

REPUBLIQUE DU SENEGAL



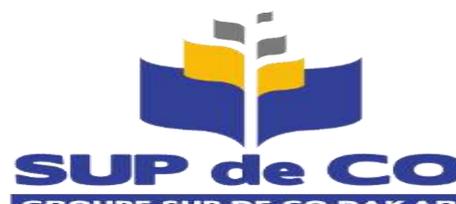
Un peuple-un but- une foi

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

INSTITUT SUPERIEUR DES TRANSPORTS – MEMBRE DU GROUPE SUP DE CO DAKAR



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



7, Avenue Faïdherbe – BP : 21354
Dakar – Sénégal – Tel : (+221) 33 849 69
19 Fax : +221 33 821 50 74
www.supdeco.sn / supdeco@supdeco.sn

THEME :

**ANALYSE DU CIRCUIT DE DISTRIBUTION DES PRODUITS
HYDRAUCARBURES DANS LA VILLE DE DAKAR**

(Cas de Total SA)

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

Présenté par :

Aude Stanislas **ROBIN WININDA**

Sous la direction de :

M SANO Mohamadou Lamine

Année académique : 2020– 2021

DEDICACE

Je dédie ce présent mémoire à mes très chers parents, pour tous les sacrifices qu'ils n'ont cessés de consentir pour mon éducation et ma réussite, pour leur amour et leur soutien sans faille.

Si j'en suis là aujourd'hui c'est grâce à eux.

REMERCIEMENTS

Je rends grâce au DIEU tout puissant de m'avoir donné la vie, la santé, la force de produire ce travail.

Je tiens à remercier toute particulièrement des personnes sans lesquelles ce mémoire n'aurait pu être réalisé notamment :

Mon professeur encadreur M. SANO Mohamadou Lamine, pour sa disponibilité, sa patience, son encadrement et ses sages conseils.

A Monsieur le Directeur de l'IST, et l'ensemble de mes professeurs pour les enseignements et les conseils donnés tout au long de cette formation.

Je tiens aussi à témoigner ma gratitude à l'égard de toute ma famille, mes camarades de promotion et mes amis.

SOMMAIRE

INTRODUCTION

CHAPITRE 1 : CADRE DE L'ETUDE

Section 1 : Présentation de l'entreprise

Section 2 : Activités de l'entreprise

CHAPITRE 2 : CADRE ANALYTIQUE

Section 1 : Présentation et analyse des résultats sur le terrain

Section 2 : Interprétations et recommandations

CONCLUSION

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

AI : Autorisation d'Importation

AMO : Afrique Moyen Orient

BCEAO : Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest

CFR : Cost and Freight/ Cout et fret

CIF : Cost, Insurance and Freight/ Cout, Assurance et Fret

CNH : Comité National des Hydrocarbures

COSEC : Conseil Sénégalais de Chargeurs

DAAQSE/QLT : Direction Achat Audit Qualité Sécurité Environnement/ Qualité

DAF : Direction Administrative et Financière

DAI : Demande d'Autorisation d'Importation

DC/CG : Direction Commerciale/ Division Commerce Général

DC/GAZ : Direction Commerciale/Division

DC/RES : Direction Commerciale/ Division Réseau

DEX : Direction Exploitation

DEX/APRO : Direction Exploitation/ Approvisionnement

DEX/Dispatching : Direction Exploitation/ Dispatching

DEX/RCR : Direction Exploitation/ Contrôle et Reporting

GAINDE : Gestion Automatisée des Informations Douanières et des Echanges

FOB : Free On Bord/ Franco au bord du navire

ICM : International Commerce Term

ITT : In Thank Trader

OPEP : Organisation des Pays Exportateur de Pétrole

PVI : Programme de Vérification des Importations

SAR : Société Africaine de Raffinage

SGS : Société Générale de Surveillance

SMCADY : Société de manutention de Carburant Aviation Dakar Yoff

SPP : Société des Produits Pétroliers

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1 : Part des marchés.....	Erreur ! Signet non défini.
Graphique 2 : Délais de livraison fournisseurs	30
Graphique 3 : Qualité des hydrocarbures	31
Graphique 4 : Quantité commandée.....	31
Graphique 5 : Infrastructures portuaires.....	32
Graphique 6 : Délai de livraison des clients.....	34
Graphique 7 : Clients de Total	35
Graphique 8 : Produits consommés.....	36
Graphique 9 : Lieux de stockage.....	38
Graphique 10 : Vitesse de rotation des stocks.....	38
Graphique 11 : Sureté et environnement.....	39

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Produits distribués au Sénégal par Total	12
Tableau 2 : Prix à la pompe au Sénégal	23
Tableau 3 : Normes des hydrocarbures	27
Tableau 4 : Matrice SWOT	41
Tableau 5 : Recommandations Spécifiques	43

FICHE SIGNALETIQUE DE L'ENTREPRISE

NOM DE L'ENTREPRISE	Total Energies Sénégal
DATE DE CREATION	1976
STATUT JURIDIQUE	Entreprise privée
SIEGE GENERAL	Route de l'aéroport sur la station Total Ngor, Dakar, Sénégal
CAPITAL	2.257.770.000FCFA
CHIFFRE D'AFFAIRE	448 milliards au 31 décembre 2019
SECTEUR D'ACTIVITE	Importation, stockage et distribution des produits pétroliers
ACTIVITES	Distribution de produits pétroliers et produits dérivés
CONTACTS	338649000
ADRESSE MAIL	total@total.sn
SITE INTERNET	https://www.total.sn

RESUME

Ce présent document dont le thème est intitulé : « Analyse du circuit de distribution des produits hydrocarbure dans la ville de Dakar cas de Total Sénégal » ; est un travail de recherche qui porte sur la distribution des hydrocarbures à Dakar. Il met en avant dans la première partie, le cadre de l'étude notamment la présentation de l'entreprise et ses activités. En seconde partie, le document traite du cadre analytique qui est composé de la présentation et de l'analyse des données puisées sur le terrain suivi de l'interprétation et des recommandations. Des données graphiques ont été utilisées pour atteindre les objectifs de cette recherche à savoir, analyser le processus de distribution des hydrocarbures dans la ville de Dakar par Total Sénégal.

ABSTRACT

This present document, the theme of which is entitled: "Analysis of the distribution circuit of hydrocarbon products in the city of Dakar, case of Total Senegal"; is a research work on the distribution of hydrocarbons in Dakar. In the first part, it highlights the framework of the study, in particular the presentation of the company and its activities. In the second part, the document deals with the analytical framework which is composed of the presentation and analysis of data drawn from the field followed by interpretation and recommendations. Graphical data was used to achieve the objectives of this research, namely, to analyze the process of distribution of hydrocarbons in the city of Dakar by Total Senegal.

INTRODUCTION

La plupart des pays africains font face à d'énormes difficultés en matière énergétique en l'occurrence, à la question inhérente à la distribution de ses derniers en produits pétroliers. Il n'est pas rare, en effet, de constater, même dans les pays producteurs d'or noir, un déficit parfois criard en hydrocarbures. Cet état de fait fonde la pertinence de l'amélioration des circuits d'approvisionnement et de distribution des hydrocarbures. C'est conscient de cette réalité que le Sénégal, au demeurant non producteur de pétrole, a pensé à l'amélioration de sa logistique en hydrocarbures, pour un rendement optimal.

Dans cette optique, l'État Sénégalais s'est entouré de partenaires stratégiques pour son approvisionnement en hydrocarbures. Parmi ses partenaires il y a la compagnie Total, qui doit permettre in fine au Sénégal de garantir sur son territoire non seulement la disponibilité mais également l'accessibilité aux produits pétroliers. Ces exigences de résultats nécessitent au quotidien une véritable alchimie alliant une maîtrise des moins reprochables l'approvisionnement sur les marchés et une rationalisation efficiente de la demande nationale en hydrocarbures.

C'est la raison pour laquelle il nous est apparu opportun d'analyser la capacité du système logistique de Total à pourvoir le pays en produits pétroliers en quantité suffisante et de qualité avérée. Car, les conséquences des dysfonctionnements logistiques dans le domaine des hydrocarbures ont des effets dévastateurs non seulement au plan énergétique, mais également sur la structure économique et sociale du Sénégal. Ces effets pervers ne sont pas, loin s'en faut, une fatalité, ils peuvent être conjurés pour peu que soient mis en place des circuits de distribution d'hydrocarbures assainis et adaptés aux réalités économiques du Sénégal.

Cet assainissement impose à Total Sénégal d'identifier et d'ébaucher dans un premier temps des politiques d'approvisionnements imparables, du moins efficaces. Ensuite, Total Sénégal doit redéfinir le circuit de distribution des produits pétroliers sur le territoire. Ces deux nécessités complémentaires ou cumulatives répondent au besoin de couverture de l'espace et de la demande nationale. Il est évident que sans la réunion de ces deux facteurs le développement auquel aspire tout État ne sera qu'un véritable serpent de mer, dans la mesure où la satisfaction des besoins énergétiques est le socle de tout essor économique. La couverture des besoins en hydrocarbures est donc la résultante d'un réseau d'approvisionnement évolué et d'un réseau de distribution performant.

De 1945 à 1973, la croissance a été soutenue et durable. Jean FOURASTIE a appelé ces années les « Trente Glorieuses » se référant en cela principalement aux pays industrialisés occidentaux. Les « Trente glorieuses » constituent des années de fantastiques progrès technologiques, de profondes transformations sociales et changements de vie. Conséquence économique du progrès, elle se caractérise par une diversification des ressources de production et des formes d'utilisation. Pour le pétrole, le progrès des techniques de forage, de transport (oléoduc) et de stockage (dans des sites géologiques souterrains). Avec les progrès de l'automobile, les hydrocarbures ont pris une importance primordiale, allant jusqu'à représenter les 3/4 des bilans énergétiques de certains pays industrialisés, au détriment du charbon. L'électricité s'est imposée de plus en plus comme forme d'énergie privilégiée, par sa propreté et sa souplesse d'utilisation, tant dans l'industrie que dans les usages domestiques.

Toutefois, malédiction pour certains, bénédiction pour d'autres, la découverte de gisements d'hydrocarbures (gaz, pétrole) ne manque jamais de soulever la controverse. Si la perspective des revenus gigantesques peut sembler enivrante, elle pose aussi l'enjeu de la bonne gestion de cette recette.

Stratégique, un élément crucial du fait que certains pays, même dotés d'abondantes ressources d'hydrocarbures, n'ont pas encore emprunté, loin s'en faut, la route du développement durable.

Dans tous les pays du monde, les hydrocarbures représentent un secteur stratégique qui joue un rôle important dans la gestion de l'économie. Force est de constater que l'Etat du Sénégal a créé et mis en place un Comité National des Hydrocarbures(CNH) placé sous la tutelle du ministère chargé de l'Energie. Ce Comité a pour mission la régulation, le suivi, les alertes, l'anticipation pour toutes les questions et activités relatives aux hydrocarbures. Ainsi, ce comité instruit les dossiers de demande de licences d'importation d'hydrocarbures raffinés.

Comme nous le savons, avec la mondialisation, la réalisation des profits d'une entreprise ne dépend plus que de ses ventes, mais d'une politique d'achat et de gestion de logistique stratégique. Ainsi, nous allons nous appesantir sur les politiques d'approvisionnement, de distribution, de gestion de stocks mises en place par la compagnie Total qui pourraient être des éléments considérables dans l'augmentation de ses profits.

Dans le cadre de notre étude nous allons nous focaliser sur l'analyse de la distribution de la filière des hydrocarbures au Sénégal, nous avons jugé utile de prendre ce sujet afin de mieux

illustrer les dysfonctionnements observés dans le transport, le stockage, la distribution des hydrocarbures.

Depuis un bon nombre d'année, les hydrocarbures ont fortement contribué au développement et à l'évolution des sociétés. Le pétrole, même utilisé en petites quantités, fournit en effet une énergie suffisante pour faire tourner les moteurs des véhicules et des machines. Toujours associé au pétrole dans les gisements d'hydrocarbures, le gaz naturel est lui aussi un combustible très énergétique.

Généralement utilisé pour l'alimentation de centrales électriques ou dans un cadre domestique (chauffage, cuisson, production d'eau chaude).

Ainsi, la dépendance des sociétés modernes par rapport au pétrole et au gaz est devenue aujourd'hui un grand défi. Face à la raréfaction des gisements exploitables, devant la nécessité de lutter contre le réchauffement climatique, des solutions doivent ainsi être trouvées dans les prochaines années : il s'agit par exemple d'utiliser plus efficacement l'énergie disponible et d'employer davantage les sources d'énergies renouvelables, en complément et même en substitution des hydrocarbures.

De plus, dans un contexte de réduction des ressources, un enjeu pétrolier et gazier mondial hiérarchise de plus en plus l'espace géographique, divisant les grandes régions du monde entre aires consommatrices importatrices et zones productrices exportatrices. Tous les États mettent aujourd'hui en œuvre de subtiles politiques pétrolières. Pour les grands pays exportateurs, les hydrocarbures sont perçus comme des leviers pour s'affirmer tant sur le plan économique que géopolitique. Pour les États importateurs, il faut à tout prix sécuriser au maximum les approvisionnements tout en songeant à des formes d'énergies alternatives.

En Afrique, plus précisément au Sénégal, le service logistique est de plus en plus sollicité car il permet de mettre à disposition et au moment voulu le produit nécessaire à l'activité.

En définitive, si le caractère vital des hydrocarbures est intangible, il n'en demeure pas moins que cette filière soit en proie à plusieurs écueils que nous avons succinctement évoqués dans nos propos. Pour répondre à ces questions qui minent ce secteur des hydrocarbures nous pouvons les résumer en une question principale à savoir :

Le circuit de distribution des hydrocarbures effectués par Total SA dans la région de Dakar répond-il à la demande de ses clients ?

Partant de cette question générale, notre étude répondra aux questions spécifiques suivantes :

- Quels est la procédure de distribution de total SA ?
- Comment Total SA satisfait-il la demande ?
- Quels sont les couts liés à la distribution du pétrole ?

L'objectif de notre étude est de présenter l'analyse du circuit de distribution des hydrocarbures au Sénégal.

Après avoir pris connaissance de l'objectif global, nous avons des objectifs spécifiques à la recherche :

- Analyser les problèmes logistiques liés aux opérations d'importation et de distribution puis de montrer les impacts socio-économiques.
- Présenter le système de distribution des hydrocarbures au Sénégal.

Pour éclaircir notre thème, nous allons définir quelques concepts.

Logistique : Dans la définition officielle de la norme AFNOR (norme x 50-600), la logistique est une fonction dont la finalité est la satisfaction des besoins exprimés ou latents, aux meilleures conditions économiques pour l'entreprise pour un niveau de service déterminé. Ces besoins sont de nature interne (approvisionnement de biens et services pour assurer le fonctionnement de l'entreprise) ou externe (satisfaction des clients). La logistique fait appel à plusieurs métiers et savoir-faire qui concourent à la gestion et à la maîtrise des flux physiques et d'informations, ainsi que les moyens. De nombreux processus de l'entreprise impliquent donc les facettes logistiques, en particulier la chaîne logistique qui va des fournisseurs aux clients.

Logistique de distribution : celle des distributeurs, qui consiste à apporter au consommateur final, soit dans les grandes surfaces commerciales, soit chez lui en VAD par exemple les produits dont il a besoin.

Approvisionnement : est un processus d'acquisition de biens et de services. L'approvisionnement a pour but de répondre aux besoins de l'entreprise en matière de produits ou de services nécessaires à son fonctionnement.

Il consiste à acheter, au bon moment et au meilleur prix, les quantités nécessaires de produits de qualité à des fournisseurs qui respecteront les délais. Il comporte donc un élément achat et un élément gestion des stocks.

La distribution : la distribution aide à transférer le produit, le service ou le titre de propriété du producteur au consommateur.

- Des fois on achète directement chez le fabricant.
- Dans beaucoup de cas on ignore l'endroit où le fabricant se trouve

Grâce à la fonction distribution, on peut acheter ou vendre n'importe où sans avoir à se déplacer jusqu'au fabricant ou jusqu'au client.

Rôle de la distribution : elle permet d'acheminer les produits du lieu de production au lieu de vente. Elle est indispensable à toute stratégie commerciale.

Elle présente deux (02) fonctions :

- Fonction de gros
- Fonction de détail

Un circuit de distribution représente le chemin qui conduit un produit du producteur au consommateur (producteur-grossiste-détaillant-consommateur). Il peut être direct, court ou long.

Transport : Les modes de transport sont généralement classifiés selon les voies de communications utilisées : transport terrestre (routier et ferroviaire), les transports maritime et fluvial, enfin, le transport aérien.

Le choix du mode de transport peut être effectué en fonction de la disponibilité du mode de transport, de sa qualité (capacité rapide, sécurité, conformité aux réglementations applicables aux marchandises, au commerce...) et de son coût.

Transport routier : on distingue transport routier de marchandises, de voyageurs, mais aussi selon que le transporteur est propriétaire ou non d'un véhicule.

Transport maritime : le transport maritime est le mode de transport le plus important pour le transport de marchandises (marine marchande). Du latin Trans, au-delà, et Portare, porter, qui est le fait de porter quelque chose, ou quelqu'un, d'un lieu à un autre, de personnes par voie maritime a perdu beaucoup d'importance du fait de l'essor de l'aviation commerciale.

Stocks : Représente les biens achetés, transformés ou à vendre dans l'entreprise à un moment donné. Le stock représente de manière habituelle, l'ensemble des biens qui, interviennent dans

le cycle d'exploitation de l'entreprise soit pour être vendu en l'état, ou au terme d'un processus de production à venir ou en cours, soit pour être consommé au premier usage.

L'entreposage : est le fait d'entreposer (ou de stocker) des marchandises en grande quantité dans un entrepôt grâce à des pelletiers parfois mobiles, avec l'aide d'un chariot élévateur. De nos jours l'entreposage s'effectue partout avant l'arrivée chez le client (destinataire).

De grands entrepôts existent en périphériques des grandes villes, où sont centralisés différents produits avant d'être envoyés vers les magasins : on parle également des centrales d'achats. L'entreposage à un coût qui augmente de jour en jour, c'est pourquoi les marchandises, souvent sur palette, restent rarement plus d'une semaine dans les « chambres » de stockages.

Type de canaux et circuit de distribution : c'est le chemin poursuivi par un producteur ou un service du stade de la production à celui de la communication. Cet itinéraire est fait d'un ensemble de personnes ou d'entreprises appelées intermédiaires qui remplissent les différentes fonctions de distributions depuis le moment où les produits quittent l'usine, jusqu'au moment où les consommateurs en prennent possession.

Cette voie d'acheminement peut ou non comporter des stades caractérisés par l'existence d'opérations d'achat de produits pour leur vente.

Pour distinguer les différents canaux de distribution, ce choix est caractérisé du nombre de stade de distribution. Ainsi ce choix est important du point de vue de l'entreprise, car la politique de distribution utilisée dépend de la nature de produits, des usages commerciaux, des habitudes d'achat local, du volume de fréquence de vente et de rentabilité d'organisation de la distribution.

De ce fait, on distingue :

- Le circuit direct : s'il ne comporte pas de stade de distribution, dans ce cas la vente se fait sans intermédiaire, c'est-à-dire les fabricants vendent leurs produits aux consommateurs sans intermédiaires de distributeurs, ils se chargent entièrement de tous les problèmes de leurs produits.
- Le canal court : s'il ne comporte qu'un seul stade de distribution, le recours au canal court impose à l'entreprise la mise en place d'une organisation logistique de distribution susceptible de maintenir le contact avec de nombreux clients.
- Le canal long : s'il comporte plus d'un stade de distribution, ce circuit a pour avantage : l'entreprise possède un service de distribution, puis gère une grosse partie des clients. Dès lors l'entreprise aura à faire qu'à un nombre restreint des clients. Elle ne traite que

les commandes portant sur les volumes importants. Ce qui facilite également le transfert des marchandises.

Intermédiaires : Ce sont les intervenants qui s'intercalent entre le producteur et le consommateur final du produit. En effet, la plupart des producteurs ne disposent pas de ressource suffisante pour se lancer dans une action marketing direct. Ainsi, ils font recours aux intermédiaires. Ce recours aux intermédiaires se justifie par la plus grande efficacité dans l'accomplissement de certaines fonctions, de par leurs niveaux d'activité. Les intermédiaires permettent de réduire le nombre de transactions entre le producteur et le consommateur.

Il existe différents types d'intermédiaires :

- La première est composée des grossistes et des détaillants ;
- La deuxième catégorie des intermédiaires sont des agents commerciaux ;
- La troisième catégorie est composée des compagnies de transport, des sociétés d'entrepôts ou de banque.

Bordereau de livraison : c'est le document qui prouve que les marchandises ont bien été livrées. Il contient également les informations sur la quantité et la désignation du produit, la référence de la pro forma, l'identité du convoyeur, etc. il est édité par le fournisseur.

Facture : c'est une pièce comptable détaillant les marchandises livrées ou les services rendus, afin d'en demander le règlement.

La facture est obligatoire dans toutes les transactions commerciales, et doit porter un certain nombre de mentions obligatoires. Depuis le 1er Juillet 1993, les factures doivent obligatoirement mentionner la date de règlement (date d'échéance) et les modalités d'escompte applicables si le paiement intervient avant la fin du délai négocié. Depuis le 15 Mai 2001, elles doivent aussi mentionner le taux des pénalités de retard applicables.

Importation : C'est l'ensemble des achats de marchandises à l'extérieur d'un pays, qu'il s'agisse de biens destinés à la consommation (biens de consommation) ou de biens destinés à servir à l'investissement (bien de capital). En outre, une importation est une entrée de biens et de services fournis par des non-résidents à des résidents, à titre onéreux ou gratuit. Le terme importation s'applique à l'ensemble des achats de marchandises à l'intérieur d'un pays, qu'il s'agisse de biens de consommation ou de biens destinés à l'investissement. Les importations

peuvent générer une baisse du revenu national et de l'emploi, mais contribuent aussi à accroître le niveau de vie et à faciliter le développement de la croissance économique d'un pays.

Hydrocarbures : un hydrocarbure est un composé organique contenant exclusivement des atomes de carbone(C) et d'hydrogène (H). Ils possèdent en conséquence une formule brute de type : C_nH_m , où n et m sont deux entiers naturels.

On distingue les hydrocarbures saturés (les alcanes) des hydrocarbures possédant une ou plusieurs insaturations (les alcènes, les alcynes, et les composés aromatiques).

On peut également faire la distinction entre hydrocarbures linéaires ou ramifiées. Ils sont inflammables et ne se mélangent pas avec l'eau.

On s'en sert pour faire marcher les moteurs. Il n'existe toujours pas de norme restrictive sur le type de polluant.

Pipelines : ensemble de canalisation en acier en général enterré et qui relie les raffineries aux dépôts. Le premier pipeline a été construit en 1869 par pipelines Berson pour éviter le monopole du transport de pétrole par chemin de fer que Rockefeller s'était assuré. Des progrès technologiques énormes ont été réalisés dans tous ces domaines surtout depuis 1950.

Nous avons ainsi décrit dans la première partie le cadre de l'étude de notre analyse incluant la présentation de l'entreprise et ses activités. Ensuite dans la deuxième partie, nous avons le cadre analytique qui est composé de la présentation, l'analyse et l'interprétation des résultats, ainsi que les recommandations.



CHAPITRE 1 : CADRE DE L'ETUDE

CHAPITRE 1 : CADRE DE L'ETUDE

Section 1 : Présentation de l'entreprise

1) Historique

La compagnie Française de Distribution de Pétrole en Afrique (CFDPA) fut créée en 1947, c'est en 1960 que cette compagnie change de dénomination pour devenir Total.

Total fait l'implantation de sa filiale au Sénégal en 1976, elle est située à 3,5 km du Boulevard du Centenaire de la commune de Dakar. Cette filiale est de nos jours dirigée et administrée par M. Bernard LACAZE.

Visant à permettre l'entrée des privés Sénégalais, Total augmente son capital, et au même motif porte la participation des privés à 15% du capital. En 1991, se fait l'absorption d'Esso Sénégal et de la Société des Pétroles Mory (SDPM) en dehors de la chimie. Cinq ans plus tard, le Ministre de l'Energie des Mines et de l'Industrie inaugure les nouveaux locaux de Total au Sénégal, dès lors total gaz fut absorbé par Total Sénégal.

Ainsi, la fusion d'ELF Oil Sénégal et de Total Sénégal en 2000, donna naissance à TOTALFINA ELF Sénégal, et le ministre de l'environnement inaugura la sphère de stockage butane du centre de gaz de Mbao. Un an plus tard, Total Sénégal mit en place la première boutique « BONJOUR » sur la station Total port, et le premier Centre (AESAs) sur la station Total Relais.

En 2003, lors de l'assemblée Mixte du 11 juin, TOTALFINA ELF changea d'appellation et de logo pour devenir Total Sénégal, puis ce fut la création du premier poste de pêche solaire dans la localité de Rufisque. Un an après, Total mit en place la campagne Nationale de Sensibilisation à la Sécurité Routière dans les écoles, puis dans cette même période, le Ministre de la Famille et du Développement Social et de la Solidarité Nationale, mit sur pied la plantation du manioc situé dans la localité de Dioffior (Région de Fatick), financé par TOTAL dans le cadre de ses actions locales.

Ensuite, en 2005 ce fut la certification ISO 9001/2000 des activités gaz, faisant de TOTAL Sénégal dans ce domaine d'activité, la première filiale du groupe TOTAL certifié en Afrique de l'Ouest, et la deuxième en Afrique. Deux ans plus tard TOTAL Sénégal lance la première Campagne Education Routière en partenariat avec la nouvelle Prévention Routière du Sénégal (NPRS), puis s'en suit le lancement du projet de Micro finance pour le groupement de femme opérant dans les activités de vente et de dépôt de gaz en partenariat avec la Caisse National du

crédit Agricole du Sénégal (CNCAS), ainsi que l'inauguration de la station TOTAL Ouakam-Centre, qui est la première station-service terrestre éclairée à l'énergie solaire.

L'année 2009 fut celle de la certification ISO 9001 version 2008 du réseau de station-service de la région de Dakar et la Carte Entreprise, faisant de TOTAL Sénégal, dans ses domaines d'activités, la première filiale du groupe à être certifié.

2) Organisation générale de l'entreprise

Total est un groupe international dont la mission est de satisfaire durablement, par l'innovation et l'action, les besoins des Hommes en énergie. Neuvième groupe pétrolier et gazier mondial, acteur majeur de la chimie, TOTAL exerce dans plus de 130 pays et compte plus de 111000 collaborateurs. La logistique est un des maillons clé de TOTAL et nécessite de disposer de moyens de communication fiables pour en connaître les besoins et les transmettre. En effet, TOTAL dispose d'un réseau de près de 17000 stations- service dans le monde et cela nécessite une organisation dédiée à mettre en place une logistique adéquate qui permet de gérer, de manière optimale, l'activité technique et la distribution commerciale de ses produits.

Le groupe est leader du raffinage et de la distribution dans l'ensemble que forment les six premiers marchés européens (France, Espagne, Benelux, Royaume-Uni, Allemagne et Italie). Hors d'Europe, le Groupe poursuit une expansion ciblée de ses activités sur les marchés en croissance, tels que ceux du Bassin méditerranéen ou d'Asie ou sur le continent Africain où le Groupe est présent dans plus de 40 pays, plus particulièrement au Sénégal depuis 1954.

TOTAL est le premier distributeur de produits pétroliers dans le pays, il dispose d'un important réseau de stations –services, il est constitué d'un réseau de plus de cent soixante-dix stations-services (170), située sur toute l'étendue du territoire. De plus, il est distributeur du carburant (gazole, supercarburant, essence, pétrole, marine zoom), des lubrifiants moteurs, ainsi que les insecticides (aérosols) et plus de soixante points de ventes équipées de boutique « Bonjour ». TOTAL Sénégal, c'est aussi un réseau de 50 grossistes de gaz conditionnés (emballages de 2,7 kg, 6kg, 12,5 kg, et 38 kg) situés également dans toutes les régions du

Le groupe TOTAL propose une large gamme de produits à sa clientèle :

2.1.Les gammes de produits

- Une large gamme homologuée par les plus grands constructeurs (moteurs, industriels, alimentaires, marines) et d'un service intégré.

- Une large gamme de Solvants Hydrocarbonés pour l'industrie et l'agriculture vendue dans plus de 80 pays.
- Une gamme de Bitumes et solutions logistiques pour tout type de chantiers de travaux publics.
- Une gamme de Produits d'Entretien Automobile et d'Insecticide Ménagers (Aérosol) qui peuvent apporter des solutions de diversification.

2.2. Produits distribués par TOTAL Sénégal

PRODUITS	UTILISATEURS
Super	Automobiles
Gasoil	Automobiles, Industries, Groupes électrogènes
Diesel	Exploitation Agricoles, Boulangeries, Industries
Fuel 180 et 380	Industries
Essence	Automobiles, Mélanges 2 temps
Mélange	Pirogue de pêche
lubrifiants	Automobiles, Industries
Gaz	Ménages

Tableau 1 : Produits distribués au Sénégal par Total

Il est nécessaire de préciser que TOTAL Sénégal offre à ses clients une large gamme de produits lubrifiants.

2.3. Les valeurs de l'entreprise

Le groupe TOTAL Sénégal dans son ensemble détient les valeurs qui font de lui une entreprise de qualité, définit un certain nombre de principes autour desquels s'articulent toutes leurs actions et qui constituent l'éthique d'entreprise.

Ces valeurs que le groupe met en avant énoncent dans les termes simples et clairs, les règles morales et économiques auxquelles ils sont attachés, au premier rang desquels nous citerons :

- ✓ L'intégrité
- ✓ La rigueur et le professionnalisme
- ✓ Le respect de son prochain
- ✓ L'esprit de groupe
- ✓ Le comportement citoyen

Section 2 : Activités de l'entreprise

1) Processus d'approvisionnement au niveau local

Cette procédure concerne l'approvisionnement au niveau du Sénégal en hydrocarbures pour la mise en place des stocks en qualité et en quantité suffisante dans les dépôts. Les importations des produits pétroliers sont traitées dans une autre procédure.

❖ Faits et documents générateurs

Pour s'approvisionner au niveau local, Total Sénégal doit respecter un certain nombre de principes à savoir : Pour le marché intérieur, les positions relatives de toutes les sociétés de distribution de carburants et combustibles ; Pour l'export, les demandes de la Direction Commercial ; Pour les approvisionnements chez les confrères, la situation des stocks tendus.

❖ Description du mode opératoire

❖ Contrôle de stocks

Le responsable de la Direction Exploitation et Approvisionnement ou son assistant, chaque matin, reçoit du comptable matériel de senstock les états de stocks journaliers à l'ouverture des dépôts Senstock /PB et Senstock /PN et celui du super Intendant de SMCADY, à l'ouverture du dépôt l'état des stocks journaliers de Jet A1, il reçoit également des dépôts confrères où Total Sénégal dispose du stock tels que SHELL, DOT, SAR, les états journaliers de stocks. Suite à cela, DEX/APPRO vérifie à l'aide de la situation des stocks à J-1, la conformité des états reçus. Puis elle procède à la réconciliation des stocks globaux disponibles. Enfin, elle transmet la situation globale des stocks ainsi obtenu aux Directions et services ci-après.

- Direction Générale
- Direction Réseau et Communication
- Direction Spécialité
- Direction Administrative et Financière
- Direction Exploitation
- Direction Juridique et des Ressources Humaines (en cas d'intérim)
- DS/CG
- DCR/RES
- DS/GAZ
- DAF/Assistant.

❖ **Commande auprès de la SAR**

- Détermination du besoin Le DEX/APPRO ou son assistant détermine les besoins hebdomadaires en hydrocarbures sur la base des éléments suivants :
 - Stocks disponibles à jours J ;
 - Les provisions de réception des produits ;
 - Les prévisions de changement de prix.

Ensuite, il transmet par e-mail, les besoins hebdomadaires ainsi déterminés au plus tard le Mardi à 12 heures. Ainsi, il se déplace au Comité National des Hydrocarbures (CNH) pour participer à la réunion hebdomadaire de nivellement.

➤ Réunion Hebdomadaire de Nivellement

Cette réunion se tient, tous les mardis après-midi au siège du CNH. Sont représentés à cette réunion :

- Total Sénégal par le biais de DX/APPRO ou son assistant,
- Shell,
- Oil libya
- Elton
- Oryx
- Autres directeurs
- Un représentant du CNH
- Un représentant de la SAR
- Et les autres représentants des dépôts des Marqueteurs et autres Distributeurs.

Au préalable, le chef d'exploitation de la Société des Produits Pétroliers (SPP) devenue Senstocks fait parvenir le Lundi à la SAR les stocks des marqueteurs à l'ouverture des dépôts. La SAR reçoit également les stocks de SMCADY, de la SDE et de la SENELEC. A l'aide de ces informations, elle peut procéder à la répartition qui se fait par produit en fonction des données suivantes :

- La commande hebdomadaire du Marqueteur envoyée par e-mail au plus tard le mardi à 12h00.
- Les stocks de la SAR disponibles dans les différents dépôts (production et importation).
- Le programme de pompage de la semaine (Production prévue et dépôt destinataire)

En cas de situation de stock tendu pour un produit, la SAR procède au nivellement basé sur la position relative des différents distributeurs (trimestre glissant), leurs stocks disponibles en dépôts et de la qualité à répartir.

Des copies des PV des réunions de répartition sont envoyées aux chefs des dépôts et aux différentes directions. Il faut noter que pour le marché intérieur, le stock de sécurité défini par l'Etat est de 35 jours.

❖ **Commande auprès des confrères**

Les commandes de Total Sénégal auprès des confrères se font si et seulement si, il y a un retard constaté sur les livraisons des commandes imports ou aux produits non disponibles à la SAR. Dans cette situation-là DEX/APPRO détermine ses besoins sur la base du nombre de jours à couvrir par rapport aux prévisions de réception des produits (importation par la SAR) et envoie aux confrères une demande de cotation sur la base des besoins ainsi déterminés. Si la DEX/APPRO accepte la cotation, elle reçoit également du confrère le contrat établi en trois (3) exemplaires signés et paraphés par le Directeur Général du confrère. Puis, elle vérifie si le contrat reprend bien toutes les conditions d'achat négociées par les deux (02) parties, fait parapher les trois (03) exemplaires du contrat par le DEX avant de les faire signer par le DG. Elle transmet par la suite aux confrères un (01) exemplaire du contrat ainsi paraphé et signé par le DG, puis transmet également un (01) exemplaire du contrat au DAF, le dernier exemplaire du contrat est classé. Ensuite, la commande est saisie dans le système. TRANSACTION ME21N/NB. Enfin, la DEX reçoit du dépôt la fiche de réception attestant que les produits sont bien livrés, afin de les faire rentrer dans le système TRANSACTION MIGO.

❖ **Réception de produits**

Les réceptions de la SAR se font de préférence au niveau des dépôts terrestres de Total pour les produits blancs et portuaires, pour les produits noirs à la suite du fax de rétrocession envoyé par la SAR au chef d'exploitation de Senstocks qui donne les quantités et qualités. En cas de nécessité, la réception des rétrocessions de la SAR peut se faire dans un dépôt tiers. Concernant les produits achetés chez les confrères, ils sont transférés dans les dépôts de Total sous la supervision d'un bureau de contrôle désigné, ou selon la situation laisser le produit en stockage chez les confrères.

2) Processus d'importation

Le Sénégal consomme environ un million de tonnes de produits pétroliers par an, dont 37% de Fioul lourd, 29% de Gasoil, 20% de Kérosène, 7% d'essence et 7% de Gaz de Pétrole Liquéfiés (GPL). N'étant pas jusqu'à ce jour producteur de pétrole, c'est la SAR qui assure la quasi-totalité de l'approvisionnement du marché Sénégalais en produits pétroliers. Elle s'engage, vu la législation en vigueur, à importer un volume annuel minimum de 20.000 m3 de produits. Mais voyant le déficit de la SAR, TOTAL Sénégal importe les produits de grande consommation dans le but d'approvisionner tout le marché Sénégalais.

❖ Faits et documents générateurs

TOTAL SENEGAL procède à l'approvisionnement des produits pétroliers auprès d'AMO pour deux principales raisons :

- Pallier au déficit structurel de la SAR en gazole, jet A1 et fuel lourd.
- Couvrir les périodes d'arrêt métal et des éventuelles pannes de la SAR pour l'approvisionnement en essences, diesel, et fiouls.

Le constat de faibles niveaux de stocks décelé grâce aux suivis quotidiens en interne et hebdomadaires au niveau de la profession constitue le principal élément déclencheur de l'ordonnancement des importations de produits pétroliers.

❖ Description du mode opératoire

Le service approvisionnement reçoit tous les matins par mail ou fax les états des stocks de l'ensemble des dépôts et reporte les données sur un tableau dénommé « état journalier des stocks », validé par la DEX/APPRO et classé. Le tableau est ensuite transmis par mail pour information à la direction générale, à la direction exploitation, à la direction commerciale, à la direction administrative et financière et à l'ensemble des services concernés (DC/RES, DC/CD, DAF/comptabilité, DC/GAZ et DEX/dispatching).

A chaque fois que cela s'avère nécessaire, la DEX/APPRO fait un avis à la hiérarchie pour indiquer les quantités et qualités des produits à importer avec mention des dates prévisionnelles de réception et des creux disponibles auprès des dépôts. De concert avec la Direction d'Exploitation, le directeur général donne un avis pour entamer ou non les démarches d'importations. La DEX/APPRO établit un fichier de suivi de toutes les importations de produits pétroliers et tient parallèlement un dossier complet pour chaque importation.

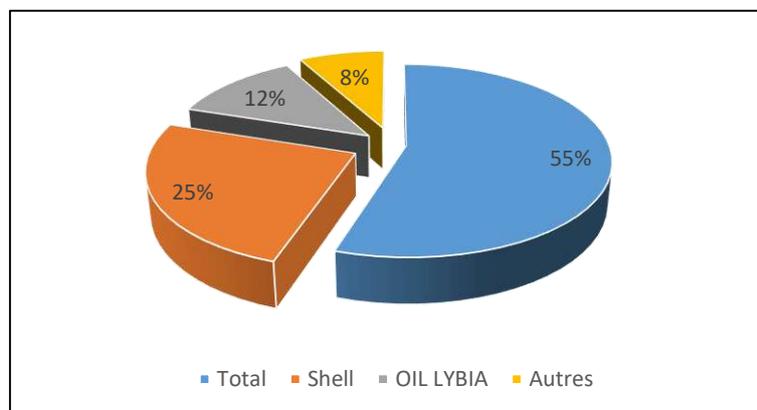
❖ Validation des commandes d'achat

La validation des commandes se fait de manière minutieuse.

- Pour un montant < 5 Milliard FCFA Il faut nécessairement deux (02) signatures à savoir, celle du chef de service Approvisionnement et du Directeur d'Exploitation ou en son absence tout autre Directeur dûment désigné, sinon la commande ne sera pas validée.
- Pour un montant > 5 Milliard FCFA Ici par contre il faut obligatoirement trois (03) signatures, celles du chef de service Approvisionnement, du Directeur d'Exploitation et du Directeur Général. Sans quoi la commande n'aura pas lieu.

❖ Préalables administratifs

Par décision ministérielle, les importations de produits pétroliers pour approvisionner le marché national ou aux fins de réexportation par les titulaires de licences accordées par le Ministère chargé des hydrocarbures, sont présentement soumises à l'autorisation préalable dudit Ministère. De prime à bord, il y a réunion sur la sécurisation des approvisionnements du pays qui se tiennent tous les 15 jours sous l'égide du Comité National des Hydrocarbures (CNH) en présence du représentant du Ministre de l'Energie. A cette réunion sont conviés tous les Marketeurs surtout les majors (Total, Shell, Oil libya) qui font les importations des produits. Ainsi que la SAR dans le but de protéger l'entreprise dès lors que la consommation de sa production est prioritaire sur les importations. Les importations sont supposées venir combler un déficit. Ensuite, les membres de ladite réunion déterminent le déficit de consommation sur le mois ou sur les deux mois, puis il est réparti entre les différentes importations sur la base des parts de marché sur 100%, puis un quota est attribué à chaque importateur.



Source : Auteure, 2021

Le graphique mit à notre analyse nous montre les parts de marché des différents acteurs qui interviennent dans les opérations d'importations et de distribution des produits pétroliers au Sénégal.

De ce fait, nous constatons qu'une importante part est attribuée à Total Sénégal soit 55%. Il est suivi par Shell et Oil Libya qui comptent respectivement 25% et 12% des parts de marché ; alors que les 8% restant sont réparties entre les autres acteurs.

Ainsi, cette énorme part s'explique par le fait que Total Sénégal dompte les réseaux de distribution grâce à ses antécédents, ensuite sa fusion avec Fina et Elf lui a été d'un apport considérable, de plus la bonne qualité de produits qu'il offre à ses clients est de mise.

Il est très souvent observé un grand volume en capacité d'importation de groupe Total et Shell. A cet effet, au sortir de la réunion, les membres pour la sécurité des importations autorisent à Total d'importer une quantité importante d'hydrocarbures.

Suite à cela, le Directeur général de TOTAL adresse la demande d'autorisation d'importation à l'attention du Ministre de L'énergie. La demande précise les quantités et qualités des produits avec indication des dates prévisionnelles de réception de même que l'affectation des produits (export ou marché intérieur).

L'avis favorable du Ministère de l'énergie est obligatoire avant d'entamer toute démarche d'importation.

❖ **Expression des besoins à AMO**

L'expression des besoins adressée au TRADING AMO est assujettie à l'obtention de l'AI auprès du Ministère de l'énergie. DEX/APPRO envoie par mail les besoins répertoriés avec les dates souhaitées de réception des produits. C'est à Total International, plus particulièrement au niveau de sa cellule Afrique Moyen Orient, de chercher un fournisseur dans la base de données. Le fournisseur élabore le contrat d'achat qu'il envoie par e-mail à AMO ainsi qu'une proposition de la nomination du navire, suivi des caractéristiques du port et du Vetting (numéro qui devra répondre aux normes de sécurité définit par le groupe Total), comme caractéristiques du navire, il y'a la longueur, la largeur, le poids, le tirant d'eau. Ces caractéristiques sont très importantes, du fait qu'elles permettent de prendre un certains nombres de dispositions, pour éviter des désagréments au niveau du Port Autonome de Dakar (PAD).

Ensuite, AMO transmet le contrat à Total Sénégal par e-mail, quitte à Total de signaler son accord. Après la conclusion du contrat, le fournisseur envoie les documents maritimes dans lesquels figurent le certificat de qualité, de quantité et d'origine des produits, puis le manifeste. Enfin, le fournisseur expédie les produits en les confiant au transporteur, qui, à son tour est chargé de prendre le relais de la communication pour à chaque fois situer au destinataire Total, sa position en mer. Puis d'acheminer les produits en toute sécurité et les livrer au destinataire en bon état, au bon endroit, et au moment convenu.

❖ **Négociation de prix ou « pricing »**

AMO fait des propositions de prix et un contrat d'achat spécifique est rédigé pour chaque importation. La négociation des prix est pilotée par le DEX avec l'assistance technique de DEX/APPRO et sous l'aval du Directeur Général.

❖ **Réception de la facture définitive AMO**

A la réception des besoins exprimés par la filiale, AMO adresse une facture pro forma à l'attention de la direction Exportation qui le transmet à DEX/ APPRO qui le dispatche au service transit pour les formalités douanières et à la trésorerie pour les prévisions de paiement.

❖ **Préparation à la réception des produits importés**

Les préalables à la réception de produits importés sont ainsi déclinés :

- S'assurer de la disposition de creux au niveau de senstocks et éventuellement des dépôts tiers.
- Demander l'assistance de la douane pour la réception des produits.
- Aviser la SAR pour la demande de location de sa ligne (pipelines).
- Faire la demande d'inspection à un organisme agréé (SGS, VERITAS...) pour le suivi, la réception puis la vérification des produits en quantité et en qualité.

❖ **Réception des produits importés**

L'opération d'inspection et de supervision de la réception des cargaisons pétrolières importées est confiée par TOTAL (par l'intermédiaire de la senstock) aux organismes agréés (SGS, VERITAS...) ces derniers émettent un rapport qui certifie les quantités et les qualités réceptionnées et établissent un document dénommé « OUTTURNS » qui précise les quantités

et lieux de déchargement des produits. Les produits importés au Sénégal sont stockés dans des bacs dédiés, c'est-à-dire des bacs destinés à chaque type de produits. En cas d'insuffisance de creux dans les entrepôts TOTAL, le DEX adresse par mail une demande aux dépôts tiers pour le stockage des produits.

A la réception de produits pétroliers importés les actions suivantes sont menées, à savoir la confirmation des quantités réceptionnées par les organismes agréés SGS, VERITAS, et l'établissement de certificats de réception et de propriété par les senstocks pour attester du bon déroulement de la réception et de la propriété effective de Total Sénégal sur les produits. Puis senstocks envoi au consignataire des certificats de propriété pour la régularisation des manifestes.

Le chef du bureau des douanes de Dakar pétrole est avisé de l'arrivée de toute cargaison de produits pétroliers par la lettre rédigée par le chef d'exploitation de senstocks ou du DEX, pour la supervision des opérations de déchargement par les services de douane.

❖ **Provenance des hydrocarbures**

Le pays le plus à l'Ouest du continent Africain, le Sénégal est approvisionné à partir d'autres pays de l'Afrique comme la LIBYE, et surtout ceux du Golfe de Guinée (LIBERIA, COTE D'IVOIRE, NIGERIA, GHANA, GABON etc.), l'AMERIQUE, l'ASIE et l'EUROPE.

Avant la crise de 2002, la Cote d'Ivoire, avec 70%, était la principale source du pays. A partir de 2003, le marché Sénégalais était alimenté par la Libye à 80%. Ainsi, les opérations entre la Libye et le Sénégal ont été renforcées jusqu'en Janvier 2011 à cause du « printemps arabes ».

Il est vrai que le Gabon et le Nigeria étaient les fournisseurs privilégiés de la SAR, mais la longueur du trajet renchérissant ainsi la facture pétrolière a poussé le Sénégal à se ravitailler dans les pays proches tel que la Libye.

Soulignons également la découverte des gisements pétroliers (SNE et FAN) au Sénégal en 2014 dans le bloc de Sangomar offshore profond, et des gisements gaziers (GTA, Yaakaar et Teranga) entre 2015 et 2017 dans les blocs de Saint-Louis offshore profond et de Cayar offshore profond dont l'attente de la première production est prévue en 2022.

❖ **Incoterms**

Les incoterms (International Commerce Terms) sont des termes commerciaux, créés en 1936 par la Chambre du Commerce Internationale à Paris. Ces termes définissent les responsabilités

et les obligations d'un vendeur et d'un acheteur dans le cadre de contrats de commerces internationaux concernant le chargement, le transport, les assurances et la livraison.

Il s'agit donc ici d'une répartition des frais de transport, première fonction des incoterms. Le deuxième rôle des incoterms est de définir le lieu de transfert des risques, c'est-à-dire qui du vendeur ou de l'acheteur devra supporter les avaries en cas de mauvaise exécution du transport.

C'est une norme mise à jour régulièrement et qui permet à l'acheteur et au vendeur de se mettre d'accord rapidement et sans ambiguïté sur les modalités de la transaction. Ainsi, dans un contrat de vente Internationale, les incoterms vont permettre d'éclaircir certains points, tels que fixer les obligations respectives pour l'accomplissement des formalités d'exportation et ou d'importation, le règlement des droits et taxes d'importation ainsi que la fourniture des documents. Au préalable, il y avait 13 incoterms, mais de nos jours 11 incoterms ont été retenus par la Chambre de Commerce International.

En effet, les Incoterms utilisés lors des importations des hydrocarbures sont CIF, CFR, FOB, mais tout dépend du lieu d'approvisionnement et du contrat conclut entre les différentes parties.

Cependant, l'Incoterm le plus utilisé est CIF (Cost, Insurance and freight/Coût, Assurance et fret).

En plus du pré transport, du chargement et du transport principal le vendeur prend en charge l'assurance. L'acheteur s'occupe du déchargement et des formalités de transit à l'import.

Mais néanmoins, lors du dédouanement Total souscrit encore une Assurance locale qui est obligatoire, c'est une décision prise par les autorités Sénégalaises.

❖ **Types et processus de transport**

Total Sénégal utilise la voie maritime pour acheminer ces produits, au moyen de navires appelés Tankers. Le transport maritime désigne une opération exercée par une personne dénommée transporteur, chargée d'acheminer les marchandises en bon état qui lui ont été confiées par un expéditeur, d'un port de départ à un port de destination par le moyen d'un navire, en contrepartie d'une rémunération.

S'agissant de la façade réglementaire ou conventionnelle, ce sont les conventions Internationales du Transport Maritime, la convention de Bruxelles de 1924 et de Hambourg du 31 mars 1978, qui réglementent le transport de marchandises par voies maritimes.

De plus, en matière de transport maritime national, le Code Sénégalais de la Marine Marchande régleme tout le transport maritime local.

L'expéditeur doit fournir au transporteur certains documents à savoir :

- La facture fournisseur
- La liste de colisage
- Le connaissement
- Le bordereau de livraison
- Le certificat d'assurance
- Le rapport de l'expert etc.

Contrairement à l'image véhiculée par des accidents médiatisés, le transport maritime offre des avantages de sûreté, de moindre pollution et de fiabilité.

Total Sénégal exprime le besoin à la maison mère Total International, plus particulièrement au niveau de sa cellule Afrique Moyen Orient. C'est à AMO de contacter un fournisseur selon ses contacts. Le fournisseur contacté élabore un contrat d'achat qu'il envoie par mail à AMO, ainsi qu'une proposition de la nomination du navire, suivi des caractéristiques du port de Vitting (numéro qui devra répondre aux normes de sécurité définies par le groupe Total), comme caractéristique du navire, il y'a : la longueur, la largeur, le tirant d'eau, le poids.

Alors, AMO transmet le contrat par mail à Total Sénégal, qui lui signale son accord, et toutes les références lui sont livrées. Les produits finis de 30 000 tonnes sont transportés dans les tankers de moyennes tailles, et les produits bruts de 900 000 barils, 950 000 barils, voir 1000 000 barils sont transportés dans les tankers de grandes tailles.

Après le chargement du navire, le fournisseur envoie les documents maritimes dans lesquels figurent, le certificat de qualité, de quantité et d'origine des produits, puis le manifeste. A cet instant le transporteur prend le relais de la communication pour situer au destinataire Total, sa position en mer.

❖ **Structuration des prix**

La structuration des prix plafond des hydrocarbures raffinés sont fixés par arrêté du Ministre chargé des hydrocarbures. Ces prix sont révisés toutes les quatre (04) semaines en fonction des variations des cours de produits pétroliers sur le marché International (platts).

Platts est un fournisseur d'information d'énergie autour du monde qui a été dans les affaires, dans diverses formes pour plus d'un siècle. Ainsi, la structure officielle des prix détermine les modalités de calcul des prix au dépôt, des prix au détaillant et au consommateur en partant du prix parité importation (PPI). Après structuration, celle-ci est proposée au Ministre de l'Energie, qui après approbation autorise le lancement de nouveaux prix à travers tout le territoire national.

Structuration des prix de produits pétrolier au 24 aout 2019.

carburant	Prix en FCFA/LT
super	775
Gasoil	655
Essence	655
Pétrole	410

Tableau 2 : Prix à la pompe au Sénégal

Source : Communiqué du Ministère du Pétrole et des Energies, Sénégal, 24 aout 2019

❖ Formalités douanières

Les formalités douanières sont l'ensemble des déclarations et des opérations à effectuer avant, pendant et après une importation ou une réexportation. La bonne exécution du processus d'approvisionnement est relative à une collaboration du service achat avec le service transit qui a un caractère indispensable dans les activités d'approvisionnement.

❖ Le service transit

Le service transit, s'occupe de toutes questions relatives aux législations douanières et de tous les documents afférents ceci pour permettre dans le cas des approvisionnements, d'entrer en possession de la marchandise. Il participe en collaboration avec la direction des approvisionnements de Total au suivi de l'acheminement des commandes depuis le port d'embarquement jusqu'à la destination (port débarquement).

❖ L'établissement du dossier en douane

Etablir un dossier en douane est impératif au processus d'approvisionnement avec l'extérieur du pays. Cela est d'autant plus valable pour Total qui traite certains de ses approvisionnements en produits finis avec des fournisseurs étrangers.

Ainsi, l'établissement de ce dossier n'est possible qu'après la réception des documents définitifs de la commande du fournisseur et des autorités compétentes. Leur réception permettra au responsable du transit d'effectuer la déclaration en détail des produits importés avant leurs mises à la disposition auprès de l'entreprise. Cependant les entreprises qui évoluent dans le domaine des hydrocarbures sont sous le régime suspensif, sauf si c'est à revendre.

❖ **Livraison des produits dans les dépôts**

Pour les hydrocarbures, les clients commerciaux de Total doivent s'attendre à un service professionnel, réactif, fiable et adapté aux besoins de leur entreprise et les procédures de livraison dans les dépôts. Ces dépôts dont le rôle consiste à immobiliser temporairement une certaine marchandise dans des capacités de stockage appelées appareils à pression ou réservoir selon le produit stocké. Après le raffinage par la SAR, ou après les importations, les produits sont ensuite stockés dans les bacs puis livrer dans les dépôts de Total à travers des conduites souterraines appelées pipelines.

3) Processus de distribution

Le Groupe Total s'organise dans l'élaboration des procédures de traitement de ses commandes. Au préalable c'est le service commercial qui est en perpétuel contact avec les clients, en cette qualité reçoit les commandes. Ensuite, il les transmet au niveau de l'administration des ventes, qui est garant de la satisfaction clientèle, qui valide et enregistre les commandes dans le système et effectue le suivi. Alors, c'est au niveau de la Direction des Opérations qu'on fait le groupement des commandes par régimes, par localités, par axes. C'est dans cette perspective que l'on organise le transport de différents produits commandés, préalablement distribués après avoir reçu la liste de camions disponibles, que leur envoient les transporteurs chaque matin. Il est important de souligner que Total Sénégal porte une attention toute particulière à la formation des chauffeurs.

❖ **Le chargement des camions**

Les camions citernes sont des véhicules utilisés pour le transport des hydrocarbures. Ces camions sont chargés par des bras semi-automatiques. Ils ont différents compartiments où l'on peut mettre une diversité des produits.

❖ **Les canaux de distribution**

On distingue différents canaux de distribution qui correspondent au volume de fréquence de vente et à la rentabilité d'organisation de la distribution.

- Le canal réseau : c'est l'ensemble des stations-services qui porte les couleurs et le logo de Total.
- Le canal hors réseau : ce sont des clients consommateurs (les entreprises privées et publiques, les clients de l'aviation et de la pêche).
- Le canal gaz pétrole liquéfié(GPL) : c'est le canal de distribution du butane et du propane en vrac ou conditionnée en bouteilles.

❖ **Gestion des stocks.**

Pour Total Sénégal, la gestion des stocks représente l'organisation des biens achetés, transformés ou à vendre à un moment donné. Le stock représente de manière habituelle, l'ensemble des biens qui interviennent dans le cycle d'exploitation de l'entreprise. La gestion des stocks consiste donc à planifier, à organiser et à contrôler les activités relatives à tous les stocks de produits gardés dans l'entreprise, et l'évocation de la gestion des stocks dans le processus de distribution à Total trouve son importance dans notre étude par le fait que les dépôts des produits de cette entreprise pétrolière revêtent une importance capitale dans la distribution et la commercialisation.

Total Sénégal fonctionne avec une logistique selon laquelle son niveau de stock de sécurité est de 35 jours. En ce sens que si l'entreprise se réapprovisionne en produits à 20 jours, celle-ci est qualifiée d'excellente.

❖ **La réception des produits finis**

Dans les dépôts, différents produits y sont stockés et font l'objet de sortie pour la distribution chez les clients et dans les stations. Cette diversité des produits implique une tenue des stocks optimale dont le but est de gérer efficacement les entrées et les sorties, puis minimiser les erreurs.

❖ **Le Transport**

De l'usine au consommateur, les hydrocarbures sont distribués grâce à divers modes de transport. En attente de livraison, les produits sont stockés dans des dépôts soumis aux normes de gestion. Ces normes garantissent des conditions de sécurité strictes et veillent à la protection de l'environnement (sol, eau et air ambiante...). Le transport se fait par des compagnies de transports avec lesquelles Total sous traite. Les camions sont sous la marque de la compagnie, le transport des produits se fait dans la ville de Dakar et à l'intérieur du pays.

Les prestataires de services de Total en matière de transport sont aux nombres de dix (10) à savoir : TAD, ENTRACOM, NTCL, TRANS GUEYE, GAZAL, FST, TIS, GKK, SOTRADHY, AKAF. Et dispose d'une flotte d'environ 140 camions pour le transport des hydrocarbures.

Cette flotte est répartie en quatre (04) types de camions :

- Une flotte de camions multi produits ;
- Une flotte de camions fuel oil ;
- Une flotte de camion JET (kérosène pour l'aviation) ;
- Des camions plateaux (pour le transport des lubrifiants).

❖ **Moyens de chargement**

Les moyens utilisés pour le chargement des produits dans les camions- citernes sont des pompes.

Le remplissage des camions dans les dépôts se fait chaque jour, les quantités chargées dépendent des commandes émises par les stations-services et les autres clients. Cet empiissage se fait de deux manières distinctes :

- Le chargement du produit par dôme : chargement qui consiste au chargeur du camion à monter sur le toit du camion, puis le chargeur ouvre le dôme de la cuve qu'il souhaite

remplir et branche le bras de chargement et commence le chargement, qui sera contrôlé par différents appareils (compteurs, pont basculeur...)

- Le chargement en source : méthode récente, ici le chargeur n'a plus à monter sur le toit du véhicule, le chargement se fait au moyen de bras articulés munis de connecteurs standardisés.

❖ **Les caractéristiques des produits transportés.**

Les hydrocarbures sont multiples, et chacun a ses caractéristiques et des utilisations bien spécifiques.

Produits	Point d'éclaire	Point d'auto-inflammation	Limite d'inflammation	Utilisateurs
Super carburant	-38°C	300°C à 450°C	1% à 7.6%	Automobiles
Carburant sans plomb	-38°C	300°C à 450°C	1% à 7.6%	Automobiles,
Gasoil	270°C à 270°C	270°C à 270°C	6% à 13.5%	Automobiles, poids lourd, Moteurs industriel
Essence aviation	-38°C	456°C à 456°C	1.4% à 7.4%	Avions, moteurs à piston
Kérosène Carburant	+45°C	250°C à 250°C	0.7% à 5%	Aviation, turbopropulseur

Tableau 3 : Normes des hydrocarbures

Source : Livret interne des conducteurs

La détention en vue de la vente des produits ne répondant pas aux caractéristiques fixées, expose son auteur aux sanctions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.

Cependant, lors de la livraison des produits par Total chez ses clients et dans les stations, s'il s'avère que pendant les contrôles des produits avant le dépotage, ne respectent pas aux caractéristiques, ils sont directement renvoyés à TOTAL pour une correction.

❖ **La sécurité et l'environnement**

Total Sénégal met un accent particulier sur la sécurité et le respect de l'environnement. Voilà pourquoi les dirigeants de la filiale étendent les activités de formation au-delà de leur personnel, ils incluent les clients, fournisseurs, contractants, chauffeurs, transporteurs, chargeurs les différents aspects de la sécurité et le respect de l'environnement dans le processus d'une bonne gestion des hydrocarbures.

La sécurité des personnes et du milieu physique au regard du scénario d'accident technologique constitue un enjeu d'importance. Cette sécurité tient à la sûreté des lieux, aux caractéristiques physiques des installations, à la qualité des équipements de protection, aux contrôles des conditions d'opération, au programme de suivi préventif. Les mesures de prévention prévues sont :

Réservoirs conformes aux normes et règlements sur les hydrocarbures et les équipements ;

- Isolation du site par des clôtures ;
- Disponibilité d'eau et de sable en cas d'incendies ;
- Installation des extincteurs ;
- Mousse incendie.

Total, soucieux de ses clients, a installé dans les stations – services des panneaux rappelant les règles de sécurités à respecter.



CHAPITRE 2 : CADRE ANALYTIQUE

CHAPITRE 2 : CADRE ANALYTIQUE

Section 1 : Présentation, interprétation et analyse des résultats sur le terrain

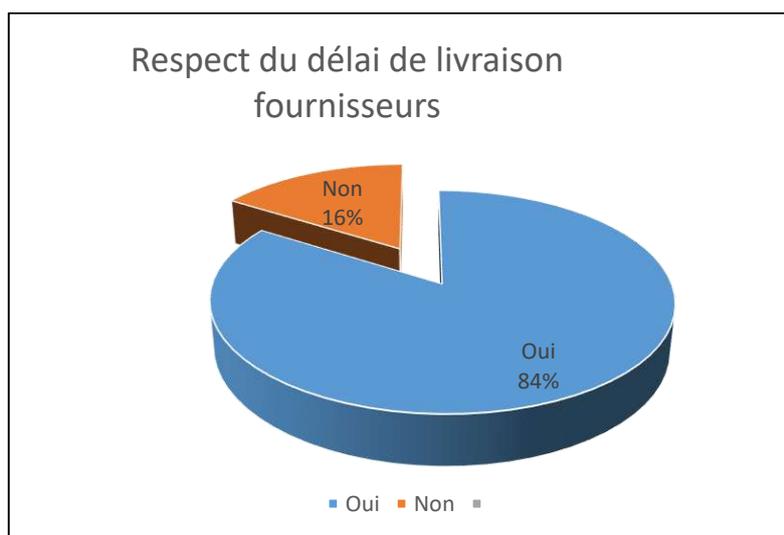
1) Analyse de la procédure d'approvisionnement

1.1.Lancement de la commande

La supply manager envoie les quantités à importer au service DEX/APPRO qui est chargé de passer la commande auprès des fournisseurs. Ici le contrôle est le plus mis en exergue. Cause pour laquelle le pourcentage d'erreurs est quasiment nul.

Néanmoins, la filiale est parfois confrontée à un certain nombre de problèmes à savoir : la lenteur dans la procédure de validation des importations (qualité et quantité) auprès des officiels, le Ministre de l'Energie surtout en son absence. Mais aussi à l'indisponibilité des produits commandés.

1.2.Délais de livraison lors de l'approvisionnement



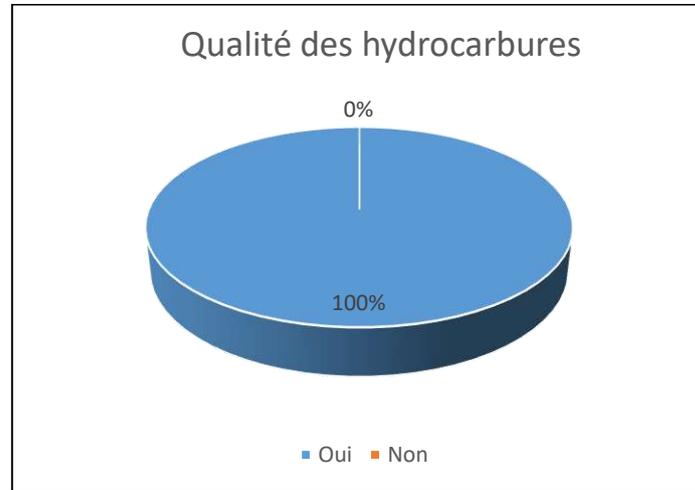
Graphique 1 : Délais de livraison fournisseurs

Source : Auteure, 2021

Le diagramme ci-dessus nous fait état du respect du délai de livraison des fournisseurs de Total. L'échantillonnage ayant fait l'objet de notre enquête ressort une disparité. En effet, 84% des personnes enquêtées pensent que les délais de livraison des produits commandés à l'extérieur et localement sont respectés. Par contre 16% des personnes consultées jugent les délais insatisfaisants. A la lumière de la confrontation de ces taux il ne fait l'ombre d'aucun doute, de la bonne gérance des délais de livraison. Ce faible taux s'explique notamment par la recherche

d'un navire, mais aussi par les aléas climatiques lors du transport (importation). Au niveau local elle s'explique par les pannes des machines.

1.3. Qualité des hydrocarbures



Graphique 2 : Qualité des hydrocarbures

Source : Auteure, 2021

Nous remarquons à travers ce graphique que la qualité des hydrocarbures est respectée à 100%. Ceci s'explique tout d'abord par la complexité et à la sensibilité des produits qui ont conduit à la mise en place des normes bien spécifiques, appliquées à l'ensemble des pays, particulièrement le Sénégal dont les normes applicables aux hydrocarbures est définies par le décret N°2003-415 du 4 Juin 2003.

1.4. Quantité des hydrocarbures

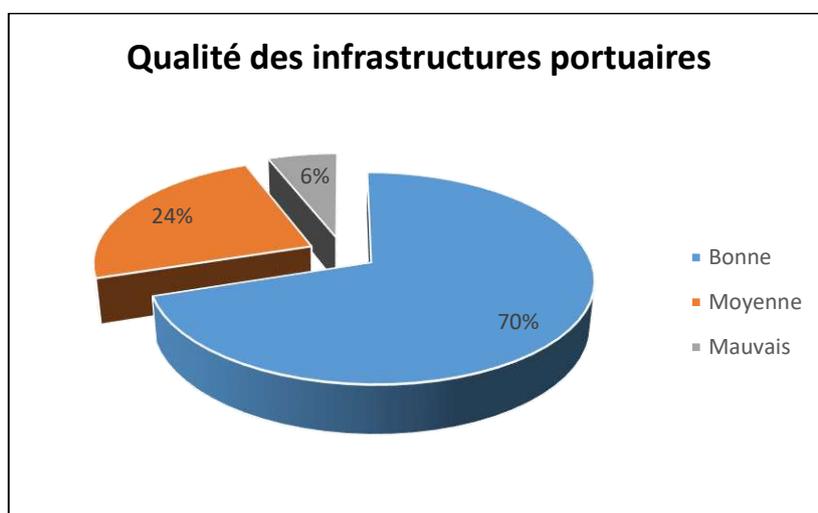


Graphique 3 : Quantité commandée

Source : Auteure, 2021

Le graphique nous montre à quel point les quantités des hydrocarbures sont bien respectées pendant les approvisionnements. Il ressort de ce graphique que 92% des quantités sont livrées intactes, contre 8% seulement de manquement. La raison qui explique ce phénomène est le respect des freintes autorisées par la réglementation c'est-à-dire les quantités doivent être $< 0,5\%$. En cas de non-respect de ces freintes DEX/APPRO fait une réclamation par email à AMO avec tous les éléments de preuves disponibles afin de monter le dossier. Par contre ce déficit intervient le plus souvent au niveau local, auprès de la SAR

1.5. Qualité des infrastructures portuaires



Graphique 4 : Infrastructures portuaires

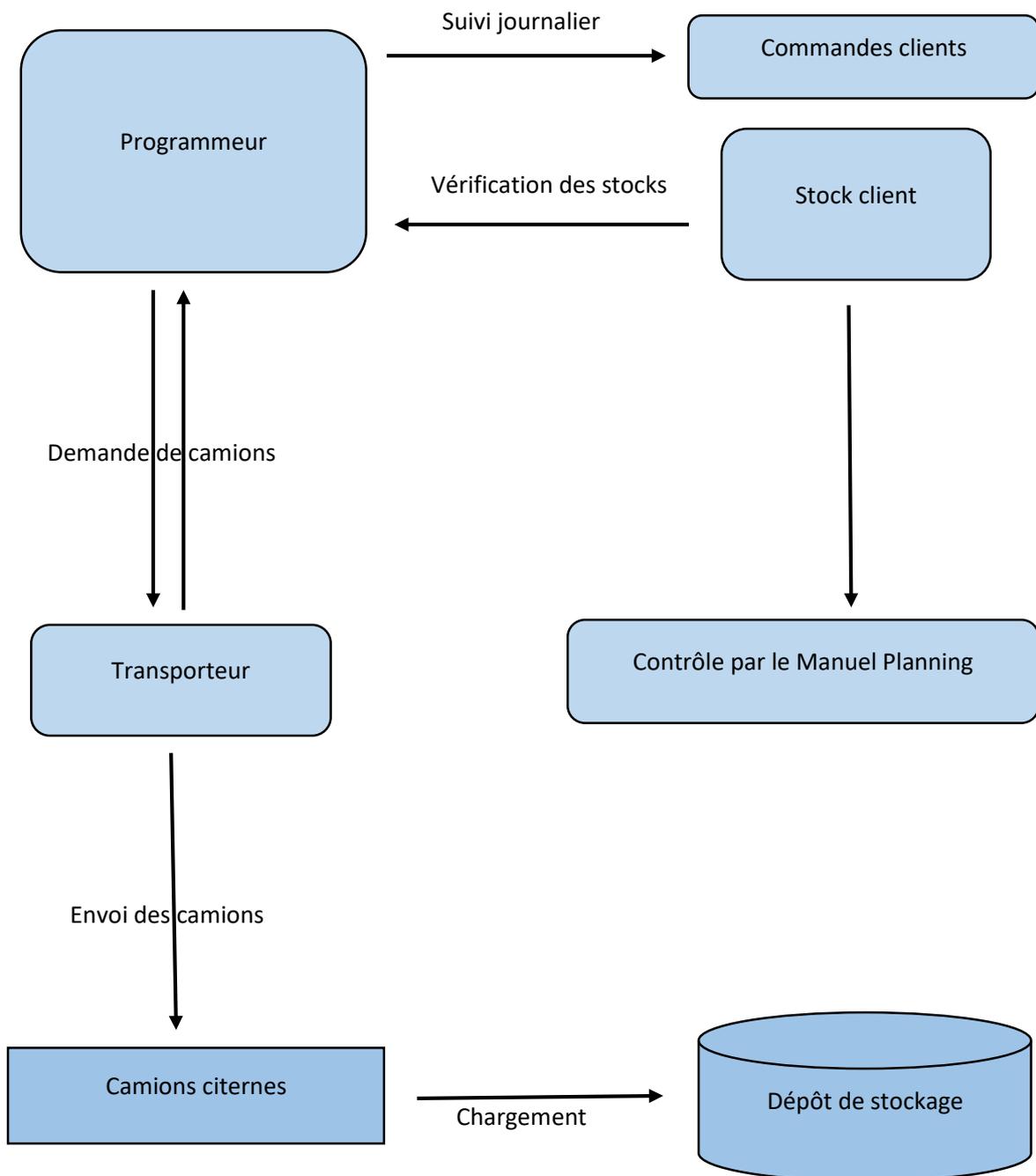
Source : Auteure, 2021

70% des personnes enquêtées pensent que les infrastructures portuaires du PAD sont de bonnes qualités, or 24% estiment qu'elles sont moyennes, acceptables par rapport à certaines installations des ports Africains. Par contre 6% pensent que les infrastructures sont en mauvaises état et ne remplissent pas certaines normes de sécurité. Il est aisé de rappeler que le PAD dans sa démarche d'amélioration constante de la qualité de ses services, a été certifié ISO 9001 par l'Organisation de Certification AFNOR pour son service de pilotage entrée, sortie et déhalage²¹ des navires des commerce et pêche pilotable, puis dernièrement pour la gestion des terres pleins. Néanmoins, nous constatons plusieurs défaillances notamment dans certaines installations à savoir le chenal d'accès parfaitement balisé et constamment dragué, repose sur un plan d'eau de 177 hectares avec une profondeur entre 10 et 13 mètres. Ce qui signifie que

les navires ayant un tirant d'eau de plus de 13m ne peuvent pas avoir accès au PAD. C'est le problème auquel Total est confronté car la majorité de ces fournisseurs dispose des navires avec des tirants d'eau supérieurs ou égale à 13m, ceci est à l'origine des retards de livraisons, car il faut qu'il y ait un navire disponible lors de la commande. Mais aussi, il y a le problème de pipelines qui sont dans un état défectueux.

2) Analyse de la distribution

1.1. Organisation de la distribution



❖ **Contrôle des camions**

Les camions avant d'avoir accès dans les dépôts font l'objet d'un contrôle de sécurité minutieux par l'inspecteur des camions citernes basés dans les dépôts. Il est chargé d'affirmer ou d'infirmer l'aptitude du camion. Dès lors qu'il donne son aval par rapport à la conformité du camion, cette dernière demande au programmeur de lancer l'ordre de chargement du véhicule citerne. C'est par la suite que le dispatcheur après réception est chargé de l'enregistrer dans le système. Cet ordre de mission est ensuite remis au chauffeur qui le déposera devant la porte d'entrée du dépôt.

❖ **Chargement des camions**

Chaque chauffeur dépose son ordre de chargement au niveau de l'entrée des dépôts en fonction de l'évolution du rang, le chauffeur doit positionner le camion au niveau du poste de chargement. Les camions sont chargés avec un bras semi-automatique. Les chargements peuvent se faire pendant plusieurs heures à cause du nombre restreint des bacs dans certains dépôts. Cette lenteur est à l'origine de plusieurs causes. Les camions peuvent avoir plusieurs produits, le chargement terminé les camions sont plombés puis scellés ils détiennent un numéro. Le chauffeur se présente auprès du dispatcheur qui lui sort un bon de livraison (BL), c'est un document où est mentionnés le nom du destinataire, le numéro du plomb, les quantités, type de produit, qui permettront au chauffeur de livrer les produits. Avant de faire le dépotage au lieu de livraison le destinataire de la commande fait une vérification minutieuse du bon de livraison, s'il est conforme il enlève le plomb et fait un test de conformité à l'aide d'un thermo densimètre pour voir la qualité du produit.

1.2. Délai de livraison des produits auprès des clients

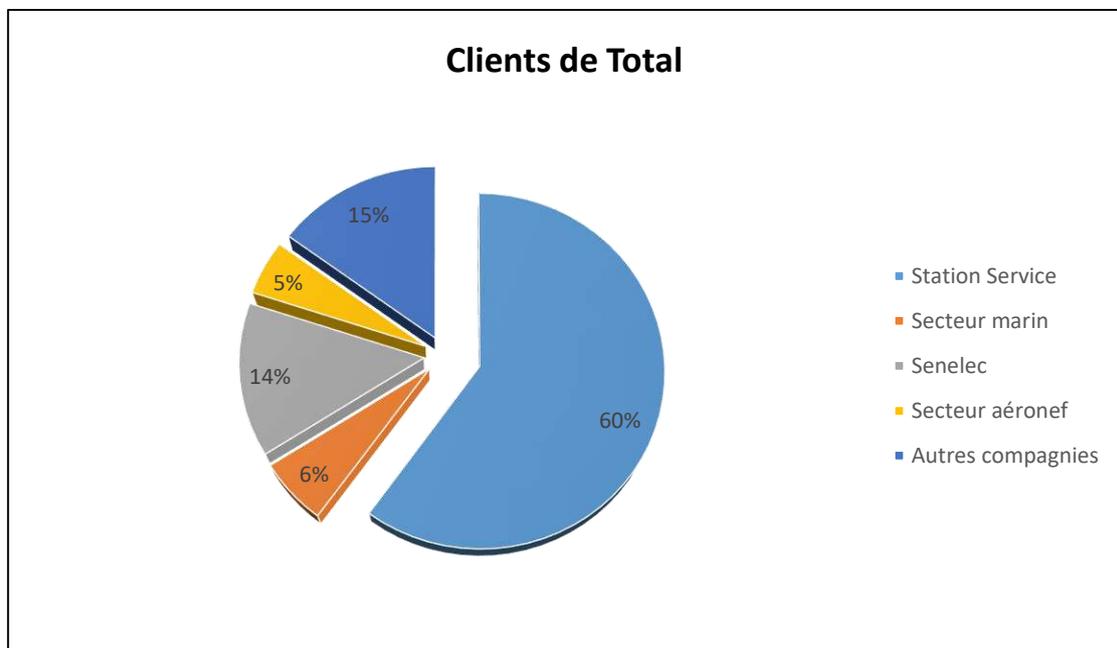


Graphique 5 : Délai de livraison des clients

Source : Auteure, 2021

Le graphique soumis à notre analyse montre que les délais de livraison des hydrocarbures sont respectés à 85% et seulement 15% de personnes enquêtées estiment que les délais ne sont pas respectés. Le non-respect de ces délais constatés ici concerne en grande partie les clients qui sont à l'intérieur du pays, du fait que les dépôts de Total sont implantés sur Dakar. Mais aussi à cause des longs trajets que doivent parcourir les conducteurs, les congestions observées durant l'acheminement, mais surtout à la lenteur du chargement des camions citernes. Il est judicieux de noter qu'un transporteur doit livrer Dakar et sa périphérie dans les 24 heures qui suivent le chargement, les zones hors de Dakar (Thiès, Matam...) dans les 48heures, enfin dans l'extrême Nord et Sud (Saint louis, Kaolack...) dans les 72 heures qui suivent le chargement.

1.3. Les quantités livrées



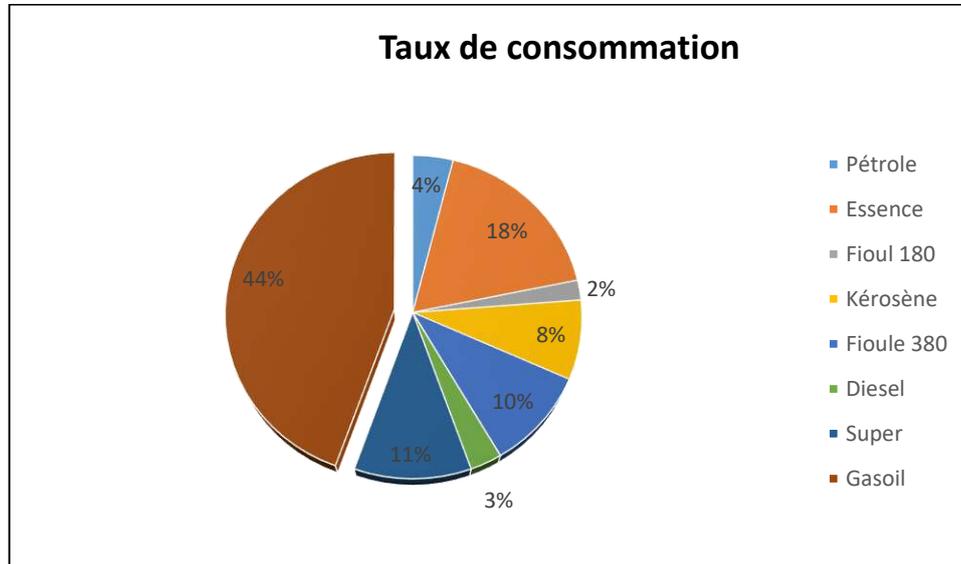
Graphique 6 : Clients de Total

Source : Auteure, 2021

En 2020 Total a eu à livrer environ une quantité de 509128 tonnes des hydrocarbures auprès de ses clients. Cette répartition se présente comme suit : 60% de cette quantité a été livrée aux stations-services qui constituent les principaux clients et distributeurs de la société. Ce fort taux s'explique également par la diversité des produits commandés, mais aussi parce qu'elles sont chargées de distribuer les produits Total au grand public. 14% ont été utilisés par la Senelec, ce faible taux s'explique par le fait que cette société d'énergie s'approvisionne d'abord auprès de la SAR, mais également auprès des sociétés concurrentes de Total, 6% dans le secteur marin

et 5% dans le secteur aérien. Ces faibles taux s'expliquent notamment par la caractéristique du produit (kérosène). Enfin 15% pour les autres entreprises (boulangerie, industries...).

1.4. Consommation des produits



Graphique 7 : Produits consommés

Source : Auteure, 2021

Le graphique ci-dessus nous présente la consommation en hydrocarbure. Le Gasoil représente le produit de grande consommation avec 44% cela se justifie par l'accroissement du parc automobile du Sénégal, mais aussi de son coût moins élevé qui est à la portée de toutes les classes sociales. A cela il faut ajouter l'utilisation régulière des groupes électrogènes suite aux coupures, et la consommation des industries qui n'est pas de moindre. Après le Gasoil, l'Essence vient en seconde position avec un taux de 18%. Il s'explique par la faible utilisation des véhicules fonctionnant avec ce produit. Le Fioul 360 et le Super ont respectivement 10% et 11%. Le graphique montre que 7% sont repartis entre le pétrole et le Diesel. 8% pour le kérosène, enfin 2% pour le Fioul 180.

Il est nécessaire de signaler que la majeure partie des produits nécessite une gestion et un suivi global, en observant la spécificité des produits et par la fluctuation de leurs coûts, ainsi que, la gestion suivie d'approvisionnement adapté, tous les produits ont une importance capitale.

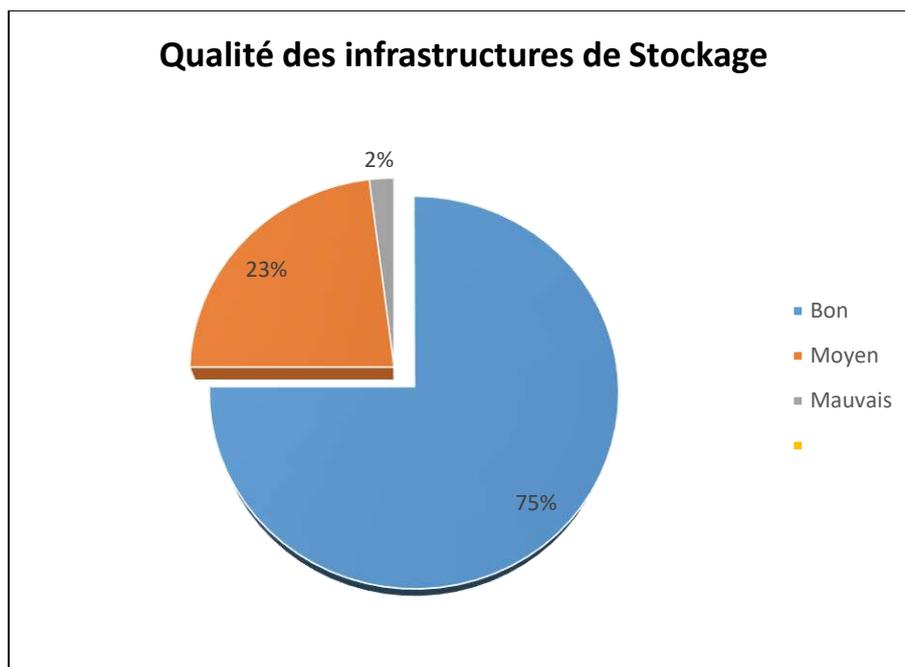
1.5.Problèmes rencontrés dans le transport et la livraison

Les problèmes rencontrés lors du transport et de la livraison sont multiples et sont à l'origine des dysfonctionnements observés dans le processus nous avons entre autres :

- Transport
 - Les pannes des camions survenus durant le parcours ;
 - L'immobilisation des routes ;
 - La congestion des voiries ;
- La livraison :
 - Il peut arriver que le chauffeur en se présentant chez le client trouve que celui-ci a été déjà livré ;
 - Les retours des produits, jugés mauvais par le client ;
 - Erreurs de livraison, un chauffeur peut livrer un client au détriment d'un autre ;
 - Il peut s'avérer que le transporteur soit dans l'incapacité de déposer le produit, à cause de l'indisponibilité des creux. Dans cette situation le camion est souvent immobilisé sur le lieu de livraison ;
 - Erreur de dépotage c'est-à-dire, le chauffeur déverse un produit dans la cuve d'un autre produit, Par exemple il verse le Gasoil dans la cuve de l'Essence.

3) *Gestion des stocks des produits et types d'infrastructures*

3.1.Qualité des infrastructures de stockage



Graphique 8 : Lieux de stockage

Source : Auteure, 2021

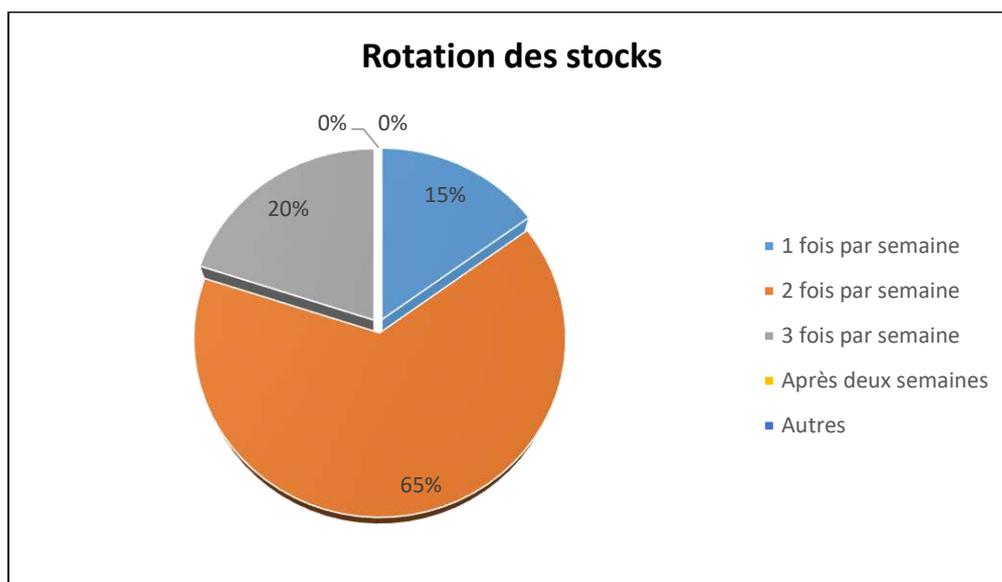
Le graphique ci-dessus présente la qualité des infrastructures de stockage de Total Sénégal. D'après celui-ci, 75% trouvent la qualité des infrastructures satisfaisante contre 23% la trouvant moyenne. Cela peut s'expliquer par l'avancement de ces infrastructures très urbanisées. Par contre, seulement 2% pensent que la qualité des infrastructures de Total Sénégal est mauvaise.

3.2. Quantité des produits commandés par les stations-services

Tout d'abord il ressort de nos différents entretiens avec les responsables des stations, que toutes les stations ne commandent pas les mêmes quantités. À la sortie de cette étude nous avons pu classer les stations en deux (02) grands groupes à savoir :

- Les grandes stations : ce sont des stations attrayantes qui sont placées dans des axes stratégiques, qui ont plusieurs clients. Nous avons entre autres les stations Liberté 6, Camberene, Autoport, Diamniadio pour ne citer que celles-là. Ces dernières commandent au moins 20.000 litres de Super et 50.000 litres de Gasoil à chaque commande.
- Les petites stations : sont des stations qui ne sont pas accessibles facilement à savoir les Stations Jet d'eau, rue x22, point E, Médine.... Celles-ci commandent des quantités entre 3000 et 10000 litres de Super et 1000 à 2000 litres en Super.

3.3. Renouvellement des stocks

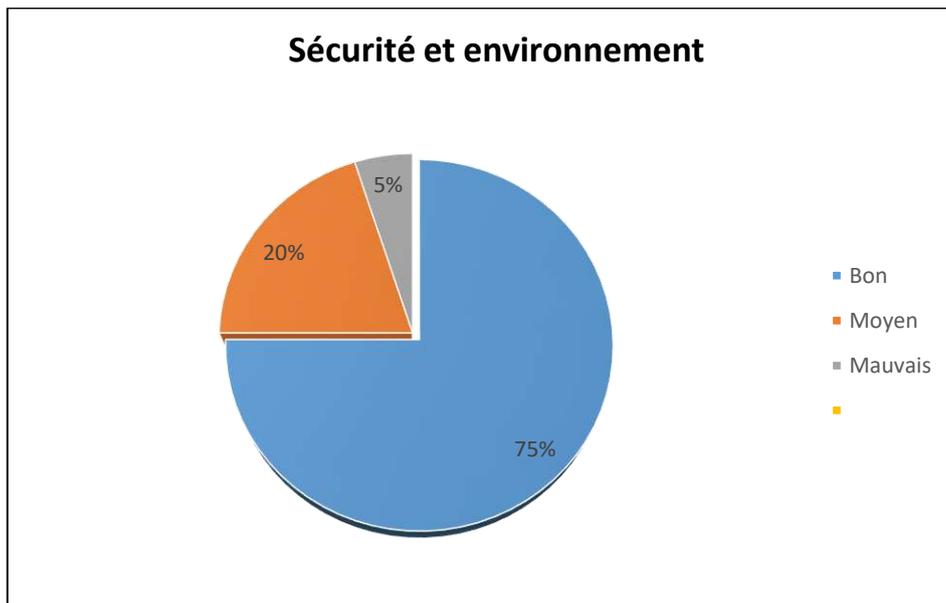


Graphique 9 : Vitesse de rotation des stocks

Source : Auteure, 2021

Le graphique présenté ci-dessus nous révèle que 65% des clients renouvellent leurs stocks deux fois par semaine, 20% trois fois par semaine et 15% une fois par semaine. Ces choix peuvent s'expliquer par le manque de cuves de stockage chez les clients. Ce qui pousse ces derniers de s'approvisionner trois ou deux fois par semaine. Concernant les stations-services qui se ravitaillent 2 à 3 fois par semaine, cela s'explique par le fait qu'elles sont attractives, situées dans des zones stratégiques et faisant des gros chiffres d'affaires. Il faut aussi dire que le stock est renouvelé 1 fois par semaine pour les clients de Total qui ont des lieux de stockage assez suffisant, mais aussi pour ceux qui n'ont pas des grosses activités en hydrocarbures, d'où des faibles consommations. En parlant des stations-services ceci peut se comprendre par des lieux de localisation peu fréquentés, cependant les quantités commandées mettent beaucoup de temps pour être écouler.

3.4.Sécurité et environnement



Graphique 10 : Sûreté et environnement

Source : Auteure, 2021

La sécurité des hommes et du lieu physique constitue un enjeu très important dans le secteur des hydrocarbures. La sûreté doit être de mise chez tous les acteurs notamment les fournisseurs, les entreprises de manutentions, les entrepôts de stockages, les clients, les chauffeurs... L'observation faite sur le graphique ci-dessus nous révèle que 20% des personnes interrogées pensent que la sécurité est de moyenne qualité. Force est de constater que les hydrocarbures sont des produits très dangereux, mais malheureusement ils ne sont pas manipulés avec toutes

les précautions possibles. 75% pensent que la sécurité est bonne, ceci s'applique surtout lors des manutentions au port et dans certains entrepôts mais aussi chez certains clients qui les manipulent avec beaucoup de précaution. Enfin 5% disent que la sécurité est mauvaise à cause de certaines installations défectueuses surtout dans les entrepôts qui ne respectent pas les procédures de chargements, mais aussi le non-respect de vitesses autorisées par les chauffeurs pendant leurs parcours. Le manque de précaution apparente a été remarqué lors de nos enquêtes au niveau des stations-services malgré la présence des panneaux de signes. Une situation liée au non-respect des règles établies. En effet, nous avons vu des clients qui, en se ravitaillant en carburant, ne prennent pas la précaution d'arrêter le moteur de leurs véhicules, ni éteindre les téléphones.

3.5.Impacts socio-économiques

La volatilité des coûts de matières premières sur les coûts sur les hydrocarbures constitue des intrants dans la constitution des prix intérieurs des denrées de bases. L'augmentation du prix des hydrocarbures entraîne une hausse proportionnelle de prix des produits de première nécessité et les services sur le marché, puis provoque un changement de consommation des populations.

Les hydrocarbures présentent des impacts réels sur l'économie mondiale en général et au Sénégal en particulier par le fait que ce produit consommé pratiquement dans tous les secteurs, a été à la fois source de l'abondance et des crises économiques. Ceci s'explique aisément avec le premier et le deuxième choc pétrolier provoqué par la hausse exagérée du prix du pétrole suite à la concertation entre les pays membres de l'OPEP.

Section 2 : Interprétations et recommandations

1) Interprétations

L'analyse SWOT (Strength, Weakness, Opportunities, Threats) est un outil d'analyse stratégique. Il combine l'étude des forces et des faiblesses d'une organisation, d'un territoire, d'un secteur etc. afin d'aider à la stratégie, à la fois les facteurs internes et externes en maximisant les potentiels des forces et les opportunités et en minimisant les effets des faiblesses et des menaces.

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acquisition par total d'une très grange expérience dans la distribution des hydrocarbures au fur des ans ; ▪ L'établissement du programme PATROM pour la prévention des accidents, la sécurité ainsi la qualité du service de livraison ; ▪ La diversification de son offre en terme de produit et de services sur le marché national et international ; ▪ Contrôle de sécurité des camions. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le non-respect des consignes de sécurité dans les stations de service constituant un danger ; ▪ La lenteur de la procédure de remplissage des camions citernes due à la longue queue causée par le manque de bacs dans certains dépôts, mais aussi le fait que les camions comportent plusieurs compartiments à remplir ▪ Disfonctionnement logistique ;
Opportunités	Menaces
<ul style="list-style-type: none"> ▪ La demande très croissante en énergie ; ▪ L'entrée dans le marché national et international de nouveaux concurrents dans le domaine des hydrocarbures ; ▪ La construction et le développement des infrastructures routières et de stockage ; ▪ La découverte et le développement de la bioénergie comme source d'énergies verte et durable ; ▪ Environnement économique et technologique favorable 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le développement des associations de prévention de l'environnement qui contraint Total à revoir ses activités avec plus d'attention ; ▪ L'implication de la SAR comme principal fournisseur de l'entreprise et avec presque le monopole des importations ; ▪ Forte concurrence dans le secteur.

Tableau 4 : Matrice SWOT

2) *Recommandations*

2.1.Recommandations Générales

Au terme de notre analyse, il nous paraît impérieux de faire des suggestions visant à améliorer la gestion de l’approvisionnement du marché Sénégalais en hydrocarbures afin de corriger les dysfonctionnements et les lacunes observées durant notre étude. Ces suggestions serviront, un tant soit peu de levier pour toute prise de décision à l’endroit de :

- Ministère de l’Energie
- Total
- Entreprises de stockage
- SAR
- Les transporteurs.

Cependant, il paraît judicieux de mettre en place une dynamique commune de tous les intervenants du secteur en vue de structurer et optimiser le processus distribution des hydrocarbures. Toutefois, ces améliorations ne seront possibles que s’il y a un bon processus d’approvisionnement, une construction et délocalisation des entrepôts, un entretien des infrastructures, une formation des chauffeurs et des pompistes, une gestion optimale des moyens de production.

Dans le même ordre d’idée, nous avons constaté qu’il était opportun de définir des stratégies d’acheminement pour une bonne conservation des produits, jusqu’au lieu de commercialisation. De même, la construction des entrepôts répondant aux normes en vigueur est impérative.

Ainsi, considérant tous ces multiples dysfonctionnements observés au niveau du marché Sénégalais, il va falloir vérifier périodiquement le système de contrôle interne en vue du renforcement des performances.

2.2. Recommandations spécifiques

Axe stratégique	Objectifs	Résultats attendus	Acteurs bénéficiaires	Ressources
Mettre en place un système de contrôle des approvisionnements	<ul style="list-style-type: none"> - Suivre quotidiennement l'exécution de la commande de manière continue dans l'optique de satisfaire les clients. - Organiser la distribution de telle sorte que les commandes soient établies par période fixes pour les clients, avec une fiche de suivi des commandes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Qualité du service ; Exécution des approvisionnements dans les délais. -Meilleure appréhension des raisons des ruptures dans les stations-services. 	Responsable du service Approvisionnement	Financières Humaines Logistiques
Elaborer un plan de sécurité	<ul style="list-style-type: none"> L'indication des consignes de sécurités : -Interdiction de fumer, port du casque, du badge, et les mesures de sécurité. Mesures prises pour assurer le transport des hydrocarbures dans les différents points de stockage et de distributions - Amélioration de la performance sans débloquer les financements importants ; 	<ul style="list-style-type: none"> Minimiser les risques ; -Obtention d'une expérience avérée dans le domaine ; -Formation des chauffeurs ; -Bonne santé ; -Assistance à la formation du personnel ; 	<ul style="list-style-type: none"> Les intervenants : -Au port, -Dans les dépôts - Dans les stations -Les prestataires de service 	Financières Techniques Logistiques
Minimisation des coûts de transport	<ul style="list-style-type: none"> -Amélioration de rentabilité -Calcul prévisionnel des commandes par groupe de clients se trouvant sur le même axe ou localité 	<ul style="list-style-type: none"> -Bonne organisation de la réduction des surfaces et des besoins d'ordonnement, sur les sites de réception - Réduction de la rotation des camions d'où la facturation du transport et dont éventuellement, une maximisation des profils au bénéfice de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> Les intervenants : -les transporteurs 	-Financières ; - Humaines ; -Logistiques
Optimisation de la distribution	<ul style="list-style-type: none"> -Renforcement de la disponibilité du parc automobile 	<ul style="list-style-type: none"> -Acquisition d'un parc résiduel de camion -Superviser la conduite des chauffeurs ; -Meilleur contrôle des habitudes de conduite des chauffeurs 	<ul style="list-style-type: none"> Intervenants : -Transporteurs -Inspecteurs 	-Financières ; - Logistiques
Le dépôt de lubrifiants	<ul style="list-style-type: none"> -Amélioration de la disposition des différents produits -Renforcement des transpalettes au personnel 	<ul style="list-style-type: none"> -Faciliter les inventaires au niveau des dépôts -Faciliter le dépotage des lubrifiants 	<ul style="list-style-type: none"> Intervenants : -Personnel 	

Tableau 5 : Recommandations Spécifiques

CONCLUSION

Le domaine des hydrocarbures est l'un des secteurs clé dans le développement tant social qu'économique d'un pays. Le gouvernement du Sénégal a défini une politique de développement du secteur de l'énergie qui accorde une place importante à la logistique qui assure la distribution correcte au bon moment, des hydrocarbures de la raffinerie au consommateur.

La présente étude a eu pour objectifs de décrire le processus distribution des hydrocarbures à Total Sénégal d'une part et d'autre part de proposer des solutions afin de permettre à Total Sénégal de remplir efficacement les missions qui lui sont dévolues. Ceci permettra inéluctablement à ses clients d'accéder aux hydrocarbures de qualité et en quantité suffisantes pour couvrir leurs besoins et pour amorcer le take off du pays.

Sans avoir la prétention de clôturer les débats sur une question aussi cruciale qu'importante que celle qui a cristallisé notre attention tout au long de notre étude, nous remarquons tout de même au terme de celle-ci, sur la base de nos résultats qu'un meilleur système logistique traduit par un approvisionnement optimal serait l'épine dorsale, l'épicentre de la performance commerciale du réseau de distribution de Total en hydrocarbures. Car, nous avons, en effet, fait la démonstration que le processus d'approvisionnement actuel de Total présente des limites qui ne lui permettent pas d'atteindre les cimes de la performance. Pour couvrir les besoins du pays en produits pétroliers en toutes saisons et en toutes circonstances, Total doit améliorer sa démarche logistique, pour que par exemple en période d'hivernage la SENELEC ne soit en rupture de combustible, du fait d'un accroissement de la consommation des ménages en électricité.

Ainsi, en l'état l'approvisionnement, les moyens de transport, le stockage, la distribution, la tenue des outils de gestion (bons de commande, fiches stock, bordereaux de livraison, les procès-verbaux de réception...), la disponibilité sont bons. C'est la raison pour laquelle l'évaluation du système logistique et la qualité des données nous montre qu'ils sont satisfaisants. Ceci permet d'établir qu'il existe un bon équilibre entre les besoins et les disponibilités, de sorte que les produits pétroliers sont présents là où il faut quand il faut.

Cette analyse devrait se poursuivre sur d'autres secteurs connexes pour affiner les hypothèses de travail, explorer les aspects occultés, confirmer les résultats obtenus tout au long de nos investigations et constituer une base de travail de recherche sur la gestion des hydrocarbures au Sénégal. Car, il est loisible de relever que Total évolue dans un environnement concurrentiel et

crucial, qu'il ne peut par conséquent être tenu pour seul responsable des carences du système. Il y a des acteurs d'importance tels l'État, le PAD, la SAR dont les défaillances emportent nécessairement des effets sur le rendement optimal de Total Sénégal. -Seule une synergie en prenant en compte toutes les forces en présence peut garantir des jours sous de meilleurs auspices au secteur des hydrocarbures au Sénégal.

BIBLIOGRAPHIE

- ✓ Petit Larousse
- ✓ Chevalier D. DUPHEL F. Transport, FOUCHER, 2005
- ✓ Damien M.M. Dictionnaire du transport et de la logistique, 2^e édition, DUNO, Paris ; 2005
- ✓ PIMOR Y FENDER. La logistique globale et la supply chain management, Eyrolles, 2008
- ✓ Yves PIMOR, Michel FENDER, Logistique de production de distribution. Distribution soutien 5^e édition, DUNOD.

- ❖ www.google.com
- ❖ www.wikipedia.com
- ❖ www.faq-logistics.com
- ❖ www.free-logistics.com
- ❖ www.memoireonline.com
- ❖ www.totalmarketing.ga
- ❖ www.portdakar.sn
- ❖ www.sholarvox.com

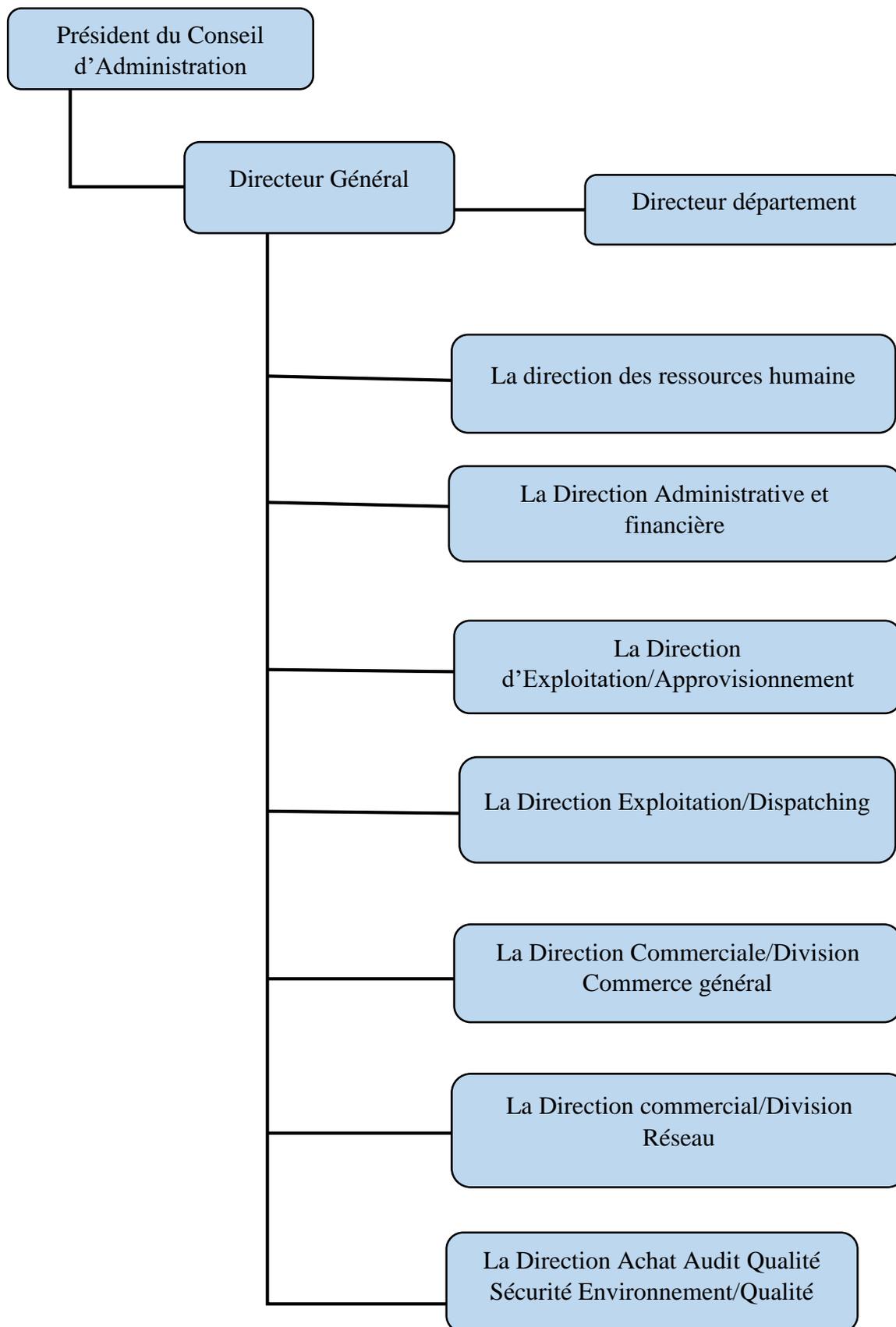
ANNEXES

Annexe 1 : Organigramme de Total Sénégal

Annexe 2 : Questionnaire adressé aux gérants des stations-services de Total Sénégal

Annexe 3 : Guide d'entretien adressé aux services de distribution de Total Sénégal

Annexe 4 : Guide d'entretien adressé au personnel de Total Sénégal et aux prestataires



Annexe 1 : Organigramme de Total Sénégal

Questionnaire adressé aux gérants des stations-service Total

Mesdames, Messieurs, ce questionnaire établi à votre intention a été élaboré dans le cadre de notre projet mémoire sur l'analyse du circuit de distribution des produits hydrocarbures effectué par Total dans la ville de Dakar. Nous serions heureux de vous compter parmi les cibles de notre échantillon.

1. Etes-vous satisfait des méthodes de distribution de TOTAL ?

Oui

Non

2. Les délais de livraison sont-ils respectés ?

Oui

Non

3. Comment jugez-vous le respect de la sécurité mis en place ?

Très satisfaisant

satisfaisant

pas satisfaisant

4. Quelles sont les quantités livrées ?

5. Après combien de temps les stocks sont-ils renouvelés ?

1 semaine

2 semaines

3 semaines

1mois

Autres

Annexe 2 : questionnaire adressé aux gérants des stations-service de Total Sénégal

Guide d'entretien adressé aux services de distribution

Mesdames, Messieurs, ce questionnaire établi à votre intention a été élaboré dans le cadre de notre projet de mémoire sur l'analyse du circuit de distribution des produits hydrocarbures effectué par Total dans la ville de Dakar. Nous serions heureux de vous compter parmi les cibles de notre échantillon.

1. Comment s'effectue la distribution ?

2. En combien de temps sont chargés les citernes au dépôt ?

3. Quelles est le temps d'acheminement des véhicules ?

4. Quels sont les dysfonctionnements observés dans le circuit de distribution ?

5. Comment jugez-vous la qualité des infrastructures de stockage ?

BON MOYEN MAUVAIS

Mesdames, Messieurs, ce questionnaire établi à votre intention a été élaboré dans le cadre de notre projet de mémoire sur l'Analyse de l'approvisionnement et de la distribution en hydrocarbures au Sénégal. Nous serions heureux de vous compter parmi les cibles de notre échantillon.

L'approvisionnement

- 1- Observez-vous des manquements auprès de vos fournisseurs ? Si oui, lesquels ?

- 2- Quels sont les problèmes observés lors du lancement de la commande ?
- 3- Les délais de livraison sont-ils respectés ?
- 4- Les qualités des hydrocarbures respectent-elles les normes ?
- 5- Les quantités des hydrocarbures sont-elles respectées ?
- 6- Quelles sont les quantités achetées auprès de la SAR ?
- 7- Quelles sont les quantités importées ?
- 8- Quelles sont les quantités achetées auprès de vos confrères ?

Infrastructures et moyens de manutention ?

- 9- Quelle est la qualité des infrastructures portuaires ?
- 10- Quelles sont les difficultés rencontrées dans le processus de manutention ?

Distribution des hydrocarbures

- 11- Quelles sont les différentes distributions des hydrocarbures que TOTAL SENEGAL utilise ?
- 12- Comment se passe le chargement des camions ?
- 13- Quels sont vos clients ? Et quels sont les parts de chacun d'eux ?
- 14- Combien de camions remplissez-vous par jour ?
- 15- Comment s'effectuent les livraisons des hydrocarbures ? (Auprès des clients et auprès des stations)

Annexe 4 : Guide d'entretien adressé au personnel de Total Sénégal et aux prestataires

Table des matières

DEDICACE	I
REMERCIEMENTS	II
SOMMAIRE	III
LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS	IV
LISTE DES GRAPHIQUES	V
LISTE DES TABLEAUX	VI
FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ENTREPRISE	VII
RESUME	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCTION	1
CHAPITRE 1 : CADRE DE L'ETUDE	10
Section 1 : Présentation de l'entreprise	10
1) Historique	10
2) Organisation générale de l'entreprise	11
Section 2 : Activités de l'entreprise	13
1) Processus d'approvisionnement au niveau local	13
2) Processus d'importation	16
3) Processus de distribution	24
CHAPITRE 2 : CADRE ANALYTIQUE	30
Section 1 : Présentation, interprétation et analyse des résultats sur le terrain	30
1) <i>Analyse de la procédure d'approvisionnement</i>	30
2) <i>Analyse de la distribution</i>	33
3) <i>Gestion des stocks des produits et types d'infrastructures</i>	37
Section 2 : Interprétations et recommandations	41
1) <i>Interprétations</i>	41
2) <i>Recommandations</i>	42

CONCLUSION	44
BIBLIOGRAPHIE	X
ANNEXES	XI