant en son sein treize (13) pôles de formation supérieure de haute qualité et un incubateur académique d'entreprise.

L'Institut Supérieur des Transports (IST) membre du groupe Sup de Co Dakar, forme des étudiants en Transport et Logistique. Cette formation est sanctionnée par un diplôme de Bachelor en Transport au bout de trois (3) années.

L'obtention de ce diplôme passe par la rédaction d'un mémoire de fin de cycle de fin d'études et une soutenance d'un thème.

Pour satisfaire à cette exigence, nous soumettons à votre appréciation le thème de réflexion suivant : « Analyse de la gestion des stocks des kits Scolaires : Cas de Friend's Service »

SOMMAIRE

Dédicace.....	i
Remerciements.....	ii
Avant-propos.....	iii
Sommaire.....	iv
Liste des abréviations.....	v
Liste des tableaux.....	vii
Fiche d'identification.....	vii
Résumé.....	ix
Abstract.....	x
INTRODUCTION GÉNÉRALE.....	1
Première Partie : Présentation du cadre de l'étude.....	2
Chapitre I : Cadre de l'étude : l'entreprise FRIEND'S SERVICE.....	3
Section 1 : Présentation de Friend's Service.....	4
Section 2 : Activités de transport ou de logistique de Friend's Service.....	5
Deuxième Partie : Cadre analytique de l'étude.....	6
Chapitre II : Présentation et analyse des résultats obtenus.....	7
Section 1 : Présentation et analyse des résultats obtenus par le biais des investigations.....	8
Section 2 : Interprétations et recommandations.....	9
CONCLUSION GÉNÉRALE.....	10
ANNEXES.....	I
BIBLIOGRAPHIE.....	II
WEBOGRAPHIE.....	III
TABLE DE MATIÈRES.....	IV

LISTE DES ABREVIATIONS

DAS : Domaines d'Activités Stratégiques

IST : Institut Supérieur des Transports

SBU: Strategic Business Unit

SWOT: Strengths, Weaknesses, Opportunities Threats

TIC: Technologies de l'Information et de la Communication

UTI : Unités de Transport Intermodal

ONG : Organisation Non Gouvernementale

Liste des Tableaux

Tableau N° 1 : Principaux clients de FRIEND'S SERVICE.....	7
Tableau N°2 : Les principaux partenaires économiques.....	8
Tableau N°3 : Les fournisseurs clés de FRIEND'S SERVICE.....	9
Tableau N°4 : processus de la préparation de commande.....	19

FICHE D'IDENTIFICATION DE FRIEND'S SERVICE

Sigle	FS
Raison Sociale	FFRIEND'S SERVICE
Forme Juridique	SARL
Date de Creation	11 NOVEMBRE 2013
Activité Principale	Evènementiel et placement du personnel
Secteur d'activité	Tertiaire : Service
Capital social	1.000.000 F CFA
Numéro de contribuable	2013A25469/ NIF : 272488Y
Directeur General	Lotant MISSOUNGA
Localisation	Ancienne SOBRAGA (en face du quotidien l'UNION), Libreville, Gabon
Adresse e-mail	friendservice8@gmail.com
Site web	Facebook : Friend's Service 1

Résumé

Au terme du stage effectué au sein de Friend's Service où nous étions affectés au service Evènementiel & Logistique et avons choisi pour thème : L'analyse de la gestion des stocks des kits scolaires : cas de Friend's Service. Nous avons ressorti les insuffisances observées et apportés quelques suggestions d'améliorations.

Abstract

At the end of the internship carried out within Friend's Service where we were assigned to the Events & Logistics department and our theme was: Optimization of stock management for school kits: the case of Friend's Service. We highlighted the shortcomings observed and made some suggestions for improvement.

INTRODUCTION GENERALE

De nos jours, la logistique est l'un des facteurs majeur de compétitivité des entreprises, tant pour la maîtrise des coûts que pour celle des niveaux de services. En effet, la chaîne globale est un ensemble d'opération très importante, dans la mesure où elle est transversale c'est à dire touche plusieurs domaines de l'entreprise notamment l'approvisionnement, la production, la gestion de stocks, l'entreposage, en vue d'obtenir un avantage concurrentiel.

Ainsi, dans le cadre de notre étude, la gestion des stocks est l'activité qui a retenu notre attention. Elle est définie comme étant l'ensemble des procédures appliquées par une entreprise pour déterminer quand s'approvisionner et quelles sont les quantités à acheter¹. C'est l'une des fonctions les plus importantes d'une entreprise car, une gestion conséquente des stocks suppose l'existence continue de la marchandise en stock pour la satisfaction des différents services.

De ce fait, notre étude vise les objectifs suivants :

- ✚ Déceler les anomalies inhérentes à la gestion des stocks
- ✚ Contribuer à l'amélioration du système de gestion de stocks au sein de Friend's services

En effet, affecter au service événementiel et Logistique en qualité d'assistant logistique de l'entreprise Friend's Service qui est une entreprise qui fait dans l'événementiel, l'hygiène publique, la communication et la mise à disposition du personnel auprès de ses clients. Nous réalisons certaines tâches liées à notre métier et nous avons également participé au programme Gabon Scolaire, programme qui fait dans la vente des kits scolaires aux familles de classe moyenne depuis 6ans. C'est donc durant la participation de ce programme que nous avons relevé certaines insuffisances au niveau de la gestion des stocks et avons choisi pour thème : Analyse de la gestion des stocks des kits scolaires : cas de Friend's Service.

Ce thème nous permettra de mettre en évidence les problèmes rencontrés par l'entreprise dans la gestion des stocks des kits scolaire.

En effet, pour un programme qui fait dans la vente des kits scolaires depuis 6ans, la gestion des stocks doit normalement représenter un atout, un avantage pour mieux répondre et satisfaire à la demande des clients. Mais en participant au programme Gabon Scolaire nous retrouvons plusieurs fois en rupture de stocks et cela était un obstacle pour une meilleure gestion. De ce constat fait, il en ressort la question de savoir : Quelles stratégies peut-on mettre en place pour

¹ **Source** : cours (licence 2) du Dr PAPPY ALBERT (enseignant chercheur à l'Ecole de Management du Gabon) sur la gestion des des stocks et des approvisionnements

gérer de manière efficace le stock des kits scolaires ? Pour appréhender cette problématique deux questions spécifiques se posent à notre réflexion à savoir :

- ✚ Quelles sont les problèmes que rencontrent Friend's Service dans sa gestion de stocks ?
- ✚ Comment améliorer la gestion des stocks des kits scolaires de ce programme ?

Pour apporter des réponses à toutes ces questions, nous allons structurer notre travail en deux grands chapitres distincts et complémentaire à savoir :

- **Chapitre 1: cadre de l'étude ;**
- **Chapitre 2 : cadre analytique de l'étude**

Ces chapitres seront libellés respectivement en deux (2) sections chacune soit au totale quatre sections: Au chapitre 1 nous ferons la présentation globale de Friend's Service dans la section 1 et dans la section 2 nous ferons le point sur les activités de transport et/ou de logistique de l'entreprise ; quant au chapitre 2, cette partie sera consacrée au cadre analytique de l'étude avec la présentation et l'analyse des résultats obtenus dans la section 1 puis nous ferons l'interprétation et la recommandation des axes d'amélioration relatives aux dysfonctionnement qui ressortiront de notre analyse.

CHAPITRE 1 : PRESENTATION DU CADRE DE L'ETUDE

Dans ce présent chapitre nous présenterons dans la section 1, l'historique, la localisation géographique, l'organisation et la présentation du service logistique de Friend's Service puis dans la section 2, nous ferons la présentation des activités et moyens logistique.

SECTION 1: PRESENTATION DE FRIEND'S SERVICES

Dans cette section, nous présenterons brièvement l'historique, la localisation géographique, l'organisation de Friend's Service puis la présentation du service logistique.

L'historique permet de comprendre les circonstances ayant conduit à la création de l'entreprise, ainsi que les moments ou évènements clés de sa vie. Pour la présentation de l'historique de FRIEND'S SERVICE, nous aurons essentiellement des données relatives à sa naissance (jusqu'à nos jours), avant de s'intéresser à sa localisation géographique.

1.1 Historique

Il faut dire que FRIEND'S SERVICE est une entreprise individuelle créé en 2013 avec un capital de 1.000.000 FCFA, sous le numéro RCCM: 2013A25469/ NIF: 272488Y. L'idée nait en 2011 avec au départ l'hygiène publique comme activité principale et le placement du personnel comme activités secondaire. Avec pour vision de contribuer à la protection de l'environnement, FRIEND'S SERVICE à depuis soutenue les ONG et les partie prenante œuvrant dans même secteur qu'elle. Légalement constitué en 2013, FRIEND'S SERVICE va se diversifier dans le domaine de l'évènementiel avec une stratégie de pénétration par les coûts et la qualité. Elle anime ses activités avec un personnel de 30 personnes.

En dehors de l'augmentation de ses effectifs(2016), de la diversification de ses services(2016), FRIEND'S SERVICE a en outre changé de logo pour plus améliorer son image(2017), a diversifié son portefeuille clients(2015-2018), fournisseurs et revalorisé sa politique commerciale(2018).

L'entreprise FRIEND'S SERVICE a évolué dans un environnement changeant, risqué et dont les opportunités ne sont plus a ignoré. En tant que personne morale, FRIEND'S SERVICE a bien un siège.

1.2 Localisation géographique de l'entreprise

FRIEND'S SERVICE à aujourd'hui deux sièges Sociale dont la Direction Technique est situé à l'échangeur de Nzeng-Ayong (à côté de Bambino Village) et la Direction Général à l'ancienne SOBRAGA (en face de l'UNION).

2) Organisation de l'entreprise

On part du principe que dès que l'entreprise atteint une certaine taille, il est nécessaire de préciser le rôle de chaque salarié, d'établir une hiérarchie, et de coordonner le travail de chacun. Il appartient ici aux dirigeants de l'entreprise de bâtir une structure, représentée par un organigramme et définir ce que l'on appelle une organisation par les missions. En effet, l'organisation consiste à la fois à prendre telles ou telles dispositions, à mettre en œuvre tels ou tels moyens en vue d'atteindre des objectifs, mais également à régler l'entreprise pour la faire fonctionner.

❖ Manager Général

Le Manager Général assure, au quotidien, la gestion organisationnelle, financière et administrative de FRIEND'S SERVICE et contribue dans une large mesure au visage donné à l'organisation. Le Manager général est responsable du management stratégique de l'entreprise. Il intervient (de loin ou de prêt) dans les différents niveaux de responsabilité de FRIED'S SERVICE.

Comme principales tâches, le Manager Général :

- ✚ Représenter l'organisation auprès des associations sectorielles, des communautés d'affaires, des instances gouvernementales et de la clientèle.
- ✚ Préparer, participer et donner suite aux rencontres du conseil d'administration en collaboration avec le secrétaire du conseil d'administration
- ✚ Élaborer et mettre en œuvre le plan d'action, de même que les politiques et procédures de l'organisation
- ✚ Analyser les rapports d'activités, rapports de prospections et de ventes, etc., et en discuter avec les employés concernés
- ✚ Assurer la coordination entre les différents services de l'organisation
- ✚ S'assurer de la satisfaction de la clientèle pendant et après son séjour dans notre établissement.

❖ **Manager Général Adjoint**

En cas d'empêchement, ou d'abandon au poste, le Manager Général Adjoint assure les missions. Il est le collaborateur le plus proche du manager général et l'assiste au quotidien dans ses missions, dans le bon fonctionnement de FRIEND'S SERVICE

❖ **Responsable Ressources Humaines**

Le responsable des ressources humaines a pour objectif de faire coïncider les besoins de l'entreprise en matière de personnel avec les attentes et les potentiels des collaborateurs.

Il a pour missions :

- ✚ Appréhender et décliner la stratégie RH
- ✚ Assurer les besoins quantitatifs et qualitatifs de l'entreprise en matière de personnel
- ✚ Définir et superviser la politique du système d'information de l'entité
- ✚ Gérer les carrières, les promotions, les mutations et les rémunérations des salariés
- ✚ Mettre en œuvre politique de recrutement et d'intégration du personnel
- ✚ Mettre en place une gestion prévisionnelle des compétences et des plans de mobilité
- ✚ Mettre en place et suivre les projets RH
- ✚ Répartir les tâches et assurer l'organisation du service
- ✚ Animer et organiser les réunions internes
- ✚ Procéder aux entretiens annuels et fixer les objectifs à atteindre
- ✚ Repérer et définir les besoins en formation des collaborateurs
- ✚ Coordonner les activités de l'unité

❖ **Responsable Marketing & Communication**

Le responsable marketing et communication élabore et propose à sa direction les grandes lignes de la stratégie commerciale de l'entreprise en intégrant une démarche de personnalisation des produits/services pour répondre aux besoins des clients en évolution (utilisation du mobile, rapidité d'action, agilité...). Le responsable marketing & communication gère les actions de communications internes et externes dans le but de promouvoir les produits et valoriser l'image de l'entreprise. Il doit permettre de renforcer la proximité entre FRIEND'S SERVICE et leurs clients et la fidélisation, en mettant l'approche relationnelle au cœur de leurs préoccupations.

Il a pour missions :

- ✚ les tendances (sociétales, technologiques...) et la concurrence
- ✚ Cerner les cibles commerciales
- ✚ Concevoir des outils de promotion innovants
- ✚ Dresser un diagnostic du marché
- ✚ Intégrer de nouvelles méthodes de tarification et faire évoluer les techniques de vente en exploitant au maximum les données
- ✚ Savoir mesurer l'impact des nouveaux outils sur la rentabilité des campagnes marketing
- ✚ Mettre en œuvre les outils de promotion.
- ✚ Assurer les relations avec les prestataires extérieurs (ex : agences spécialisées)
- ✚ Contribuer à la notoriété de l'entreprise sur l'ensemble des canaux
- ✚ Diffuser de l'information pratique dans l'établissement via le canal digital- Animer une expérience mémorable sur l'ensemble des canaux
- ✚ Savoir mesurer l'impact des nouveaux outils sur la rentabilité des campagnes marketing
- ✚ Organiser des évènements, des séminaires...
- ✚ Participer à la définition du plan de communication
- ✚ Rédiger les dossiers, les communiqués de presse.

Le responsable marketing et communication est en relation avec la direction générale. Ils travaillent en étroite collaboration avec les responsables Evènementiel & Logistique et QHSE. En outre, il gère des relations étroites avec de nombreux prestataires extérieurs (agence de presse et de relations publiques, agences événementielle...)

❖ **Responsable Comptabilité**

Garant des chiffres et responsable moral des activités de son unité, le responsable comptabilité contrôle la tenue des comptes en veillant au respect des obligations légales.

Ses missions sont essentiellement de :

- ✚ Analyser et justifier les comptes
- ✚ Réaliser les comptes de bilan et de résultat
- ✚ Préparer les tableaux de bords de gestion
- ✚ Réaliser une veille réglementaire financière
- ✚ Effectuer des rapprochements comptables
- ✚ Établir le budget

- ✚ Étudier et valider les procédures comptables
- ✚ Produire, analyser, assurer des corrections éventuelles
- ✚ Rendre compte à la direction du suivi des opérations et de la santé financière de l'entreprise
- ✚ Valider les résultats comptables dans le cadre des arrêtés mensuels et trimestriels

❖ **Responsable QHSE**

Rattaché directement à la Direction, le Responsable QHSE est garant de l'amélioration de la Qualité des procédés et il anime le système Qualité en fédérant et en créant un fort esprit d'équipe autour de ces objectifs. Il est également en charge d'assister les services de production dans l'obtention de produits conformes dans le respect des règles QHSE, de gérer les non conformités, les actions correctives et préventives suite aux incidents internes, fournisseurs, et client. Ses missions sont respectivement :

- ✚ Assurer le maintien et le renouvellement des certifications existantes (ISO9001).
- ✚ Suivre et mettre à jour le système de management intégré de la qualité
- ✚ Faire vivre la démarche Qualité au sein de l'entreprise.
- ✚ Sensibiliser et impliquer l'ensemble du personnel dans la démarche Qualité.
- ✚ Communiquer à l'ensemble du personnel les procédures, modes opératoires et consignes du système de management intégré de la qualité.
- ✚ Participer activement aux projets d'amélioration du site et être force de propositions et d'initiatives.
- ✚ Mettre à jour les documents réglementaires (DUER, Fiches d'exposition, ..).
- ✚ Valider les commandes clients sur l'aspect technique et contrôle qualité.
- ✚ Gérer la relation avec les fournisseurs en assurant la mise en œuvre des règles de gestion des fournisseurs, en gérant les incidents qualité fournisseurs et en développant l'aspect préventif chez les fournisseurs.
- ✚ Participer aux audits des fournisseurs et valider leur process.
- ✚ Valider les produits entrants, et homologation de la qualité des produits livrés suivant les exigences du client.
- ✚ Rédiger les rapports de contrôle et assurer la gestion des réclamations clients.
- ✚ Coordonner les inspections et visites des organismes de classification.
- ✚ Garantir l'étalonnage des équipements de mesure.

- ✚ Participer activement aux audits sécurité et à la mise en place des actions sécurité et environnement.

❖ **Responsable Evènementiel & Logistique**

Ses missions sont respectivement :

- ✚ Répartir les ressources et moyens en lien avec l'activité
- ✚ Superviser la planification et le suivi de l'entretien préventif et curatif du patrimoine
- ✚ Superviser la planification la mise à disposition des équipements
- ✚ Superviser la vérification la validité des installations et du matériel de location
- ✚ Superviser la réception, le traitement, la planification et la répartition des demandes de transports en fonction des ressources humaines et matérielles
- ✚ Organise la distribution et l'expédition du courrier
- ✚ Organise les courses internes livraison des fournitures....
- ✚ Organise des installations évènementielles
- ✚ Gérer, organiser, optimiser les stocks : contrôler régulièrement les dysfonctionnements dans la gestion
- ✚ Organiser la Saisie informatiquement des mouvements et des flux (réceptions, sorties, entrées, inventaires)
- ✚ Organiser le Suivi des livraisons des fournisseurs
- ✚ Contrôler la sécurité des stocks en fonction des procédures
- ✚ Réaliser régulièrement des inventaires.

❖ **Responsable Juridique**

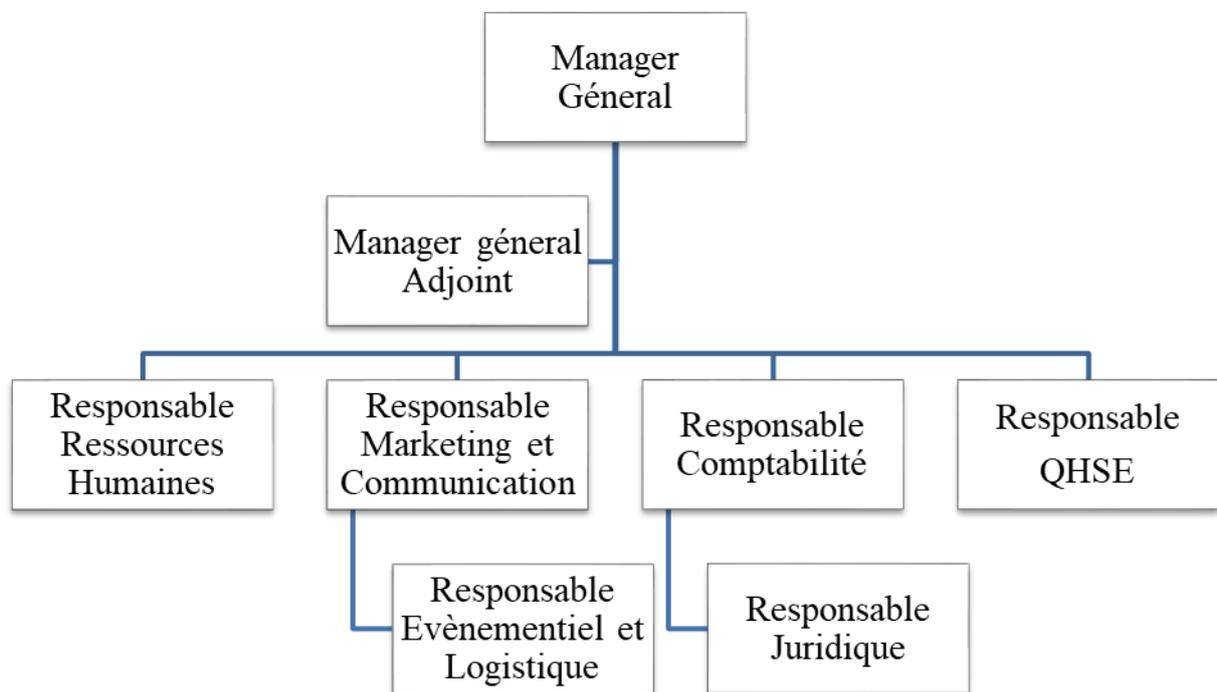
Il est le garant des relations internes avec l'ensemble des directions de l'entreprise d'une part ; et les relations externes avec les institutions, les entreprises, les salariés, les cabinets juridiques et comptables, les partenaires sociaux, les autres entreprises, d'autre part. Ses activités sont :

- ✚ Conseiller et assister les directions en matière juridique
- ✚ Effectuer la validation juridique des contrats et des règlements
- ✚ Alerter les directions du Groupe sur les risques juridiques liés à l'exercice de leurs activités et leurs orientations
- ✚ Instruire les dossiers juridiques et représenter le Groupe devant les instances administratives et judiciaires

- ✚ Apprécier l'opportunité ou les risques d'engager ou de poursuivre des procédures contentieuses et, le cas échéant, conduire un traitement amiable des litiges
- ✚ Effectuer une veille juridique et réglementaire.

Figure N° 1 : Organigramme de Friend's Service²

Comme dans toute entreprise, l'organigramme de FRIEND'S SERVICE fait ressortir le management stratégique (Direction Générale) et le management opérationnel (Services accomplissant des missions précises).

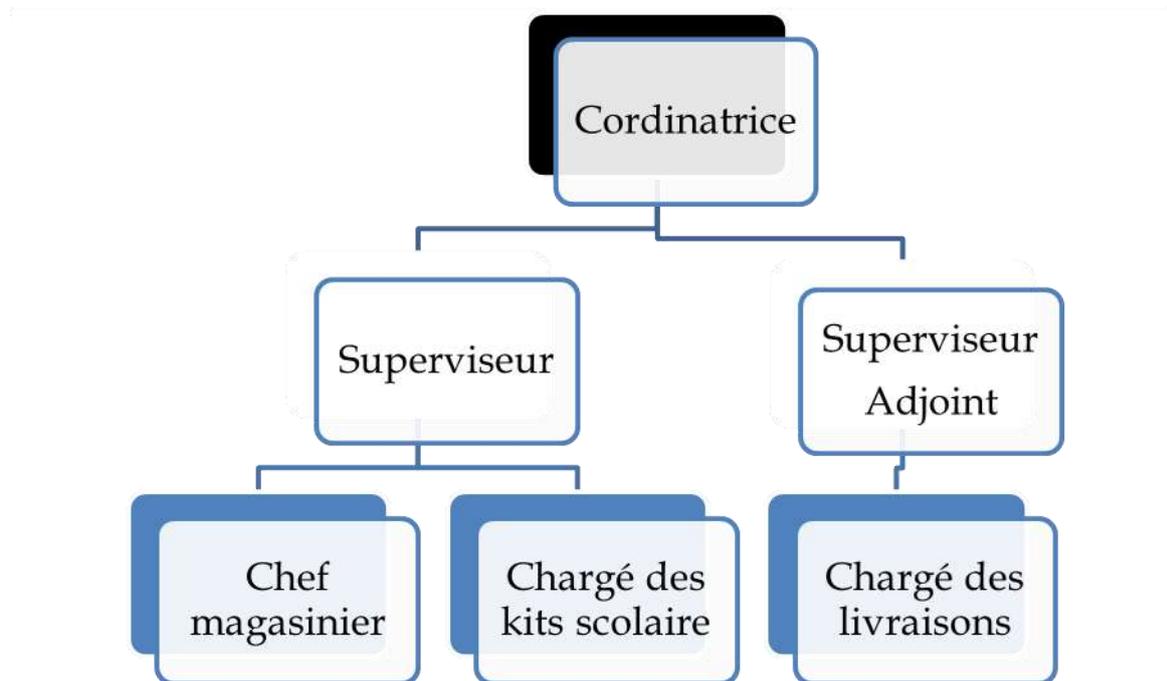


a) Présentation du service Logistique

Affecté à Friend's Service nous étions au service logistique sous la responsabilité de la coordinatrice Mme Diane SOUMBOU et de ses superviseurs Monsieur Franck Rahim NGOUNE et de monsieur Billy NGWOSSO son assistant. Le superviseur agit en tant que manager du service. Il est en charge de toutes les activités liées à la logistique à savoir : la planification des commandes, la planification des achats, la préparation des commandes, le suivi des livraisons et de la gestion des stocks. Il a aussi pour rôle de répartir les tâches entre ses collaborateurs.

² **Source** : Administration Friend's Service, 2019.

Figure N° 2 : Organigramme du service logistique³



❖ Domaines d'activités Stratégique de l'entreprise

Un domaine d'activité stratégique, ou DAS, est une sous-partie d'une organisation dédiée à un marché spécifique, confrontée à des conditions concurrentielles spécifiques, et qui doit déployer une stratégie concurrentielle particulière.

Le concept a été inventé en 1968 par Fred Borch, P-DG de la General Electric avec l'aide du cabinet de conseil McKinsey sous le nom de Natural Business Unit rebaptisée Strategic Business Unit (SBU) dans le cadre de leur matrice stratégique à 9 cases. C'est un concept majeur de stratégie d'entreprise. Chez FRIEND'S SERVICE, nous comptons essentiellement trois domaines d'activités stratégiques que sont :

³ Source : Administration Friend's Service, 2019.

❖ **Domaine d'Activité Stratégique 1 : l'Évènementiel**

Le domaine de l'évènementiel est composé des services de location (Chaises, Tentes, tréteaux, Sonorisation, Couverts, Juponage, véhicules de Mariés, Robe de Marié, Réservation salle des fêtes...)

❖ **Domaine d'Activité Stratégique 2 : L'Hygiène publique**

Ce domaine d'activité bénéficie d'un personnel spécifique et à qui l'on exige le respect des normes qualité. Il se décline autour des activités telles

- ✚ Nettoyage fin de chantier
- ✚ Nettoyage Après cérémonie
- ✚ Hygiène en 3D Désinfection/ Dératisation/ Désinsectisation Peinture Bâtiment et entretien des espaces verts
- ✚ Collecte des déchets

❖ **Domaine d'Activité Stratégique 3 : la Communication**

Ce DAS concerne l'ensemble des cibles de FRIEND'S SERVICE, dans la mesure où communiquer devient de plus en plus une exigence économique et managériale, pour les entreprises qui se veulent être compétitives et garder leurs clients ; dans un environnement où la concurrence est accrue et n'épargne qu'aucun opérateurs économiques.

Le DAS qui est la communication est composé des services tels que :

- ✚ L'imprimerie
- ✚ Le conseil et le coaching des entreprises
- ✚ La création des sites web, Facebook entreprise

Au regard de ce qui précède, nous pouvons retenir que FRIEND'S SERVICE est née d'une idée, d'une ambition et dans un contexte économique de plus concurrentiel, riche en opportunités et en ressources.

❖ **Portefeuille Clients de FRIEND'S SERVICE**

Le portefeuille client désigne l'ensemble des clients dont l'entreprise a sa charge. Il permet d'apprécier, en partie, la rentabilité, la compétitivité et l'évolution de l'entreprise dans le temps et dans l'espace. Nous présentons ci-dessous les caractéristiques des clients de FRIEND'S SERVICE ainsi que la nature des contrats qui la lient avec ces derniers.

❖ **Caractéristiques des clients**

Ils sont de toute évidence tous ceux qui achètent à des fins de consommation final ou intermédiaire les produits ou services de FRIEND'S SERVICE. A savoir :

Tableau N°1 : les principaux clients de FRIEND'S SERVICE⁴

Dénomination	Domaines d'activités	Lieux d'implantation
Ogooué LABS	Promotion de l'entrepreneuriat	Libreville, boulevard
OFAM SERVICE	Service à la personne	Libreville, boulevard
DHL	Transport et logistique	Libreville, boulevard
ONG EDUCAF	Education et Formation	Libreville, Ancienne SOBRAGA
AS COM	Communication	Libreville, Ancienne SOBRAGA
BIRD CONSULTING	Management éducatif	Libreville, Ancienne SOBRAGA
GABON AUTO SERVICE	Location de voiture	Libreville, centre-ville
GETMA NECOTRANS	Logistique	Owendo, Zone portuaire
Immobilier MINDU	IMMOBILIER	Libreville, Trois quartiers

❖ **Nature de contrats clients**

La plupart des clients présentés précédemment ont un contrat de 4 à 8 mois avec l'entreprise FRIEND'S SERVICE. En effet, l'entreprise effectue des prestations à ses clients toutes les fois que le besoin est formulé. D'autres ont des contrats précaires avec le prestataire événementiel FRIEND'S SERVICE. Ce sont des prestations souvent réglées comptants par les bénéficiaires. Le contrat est verbal, et non écrit, avec cette catégorie de clients.

❖ **Principaux Partenaires de FRIEND'S SERVICE**

La notion de partenariat est une notion récente. Elle apparaît dans le dictionnaire Larousse en 1987. Chacun met à l'intérieur ce qu'il a envie d'y mettre et se l'approprie de manière différente.

⁴ **Source** : Administration Friend's Service, 2019.

Le Larousse se place d'emblée dans une approche systémique en décrivant le partenariat comme un système associant des partenaires. Il est donc important, si l'on veut comprendre le système relationnel de FRIEND'S SERVICE, de comprendre les interrelations qui se nouent entre elle et ses partenaires économiques et sociaux et les niveaux d'actions.

❖ Partenaires économiques

Les partenaires économiques de FRIEND'S SERVICE sont les entreprises avec qui FRIEND'S SERVICE est associé, ceux auprès des quels l'entreprise peut externaliser ses tâches et ceux-ci deviennent maître d'œuvre externe pour l'entreprise.

Tableau N°2 : Les principaux partenaires économiques de Friend's Service⁵.

Dénomination	Lieux d'implantation
DKM	NZENG AYONG
LIGHT INFORMATIQUE	NZENG AYONG
ELISE SERVICE	AKEBE VILLE
OGOOUE LABS	BOULEVARD
ONG EDUCAF	Ancienne SOBRAGA
AS COM	Ancienne SOBRAGA

❖ Partenaires étatiques

En tant que personne morale et évoluant dans un environnement juridique organisé, FRIEND'S SERVICE entretient des rapports avec certaines administrations publiques. Il y a :

- L'Agence Nationale De Promotion des Investissements (ANPI) ;
- La Mairie Centrale ;
- La Direction Générale des Impôts ;
- Le Ministère des Petites et Moyennes Entreprises Tous ces partenaires étatiques permettent à FRIEND'S SERVICE de pouvoir exercer dans un environnement sécurisé.

❖ Fournisseurs clés de FRIEND'S SERVICE

La connaissance et la maîtrise des fournisseurs constituent une activité complexe à mettre en œuvre. En effet, si la connaissance du fournisseur demeure peu probable, la maîtrise de ce

⁵ Source : Administration Friend's Service, 2019.

dernier débute dès la formalisation du besoin pour se poursuivre durant toute la durée de vie du contrat. La maîtrise du fournisseur n'a de sens que si on rapproche le fournisseur du (ou des)

Les fournisseurs de FRIEND'S SERVICE sont diversifiés et répartis dans plusieurs secteurs d'activités dont les principaux sont présentés dans le tableau suivant :

Tableau N°3 : Les fournisseurs clés de FRIEND'S SERVICE⁶

Fournisseurs	Désignations
GABON MECA	Fourniture de bureaux
GIPA	Fourniture de bureaux
BUREAUTIQUE ET SERVICE	Les imprimantes à jet d'encre et leurs encres
MYRRACLE INFORMATIQUE	Les encres laser
ELISE SERVICE	Accessoire d'imprimerie

Dans ce tableau relatif aux fournisseurs de FRIEND'S SERVICE, nous distinguons plusieurs catégories de fournisseurs, en fonction de leur domaine et leur secteur. A savoir :

- ✚ Les fournisseurs de biens. Ils vendent des matières premières, des fournitures ou des marchandises. Ce sont des partenaires réguliers qui satisfont les besoins de l'entreprise pour son activité quotidienne.
- ✚ Les fournisseurs d'immobilisations. Ils procurent à l'entreprise le matériel productif et le mobilier (machines, mobiliers de bureau ou d'atelier, fournitures de bureau ou autres, accessoires et vêtements utilisés en milieu professionnel) Ce sont des partenaires ponctuels qui satisfont les besoins liés au démarrage de l'activité et au renouvellement des moyens matériels usés. Le matériel dans une entreprise conception et de développement de logiciels en open space n'est pas le même que celui d'un garage automobile ou d'institut de beauté.
- ✚ Les fournisseurs de services. Ils peuvent proposer des services réguliers tels que le transport des produits finis, services informatiques mais aussi des services ponctuels tels que la maintenance Les clients sont les personnes qui achètent les biens et services que propose l'entreprise. Ils sont au cœur de la stratégie de l'entreprise puisqu'ils

⁶ Source : Administration Friend's Service, 2019.

constituent la source de ses ventes. L'entreprise doit donc en permanence être attentive aux attentes des consommateurs en matière de prix et de qualité.

SECTION 2 : PRESENTATION DES ACTIVITES ET MOYENS LOGISTIQUE

Dans cette section nous allons faire la présentation des activités et des moyens logistique de Friend's Service

1) ACTIVITES LOGISTIQUE DE L'ENTREPRISE

Sous contraintes de couts, de délais et de qualité l'ensemble des activités logistique de friend's établi comme suit : l'achat de la marchandises (ensemble des composants des kits scolaire) , la vérification de la marchandise dès la réception, la préparation des commandes, au stockage et à la livraison des kits scolaires. En marge de ses activités logistique, il nous revenait également de veiller à la fiche de suivi des commandes (annexe 1) et à la fiche de suivi des livraisons via l'accusé de la livraison des kits. Par ailleurs, nous avons également :

- ✚ Le contrôle de conformité entre ce qui était demandé et ce qui nous était rapporté par le service achat avant de stocker la marchandise dans l'espace qui lui était réservé.

- ✚ La préparation des commandes. Il s'agissait de prélever et rassembler tous les articles dont la quantité était spécifiée par la demande en se basant sur le prospectus (annexe 2). Le prospectus est un document qui nous permettait d'avoir les informations sur les articles que nous devrions mettre dans chaque kit afin de permettre au service commercial de mieux renseigner non seulement le client mais aussi la personne chargée de constituer le kit dans notre magasin.

- ✚ Le stockage des commandes non seulement par nature (Mwana, Simba, Réussite ou Excellence). Mais aussi par ordre d'arriver des commandes une fois la préparation déjà faite.

PHOTO N° 1 et 2 : Une vue de stocks des kits scolaires prêts pour la livraison⁷



- ✚ La mise à disposition des kits scolaires commandés aux clients, selon les stipulations de la commande, au lieu qui a été convenu avec le client tout en vérifiant la conformité des articles livrés par les agents de l'entreprise avant de signer l'accusé de réception (annexe 3) et indiquer sur celui-ci, le cas échéant, toute anomalie concernant la commande.

⁷ **Source :** Photos prises par Yann Garel AYENANGOYE dans les locaux de Friend's Service, septembre 2019.

- ✚ Renseigner la fiche de suivi des commandes et de suivi des livraisons. Dans la fiche de suivi des commandes il s'agissait de la renseigner avec les éléments figurant sur la facture tel que : le numéro d'ordre, le code de l'agent commercial avec qui le client a souscrit la commande, le nom et prénom du client, l'adresse du client, le numéro de téléphone, la nature du kit, la quantité, la date de commande, la date de livraison. Ce tableau avait pour but de suivre les livraisons. Par compte, dans la fiche de suivi de livraison hormis les éléments de facture cités ci-dessus que l'on renseignait on rajoutait la date de livraison et la signature du livreur.

- ✚ Inventaire : La tâche se fait quotidiennement (inventaire physique). Chaque jour, nous effectuons des réceptions des produits achetés. Nous les contrôlons et les rangeons dans le lieu de stockage prévu à cet effet. Nous avons également le décompte de tous les produits afin de contrôler au mieux les entrées et les sorties de stock mais également, pour vérifier la similarité ou non, en terme de références et de quantités, entre les produits demandés et les produits reçus.

- ✚ Renseigner la fiche des manquants (Annexe 4). Cette activité consistait à mentionner dans la fiche le nombre d'articles manquants dans les kits et c'est sur la base de cette fiche que se faisait les achats de l'entreprise.

Et d'autre part, il nous revenait d'étiqueter les kits prêts à la livraison en y mentionnant le nom, la nature du kit, la classe et le sexe du client.

Par ailleurs, il est important de savoir que durant notre période de stage nous avons pu renseigner 717 commandes dont 13 commandes au mois d'août, 456 au mois de septembre et 248 commandes en octobre.

2) MOYENS LOGISTIQUE DE L'ENTREPRISE

La gestion logistique se traduit aussi par une gestion optimisée des moyens (matériels, humains, technologiques- système d'information- banque de données) de l'entreprise dans le but de satisfaire les différents besoins exprimés. Ainsi, dans le cadre de notre étude, les moyens logistiques utilisés étaient essentiellement humains et matériels.

En effet, sur le plan humain, le service logistique était constitué d'une dizaine de personnes très jeune et dynamique répartie en équipe afin de bien exécuter les tâches.

Aussi, par manque de véhicules de service, les livraisons à domicile sont effectuées par le véhicule personnel d'un employé de l'entreprise. Par ailleurs, il est important de préciser que les locaux de FRIEND'S SERVICE ne sont pas correctement aménagés pour les activités qui s'y déroulent. Notamment avec le manque d'espace de stockage qui constitue un frein au bon déroulement des activités logistiques.

De plus, ne disposant pas d'étagères, nous utilisons essentiellement des cartons et d'une table pour stocker les kits une fois prêt pour la livraison lors de préparation des commandes pour certains et pour d'autres en attendant les sacs à dos et d'autres éléments manquants pour constituer le kit dans son ensemble. Nous utilisons également des sachets pour faire office d'emballage lors de la livraison des kits afin d'éviter tout avarie qui pouvait survenir lors de la manipulation de ces derniers.

PHOTO N° 2 : Une vue de l'emballage des kits scolaire lors de la livraison⁸



⁸ **Source :** Photos prises par Yann Garel AYENANGOYE dans les locaux de Friend's Service, septembre 2019.

Après avoir vu au chapitre 1, la présentation globale de Friend's Service dans la section 1 et dans la section 2 et fait le point sur les activités de transport et/ou de logistique de l'entreprise nous allons maintenant voir au chapitre 2 dans cette partie sera consacrée au cadre analytique de l'étude, la présentation et l'analyse des résultats obtenus dans la section 1 puis nous ferons l'interprétation et la recommandation des axes d'amélioration relatives aux dysfonctionnements qui ressortiront de notre analyse

CHAPITRE II : CADRE ANALYTIQUE

Dans ce chapitre consacré au cadre analytique de l'étude, nous allons faire la présentation et l'analyse des résultats obtenus dans la section 1 puis nous ferons l'interprétation et la recommandation des axes d'amélioration relatives aux dysfonctionnements qui ressortiront de notre analyse dans la section 2.

SECTION 1 : PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS OBTENUS

Dans cette section il sera question de présenter les résultats des différentes méthodes que nous avons utilisées pour obtenir les informations qui nous ont permis de mener à bien notre étude. Pour ce faire nous avons eu recours à plusieurs méthodes :

- ✚ L'entretien individuel : C'est une étape qui consistait à s'entretenir avec les responsables du service événementiel & logistique et du programme Gabon scolaire, les agents pouvant nous guider dans nos recherches. Dans le cadre de notre étude nous avons adopté l'entretien de type semi-directif. C'est un outil de recherche de collecte de données utilisé dans le cadre d'une enquête qualitative, il permet de comprendre le comportement de l'interviewé et d'accéder à certaines informations non écrites. Accompagné d'un guide, ces entretiens avaient pour axes principaux : La procédure d'achat et de réception, le choix des fournisseurs, La méthode de réapprovisionnement utilisée, les mouvements et suivie de stocks et leur valorisation, les moyens de transport de l'entreprise.

- ✚ L'observation participante : C'est une méthode de collecte de données qui consiste à étudier une société tout en partageant son mode de vie et en devenant un membre actif de la culture étudiée. En ce qui nous concerne, cette dernière nous a permis de comprendre le fonctionnement du programme Gabon Scolaire de Friend's Service mais surtout de voir et analyser la manière dont les stocks étaient gérés. C'est en le faisant que nous avons remarqué certaines défaillances et avons voulu montrer son enjeu et proposer des solutions, d'où le choix de notre thème : Analyse de la gestion des stocks des kits scolaires : cas de Friend's Service. Cette observation a été complétée par la recherche documentaire.

- ✚ La recherche documentaire : Vu l'importance de notre étude nous nous sommes également basée sur la recherche documentaire. La recherche a consisté à prendre

connaissance du contenu de divers ouvrages, rapports de stage relatifs au sujet à traiter, nous avons eu en outre à tirer avantage du développement des technologies modernes notamment de l'internet. Ainsi, elle a été pour nous une étape très importante dans la collecte des données car elle nous a permis de chercher, d'identifier et trouver des documents relatifs à notre thème. Il était donc question pour nous de rechercher des documents afin d'obtenir des réponses qui nous permettent d'explorer des interactions sur la maîtrise du concept.

- ✚ L'analyse SWOT : C'est un outil d'analyse stratégique. Il combine l'étude des forces et faiblesses d'une organisation, d'un territoire, d'un secteur, avec celle des opportunités et des menaces de son environnement, afin d'aider à la définition d'une stratégie de développement. Forces Faiblesses

1-1. Résultat du guide d'entretien

Au sortir de cet entretien dont notre principal interlocuteur était le responsable du service logistique qui a essayé de nous énumérer les différents maux qui minent son service, nous avons collecté plusieurs informations qui nous ont permis de mener notre étude comme (la méthode d'approvisionnement, la méthode de gestion des stocks, les fournisseurs de l'établissement et les moyens de transport utilisés.)

- ✚ La méthode d'approvisionnement de l'établissement

Le responsable effectue les approvisionnements en fonction des commandes (réapprovisionnement à la commande)

- ✚ La méthode de gestion des stocks

La méthode de gestion des stocks appliquée est FIFO.

De plus, au sortir de notre entretien avec certains agents de l'entreprise, nous avons malheureusement découvert que l'entreprise n'avait pas de contrat avec les fournisseurs par conséquent les achats se faisaient uniquement sur la base d'une entente verbale.

Aussi, les livraisons à domicile sont effectuées par le véhicule personnel d'un employé de la boîte par manque de véhicule de service. Par ailleurs, il est important de préciser que les locaux de FRIEND'S SERVICE ne sont pas correctement aménagés pour les activités qui s'y

déroulent. Notamment avec le manque d'espace de stockage qui constitue un frein au bon déroulement des activités logistiques.

1-2. Résultats de l'observation

Au regard de notre analyse, la méthode d'observation nous a été très bénéfique lors de notre immersion car grâce à elle nous avons pu constater plusieurs insuffisances tels que :

- ✚ Le manque d'espace de stockage : Les marchandises étaient disposées sur une simple table et nous avons dû créer un espace de stockage au sein même de notre bureau et disposer les kits prêts dans un des cartons posés à même le sol ;

PHOTOS N°3 et 4: Une vue du stock et de l'espace de stockage⁹



⁹ **Source :** Photos prises par Yann Garel AYENANGOYE dans les locaux de Friend's Service, septembre 2019.



- ✚ L'absence des données disponibles sur la gestion des stocks ;
- ✚ Le manque de matériel de travail (ordinateur, imprimante, chemises et sous-chemises) ;
- ✚ L'absence de disposition logistique pour le transport du personnel, ce qui par conséquent causait beaucoup de retard au travail
- ✚ La non-conformité entre la commande de produits passés par le service logistique et les achats effectués. Ce qui entraînait un retard dans l'exécution des tâches ;

- ✚ L'absence de réfectoire dans l'enceinte de l'entreprise : en effet, FRIEND'S SERVICE ne dispose d'aucun lieu de restauration. De ce fait, pour se restaurer les salariés se trouvent dans l'obligation de se rendre vers d'autres points de restauration extérieurs, ce qui entraîne de facto un ralentissement dans la reprise du service.

De plus, nous avons pu constater qu'au sein de Friend's Service, nous procédions principalement en flux tendu ; c'est le concept du « Juste-à-temps ». La demande du client entraîne la demande de produits finis au montage. Elle peut aussi être connue comme la méthode de réapprovisionnement à la commande. Elle consiste à passer commande en fonction de la demande ; c'est une méthode très complexe à maîtriser.

En effet, au cours du programme Gabon Scolaire qui fait dans la commercialisation des kits scolaires. Ce sont les commandes clients qui engendrent la commande auprès des fournisseurs et la préparation des kits. Donc, il n'y a pas de stocks préétablis au magasin.

Friend's Service effectue quotidiennement un inventaire intermittent (inventaire physique) et non un inventaire permanent (inventaire informatique), car ne disposant d'aucun stock préétabli et cela impactait non seulement le travail mais entraînait aussi un ralentissement de la chaîne.

L'entreprise travaille avec un certain type de stocks à savoir :

- ✚ Les produits finis (kits scolaires complet) ;
- ✚ Les composantes (cahiers, stylos, parapluies, gourdes, couvertures, gommes, etc.)

Soulignons aussi que l'une des stagiaires de l'entreprise faisait office de comptable (ce qui était son poste d'origine) mais aussi de secrétaire. Cette double responsabilité était à l'origine de l'oubli de certaines commandes et occasionnait par moment des erreurs dans les commandes des clients (erreur sur le sexe du client, sur la nature des kits) lorsque la demande était en hausse.

Aussi, FRIEND'S SERVICE ne dispose d'aucune base de données sur laquelle s'appuyer pour savoir les périodes à laquelle l'activité de l'entreprise est dense ou ralentie. Les prévisions sont alors faites au feeling.

1.3 RESULTATS DE LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE

Plusieurs théoriciens ont développés sur le sujet de la gestion des stocks.

Selon l'auteur de la pratique de la gestion des stocks, 7^e édition, Pierre ZERMATI, « gérer un stock c'est faire en sorte qu'il soit constamment apte à répondre aux demandes des clients, des utilisateurs des articles stockés. Bien gérer, un stock doit satisfaire, dans des conditions économiques, à cette exigence ».

Pour Gaston Roland NGOOH « lorsque les produits sont non périssables et peu liés à la mode, (fournitures, pièces de rechanges...), la fabrication ou l'achat en grande quantités est préférable ; car elle permet souvent des coûts unitaires ou des prix d'achats plus faibles »¹⁰.

Autrement dit, lorsque les coûts de possession de stocks sont faibles, et que les articles ne risquent pas de se dégrader, il est préférable d'acheter en grande quantité, pour réaliser des économies d'échelle. Ce point de vue, bien que pertinent pourrait être complété. En effet, une autre condition nécessaire, pour acheter en grande quantité des marchandises, en plus des conditions données par l'auteur ; c'est le taux de rotation des articles en question. Car si on achète en grande quantité des articles qui sont peu demandés, on risque une longue immobilisation de ces derniers. Or immobiliser du stock, c'est immobiliser du capital. Cela constitue des pertes que les spécialistes appellent « coût d'opportunité ». Car le capital ainsi immobilisé pourrait être fructifié ailleurs. Cette affirmation nous permet de comprendre qu'il est mieux pour l'entreprise de stocker les marchandises non périssables et ceux à moindre coût.

A en croire Thierry LAVALEE, « les stocks sont susceptibles de représenter 20 à 60% des actifs de l'entreprise. Ils engendrent un besoin d'investissement et immobilisent la trésorerie qui pourrait être consacrée à autre chose, plus rentable dans l'entreprise »¹¹.

En effet, la gestion des stocks ne constitue pas une cellule isolée dans l'entreprise. Elle est en liaison étroite avec d'autres fonctions de l'entreprise que ce soit à l'approvisionnement ou au sein de l'entreprise toute entière. Elle a pour objectif de réduire les coûts de possession et de passation des commandes, tout en conservant le niveau de stocks nécessaire afin d'éviter toute rupture de stock. La gestion des stocks met en relief deux questions :

¹⁰ Source : <http://logistiqueconseil.org/Gestion> des stocks, opération d'entrepôt et magasinage

¹¹ Source : <https://www.etudier.com/> La gestion du stock des entreprises.

1. Comment maintenir le stock à un niveau suffisamment élevé ?

2. Combien doit-on stocker ?

Le but de la gestion de stocks est justement de déterminer les périodes et quantités optimales de commandes afin de satisfaire la demande client en minimisant les coûts.

2- ANALYSE SWOT

FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none">-Premier groupe à proposer des kits scolaires à moindre coût.-Plus de 5ans d'expérience-Disponibilité d'un personnel jeune et dynamique-L'aspect relationnel de l'entreprise qui permet d'avoir une notoriété et crédibilité sur le plan national ;-Forte clientèle-Bonne qualité des produits vendus	<ul style="list-style-type: none">- Absence de stocks de sécurité-Absence de stock d'alerte-Méthode d'approvisionnement à revoir-Absence de logiciels adéquats pour une bonne gestion des stocks, à savoir : HAO ; GPAO ; SAGE ; ORACLE-Etroitesse de l'espace de stockage-Manque de gestion prévisionnelle des ventes-Absence d'étagère pour le rangement du stock-Manque de rigueur dans la répartition des tâches au sein de l'entreprise- circulation de l'information
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none">- La relance de l'économie gabonaise sera le moyen pour l'entreprise d'acquérir plus de marchés ;--Changer de structure afin d'avoir espace de stockage plus grand- Création d'un système de livraison à domicile ;-Mettre en place un stock de sécurité et d'alerte	<ul style="list-style-type: none">-La forte présence des concurrents aux alentours de Friend's Service offrant des services de qualité-Préférence de certains clients à être livrer plus rapidement/ dans les délais indiqué

SECTION 2: INTERPRETATIONS ET RECOMMANDATIONS

Dans cette section, nous allons présenter interpréter d'une part les dysfonctionnements observés et d'autres parts nous allons faire quelques recommandations à la Direction Générale.

2.1 -INTERPRETATIONS

Les observations que nous avons faites au sein de l'entreprise nous ont permis de réaliser à quel point la gestion des stocks de Friend's Service souffre de plusieurs insuffisances qui pourraient nuire à l'entreprise dans le long terme et qui nous semble important de souligner comme suit :

- ✚ Friend's Service ne possède pas une gestion prévisionnelle des ventes et donc, la demande à satisfaire n'est pas connue d'avance ;
- ✚ Les commandes sont passées non pas en tenant compte d'une quantité optimal minimisant les couts de stockage mais plutôt des commandes enregistrées pendant la période ;
- ✚ Procédant par la méthode de réapprovisionnement à la commande, l'entreprise ne possède pas un stock de sécurité donc elle ne peut pas se protéger face aux variations éventuelles de la demande et souffre de ruptures de stock passagères ;
- ✚ L'espace de stockage est insuffisant par rapport à la demande car le magasin et tout le service logistique sont littéralement dans la même pièce ;
- ✚ L'entreprise ne dispose pas d'une comptabilité analytique ;
- ✚ Absence de logiciels adéquats pour une bonne gestion des stocks, à savoir : HAO ; GPAO ; SAGE ; ORACLE.

2.2-RECOMMANDATIONS

Certes, dans ce qui se fait déjà au sein du programme Gabon Scolaire, il y a manifestement une volonté de réduction des coûts. Mais, l'entreprise doit pratiquer une gestion des stocks plus efficace et économique. Afin d'optimiser la gestion de leurs stocks, l'entreprise doit :

- ✚ Etablir un budget des approvisionnements et pratiquer une gestion prévisionnelle des stocks pour réduire les risques de rupture de stock afin de mieux satisfaire la demande ;
- ✚ Elle doit se parer d'un stock d'alerte et de sécurité ;

- ✚ Le service achat et approvisionnement doit s'organiser au niveau des horaires. Plus les approvisionnements se font très tôt, plus les kits sont constitués le plus rapidement possibles, dans des délais optimaux ;
- ✚ Pour un meilleur espace de stockage, le service logistique et le magasin doivent être dissociés en deux ou plusieurs pièces distinctes ;
- ✚ Le conditionnement de la marchandise en stock doit être plus sécurisant afin de minimiser les risques de détérioration des produits ;
- ✚ Le service comptable devrait faire usage des logiciels tels que : HAO, GPAO, SAGE, ORACLE

De façon brève, voilà les recommandations que nous proposons pour améliorer la gestion de stock de Friend's Service en rapport avec le programme Gabon Scolaire

CONCLUSION GENERALE

Au terme de cette étude portant sur «l'analyse de la gestion des stocks des kits scolaires : cas de FRIEND'S SERVICES», que nous avons effectué en vue de l'obtention du diplôme de bachelor en Transport et Logistique.

Nous pouvons affirmer sans risque de nous tromper que la gestion des stocks constitue une fonction clé pour le bon fonctionnement de toute organisation qui se veut productive et compétente.

D'où la nécessité de recourir à des méthodes d'exploitation tels que : le guide d'entretien, l'observation participante, la recherche documentaire et l'analyse SWOT. Ce sont ces différentes méthodes qui ont mis en lumière les nombreuses insuffisances que nous avons constatées au niveau de la gestion des stocks. Les résultats obtenus nous ont permis de proposer des solutions adéquates pour rendre meilleure la gestion de stocks au sein de Friend's Service.

Ce sont ces différents problèmes qui nous ont poussés à faire des remarques et d'éventuelles recommandations en rapport avec la gestion des stocks. En ce qui concerne les remarques l'absence de stocks de sécurité et d'alerte, l'absence de logiciels de pointe sur la gestion des stocks. Et pour les solutions éventuelles : la pratique d'une gestion prévisionnelle des stocks pour réduire les risques de rupture de stock afin de mieux satisfaire la demande, la mise en place d'un stock d'alerte et de sécurité, l'amélioration de l'espace de stockage et un conditionnement en stock sécurisant pour éviter la détérioration de la marchandise. De ce fait, nous espérons que ces remarques et suggestions pourrons contribuer à rendre meilleure la gestion des stocks au niveau de Friend's Service.

S'il est vrai que le système de gestion de stocks actuels de Friend's Service n'est pas satisfaisant, il existe surement d'autres méthodes qui sont aussi empreints d'insuffisances et pourraient donc constituer des thèmes de recherches futurs. Cependant, cette observation nous a permis de confirmer l'importance du travail en équipe, car il est très important et tous services doivent communiquer entre elles.

Nous gardons un excellent souvenir de cette immersion, car nous avons pu acquérir des connaissances du monde professionnel qui nous étaient inconnues et faire une liaison entre les connaissances théoriques acquises en gestion des stocks et les réalités de l'activité. Aussi, nous avons appris à communiquer, à aborder les clients, ce qui était un peu difficile au début mais avec la pratique habituelle, elle nous a donné le contact facile avec le monde professionnel et

de prendre part à plusieurs activités administratives et techniques, ce qui représente une réelle valeur ajoutée sur notre projet professionnel il constitue désormais pour nous une expérience professionnelle valorisante et encourageante pour notre avenir. Nous pensons que cette expérience en entreprise nous a offert une bonne préparation pour notre insertion professionnelle, car elle fut pour nous une expérience très enrichissante qui conforte notre désir d'exercer notre futur métier.