RÉPUBLIQUE DU SÉNÉGAL

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

THEME :

Les enjeux des technologies de l'information sur la performance logistique des entreprises : cas de SOFIEX

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

Présentée par :

Mlle SONKO Maïmouna Binta

Sous la direction de :

Dr ANGUEZOMO MEZUI Elsie Velda

Enseignante chercheuse à l'IST

Année académique : 2021-2022

DEDICACE

Je dédie ce travail :

A ma mère Aïda DIOUF et à mon père Moulaye Idriss BEN ADJ

A ma tante Seynabou DIOUF et à ma petite sœur Fatma Zahra Khady BEN ADJ

Merci de m'avoir toujours soutenu dans mes décisions.

Merci pour tout votre amour et votre confiance, merci de m'avoir aidé à ranger mon éternel désordre et pour votre énorme apport pendant la rédaction de mon projet.

Je vous aime beaucoup !

REMERCIEMENTS

Je rends grâce à mes parents de m'avoir donné la vie, la force et l'énergie pour accomplir ce travail.

- Mes remerciements vont à l'endroit du personnel de SOFIEX et plus particulièrement à Madame Mame Yacine CISSE.
- Au personnel de SupdeCo
- A Madame Elsie Velda ANGUEZOMO MEZUI, mon encadreur de mémoire
- A feu mon grand-père Abdoulaye DIOUF
- A feu ma grand-mère Khady DIALLO
- A feu mon grand-père Omar BEN ADJ
- A ma grand-mère Zahra BENGELOUNE
- A mes parents : mon père et surtout ma mère qui se donne corps et âme pour ma réussite
- A ma sœur Fatma Zahra Khady BEN ADJ
- A mes tantes : Seynabou DIOUF, Rokhaya DIOUF et Thiané DIOP
- A mes cousins : Khady KONARE, Mamadou KONARE et Amy KONARE
- A mes oncles et ami(e)s
- A mes camarades de promotion de SupdeCo
- A tous les étudiants de SupdeCo

SOMMAIRE

DEDICACE.....I

REMERCIEMENTS II

LISTE DES ABREVIATIONS..... IV

FICHE SIGNALETIQUE de SOFIEX..... V

LISTE DES FIGURES……VI

LISTE DES TABLEAUX……... VII

RESUME..... VIII

ABSTRACT IX

INTRODUCTION 1

CHAPITRE I : CADRE DE L'ETUDE 5

Section 1 : Présentation de SOFIEX 5

Section 2 : Activités de l'entreprise SOFIEX 8

CHAPITRE II : CADRE ANALYTIQUE..... 13

Section 1 : Présentation et analyse de résultats obtenus sur le terrain 13

Section 2 : Interprétations et recommandations…….....22

CONCLUSION……..…29

BIBLIOGRAPHIE……....X

ANNEXES……...XI

Guide d'entretien……..…..XVI

Table des matières……...XVIII

LISTE DES ABREVIATIONS

NTIC	Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication
SOFIEX	Société de Fabrication et d'Import-Export
TIC	Technologies de l'Information et de la Communication
ICT	Information and Communications Technology
PME	Petites et Moyennes Entreprises
STIC	Système de Technologies d'Information et de Communication
MIS	Management Information Systems
DAF	Directeur Administratif et Financier
ERP	Enterprise Resource Planning
PGI	Progiciel de Gestion Intégré
EPM	Enterprise Performance Management
CRM	Costumer Relationship Management
RH	Ressources Humaines
HCM	Human Capital Management
IA	Intelligence Artificielle
IP	Internet Protocol
FTP	File Transfer Protocol
FIFO	First In First Out
TVA	Taxe sur la Valeur Ajoutée

FICHE SIGNALETIQUE DE SOFIEX

Raison Sociale	SOFIEX
Date de création	1991
Statut juridique	SARL (Société à responsabilité limitée)
Adresse	Dakar, 15 rue Galandou Diouf x Wagane Diouf
Nom du directeur	Rouda Wazni
interlocuteurs	DAF, commerciale
Activités	Fabrication et import-export de produits alimentaires
Composition du personnel	Commerciaux, ouvriers, transitaires, logisticiens, cadres
Téléphone	33 849 01 92
FAX	33 849 01 85

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Position de SOFIEX	**Page 6**
Figure 2 : Organigramme de SOFIEX	**Page 8**

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : fiche d'inventaire	**Page 19**
Tableau 2 : cahier de reconditionnement	**Page 22**
Tableau 3 : fiche de stock	**Page 27**

RESUME

L'intégration des nouvelles technologies dans les entreprises s'apprécie à travers leur système d'information et l'utilisation des outils technologiques. Armand (1992) définit le système d'information comme un processus qui consiste à la création, à la collecte, au traitement, au stockage, et à la communication de l'information. Nous entendons par outil informatique, non seulement les ordinateurs qui servent à traiter les informations, mais aussi les réseaux qui les relient et permettent aux différents acteurs de coordonner leurs activités au sein de l'entreprise. Dans ce cas, nous sommes en présence d'une interconnexion de machines. L'élargissement des marchés, la diminution des cycles de vie de produits, des technologies et des avantages concurrentiels rendent les conditions d'exercice du métier d'entrepreneur chaque jour plus complexe. Mais, les NTIC renforcent la pertinence du mode de management entrepreneurial qui retient les représentations du dirigeant comme l'élément moteur de la stratégie de l'entreprise. Désormais, la relation avec le client et/ou via l'internet s'inscrit dans un contexte social tissé de relations amicales et confiantes, de cercles d'appartenance, de groupes de référence, de communautés. Ce qui a métamorphosé les stratégies et les pratiques marketings d'où l'impact sur la performance de l'entreprise. Le système de gestion de performance doit encourager l'utilisation de multiples sources dans tous les domaines et services. Ce projet vise à déceler et à apprécier le degré d'utilisation des instruments des TIC au sein des entreprises d'une part, et d'établir la relation entre ce degré d'utilisation et le niveau de performance de l'entreprise. La problématique de cette étude est donc de savoir comment l'utilisation des NTIC participe à l'amélioration de la performance dans l'entreprise. Les objectifs de ce projet sont de mettre en évidence les liaisons entre les NTIC et la performance, et de présenter les motifs d'usage des NTIC et leurs effets sur les relations avec les partenaires.

Mots clés : Nouvelles technologies, Système d'information, outil informatique, réseaux, performance.

ABSTRACT

The integration of ICT into companies is appreciated through their information system and the use of technological tools. Armand (1992) defines the information system as a process that consists of creating, collecting, processing, storage and communicating information. By computer tool, we mean not only the computers that are used to process information but also the networks that read it and allow the different actors to coordinate their activities within the company. In this case, we are in the presence of an interconnection of machines. The expansion of markets, the decrease in product life cycle, technologies and competitive advantages make the conditions for exercising the entrepreneurial profession more complex every day. But, ICT reinforce the relevance of the entrepreneurial management method that retains the manager's representations as a driving force of the company's strategy. From now on, the relationship with the customer and/or via the internet is part of a social context woven of friendly and confident relationships, circles of belonging, reference groups, communities. This has transformed marketing strategies and practices, hence the impact on the company's performance. The performance management system must encourage the use of multiple sources in all areas and services. This project aims to detect and assess the degree of use of ICT instruments within companies on the one hand, and to establish the relationship between this degree of use and the level of performance of the company. The problem of this study is therfore how the use of ICT contributes to improving performance in the company. The objectives of this project are to highlight links between ICT and performance and to present the reasons for using ICT and their effects on relations with partners.

Keywords : New technologies, information system, informatic tool, networks, performance.

INTRODUCTION

Malgré leur grande diffusion et leurs usages, les TIC restent, tant dans la recherche scientifique que dans les discours et rapports des organismes internationaux, encore entachées d'un flou définitionnel et le discours qui les entoure ne porte pas toujours sur le même objet. Le sigle NTIC, utilisé généralement en parallèle avec le sigle TIC, est source de confusion car il ne fait l'objet d'aucune définition officielle par les institutions internationales responsables de ce domaine. Une simple consultation des moteurs de recherche montre que le sigle TIC (ou ICT en anglais) y est défini comme étant l'intégration des technologies, des télécommunications, de l'informatique et des multimédias. Le terme NTIC est un sigle signifiant « Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication ». Sur le plan étymologique, le dictionnaire Larousse définit les technologies de l'information et de la communication comme étant un *« ensemble des techniques et des équipements informatiques permettant de communiquer à distance par voie électronique (câble, téléphone, internet, etc.) ».* Une lecture de la littérature sur la question nous renseigne que la naissance des TIC est le fait d'une convergence de l'informatique et des télécommunications auxquelles se sont ajoutés la connectique (câble, etc.), l'électronique et le commerce de gros matériel informatique et de machines de bureaux. Dans cette expression de TIC, les termes d' « information » et de « communication » maintiennent toute leur importance. En effet, le premier renvoie principalement au contenu ou au système en lui-même (on parle de « traitement de l'information » ou de système d'information d'une entreprise). Le second renvoie aux échanges d'informations entre plusieurs systèmes artificiels ou humains (on parle de réseaux, de médias). De ce fait, les STIC traitent aujourd'hui presque exclusivement de l'information, et dans le cadre des interactions homme-machine, les STIC font non seulement appel à l'informatique mais aussi à l'ergonomie, à la psychologie et à la sociologie. Dans notre cas, pour appréhender les TIC, nous nous référons à l'approche de Martin et al, (1999) qui les définissent comme étant « *toutes les formes des technologies utilisées pour créer, enregistrer, manipuler, communiquer, échanger, présenter et utiliser les informations sous ses diverses formes (données, voix, images, présentations multimédias) et toutes les autres formes incluant celles qui ne sont pas encore créées ».* Les Nouvelles Technologies ont marqué ces dernières années par l'accélération de leur rythme et l'ampleur de leur

généralisation. Cette situation à laquelle s'ajoutent la globalisation et la mondialisation des économies, crée autour des entreprises, un environnement économique turbulent. Les avantages compétitifs que procurent aux entreprises la connexion à internet, les concernent toutes d'une part, et d'autre part sont immédiats. En particulier, l'utilisation rationnelle d'internet constitue un atout significatif dans la création et la gestion des entreprises. L'ouverture d'une boite à lettre électronique, quasiment gratuite, est instantanée. Sur le plan économique, le bouleversement des flux de l'information autour de l'entreprise apparait à la fois comme une menace et une opportunité. Une firme qui gère bien cette situation, peut bénéficier d'une flexibilité et d'une capacité pouvant lui permettre de s'adapter sur son marché en assurant sa compétitivité. Toute entreprise utilisatrice d'internet ou de ses dérivés est placée sous le jeu d'un grand vent. De façon moins spectaculaire mais plus fréquente, l'utilisation d'internet permet aux PME l'entretien de relations courantes commodes, rapides et peu coûteuses avec les fournisseurs, clients locaux et/ou étrangers et prestataires. Par conséquent, selon (Porter, 1986 ; Jameux, 1989) il apparait dans une volumineuse littérature de gestion comme un élément stratégique pour l'entreprise tant dans sa recherche d'efficacité organisationnelle que de compétitivité sur les marchés. Dans quelle mesure peut-on les considérer comme une source de levier de performance de l'entreprise ? H. Mintzberg (1982) avait avancé que « *l'influence de la technologie dans l'organisation est, (…) un point litigieux dans la littérature en théorie des organisations* ». Les nombreuses études et recherches qui se sont précisément intéressées aux liens entre technologie et organisation ont conforté cette idée en mettant en avant des résultats contradictoires et en statuant sur le fait que le rapport entre technologie et organisation semble complexe et contingent caractérisé par un double déterminisme technologique et social. Notre lecture de la littérature sur le sujet nous a permis de relever que la technologie occupe des statuts variés selon les conceptions des organisations et les approches du changement organisationnel qui en découlent. A ce titre, DeSanctis et Poole (1994) qui ont tenté de proposer une typologie de la relation entre technologie et organisation ont avancé que cette relation repose sur trois visions concurrentes des effets des TIC :

- Vision de l'école de la prise de décision (Keen et Scott Morton, 1978 ; Pinfield, 1986) : cette école considère que l'échec ou la réussite de l'introduction d'une

technologie dans une organisation dépend de ses caractéristiques intrinsèques ou des facteurs contingents liés à son introduction dans l'organisation.

- Vision de l'école institutionnelle (Giddens, 1979 ; Kling, 1980 ; Salancik et Pfeffer, 1978 ; Walther, 1992 ; Blumer, 1969 ; Reichers, 1987) : cette école s'intéresse à l'étude de la technologie en tant qu'opportunité du changement et non comme facteur causal du changement. Les principaux auteurs de cette école se concentrent davantage sur l'évolution sociale des structures au sein des institutions plutôt que sur la technologie.
- Vision de l'école sociale de la technologie ou perspective intégrée (Bostrom et Heinen, 1977 ; Pasmore, 1988 ; Barley, 1990 ; Orlikowski, 1992) : cette école cherche à pallier les limites de l'école institutionnelle dans le sens où elle adopte une vision complète intégrant aussi bien le rôle des pratiques sociales que le potentiel des technologies à provoquer des changements organisationnels.

L'objectif général de notre étude est de mettre en évidence l'influence des nouvelles technologies dans les entreprises au Sénégal ; comment cette influence impacte sur la performance logistique de manière positive ou négative et de proposer des solutions. Les objectifs spécifiques sont : la mise en évidence des liaisons technologies et performance logistique et la présentation des motifs d'usage des TIC et leurs effets sur les relations avec les partenaires.

L'importance des TIC et de l'internet dans le commerce internationale et l'importance pour les entreprises d'intégrer ces outils et de se mettre au diapason de leur évolution pour renforcer leur visibilité, performance et compétitivité, nous ont amené à s'interroger sur leurs enjeux dans les activités logistiques d'une entreprise commerciale plus particulièrement la société SOFIEX. Notre objet de recherche s'intéresse à la question principale suivante définissant notre problématique : « Comment l'utilisation des TIC a un impact sur l'amélioration de la performance de l'entreprise SOFIEX ? ». C'est ainsi que notre sujet portera sur « **Les enjeux des technologies de l'information sur la performance logistique des entreprises : cas de SOFIEX** ».

Ce questionnement nous a amené à nous poser quelques sous questions qui sont : quels sont les éléments qui participent à la performance de l'entreprise ? Dans quelle mesure les nouvelles technologies contribuent dans la performance logistique?

Pour répondre à cette problématique et aux différents questionnements qui en découle, nous avons sur le plan méthodologique, fait appel à une approche de recherche avec une étude qualitative par guide d'entretien auprès de l'entreprise SOFIEX. Le présent document présente une synthèse des principaux résultats des investigations menées dans le cadre de cette recherche. Il est structuré autour de deux points principaux. Dans le premier point, nous présenterons l'entreprise SOFIEX et ses activités, le second point sera axé sur l'analyse des résultats sur le terrain suivie des interprétations et quelques pistes de recommandations avant de conclure.

CHAPITRE 1 : CADRE DE L'ETUDE

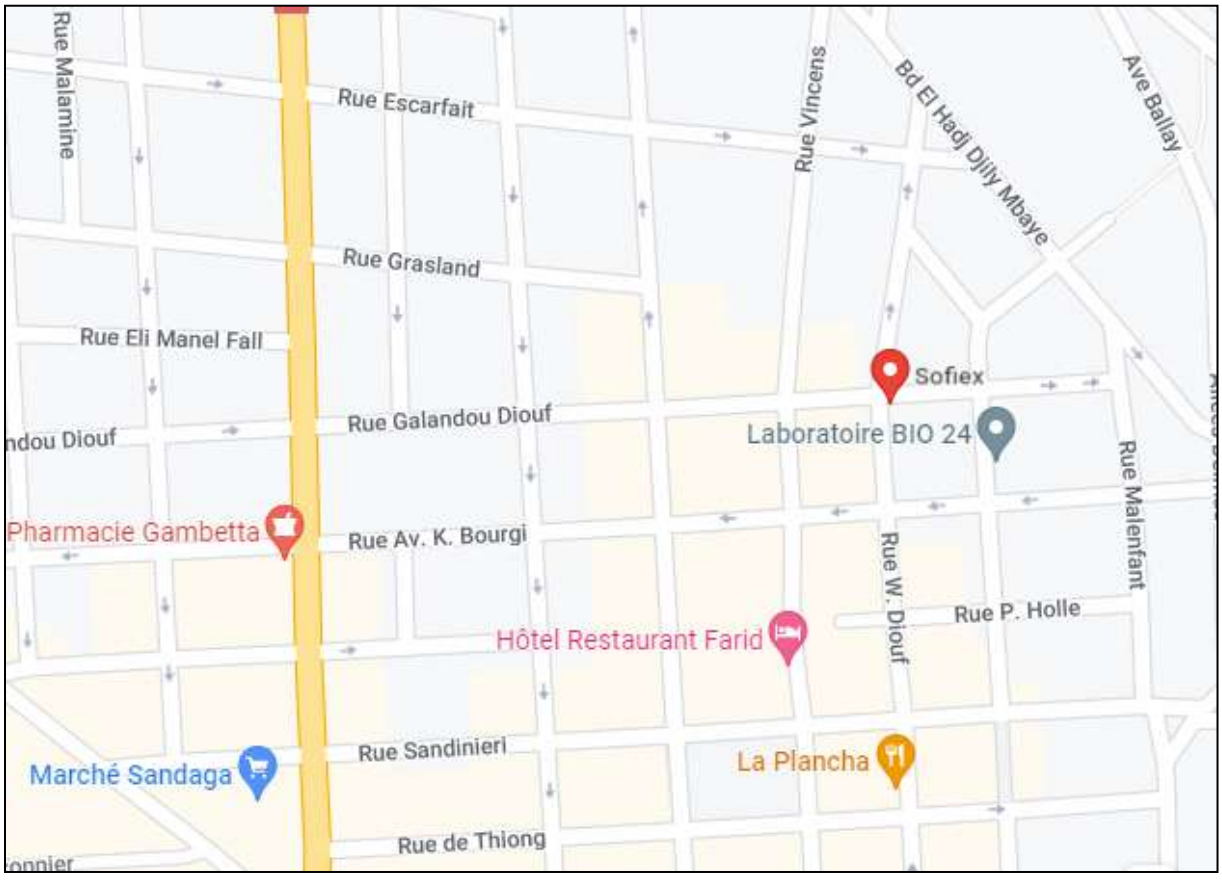
CHAPITRE I : CADRE DE L'ETUDE

Section 1 : Présentation de SOFIEX

1. *Historique*

La SOFIEX (Société de Fabrication et d'Import-Export) est une société familiale fondée par la famille Choubassy en 1991. C'est une société à responsabilité limitée 100% privé national. La société réalise un chiffre d'affaire de 30.000.000 hors taxe et elle a comme vision principale la satisfaction de la clientèle. Elle se trouve à Dakar, 15 rue Galandou Diouf x Wagane Diouf.

Figure 1 : Position de SOFIEX



Source : https://www.googlemaps.sn

L'actuel directeur commercial est M. Rouda Wazni. Elle est devenue une société regroupant 250 employés répartis entre ses entrepôts, ses services administratifs, marketing et communication et l'ensemble de sa force de vente. SOFIEX est une

société très ancienne et qui a ses méthodes déjà ancrées. Ainsi, ces plans opérationnels sont effectués sur le court terme (-2ans) et la fréquence d'évaluation des perspectives opérationnelles est annuelle. Nous avons également constaté que les objectifs spécifiques de la société étaient définis de manière descendante (émanant directement de la direction générale).

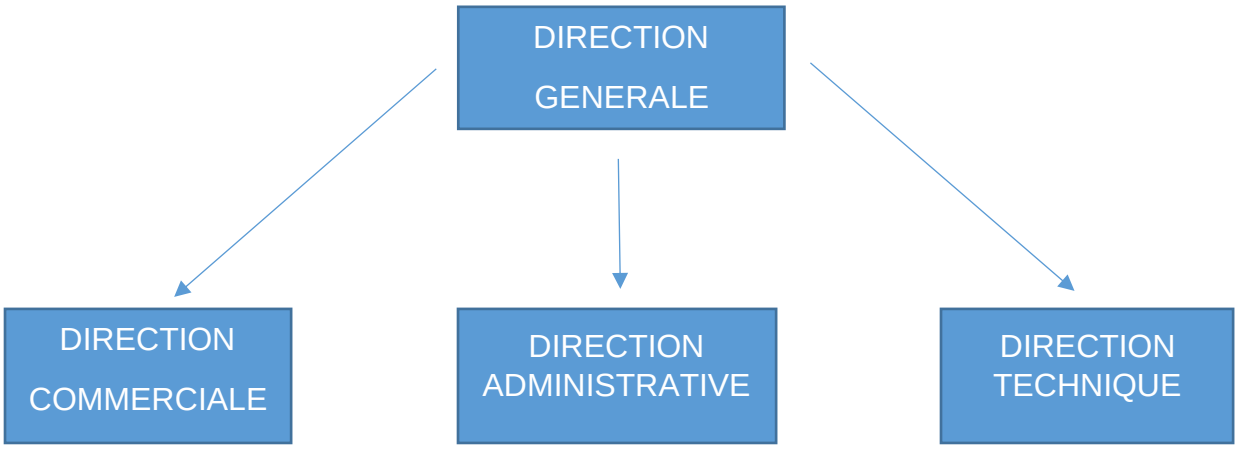
2. Organisation générale de l'entreprise

La SOFIEX se compose de 5 différents départements qui sont :

- **Le département commercial** : qui focalise toute son attention sur l'expertise, la connaissance produit et le service après-ventes ;
- **Le département marketing** : quant à lui se concentre sur les moyens de stimuler l'intérêt des clients potentiels et de promouvoir au mieux le produit ou service offert par SOFIEX ;
- **Le département comptabilité et finance** : c'est le moteur de l'entreprise, elle doit donc être correctement organisé de façon à assurer le bon fonctionnement et le développement de la firme ;
- **Le département transit** : il travaille en étroite collaboration avec le département logistique et coordonne et organise les modes de transport. Ce département est également responsable des formalités administratives liées aux marchandises et de leur passage en douane ;
- **Le département logistique**: il regroupe toutes les démarches faites pour acheminer la marchandise à bon port.

La structure organisationnelle de l'entreprise est matricielle c'est-à-dire une organisation par fonction, processus.

Figure 2 : Organigramme de SOFIEX



Source : Par nos soins

La direction commerciale s'occupe alors de la vente import-export, la direction administrative s'occupe des achats et du personnel et la direction technique s'occupe des études et de la fabrication. En dehors de ces directions, la fonction de contrôle de gestion est bien structurée dans l'entreprise et est perçue comme une fonction de pilotage de la performance de l'entreprise. Elle est rattachée à la direction générale et compte un effectif total de 6 personnes.

L'entreprise a également d'autres entités telles que :

- **SEBO**

Sénégalaise d'Embouteillage de Boissons est pionnière dans l'importation, la production et la distribution de boissons au Sénégal et en Afrique de l'Ouest. Elle est aussi distributeur exclusif de nombreuses marques de vins et spiritueux. Grâce à un laboratoire équipé pour procéder à des contrôles analytiques et organoleptiques de tous les articles qu'elle propose, la SEBO garantit une qualité irréprochable de ses produits.

- **NMSEN**

La Nouvelle Margarinerie du Sénégal, NMSEN, a été créée en 2009. Spécialisée dans la fabrication margarine pasteurisée élaborée à partir d'huile de graisses végétales à travers sa marque commerciale SOFIA.

- **ISPL**

Industrie Sénégalaise de Produits Laitiers, spécialisée dans l'ensachage du lait en poudre.

- **INASEN**

Industrie Alimentaire du Sénégal, production du bouillon Jongué.

Elle représente en exclusivité plus de 50 marques parmi les plus prestigieuses au monde : Bridel, Président, Entremont, Ferrero, Panzami, Pinguin, Lutosa, Perrier, Contrex, Evian, Lesieur, Laurent Perrier, Heineken, Patisfrance…

Section 2 : Activités de l'entreprise SOFIEX

1. Activités

SOFIEX est une société spécialisée dans l'importation et la distribution de produits agroalimentaires au Sénégal, leader incontesté dans le secteur des produits et dérivés laitiers. La SOFIEX approvisionne le réseau de la petite, moyenne et grande distribution à travers tout le pays. Dans chaque village du Sénégal, dans chaque boutique, leurs produits sont présents. Elle s'efforce depuis près de 30 ans de réunir les plus grandes marques françaises et européennes.

La SOFIEX importe ses produits de l'étranger et fait sa propre distribution aux grandes entreprises dans le domaine de la distribution. Il emprunte un canal court c'est-à-dire sans intermédiaire et est donc en contact direct avec le client. La recherche de la qualité est l'engagement quotidien des équipes de la SOFIEX. Elle se manifeste à travers le choix des marques représentées, la rigueur dans la gestion des stocks et de la chaine du froid.

Un des atouts majeurs de la SOFIEX réside dans le dynamisme de sa force de vente, soutenue par un service marketing et communication très actif.

Chaque équipe est spécialisée et répartie selon les secteurs d'activités suivants :

- Grossistes, demi-grossistes
- Modern Trade, GMS, alimentation et supérette
- Boulangerie
- Pâtisserie, Hôtels, Restaurants
- Boutiques de détail

Un reporting quotidien, une équipe toujours à l'écoute du marché ainsi qu'une grande fluidité de la transmission de l'information entre les différents services permet à la société de faire preuve d'une grande réactivité et d'une adaptation permanente aux mutations du marché.

La SOFIEX travaille avec beaucoup d'entreprises de distributions comme Auchan, Casino, Utile, etc ; mais également avec les cafés, les pétroliers, les entreprises et les boutiques hors-taxes.

Exemple : UTILE

Utile est un des nombreux supermarchés avec lequel travaille la société SOFIEX. Nous nous sommes particulièrement intéressés à celui localisé à Ouakam. Nous avons été accueillis par M. Mamadou CAMARA, responsable de rayon qui nous a expliqué qu'il travaillait directement avec les entreprises industrielles. Utile gère ses produits avec son propre entrepôt situé à Sahm derrière le Casino mais également chaque boutique dispose d'un espace de stockage où des produits sont stockés en permanence pour les cas de rupture en boutique.

2. Moyens logistiques utilisés par la SOFIEX

2.1. Les véhicules

La SOFIEX possède plusieurs dépôts de plus de mille mètres carrés ainsi que le matériel et les équipements techniques nécessaires à son activité. Il se compose de :

- Camions frigorifiques d'une capacité de 2,5 à 12 tonnes
- Camions non frigorifiques de 5 à 40 tonnes

- Véhicules 4x4 tout terrain
- Fourgonnettes
- Chambres froides équipées de moteurs permettant de pallier toute défaillance technique
- Monte-charge
- Station-service pour l'alimentation en gasoil des véhicules
- Groupes électrogènes

2.2. La main d'œuvre

Lors du diagnostic de la chaine logistique, plusieurs variables ont été examinées :

- L'infrastructure : la SOFIEX dispose de plusieurs dépôts en bon état avec un aménagement qui facilite les flux et l'organisation des produits selon la méthode ABC et des espaces suffisamment larges pour permettre aux chariots élévateurs d'effectuer les manœuvres nécessaires ;

- Les processus : les opérations logistiques sont exécutées avec certains logiciels pour une satisfaction de la clientèle et un délai court de livraison ;
- Le stock : une bonne gestion des stocks a été observée avec des prises en compte de variables telles que les délais d'approvisionnement ou la demande prévisionnelle afin d'éviter les ruptures de stock ;

- La sécurité au travail : l'interaction entre les opérateurs et les engins de manutention augmente le risque d'accident, c'est pourquoi il est nécessaire d'évaluer les risques professionnels.

CHAPITRE 2 : CADRE ANALYTIQUE

CHAPITRE II : CADRE ANALYTIQUE

Dans ce chapitre, nous allons présenter et analyser les résultats de nos recherches sur le terrain dans la première section. La deuxième section sera réservée aux interprétations des résultats obtenus et aux recommandations pour une meilleure gestion.

Section 1 : Présentation et analyse des résultats obtenus sur le terrain

Pour obtenir ces informations qui vont nous permettre de mener à bien notre étude, nous avons aussi bien mobilisé les techniques de recherche documentaire que le travail sur le terrain. La recherche documentaire englobe la consultation des documents écrits, l'internet, les articles mais aussi la logistique des achats et de la fabrication de produits avec l'utilisation des différents logiciels. A travers la lecture de ces différents documents, nous avons pu collecter certaines informations. Cependant, la SOFIEX étant une société privée, cette recherche documentaire ne nous a pas permis d'avoir toutes les informations nécessaires désirées du fait de leur caractère confidentiel. La descente sur le terrain nous a permis d'interroger madame Josette GREFFET la directrice administrative et financière de la SOFIEX, Madame Mame Yacine CISSE, une commerciale de la société ainsi que quatre autres employés de la société.

Les problèmes de connexion, le manque de visibilité ainsi que l'espace de stockage furent des problèmes parmi tant d'autre. A la SOFIEX, le problème auquel nous nous sommes intéressés est la participation des TIC dans la performance de l'entreprise. Pour mieux étudier le problème un recueil de données est nécessaire. Ces données sont recueillies par diverses méthodes qui sont : la consultation des documents existants, les questions pour le personnel, la documentation.

Le problème qui fait aujourd'hui l'objet de notre étude est le résultat de notre analyse documentaire et d'un constat fait sur le terrain. Ce guide d'entretien a porté sur les missions de la SOFIEX, les logiciels utilisés, les problèmes rencontrés, les propositions de solutions et les recommandations pour la bonne marche de l'entreprise.

1. Présentation des résultats obtenus

1.1. Les logiciels utilisés

1.1.1. Les logiciels ERP ou PGI

La société utilise comme moyens de support les logiciels ERP. Un Progiciel de Gestion Intégré(PGI) ou encore ERP(Enterprise Resource Planning) est un progiciel qui permet « de gérer l'ensemble des processus d'une entreprise en intégrant l'ensemble de ses fonctions, dont la gestion des ressources humaines, la gestion comptable et financière, l'aide à la décision, mais aussi la vente , la distribution, l'approvisionnement et le commerce électronique ».

Une suite ERP complète également un logiciel de gestion de performance (EPM) qui aide à planifier, budgétiser, prévoir et générer un rapport sur les résultats financiers de l'entreprise. Le système ERP de SOFIEX relie une multitude de processus métier et active le flux de données entre eux. En collectant les données transactionnelles partagées de l'entreprise à partir de plusieurs sources, le système ERP rend la duplication des données inutile et assure l'intégrité des données avec une « source unique d'informations ». Ce système est essentiel pour la gestion de milliers d'entreprises de toutes les tailles et de tous les secteurs.

Bien que le terme « produit financier » soit souvent utilisé pour décrire les logiciels ERP, les applications financières et ERP ne sont pas identiques. Les fonctionnalités de gestion financière constituent un sous-ensemble de modules de l'ERP. Alors que la gestion financière est axée sur un seul domaine de l'activité, l'ERP couvre un large éventail de processus métier, lesquels incluent les finances. Les logiciels ERP peuvent intégrer des fonctionnalités d'approvisionnement, de gestion de la chaine d'approvisionnement, de gestion des stocks, de fabrication, de maintenance, de gestion des commandes, de gestion de projet, de logistique, de gestion du cycle de vie des produits, de gestion des risques, de gestion des performances de l'entreprise (EPM), de gestion des ressources humaines/du capital humain et de gestion de la relation client (CRM).

Les modules ERP les plus utilisés sont les suivants :

- **Finance** : le module finance et comptabilité constitue l'épine dorsale de la plupart des systèmes ERP. Outre la gestion du grand livre et l'automatisation des tâches financières clés, il facilite le suivi de la comptabilité fournisseurs et clients, la clôture des comptes, le reporting financier, le respect des normes de comptabilisation de produits, la réduction des risques financiers, et bien plus encore.
- **Gestion des RH** : la plupart des systèmes ERP incluent un module RH qui a des fonctionnalités clés telles que la gestion des temps et des présences ou de la paie. Des extensions, ou même des suites entières de gestion du capital humain (HCM) peuvent se connecter à l'ERP et fournir des fonctionnalités RH plus robustes pour de multiples domaines, de l'analytique relative au personnel, à la gestion de l'expérience collaborateur.
- **Sourcing et achats** : le module sourcing et achats aide les entreprises à s'approvisionner et à obtenir les matières et services nécessaires pour fabriquer leurs produits ou encore à obtenir les articles qu'elles souhaitent revendre. Le module centralise et automatise les achats, y compris les demandes de devis, la création de contrats et les approbations. Il peut réduire les risques d'achats insuffisants ou excessifs, améliorer les négociations avec les fournisseurs grâce à une analytique optimisée par l'IA et même se connecter en toute transparence aux réseaux d'acheteurs.
- **Ventes** : le module vente permet le suivi des communications avec les prospects et les clients, et aide les commerciaux à utiliser des insights basés sur les données pour renforcer les ventes et cibler les prospects avec les promotions et ventes incitatives adéquates. Il inclut des fonctionnalités axées sur le processus de gestion de commandes.
- **Production :** le module production est un composant clé du logiciel ERP pour la planification et l'exécution. Il aide l'entreprise à simplifier les processus de production complexes et à assurer que la production reste en adéquation avec la demande. Ce module inclut généralement des fonctionnalités de planification déterminisme des besoins (MRP, de planification et d'exécution de la production, de gestion de la qualité et autre.
- **Logistique et gestion de la supply chain** : autre composant clé des systèmes ERP, le module supply chain permet le suivi des mouvements de marchandises et approvisionnement sur l'ensemble de la supply chain de l'entreprise. Ce

module fournit des outils pour la gestion en temps réel des stocks, des opérations d'entrepôt, des transports et de la logistique, et permet de renforcer la visibilité et la résilience en matière de supply chain.

- **Services** : dans un ERP, le module services aide l'entreprise à fournir les services fiables et personnalisés que les clients attendent. Le module peut inclure des outils concernant les réparations en interne, les pièces de rechange, la gestion des services sur site et les flux de revenus basés sur les services. Il offre également une puissante analytique pour aider les représentants de services et techniciens à résoudre rapidement les problèmes des clients et à renforcer leur fidélité.

Les systèmes ERP d'aujourd'hui offrent une incroyable variété de fonctionnalités de gestion, mais ils doivent encore se connecter à d'autres applications et sources de données et se synchroniser avec elles (logiciels CRM ET HCM, plateformes e-commerce, solutions sectorielles).

1.1.2. Les outils bureautiques

Plus largement, les outils bureautiques désignent tout logiciel qui aide à la création de documents, de présentations ou de tableurs (feuilles de calculs). Les logiciels de bureautiques les plus connus sont ceux de la suite Microsoft Office. Les plus utilisés sont Excel, Word et Powerpoint. L'utilisation des outils bureautiques est devenue indispensable, surtout en entreprise. Ils vous permettent de créer des supports ou encore des tableaux de bord complets. Avec ces différents logiciels, on peut rédiger et éditer des courriers administratifs, des courriers professionnels ou personnels, etc. Word permet de faire une mise en forme du texte, pour des documents clairs. A l'aide du tableur, on peut calculer, faire des graphiques, ou tableaux. Bien que l'on pense que ce logiciel est utile uniquement aux professionnels, les particuliers l'utilisent souvent pour faire leurs comptes. Enfin, le logiciel PowerPoint permet de faire des présentations. En effet, il est possible d'y inclure des images, graphiques, ou encore vidéos, pour un contenu dynamique. La SOFIEX est également utilisatrice de ces outils bureautiques au quotidien. De la prise de commande à la livraison chez le client, ces outils sont utilisés tout au long du processus.

1.1.3. L'internet

L'internet est un ensemble de réseaux mondiaux interconnectés qui permet à des ordinateurs et à des serveurs de communiquer efficacement au moyen d'un protocole de communication commun (IP). Ses principaux services sont le Web, le FTP, la messagerie et les groupes de discussion. Comme presque toutes les entreprises de la place, la SOFIEX est également une grande consommatrice de la connexion à internet. L'information est transmise via Internet grâce à un ensemble standardisé de protocoles de transfert de données, qui permet des applications variées comme le courrier électronique, la messagerie instantanée, le partage de fichiers en pair-à-pair, le streaming, le podcasting, la téléconférence.

1.2. Gestion des stocks

Le travail est réparti en deux parties : la réception où on reçoit le produit et on le stock et la préparation de commande où on va ensuite l'expédier pour ce qui est des produits importés. Donc une fois qu'une palette rentre dans l'entrepôt, on n'a le suivi de la marchandise via les logiciels de gestion c'est-à-dire si par exemple la marchandise a été déplacée, si on en a pris qu'une partie ou encore si elle doit être expédiée. Le gestionnaire de stocks sait à tout moment où se trouve les palettes et les produits en temps réel. Tout ce processus ce fait de manière informatique via le logiciel. Et étant donné que la société a comme activité l'import-export de produits alimentaires de ce fait la traçabilité de ces derniers est très importante. Bien que le logiciel gère une grande partie du travail, une vérification physique des entrepôts par les inventoristes est toujours nécessaire. Cela permet de donner des commandes supplémentaires. Ainsi, SOFIEX, compte tenu des réglementations qui affectent la logistique des produits alimentaires, la visibilité sur l'inventaire disponible se fait chaque semaine. Les systèmes de gestion des entrepôts aident à éviter les ruptures de stock, car l'une de ces principales fonctionnalités est de maintenir le stock de l'entrepôt en temps réel. De plus, ils permettent : l'affectation correcte des emplacements en donnant la priorité aux paramètres logistiques comme la rotation des stocks ou les dates de péremption (FIFO), l'information actualisée et en temps réel de chaque référence, l'organisation des expéditions et la préparation de commande conformément à la priorité de chaque commande. Et pour ce qui est de la fabrication propre de l'entreprise, c'est la réception de commande qui le déclenche et d'autres facteurs entre en jeu comme :

- **La consommation moyenne mensuelle (CMM)** (pour acheteurs réguliers) : c'est le paramètre le plus important pour l'estimation des besoins. Elle est calculée régulièrement grâce aux fiches de stock. **CMM= Stock initial (début mois)-Stock final (fin mois).**
- **Le stock de roulement (SR) :** c'est le stock pour satisfaire la demande entre les livraisons. **SR=CMM*(périodicité + délai de livraison).**
- **Le stock de sécurité (SS) :** c'est le stock constitué en vue de faire face aux aléas pouvant survenir lors du déroulement du réapprovisionnement, une réserve qui permet de toujours avoir les produits en cas de rupture de stock. Ce stock de sécurité correspond à la consommation entre deux commandes. Il protège contre les éventuelles ruptures de stock.
- **Le stock maximum :** il est défini en fonction de l'espace de stockage disponible mais aussi du coût que représente la fabrication, l'importation ou l'exportation des produits par avance du stock. Il est égal au stock de roulement plus le stock de sécurité. **Stock maximum=SR+SS**.
- **La Quantité à Commander (QC) :** qui tient compte du stock disponible restant dans l'entrepôt et est égale au stock maximum moins le stock disponible.

Tableau 1 : Fiche inventaire physique

Désignation	Stock unitaire	Stock physique	Prix total

Source : par nos soins

Pour le réapprovisionnement des produits alimentaires, l'entreprise travaille avec les fiches de stock. En effet, ces principaux partenaires sont : Auchan, carrefour, utile et toutes autres grandes surfaces ainsi que les fournisseurs privés. A chaque entrée comme à chaque sortie de produits, on inscrit sur la fiche de stock et sur l'application Excel les quantités. Une attention particulière mérite donc d'être accordée au cycle de réapprovisionnement de produits afin de connaitre à quel niveau du cycle se trouve le problème de rupture de stocks malgré l'intervention d'internet. Très souvent des produits se détériorent en stock pendant que d'autres manques. Ceci est étroitement

lié aux préférences des clients. Les commandes peuvent changer en fonction de la demande sur le marché.

Comme avantage, on peut noter la gestion des stocks simple avec une possibilité de regroupement des commandes, la planification des réapprovisionnements. Comme inconvénient, on peut parler de rupture de stock en cas de fluctuation forte de la demande, ce qui nécessite des stocks de sécurité élevés, des quantités commandées variables. Ainsi après la fabrication des produits pour une commande, ceux-ci passent par une vérification manuelle afin de déceler toutes anomalies ou non-conformité. Il est donc constaté certains manquements lors de cette phase dû pour la plupart du temps à un manque d'attention de la part des employés. Une vérification est également faite avec le logiciel de gestion pour voir s'il n'y a pas de discordance entre le bon de commande et le bordereau de livraison et pour vérifier la qualité physique des produits. Après réception de la commande, une facture pro forma est envoyée au client après quoi le contrat est signé.

A la livraison des produits, le client vérifie à son tour avec son propre logiciel la conformité des produits à sa commande ainsi que la comparaison du bon de commande et du bon de livraison.

Pour les produits exportés, une fois que la commande est envoyé par le service commercial, le service transit et logistique prennent le relais pour tout ce qui est des moyens logistiques utilisés tout au long du trajet (très souvent par navire) et des documents administratifs à fournir. Tout ce processus est effectué avec l'aide de l'outil informatique. En effet, les agents de la SOFIEX savent où se trouve exactement la marchandise lors de son transfert. Mais la main d'œuvre est également présente lors

de l'acheminement des produits vers les entrepôts. Après le dépôt des produits, vient alors la procédure de rangement. La disposition et le rangement doivent être logiques et correspondre au circuit (réception, stockage, distribution). Après cela, on fait le conditionnement qui permet de désigner le produit par sa contenance et sa date de péremption. Ce travail préparatoire permet de gagner en temps et en qualité au moment de la livraison des produits. Après quoi, le cahier de reconditionnement est rempli par le gérant de l'entrepôt. Ce cahier est rempli de tel sorte que chaque page corresponde à un produit. Donc la société en a plusieurs.

Tableau 2 : Cahier de reconditionnement

Date	Etat (Nombre unité)	Nombre théorique	Nombre réel	Perte ou excès

Source : Par nos soins

Les fonctions que doit assurer tout système de réapprovisionnement sont entre autre l'utilisation de certains éléments structurels tels que le financement, le personnel, les entrepôts, les équipements et fournitures, le système d'information et l'administration. Le système alimentaire comprend trois circuits inter-ralliés qui sont : le circuit physique des produits, le circuit de financement pour rémunérer les fabricants, les distributeurs et tout autre intervenant dans la chaine et le circuit des informations qui permet l'échange et l'utilisation des produits alimentaires. Ainsi, les deux méthodes de quantification des besoins sont fondées sur la consommation passée et sur les besoins réels.

2. Analyse des résultats issus de la matrice SWOT

L'analyse SWOT (Strengths- Weaknesses- Opportunities- Threats) ou en français (Forces- Faiblesses- Opportunités- Menaces) est un outil d'analyse stratégique, d'audit de l'entreprise et de son environnement. C'est la première étape de la planification et elle aide l'entreprise à se concentrer sur les questions clés. Il combine l'étude des forces et des faiblesses d'une organisation, d'un territoire, d'un secteur avec celles des opportunités et des menaces de son environnement, afin d'aider à la définition d'une stratégie de développement.

STRENGTHS (FORCES)	**WEAKNESSES (FAIBLESSES)**
• Qualité : taux de satisfaction sur produit • Compétitivité : commerciale, technologique • Employés administratifs qualifiés • Facilité et rapidité de l'approvisionnement • Base de données clients importants	• Grande dépendance aux fournisseurs • Système informatique dépassé • Faible visibilité sur les réseaux sociaux • Aucune diversification • Conducteurs non qualifiés
OPPORTUNITIES (OPPORTUINITES)	**THREATS (MENACES)**
• Nouvelles technologies • Nouvelles chaines de distribution (explosion du commerce électronique)	• Concurrence directe et élargie • Piratage de l'outil informatique • Progrès de la dématérialisation

La recherche des causes peut se faire à travers la différence entre les stocks lors de l'inventaire. Cette différence est souvent due à des problèmes comme :

- **Des problèmes internes** : une mauvaise organisation peut entrainer des erreurs graves, des dysfonctionnements qui peuvent handicaper lourdement le fonctionnement de l'entreprise avec des conséquences graves sur les commandes et les réceptions. Une mauvaise organisation de la commande et

de son utilisation peuvent entrainer une rupture de stock et des péremptions. Une mauvaise manipulation du logiciel de gestion peut avoir des conséquences très néfastes sur la performance logistique. A chaque étape du réapprovisionnement, un (ou plusieurs) événement(s) peut se produire. Le système informatique ne couvrant pas tout le parcours, des problèmes lors des transports peuvent apparaitre, lors des chargements ou déchargements des marchandises ou encore lors du stockage des produits en attente de dédouanement (vols, cassures, etc).

- **Des problèmes externes** : ils sont fréquents. Bien que le personnel soit qualifié, une mauvaise organisation de la répartition du travail et des responsabilités entraine des périodes de surcharge pour le personnel, des heures supplémentaires ainsi que des retards sur les livraisons.
- **Des problèmes liés au réapprovisionnement et au stockage** : on peut avoir des erreurs dans l'évaluation des besoins au moment de l'élaboration de la commande principalement dues à une mauvaise exploitation des données, à de fausses estimations des quantités entrainant soit des pertes ou des excès. Nous pouvons également avoir des erreurs de stockage pour mauvais rangement.

Section 2 : Interprétations et recommandations

1. Interprétations

Le stock de produits alimentaires de SOFIEX doit pouvoir fournir aux commandes éventuelles des clients tous les produits nécessaires. Les aliments doivent être présents au bon moment et à toute heure. La somme totale des stocks d'un système de réapprovisionnement peut être importante, c'est pourquoi un suivi efficace et rigoureux des stocks est indispensable. Le logiciel qui gère donc ces stocks doit être de la dernière version. Le défi principal du suivi des stocks de produits alimentaires avec l'utilisation du logiciel est d'arriver à équilibrer les avantages pour permettre d'avoir des quantités suffisantes en stock et des coûts abordables. Un stock protège contre les incertitudes du réapprovisionnement, permet des achats en grandes quantités et améliore l'efficacité de la distribution. Les stocks comportent des stocks de roulement et des stocks de sécurité. Le stock de roulement est celui avec lequel

travaille la société. Le stock de sécurité est conçu pour éviter les ruptures mais s'il est trop important, il peut coûter cher et peut entrainer la péremption de certains produits.

Le contrôle des stocks doit se faire régulièrement pour permettre une bonne maitrise de gestion, minimiser les pertes et situer les responsabilités en cas de problèmes. L'inventaire est le stock qui existe à un moment donné. Il s'agit de faire une liste et de compter tout ce qui est physiquement présent dans l'entrepôt, puis le comparer au stock machine qui s'affiche sur logiciel. Le but du contrôle est de vérifier que le stock est bien géré, c'est-à-dire que la fiche du pré inventaire et celui du stock machine du logiciel concordent, que les produits sont rangés correctement, que les conditions de stockage et les quantités constatées correspondent aux indications figurant sur les différents outils du suivi des stocks. L'inventaire permet aussi de se rendre compte si le stock est adapté aux consommations et si le stock de sécurité est suffisant. De ce fait, les contrôles doivent être effectués par l'inventoriste lui-même pour vérifier son propre travail et l'exactitude des informations qu'il a portées sur les outils de gestion. Il doit s'assurer régulièrement que la qualité du rangement et du stockage sont assurées, que les quantités notées sur les fiches de stock au moment des entrées et des sorties sont exactes et que la balance correspond au stock machine disponible, que les quantités minimum à définir (stock de sécurité) sont bien en stock, que les calculs de consommation moyenne annuelle sont effectués à chaque mois. Différents niveaux de stocks peuvent être envisagés pour la gestion selon l'activité de SOFIEX. Le suivi des stocks permet de réduire les couts de possession (stockages) et de passation tout en conservant le niveau de stock nécessaire pour éviter toute rupture. Pour cela, l'entreprise devra définir des indications et contrôler les mouvements de stocks en temps réel avec internet. Dans chaque entrepôt, deux personnes sont responsables du stock. Chaque fin de semaine, les deux agents se rencontrent pour la passation des consignes et font ensemble l'inventaire et le confrontent avec l'inventaire du logiciel.

Les différences doivent être justifiées par l'agent ayant assuré la garde durant la semaine. Les commandes exécutées chaque jour sont saisies le lendemain matin et ceux du week-end, le lundi matin. La mise en place des procédures et outils de suivi est un enjeu de réussite pour une bonne organisation logistique et une gestion rigoureuse d'une unité de distribution de produits alimentaires. La fiche de stock est le

principal instrument de gestion. Pour chaque article (produit), une fiche de stock est établie et régulièrement mise à jour par le même agent. Cela permet :

- D'identifier tous les mouvements d'entrées et de sorties de stock ;
- De connaitre en temps réel le niveau théorique des stocks ;
- De faire une bonne prévision des commandes ;
- De calculer la consommation moyenne mensuelle pour chaque produit.

La consommation moyenne mensuelle peut se calculer après un mois et permet d'évaluer les besoins par référence. Ces besoins sont notés dans la case stock maximum de la fiche de stock. La fiche de stock se présente avec 13 lignes et 6 grandes colonnes.

La colonne 1 contient la date de mouvement du produit.

La colonne 2 contient les numéros de bons.

La colonne 3 contient les entrées c'est-à-dire le nombre de produits qui entre dans le stock de l'entrepôt.

La colonne 4 contient les sorties c'est-à-dire le nombre de produits qui sorte du stock de l'entrepôt.

La colonne 5 contient le stock qui est le nombre d'unités réellement présentes dans le stock. Elle est mise à jour après chaque mouvement.

La colonne 6 contient la provenance ou la destination des produits. Il faut aussi noter que la ligne « observations » permet l'état du produit au cours d'une entrée ou d'une sortie.

Tableau 3 : Fiche de stock

Désignation :											
Référence :											
CMM :											
Conditionnement :											
Observations :											
Stock maximum :					**Stock minimum :**						
Date	**N° de bons**	**ENTREES**			**SORTIES**			**STOCK**			**Provenance/ destination**
		Qté	**P.U.**	**Mnt**	**Qté**	**P.U.**	**Mnt**	**Qté**	**P.U.**	**Mnt**	

Source : Société de Fabrication et d'Import-Export

Le bon de commande consiste en un document qui définit et valide les modalités de la prestation commerciale entre un vendeur et un acheteur. Il permet ainsi au fournisseur, ici la SOFIEX de communiquer au client toute information précontractuelle pour une validation de sa part, avant la conclusion proprement dite de la vente. La signature de ce document par l'acheteur constitue la preuve de l'accord entre les deux parties. En ce qui concerne son utilité, le bon de commande permet avant tout d'éviter des contestations ultérieures. Adressé par l'acheteur au fournisseur, il matérialise la commande. Il constitue également un engagement juridique et financier pour les deux parties. A partir du moment où l'acheteur accepte le bon de commande, la société

s'engage à livrer la marchandise correspondante. Le client lui s'engage à payer le prix préalablement convenu. Bien que le bon de commande ne soit pas un document obligatoire, il reste tout de même utile pour la SOFIEX, pour des raisons de traçabilité. Le bon de commande doit indiquer quelques mentions obligatoires. Il doit contenir entre autres :

- L'identité du fournisseur (SOFIEX), à savoir sa domination sociale, sa forme juridique, son numéro d'identification au registre du commerce, l'adresse de son siège social ainsi que ses coordonnées ;
- L'identité du client, sa domination sociale, sa forme juridique, l'adresse de l'établissement, et idéalement le nom et le prénom de la personne en charge de la commande ;
- Le numéro ainsi que la d'édition de la commande ;
- La description de la commande qui identifie et liste chaque produit, les prix unitaires respectifs hors taxes et la TVA applicable ;
- Le montant total de la commande ;
- Les conditions de livraison ;
- Les conditions de règlement.

Le bon de livraison est le document rattaché à une livraison. Il est établi par la société et s'adresse au client. Il prouve que la livraison de la marchandise a effectivement eu lieu et que la marchandise livrée est conforme à la commande préalablement établie. Il est précédé du bon de commande et accompagne toujours la livraison du produit. La SOFIEX le remet au client au moment même où la livraison a lieu. En plus de récapituler la commande, le bon de livraison ou encore bordereau de livraison présente aussi une utilité juridique. Il atteste en effet que le client a bien réceptionné sa marchandise. Il est toujours établi en deux exemplaires : un pour le vendeur et un pour l'acheteur. L'exemplaire adressé à la société porte le nom de « bon de livraison » et celui adressé à l'acheteur, le nom de « bon de réception ». La personne qui se charge de la réception est tenue de vérifier que le bon de livraison est conforme au bon de commande et si les deux documents correspondent, la personne qui réceptionne le produit appose sa signature. Dans le cas contraire, il est tout à fait possible d'émettre une réserve. Le client est alors tenu d'inscrire toute anomalie sur le bon de livraison, qu'il s'agisse d'une erreur sur tout ou une partie de la marchandise, d'un produit partiellement ou entièrement abimé, ou d'une livraison incomplète. Le bon

de livraison doit comporter quelques mentions obligatoires. Il doit notamment fournir des informations relatives à l'identité de la SOFIEX. Il doit également indiquer l'identité et les coordonnées du client, le numéro de la commande indiqué dans le bon de commande, la date et le lieu de livraison. Enfin, le bon de livraison doit préciser la description, la nature et le nombre de chaque produit livré ainsi que le nombre total.

En apportant le maximum de précisions sur les caractéristiques des produits, ces documents garantissent une traçabilité des produits aussi bien pour le vendeur que pour l'acheteur et permettent d'éviter d'éventuels litiges. L'utilisation d'un logiciel de gestion ou d'un logiciel de facture et devis permet désormais d'améliorer les performances en matière de gestion d'achat et de gestion d'entreprise. Cette solution de gestion aide à éditer facilement et rapidement tous les documents commerciaux et de se concentrer sur l'activité principale de l'entreprise.

2. Recommandations

Nous avons procédé, avec les membres de la structure à l'identification des solutions possibles à la résolution des problèmes de performance logistique liés aux nouvelles technologies de l'information dans la société. La performance logistique est une mesure de rapport entre le service fourni au client et les moyens consommés et fort conscient de ce fait, la société doit se munir des dernières versions des technologies de l'information pour une logistique plus performante. Des erreurs sont commises lors des chargements, déchargements, transport et des stockages des produits. Ces erreurs sont pour la plupart humaines car étant donné que des vérifications avec les données présentes dans le logiciel sont effectuées. A cela s'ajoute les problèmes de connexion qui retardent considérablement le travail des agents.

Ainsi, nous avons quelques recommandations à faire :

- Faire appel à un expert qualifié en entreposage pour remédier aux problèmes liés au stockage des produits ;
- Faire une formation pour le personnel non qualifié à savoir les conducteurs des produits pour éviter d'éventuelles litiges juridiques ;
- Utiliser correctement et judicieusement tous les outils de gestion informatisée disponible en assurant leur mise à jour régulière pour une maitrise parfaite de la chaine logistique ;

- Se munir d'un système informatique plus puissant afin d'éviter les problèmes de connexion
- Faire évoluer les stratégies, l'organisation et la culture de l'entreprise car c'est avec ces dernières que l'entreprise pourra tirer profit des avantages des nouvelles technologies de l'information.

CONCLUSION

Dans les secteurs de la télécommunication (fixe et sans fil), des matériels, des logiciels (software), de l'organisation (peapleware) et de l'Internet, le rythme de l'innovation technologique s'accélère. Il parait donc clair que la gestion de l'entreprise est un concept impliquant des notions de communication et d'information pour aboutir à une ou des décisions. C'est ainsi que les TIC ont permis d'une manière très nette aujourd'hui, au manager de prendre des décisions d'une rigueur scientifique dans la mesure où les outils mis à sa disposition lui donnent accès à toutes les informations dont il a besoin et peut émettre ses avis et ses préoccupation a ses collègues, et il sert avec une rapidité de l'éclair les systèmes de communication et leurs évolution dans la manière de manager et de prendre des décisions. Sachant que les entreprises qui réussissent dans le marché sont celles qui investissent sur des systèmes d'informations et de communications les plus sophistiqués. Les TIC offrent aux entreprises de nouvelles opportunités d'évolution qui peuvent avoir des répercussions en termes de développement local et d'emploi, du fait de l'adoption de nouveaux modes de répartition des activités (changement de localisation, sous-traitance), de changements dans l'organisation du travail (exemple : télétravail), de la création de nouvelles activités (télé conseil ou télégestion d'équipement par exemple) ou du recours à de nouveaux services externes (exemple: télé secrétariats). Les technologies de l'information et de la communication sont un formidable outil interactif qui permet de communiquer en temps réel. Certains délais se trouvent ainsi réduits. Le tissu entrepreneurial se dynamise grâce à ces nouveaux outils technologiques, notamment avec l'aide d'Internet. Pour être pertinente, l'introduction des TIC nécessite que soient réunies des conditions préalables. L'entreprise doit intégrer les TIC dans ses choix de management, c'est vrai que les TIC représente un outil précieux mais la question est une question de management. Nous avons donc vu comment l'introduction des nouvelles technologies de l'information et de la communication représente un enjeu de taille pour l'entreprise et les formes de travail qui y coexiste. C'est une vraie révolution des mentalités qui s'impose avec de nouvelles formes de travail. L'entreprise doit donc repenser leur organisation et se reconfigurer pour faire face à de nouveaux comportements et s'intégrer dans un nouvel environnement. Il s'agit donc d'une société de l'information, ou l'entreprise qu'elle que soit sa taille ou le secteur où elle active doit considérer l'information comme un nouvel outil d'action.

Ainsi, l'apport des TIC à l'entreprise ne sera substantiel et positif que si leur promotion fait partie d'un programme qui implique préalablement la volonté du personnel de l'entreprise de sortir du labyrinthe dans lequel il se trouve et reprendre les rênes de leur avenir.

BIBLIOGRAPHIE ET WEBOGRAPHIE

Martin E. et al. «Managing information technology : what managers need to know » Prentice Hall, JprerSaddle, New Jersey, (1999).

Mintzerberg, H. « Structure et dynamique des organisations », Paris : Editions d'Organisation, (1982).

Porter M. « L'avantage concurrentiel (Competitive advantage) », Paris, InterEditions, (1986).

DeSanctis, M.S.POOLE « Organization science », (1994).

Keen et Scott MORTON, « Decision Support Systems : an organizational Perspective », (1978).

Pinfield, « A field evaluation of perspectives on organizational decision making », (1986).

Anthony GIDDENS, « Central problems in social theory : action, structure and contradiction in social analysis », University of california Press, (1979).

Kling, « Social analyses of computing : theorical perspectives in recent empirical research », (1980).

Salancik, J. PFEFFER, « Administrative science quaterly », (1978).

Walther, « Interpersonal effects in computer-mediated interaction : a relational perspective », (1992).

https://doi.org/102307/2392828

books.google.com

scholar.google.com

ANNEXES

Annexe 1 : Bon de commande

BON DE COMMANDE N°

REF	ARTICLE	P.U. H.T.€	Qté	Montant H.T.
Client n°		Montant H.T		
Date		TVA 19.6%		
		Montant TTC en Euros		

Annexe 2 : Bon de livraison

votre logo

BON DE LIVRAISON N° BL0001

Date : 12/23/2017

VOTRE NOM OU RAISON SOCIALE Nom commercial (par exemple "Nettoyage 38") Adresse de votre entreprise 64000 Clermont-Ferrand Téléphone : 06 Site internet : Siret :	A : **Nom du client** Adresse : Adresse du client 64000 Clermont-Ferrand Téléphone :

Votre commande du : 3/28/2017

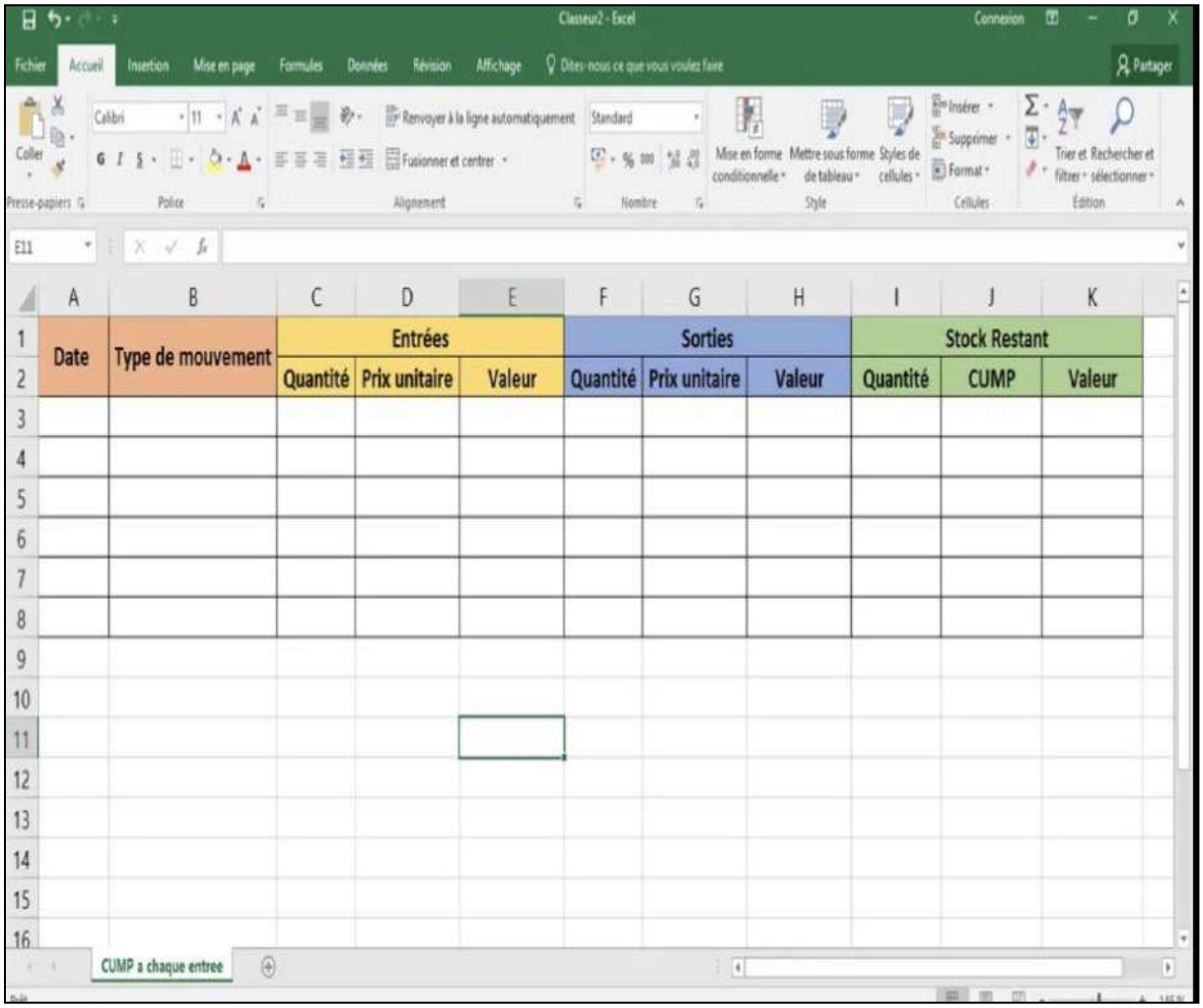
Référence	Description	Quantités commandées	Quantités livrées	Observations
00001	Chaises de jardin	20.0	20.0	

Date de réception et visa :

Colisage :

Colis	Poids	Dimensions
Colis 1	14 KG	2 m X 1 m X 1,05 m
Colis 2		
Colis 3		
Colis 4		
Colis 5		

Annexe 3 : Fiche des stocks (Excel)



Date	Type de mouvement	Entrées			Sorties			Stock Restant		
		Quantité	Prix unitaire	Valeur	Quantité	Prix unitaire	Valeur	Quantité	CUMP	Valeur

Annexe 4 : Véhicule 4x4tout terrain

Annexe 5 : Fourgonnette

Annexe 6 : Monte-charge

Annexe 7 : groupe électrogène

Guide d'entretien

Dans le cadre de l'écriture de mon mémoire de fin d'études (Bachelor) qui porte sur le thème « Les enjeux des technologies de l'information sur la performance logistique des entreprises : cas de SOFIEX », moi, Maimouna Binta SONKO, étudiante en 3ème année de licence à l'IST SupdeCo DAKAR de point E, vous prie de bien vouloir répondre à ces quelques questions si possible. Je vous remercie d'avance pour le temps que vous voudriez bien accorder à cela.

Nom et Prénom(s) du répondant : Josette FREFFET

Fonction dans l'entreprise : DAF

Age://///

Nom de l'entreprise : SOFIEX

Localisation de l'entreprise : 15 Rue Galandou Diouf & Wagane Diouf

Directeur de l'entreprise : M. Rouda Wazni

1. Quel est le statut juridique de votre entreprise ?

Réponse : L'entreprise est une société à responsabilité limitée (SARL).

2. En quelle année l'entreprise a-t-elle été créée et par qui ?

Réponse : elle a été créée en 1991 par la famille Choubassy.

3. Quelle est le principal domaine d'activité de votre entreprise ?

Réponse : comme son nom l'indique la SOFIEX est une entreprise d'import-export et de fabrication de produits alimentaires.

4. Quel type de tableau de bord utilisez-vous dans votre entreprise ?

Réponse : Nous utilisons un tableau de bord de gestion dans l'entreprise.

5. Quelle est la structure organisationnelle de votre entreprise ?

Réponse : Nous avons une organisation matricielle c'est-à-dire une organisation par fonction.

NB : si possible joindre un organigramme de l'entreprise

6. Quelles méthodes de calculs avez-vous adopté dans la gestion de votre comptabilité ?

Réponse : Nous utilisons la méthode des coûts complets pour la gestion de la comptabilité.

7. Quels sont les logiciels que vous utilisez ?

Réponse : Comme logiciels de gestion, nous avons les logiciels ERP et les outils bureautiques comme Word, Excel, etc.

8. Quels sont les éléments qui participent à la performance de l'entreprise ?

Réponse : Les éléments qui participent à la performance logistique sont : les outils de technologies, les logiciels de gestion, les outils bureautiques, la compétence du personnel et la rigueur dans le travail.

9. Qu'en est-il de l'utilisation des nouvelles technologies de l'information dans l'entreprise ?

Réponse : Les technologies de l'information sont très présentes au sein de la société et sont même devenues indispensables.

10. Quels sont les principales technologies intégrées par la SOFIEX ?

Réponse : Les principales technologies intégrées sont l'internet, l'audiovisuel et les logiciels de gestion, la société n'étant pas trop présente sur les réseaux sociaux.

11. Ces technologies améliorent-elles le travail au sein de l'entreprise ?

Réponse : oui, elles améliorent considérablement le travail par la rapidité et la précision.

12. Comment l'utilisation des Nouvelles Technologies de l'Information participe-t-elle à l'amélioration de la performance dans l'entreprise ?

Réponse : Avec l'utilisation de ces technologies, l'entreprise réalise des gains de productivité qui renforce la compétitivité et contribue ainsi à une croissance économique durable.

13. Quelles sont les principales difficultés liées à ces technologies dans l'entreprise ?

Réponse : Bien que les technologies aident à plusieurs niveaux, nous sommes souvent confrontés à des problèmes techniques comme la connexion internet défaillante ou encore les problèmes de stockage en cas de mal renseignements des données dans le logiciel de gestion.

14. Quelles solutions préconisez-vous face à ces difficultés ?

Réponse : Nous devons avoir un système informatique plus puissant, faire une formation pour le personnel afin d'avoir une bonne utilisation du logiciel et faire la mise à jour régulière de tous les appareils informatiques.

Merci d'avoir bien voulu répondre à ces questions, ces réponses me seront très utiles.

Table des matières

DEDICACE……I

REMERCIEMENTS……II

LISTE DES ABREVIATIONS……IV

FICHE SIGNALETIQUE de SOFIEX……V

LISTE DES FIGURES……VI

LISTE DES TABLEAUX…….. VII

RESUME……...…VIII

III

ABSTRACT……...….IX

X

INTRODUCTION……..1

CHAPITRE I : CADRE DE L'ETUDE……5

Section 1 : Présentation de SOFIEX……..5

1. Historique.....5
2. Organisation générale de l'entreprise……..…….6

Section 2 : Activités de l'entreprise SOFIEX……..…8

1. Activités……....…8
2. Moyens logistiques utilisés par la SOFIEX.....9

2.1. Les véhicules.....9

2.2. La main d'œuvre.....10

CHAPITRE II : CADRE ANALYTIQUE……133

Section 1 : Présentation et analyse de résultats obtenus sur le terrain……...133

1. Présentation des résultats obtenus.....….....14

1.1. Les logiciels utilisés.....14

1.1.1. Les logiciels ERP ou PGI.....14

1.1.2. Les outils bureautiques.....16

1.1.3. L'internet.....17
1.2. Gestion des stocks.....17
2. Analyse des résultats issus de la matrice SWOT…….21

Section 2 : Interprétations et recommandations…….....22

1. Interprétations…….22
2. Recommandations…….27

CONCLUSION……30

BIBLIOGRAPHIE……X

ANNEXES……..XI

Table des matières…….....XVIII