

École Des Hautes Étude Commerciales

EHEC

**Mémoire de fin d'études en vue de l'obtention du diplôme de
Master en Sciences Commerciales**

Spécialité: Distribution et management de la chaîne logistique

Thème:

**Essai d'optimisation de la gestion des
stocks des pièces de rechanges automobile**

**ETUDE DE CAS : Succursale les
grands vents Renault Algérie**

Présenté par :

M. Mohamed Ramzi SENBSADJI

Encadreur :

M. Faouzi GUIDOUCHE

Maitre de conférences « A » à l'EHEC

03^{ème} Promotion

Juin 2016

École Des Hautes Étude Commerciales

EHEC

**Mémoire de fin d'études en vue de l'obtention du diplôme de
Master en Sciences Commerciales**

Spécialité: Distribution et management de la chaîne logistique

Thème:

**Essai d'optimisation de la gestion des
stocks des pièces de rechanges automobile**

**ETUDE DE CAS : Succursale les
grands vents Renault Algérie**

Présenté par :

M. Mohamed Ramzi SENBSAD

Encadreur :

M. Faouzi GUIDOUCHE

Maitre de conférences « A » à l'EHEC

03^{ème} Promotion

Juin 2016

Dédicace :

Je dédie ce travail a :

Ma mère, celle qui a toujours été là pour moi ;

Mon père qui m'a accompagné dans toutes les étapes de ma vie ;

A toute ma famille qui ont toujours cru en moi et m'ont soutenu;

A tous ceux qui ont collaboré de près ou de loin à l'élaboration de ce travail;

Ainsi qu'à tous mes amis et camarade de promotion avec qui je partage mes quotidiens

Liste des figures :

Chapitre premier :

Figure 1 : principe de régulation de stock06

Figure 2 :etat de stock.....11

Figure 3 : dimensionnement d'un entrepôt.....15

Figure 4 : expédition et piking17

Chapitre deuxième :

Figure 5 : sites de production mondiaux.....35

Figure 6 : organigramme de la succursale.....41

Liste des tableaux

Chapitre premier :

Tableau 1 : les différents couts liée aux stocks.....	09
Tableau 2 : exemple d'une analyse ABC.....	19
Tableau 3 : modèle générique de gestion des stocks.....	24
Tableau 4 : types de clientèle qui s'adresse au S.A.V.....	28

Chapitre deuxième :

Tableau 5 : les principaux marchés du groupe Renault.....	35
Tableau 6 : date, lieu, temps.....	36

Liste des abréviations

<u>abreviation</u>	<u>Signification</u>
B	Cout de passasion unitaire
CMUP	Cout Moyen Unitaire Pondéré
D	La demande sur une période
u :	prix d'achat unitaire
I :	taux de possession du stock
Q :	quantité commandé
N :	nombre de commande
Qe :	la quantité économique
Stm :	stock moyen
Smax :	stock maximum
Smin :	stock minimum

Résumé :

Notre travail de recherche, au sein du magasin des pièces de rechange de la succursale les grands vents Renault Algérie, auquel nous avons procédé s'inscrit dans cette démarche sous le thème essai d'optimisation de la gestion des stocks des pièces de rechange

L'objectif de cette recherche est d'essayer d'optimiser la gestion des stocks des pièces de rechange au sein de la succursale les grands vents Renault Algérie

Pour cela on a proposé quelques recommandations pour avoir une gestion des stocks optimale

Mots clés : pièces de rechange, optimisation, gestion des stocks des pièces de rechange succursale les grands vents Renault Algérie

Abstrat :

Our research , in the shop of spare parts of the branch high winds Renault Algeria , which we have made is part of this approach in the optimization test theme inventory management of spare parts

The objective of this research is to try to optimize inventory management of spare parts in the store high winds Renault Algeria

For this we proposed some recommendations for optimal management of stocks

Keywords: spare parts optimization , inventory management of spare parts
branch high winds Renault Algeria

Sommaire :

Introduction générale :	02
Chapitre premier : Cadre théorique de la gestion des stocks	04
Section 1 : concepts de bases de la gestion des stocks	06
Section 2 : Les méthodes de la gestion des stocks	18
Section 3 : La spécifié de la gestion des stocks des pièces de rechanges.....	26
Chapitre deuxième : Présentions générale de l'organisme d'accueil.....	33
Section 1 : L'historique de l'organisme d'accueil.....	33
Section 2 : Présentation du service d'accueil	46
Section 3 : Méthodologie de recherche	48
Chapitre troisième : Optimisation de la gestion des stocks des pièces de rechanges au sein de la succursale les grands vents Renault Algérie	54
Section 1 : Présentation de la gestion des stocks des pièces de rechanges dans la succursale	55
Section 2 : Optimisation administratives des stocks	60
Section 3 : Optimisation économiques des stocks	63
Conclusion générale	68

Introduction générale :

Introduction générale :

La plupart des acteurs économiques ont compris que le service après-vente et le service client sont des sources de revenus supplémentaires. Quand les marges sur la production ou la fabrication de produits neufs ont été considérablement laminées par le marché et la compétition économique, il est clair que le service après-vente et le service client sont les opportunités de trouver de nouvelles sources de bénéfices.

Le service de maintenance, un des activités proposées par le service après-vente de l'entreprise à ses clients, il désigne l'ensemble des activités qui permettent de maintenir et rétablir le produit en bon état de fonctionnement. Ces opérations font souvent appel à un remplacement des pièces défectueuses, d'où le besoin d'un stock en pièces de rechange et donc d'un processus de gestion des stocks.

Face à la pression sur les coûts de revient, la maintenance a une mission prioritaire : garantir la disponibilité des pièces de rechange au moindre coût. Un des passages obligés pour atteindre ce double objectif est d'éviter des stocks surdimensionnés mal adaptés aux véritables besoins. De nature souvent aléatoire, la consommation de ce type de pièces requiert la mise en œuvre de méthodes spécifiques de gestion.

En effet les stocks constituent un mal nécessaire pour chaque entreprise. Toutefois, leurs existences engendrent des coûts. Lorsque des stocks sont moins importants, l'entreprise est menacée de rupture de stock. Cette rupture crée des coûts supplémentaires et surtout entache l'image de marque de l'entreprise. Au contraire, lorsque les stocks sont trop importants, ils constituent des immobilisations qui gonflent le prix de revient et perturbent l'équilibre de la trésorerie.

C'est dans ce contexte que nous sommes intéressés au domaine l'automobile où nous avons choisi le leader du secteur dans le marché algérien pendant dix ans consécutives Renault Algérie et plus particulièrement la succursale les grands vents qui est un point de vente géré et dépendant directement de la maison mère. Où la gestion des stocks des pièces de rechange joue un rôle incontournable pour la pérennité et la continuation du service après-vente et de l'entreprise.

Chaque entreprise cherche à optimiser sa gestion de stock en essayant d'assurer un service maximal avec un stock minimal,

Notre recherche a pour but de répondre à la problématique suivante :

Comment optimiser la gestion des stocks des pièces de rechange au niveau de la succursale Renault Algérie ?

A partir de la problématique principale nous avons jugé utile de poser les sous questions suivants :

- 1- Quels sont les enjeux de la gestion des stocks ?
- 2- Quels sont les moyens mis en œuvre par la succursale les grands vents Renault Algérie pour optimiser la disponibilité de ses stocks ?
- 3- Quelle est le rôle de la gestion de stock des pièces de rechange sur le bon déroulement du service après-vente de la succursale les grands vents Renault Algérie ?

Pour répondre à ces questions nous essayons de tester les hypothèses suivantes :

- H1 : La gestion des stocks des pièces de rechange assure la compétitivité économique du magasin de la succursale les grands vents Renault Algérie.
- H2 : Le magasin de la succursale les grands vents dispose des moyens humains et matériels pour optimiser la disponibilité de ses stocks
- H3 : La gestion des stocks des pièces de rechange joue un rôle majeur dans le bon déroulement du service après-ventes de la succursale les grands vents Renault Algérie

Pour confirmer ou infirmer ces hypothèses, nous avons adopté une méthode descriptive et analytique. Pour mener à bien notre recherche, nous avons eu recours à :

- L'étude qualitative se caractérise par un entretien effectué avec le chef des ventes magasin des pièces de rechange et le responsable pole service après-vente de la succursale les garants vents Renault Algérie.
 - La consultation et l'exploitation des documents internes de cette entreprise, ainsi nous nous sommes inspirés de plusieurs ouvrages et travaux de recherche universitaire. Pour accomplir cette recherche, nous l'avons structuré comme suit :
-
- ❖ Le premier chapitre permet de mieux comprendre les différents concepts liées à la gestion des stocks et des pièces de rechange ainsi que le service après-vente ;
 - ❖ A travers l'élaboration du deuxième chapitre, nous avons mis la lumière sur l'entreprise Renault, son environnement et aussi nous avons met l'accent sur le service d'accueil au sein de cette entreprise et la méthodologie de recherche adopté tout au long de notre recherche.
 - ❖ Enfin, le dernier chapitre est consacré à la présentation du processus de la gestion des stocks des pièces de rechange ainsi que l'optimisation de sa gestion administrative et économique des stocks et les résultats de l'enquête menée auprès des cadres de l'entreprise.

Chapitre premier :

Cadre théorique de la gestion des stocks

Chapitre premier : cadre théorique de la gestion de stock

Ce chapitre nous permettra de revenir sur les notions de base de la gestion des stocks à savoir:

Section 1 : Concepts de base de la gestion de stock : on parlera dans cette section sur les notions de base su stock et de la gestion des stocks

Section 2 : Les méthodes de la gestion de stock

Section 3 : Spécifié de la gestion de stock des pièces de rechange

Section 1 : concepts de base de la gestion de stock :

Cette section est consacré a quelque concept des stocks et de la gestion des stocks

Sous-section 1 :Les stocks :

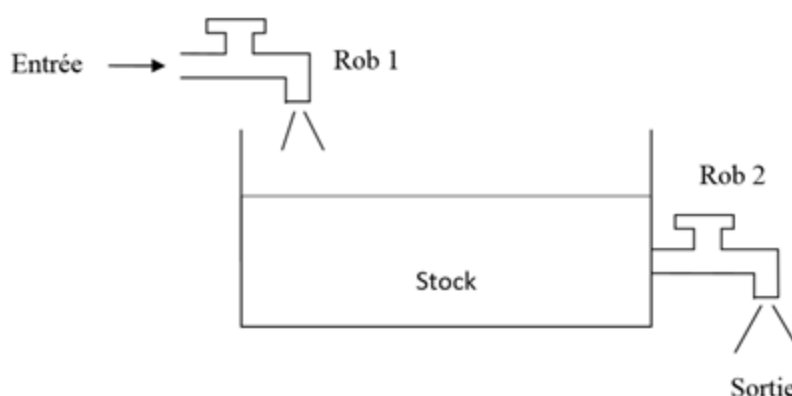
1.1 Définitions des stocks :

Si on cherchera on trouvera plusieurs définitions au stock parmi ces définitions on citera :

Définition 1 :

« À l'image d'un réservoir, le stock provient d'une différence de débit entre un flux entrant et un flux sortant. C'est pourquoi le niveau d'un stock peut être évalué par une durée d'écoulement. On dira par exemple que la quantité en stock permet d'assurer 10 jours de fabrication, sous l'hypothèse d'un flux entrant nul. Dix jours est ici le temps nécessaire à l'épuisement du stock. Ainsi, du fait même de la définition d'un stock, la gestion des stocks est indissociable de la gestion des flux, et toutes deux dépendent de l'organisation physique de l'approvisionnement, de la production, de la logistique et de la commercialisation».¹

Figure n°1 Principe de régulation des stocks



Source :

LASNIER (G) : *Gestion des approvisionnements et des stocks dans la chaîne logistique*, édition HERMES SCIENCE, paris, 2004, p23.

Définition2 :

« Les stocks regroupent l'ensemble des marchandises, des matières ou fournitures, des déchets, des produits semi-ouvrés, des produits finis, des produits ou travaux en cours et des emballages commerciaux qui sont la propriété de l'entreprise et qui ne sont pas destinés à être récupérés. »²

¹GRATACAP, (A) et MEDAN (P) : *Le management de la production*, Dunod, 3eme édition, Paris, 2009,page 124

² BLONDEL (F) : *Aide-mémoire gestion industrielle*, édition DUNOD, 2eme édition, paris, 2006, p151.

Définition 3 :

« Il s'agit des biens acquis ou créés par l'entreprise, et destinés à être vendus ou à consommés pour les besoins de la production ou de l'exploitation (marchandise, matière, etc. ...) »¹

1.2 Le rôle du stock :²

Le stock a plusieurs fonctions vitales à assurer comme :

- La désynchronisation de la production et de la vente. Les presses à injecter les jouets en plastique tournent 24 heures sur 24 et 364 jours par an alors que 70 % des ventes ont lieu à l'approche de Noël
- La désynchronisation du transport et de la vente. La livraison par trop petites quantités rendrait prohibitif le coût du transport
- La garantie contre les imprévus. La production comme le transport sont à la merci d'aléas (pannes, grèves, intempéries, etc.) ; les clients doivent continuer à être livrés
- L'amortissement des fluctuations de la demande. La prévision des ventes n'est malheureusement pas une science exacte
- L'accueil des achats d'opportunité. Certains marchés restent spéculatifs ; les achats correspondants doivent être abrités

1.3 type de stock :³

On distingue en général quatre types de stocks, dont le rôle et l'importance stratégique dépendent beaucoup de l'activité de l'entreprise et des relations qu'elle entretient avec ses fournisseurs et clients :

- **Les matières premières** : pour de nombreuses entreprises, elles constituent le point de départ du cycle productif. Souvent stockées avant d'être utilisées ou transformées, leur gestion est essentielle au bon fonctionnement du processus de production et notamment à sa « fluidité » ;
- **Les en-cours et les composants** : ils peuvent être externes (achat à un fournisseur) ou internes. Dans les deux cas, il est nécessaire d'en planifier parfaitement les besoins. Parce que les multiples opérations du processus de production sont rarement synchronisées de façon parfaite, elles vont produire des en-cours qu'il sera nécessaire de stocker avant une prochaine utilisation. Les stocks d'en-cours ou de composants prennent le nom de « stocks de fabrication ». Leur gestion s'inscrit généralement dans une réflexion plus globale, dominée par les méthodes de planification des besoins que nous avons étudiées dans le précédent chapitre, ou de juste-à-temps que nous évoquerons lors du prochain chapitre ;

¹ KHAFRABI (M) : *Technique comptable*, édition Berti ; 5^{ème} édition, Alger 2002, p27.

² ROUX (M) et LIU (T) : *Optimiser votre plateforme logistique*, édition d'organisation, 4eme édition, Paris, 2010 P.14

³ GRATACAP (A) et MEDAN (P) : *Op.cit*, p125.

– **Les produits finis et les marchandises** : les stocks associés sont alors appelés « stocks de distribution ». Les caractéristiques habituelles de la demande de ces produits (les consommateurs sont nombreux, leurs décisions sont réputées indépendantes, la demande est certaine ou probabilisable) autorisent la construction de modèles dans le but d'optimiser la gestion de stocks. Malgré la nécessaire distinction entre composants et produits finis, il faut cependant préciser que certains stocks d'en-cours pourront être traités comme des stocks de marchandises (c'est à peu près le cas des pièces de rechange dans l'industrie automobile) ;

– **Les fournitures** : il s'agit des éléments consommés lors du cycle productif, mais qui ne sont pas des constituants du produit ; par exemple, l'énergie. Contrairement à ce qui précède, les méthodes visant à gérer les stocks de fournitures s'appuient sur des démarches empiriques et ne sont généralement pas considérées comme stratégiques. Cependant, dans une optique de recherche des « coûts cachés », il peut s'avérer que des économies soient possibles à ce niveau.

1.4 Les différents coûts liés aux stocks ¹:

1.4.1 Les coûts d'acquisition ou de lancement :

Ces coûts correspondent aux passations de commandes. Ils sont généralement proportionnels au nombre de commandes passées.

1.4.2 Les coûts de possession de stock :

Ces coûts sont fonction des moyens de stockage et de la valeur du produit stocké. Les principaux coûts sont liés au type d'entreposage, d'emmagasiner, de manutention, à la détérioration du produit, à l'obsolescence (périmé, hors mode...). L'ensemble de ces coûts est exprimé par un « taux de possession » le plus souvent annuel et en pourcentage (t % par euro de matériel stocké). Ces coûts sont proportionnels au nombre d'articles stockés et à la durée de stockage. Habituellement, le taux varie entre 20 et 35 %.

1.4.3 Les coûts de pénurie ou de rupture :

Ces coûts sont difficiles à estimer et sont en général liés à la pénurie constatée, au nombre de produits manquants, et sont fonction de la durée de la pénurie.

Tableau n°1 : Tableau récapitulatif des coûts liés aux stocks

¹ ARNOULD (P) et RENAUD (J) : *Guide de la gestion industrielle, édition AFNOR, Paris 2008, p70.*

Coûts d'acquisition	Coûts de rupture	Coûts d'expédition
Frais de recherche et choix d'un fournisseur	CA perdu	Frais de préparation de commande
Négociation avec les fournisseurs	Bénéfice perdu	Coût d'emballage
Calcul de la commande	Coûts des arrêts de production	Coût de transport
Relances fournisseur	Coûts des délais non respectés	Coût de chargement
Frais de fax, téléphone	Coûts des pénalités de retard	
Coût des contrôles d'entrée		

Source : LASNIER (G) : *Gestion des approvisionnements et des stocks dans la chaîne logistique*, édition HERMES SCIENCE, paris, 2004, p31.

1.5 L'utilité des stocks :¹

Il sert d'abord à parer à la pénurie. C'est dans le but que le pharaon avait constitué des stocks de blé pendant les années suivantes. C'est aussi dans ce but que les ménagères, a l'approche d'une crise ou grandes quantités d'huile et de sucre.

Des stocks peuvent être aussi constitué dans un but spéculatif; on acheté à bas prix pour revendre à la hausse. C'est ce que font les spéculateurs à la bourse. Dans le même esprit, des organismes nationaux ou même internationaux font des stocks pour maintenir le prix de certains produits à un niveau a peu près constant; c'est ainsi que, si le cours du cuivre augmente trop, les organismes stockeurs en lancent sur le marché tandis que, s'il diminue trop, ils en achètent pour raréfier et faire remonter le cours. Il fut un temps, en France, ou les accapareurs étaient, d'ailleurs, guillotins.

Un stock permet aussi d'assurer une consommation régulière d'un produit bien que sa production soit irrégulière.

En achetant par grande quantité, on bénéficie en générale d'une réduction du prix unitaire ; on constitue alors un stock pour profiter de cet avantage. C'est ce que font certains ménagères qui achètent le lait condensé par caisse de 50 boites à 1 U.M la boite alors quand t'ils achetée au détail la boite coute 1.20 U.M

Le stock sert également à se prémunir contre les aléas de livraison; prenons l'exemple de l'aciérie. Un haut fourneau ne doit jamais être arrêté car il se détériore en se refroidissant par le jeu des ordinateurs et le cout de remise en état après un arrêt s'élève à des millions. Or, l'approvisionnement en coke risque d'être interrompu pendant quelques jours à cause

¹ZERMATI (P) : *La pratique de la gestion des stocks*, édition DUNOD, 4eme édition, Paris, 1990, p13.

d'une panne à la cokerie, d'une grève des chemins de fer, du gel des canaux. On constitue donc un stock qui permette de fonctionner quelques jours, au ralenti si nécessaire, pour parer à ces aléas.

Enfin, l'existence d'un stock évite le dérangement du a des achats ou des livraisons trop fréquentes; c'est ainsi que la ménagère ne va au marché que deux fois par semaine, qu'elle achète plusieurs boîtes d'allumettes en même temps.

1.6 Les inconvénients des stocks:¹

Cependant, constituer un stock n'est pas toujours ce qu'il y a de plus efficace. Ainsi :

- Les produits stockés vieillissent, et ce phénomène peut les rendre impropres à leur destination (produits alimentaires avariés, couleurs ternies, oxydation...);
- On trouve des articles invendus en fin de vie du produit, qu'il faut alors éliminer du stock sans en tirer aucun profit (« rossignols »);
- Enfin, ces produits stockés doivent être manipulés, demandent des surfaces de stockage, des magasiniers, une protection contre l'extérieur (vol, incendie, inondation...) et représentent des charges pour l'entreprise.

1.7 Documents liés aux stocks :²

1.7.1 Documents de mouvements

Les mouvements de stocks transitant par le domaine public doivent donner lieu à l'établissement d'un bordereau indiquant l'expéditeur et le destinataire (stock à destination d'un sous-traitant, magasin avancé fournisseur chez un client, transfert intersites, etc.).

Un récapitulatif des mouvements de la période (journal) doit permettre d'expliquer la variation des mouvements tant en quantité qu'en valeur.

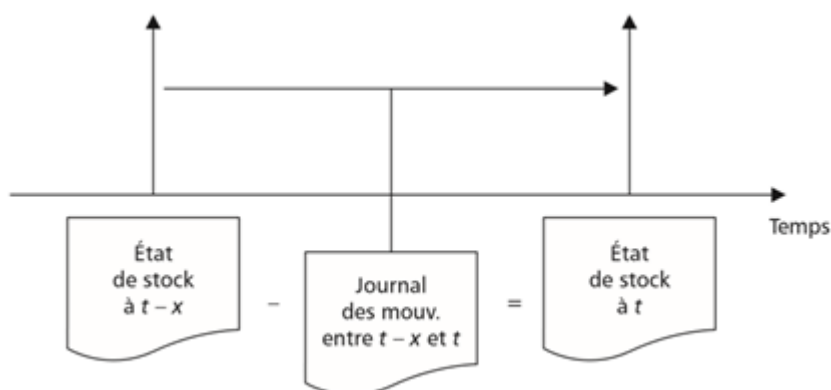
1.7.2 État de stock

L'état de stock utilisé pour la valorisation doit pouvoir être établi rétroactivement. En conséquence, tout état de stock à la date t doit pouvoir être expliqué par un état de stock à la date $t - x$ et un journal des mouvements entre $t - x$ et t .

Figure 2 : Etat de stock

¹BLONDEL (F) : Opcit, p155.

² BLONDEL (F) : Opcit, p179.



Source :
BLONDEL (F) : *Aide-mémoire gestion industrielle*, édition DUNOD, 2^{ème} édition, paris, 2006, p180.

Sous-section 2 : La gestion des stocks :

2.1 Définition de la gestion des stocks

Définition 1 :

« La gestion des stocks est une formation pivot dont le rôle consiste à rechercher l'optimum des volumes de stocks pour assurer un approvisionnement optimal, et satisfaire les besoins de l'utilisateur en temps opportun »¹.

Définition 2 :

« Dans la notion de gestion des stocks, le mot "gérer" à son importance et englobe les missions de : prévoir, coordonner, organiser, choisir, contrôler et enfin informer. Pour gérer un stock il faut gérer les flux (d'entrée sortie) »².

2.2 Les objectifs de la gestion de stock :³

La gestion des stocks a pour finalité de maintenir à un seuil acceptable le niveau des services pour lequel le stock considéré existe.

Il n'y a pas d'objectif absolu valable pour toutes les entreprises, pour tous les produits, pour toutes les catégories de stocks. L'objectif correspondra toujours à un contexte particulier. De plus, il ne sera pas figé, mais évoluera dans le temps. En effet, l'un des objectifs de la gestion de stocks est précisément d'aller vers une performance accrue par une meilleure maîtrise des stocks.

Cette gestion implique différents types d'opérations :

¹ RAMBEAUX (A) : *Gestion économique des stocks* ; édition DUNOD, Paris 1998, page 89

² BRENNEMAN (R) et SEPARI (S) : *Économie d'entreprise*, édition DUNOD, paris 2001,p330.

³COURTOIS (A), POLLET (M) et MARTIN-BONNEFOUS (C) : *Gestion de production*, édition d'organisation, 4eme édition, Paris, p122.

- Le magasinage avec entrées, stockage, sorties des articles ;
- La tenue d'un fichier consacré à la tenue des stocks ;
- L'imputation dans la comptabilité des entrées /sorties ;
- Le classement des stocks en catégories.

2.3 Le rôle de la gestion des stocks :¹

La gestion de stock, aux origines de la gestion de production, est chargée de remplir les principales fonctions suivantes :

- Définir la référence des articles à tenir en stock
- En définir la quantité en tenant compte de la prévision des ventes
- Valoriser le stock
- Mettre la liste des articles disponibles à la disposition du service commercial et du service achats et éventuellement du service de fabrication s'il s'agit d'une unité de production
- Tenir l'inventaire comptable
- Prévoir les dates de réapprovisionnement
- Les mémoriser
- Gérer les réservations (statut d'un article encore présent dans le magasin mais déjà affecté à un ordre de fabrication ou à une commande)
- Gérer éventuellement les nomenclatures (au moins à un niveau)
- Générer les tableaux de bord correspondants.

2.4 La relation de la gestion des stocks avec les autres fonctions de l'entreprise :²

- Relation avec fonction achats et approvisionnements :

Elle informe la gestion des stocks sur toute modification concernant le marché des fournisseurs (délai de livraison, ventes promotionnelles etc...) et organise l'exécution de la commande émise par la gestion des stocks.

- Relation avec la fonction financière et comptable :

Le système de la gestion des stocks fournit des informations (les conditions de règlement

¹ROUX (M) et LIU (T) :Opcit,p15.

²HEFIED (K) : Essai d'optimisation de la fonction gestion des stocks, mémoire de master en distribution et supply chain management, école des hautes études commerciale, 2015,p13.

des fournisseurs et des clients, le volume des stocks en valeur, les entrées et les sorties) à la fonction financière et comptable pour permettre de réduire les coûts et d'améliorer la trésorerie.

- Relation avec la fonction commerciale :

La fonction commerciale doit fournir à la gestion des stocks des informations sur la demande en fonction de l'évolution des marchés et de la stratégie marketing du service commerciale pour les tenir compte dans la politique de stockage.

- Relation avec la fonction production :

La gestion des stocks doit se faire en concordance avec les plans de production. Il s'agit de prévoir la disponibilité des stocks, en conformité avec les programmes de production.

- Relations avec la direction générale :

La direction générale est un centre de responsabilité qui s'assure la coordination entre les différentes fonctions nécessaires à la bonne marche de l'entreprise.

En ce qui concerne la gestion des stocks, elle intervient à la mise en place d'un système de gestion adéquat qui lui fournit un éventail d'informations (quantités stockées, valeur des stocks etc...) pour prendre des décisions tactiques ou stratégiques.

2.5 Contraintes de la gestion des stocks :¹

Plusieurs contraintes peuvent apparaître lorsque l'entreprise gère en stock différents produits. Ces contraintes sont généralement des contraintes budgétaires ou bien relatives à la capacité de stockage ou à la limitation des moyens administratifs:

Contraintes liées à l'espace de stockage :

Cette contrainte apparaît lorsque l'espace de stockage est limité. Donc la gestion des stocks doit optimiser l'utilisation de l'espace.

Contraintes liées aux budgets :

La gestion de stocks doit gérer ses coûts de stocks tout en respectant le budget. Il se peut que la capitale à investir en stock soit limité pendant une période.

Contraintes liées aux moyens administratifs principalement la main d'œuvre:

Les gestionnaires ne peuvent dépasser un nombre de commande limité pendant une période et ils peuvent être dans l'incapacité de faire face aux tâches d'approvisionnements.

2.6 Les opérations de gestion des stocks:²

Si l'on veut être en mesure de connaître l'état des stocks d'une entreprise en permanence, leur gestion doit être réalisée avec soin. Parmi les opérations nécessaires, on trouve :

- le magasinage ;

¹ BERTHIER (P) et SPALANZANI (A) : La gestion des stocks, éditions SIREY, Paris, 1979, P.99

² GRATACAP (A) et MEDAN (P) : Opcit, p130.

- la gestion des entrées /sorties ;
- les inventaires.

2.6.1 Le magasinage

- Définition du magasin :¹

Le magasin est l'endroit où les articles achetés ou fabriqués sont reçus, rangés, conservés, prélevés et le magasinage est l'ensemble de ces fonctions de réceptions, rangement, conservation et prélèvement.

Une bonne gestion de l'emplacement de stockage devient indispensable dès que le nombre de référence à gérer est important où que l'espace disponible implique qu'une même référence ne soit pas toujours stockée au même endroit.

- Typologie de gestion de magasin :²

Les stocks d'une entreprise sont placés dans un ou plusieurs magasins afin qu'ils soient rangés entre leur réception et leur mise à disposition. Cette gestion suppose deux types d'organisation.

✓ Gestion mono-magasin

Dans ce type d'organisation, tous les produits sont stockés et gérés dans un lieu unique. L'avantage en est de simplifier la gestion du stock, mais cela entraîne nécessairement de nombreuses manutentions, donc des délais et des coûts.

✓ Gestion multi-magasins

Afin de minimiser les manutentions, on préfère parfois répartir les stocks dans plusieurs magasins. Chaque magasin regroupe les produits par type (produits finis, matières premières...) ou en fonction de la proximité géographique.

Pour les produits, on peut également dissocier deux modes de gestion.

✓ Gestion mono-emplacement

Chaque article est stocké dans un et un seul emplacement. Ainsi le suivi des quantités de cet article est-il facilité, de même que les opérations d'inventaire sont simplifiées. Cependant, on retrouve l'inconvénient de la gestion mono-magasin : les problèmes de manutention.

✓ Gestion multi-emplacements

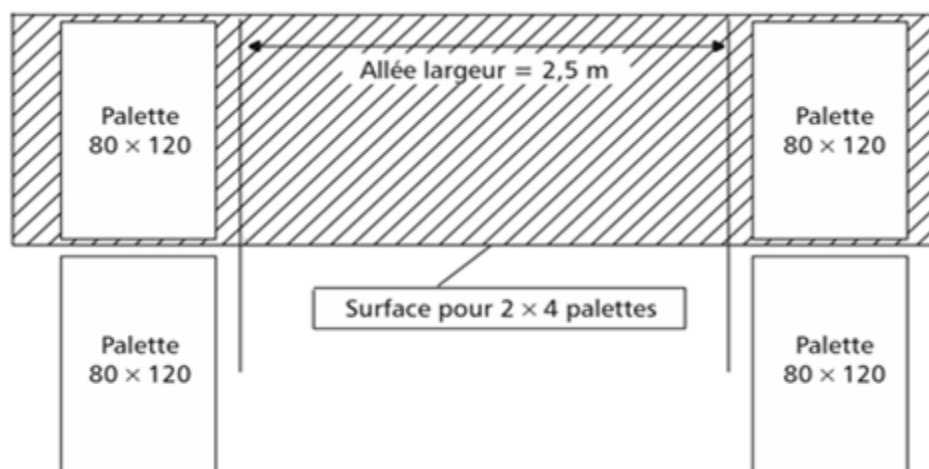
Dans ce type de gestion, un article peut être stocké à plusieurs endroits. On facilite ainsi les opérations de manutentions, mais il devient difficile d'avoir une vision globale du stock. Outre les problèmes d'inventaire que ce type de gestion induit, il est possible d'avoir un article en rupture dans un emplacement, alors qu'il est disponible dans un autre

¹ KHENAFIF (M) La réorganisation de la gestion des stocks, mémoire de master en distribution et supply chain management, école des hautes études commerciale, 2015,p25.

²GRATACAP (A) et MEDAN (P) : Opcit, p130.

emplacement. Cependant, ce type de gestion est plus en accord avec la gestion au point d'utilisation préconisée par l'approche de juste-à-temps.

Figure n° 3 : dimensionnement d'un entrepôt



Source :

GRATACAP (A) et MEDAN (P) : *Management de la production*, édition DUNOD, 3eme édition, Paris, 2009, p162.

Le principe est de :

- Déterminer pour chaque article le stock pris en compte ;
- De calculer pour chaque article le volume en nombre d'unités de manutention ;
- De déterminer la surface en fonction de ce nombre de palettes.

2.6.2 La gestion des entrées/sorties :¹

Afin de permettre un suivi des quantités en stock, chaque mouvement de stock (entrée ou sortie) doit faire l'objet d'une transaction. Pour que cette dernière soit optimale, il est souhaitable que les mouvements soient saisis en temps réel par le système informatique de gestion des stocks. On connaît ainsi à chaque moment l'état réel du stock.

La relation entre les quantités réellement en stock et les quantités indiquées par la gestion des stocks dépend de la rigueur avec laquelle les mouvements sont saisis. Toute erreur de saisie se traduira par un écart entre la réalité et les quantités indiquées dans les fichiers. Pour une gestion rigoureuse, il est indispensable de limiter l'accès des magasins aux seules personnes autorisées.

La gestion des entrées/sorties comprend deux types de transaction.

✓ La réception

Elle consiste à entrer un produit dans le magasin. Pour ce type de transaction, il faut vérifier tant la conformité que la quantité des produits reçus. Les articles donnent lieu aux opérations suivantes : ²

¹ GRATACAP (A) et MEDAN (P) : *Opcit*, p131.

² BLONDEL (F) : *Opcit*, p159.

- **Réception quantitative** : contrôle de conformité entre le bon de livraison fournisseur et les colis reçus, avec émission de réserves éventuelles sur l'état des marchandises au déballage ;
- **Réception administrative** : contrôle de conformité entre le bon de livraison fournisseur et la commande passée ;
- **Marquage éventuel des colis** ;
- **Contrôle qualitatif éventuel** : la réception est alors marquée comme non disponible en attente du contrôle technique et de la validation ;
- **Rangement dans le stock** : choix d'un emplacement, manutention ;
- **Entrée dans le système d'information** : donc dans le stock avec indication éventuelle d'état, et de date de mise à disposition.

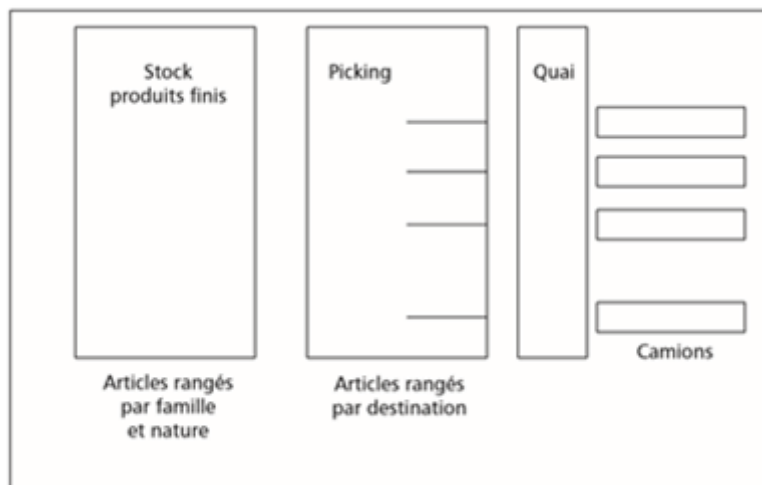
✓ La sortie

Les pièces demandées sont retirées du stock conformément à une commande client (produits finis) ou un bon de sortie (produits fabriqués).¹

Les articles issus des fabrications sont rangés dans le stock avec une procédure spécifique. Le mode de classement dans le stock correspond le plus souvent à des familles d'articles.

Pour l'expédition aux clients on doit regrouper les différents articles des commandes à expédier. La préparation des commandes peut s'apparenter dans beaucoup de cas à une véritable opération de production

Figure 4 : Expédition et piking



Source: **Source** : GRATACAP (A) et MEDAN (P) : *Management de la production*, édition DUNOD, 3eme édition, Paris, 2009, p160.

2.6.3 Les inventaires :²

À tout moment, le gestionnaire doit être capable de fournir un état des stocks pour chaque référence en quantité et en emplacement. Pour vérifier la qualité de l'état des stocks

¹BLONDEL (F) :Opcit,p159

² Ibid, p132

(différence entre stock réel et image informatique du stock), il faut effectuer des inventaires, et éventuellement remettre à jour l'image informatique. Un inventaire consiste en une opération de comptage des articles dans les rayons du magasin. Nous parlerons des différents types d'inventaire ultérieurement

Section 2 : Méthodes de la gestion des stocks :

Sous-section1 :La gestion administrative des stocks :

1.1 Les tâches administratives de la gestion de stock :¹

Nombreuses tâches administratives doivent être effectuées depuis la réception jusqu'à la sortie du stock afin de minimiser les coûts de stockage et les risques d'erreurs. Ces tâches sont¹ :

- Réception : un contrôle qualitatif et quantitatif de marchandises livrées, un contrôle de la facture, établissement d'un bon de réception et enregistrement de la livraison sur l'ordinateur ou les fichiers de stock.
- Rangement : trouver le lieu adéquat aux marchandises réceptionnées et indiquer sur les fiches ou l'ordinateur les lieux de rangement des marchandises.
- Conservation : contrôler les conditions de stockage, établissement des fiches de casiers et de stock et réaliser les inventaires.
- Sortie du stock : établissement d'un bon de sortie après une réception des ordres de sortie et mise à jour des fichiers de casiers et de stock.

Pour un bon suivi des mouvements de stocks, l'entreprise utilise les documents suivants :

- Le bon de réception (ou d'entrée ou de livraison) : est un document qui sanctionne l'entrée dans l'entreprise des matières, des marchandises ou produits en provenance d'un fournisseur.
- Le bon de sortie (ou d'enlèvement des matières) : c'est le document qui sanctionne la sortie de l'entreprise des marchandises.

1.2- La codification des stocks :

La codification permet l'identification, le repérage sans ambiguïté d'un article ;

➤ Définition de la codification :

« La codification est une technique qui permet de passer du langage manuel à un langage symbolique, dont l'interprétation est plus riche. Elle permet de représenter une expression plus au moins complexe par un groupe de caractères alphanumériques plus conçus appelé code »².

Elle est indispensable compte tenue :³

- Du nombre d'articles dans une base de données (plusieurs milliers) ;
- Des besoins de classifications ;
- Des contraintes imposées par l'échange de donnée informatisé (EDI).

¹ HEFIED (K) :Opcit, p16.

² GEORGE (J) : *Organisation et gestion de la production*, édition DUNOD, 2^{ème} édition, 1996, p104.

³ RONDREUX (J) et RONDREUX (J.B) : *La gestion industrielle*, édition VUIBERT, Paris, 2007, p34.

Un code doit :

- Former une bijection avec l'article;
- De préférence être de longueur fixe;
- Avoir une capacité de codage suffisante pour coder tous les articles de la base ;
- Permettre la création de nouveaux articles ;

Un code peut :

- Etre formé de caractère numérique, alphabétique, alphanumérique ;
- Etre significatif ou non significatif ;
- Permettre la constitution de classes d'articles.

Il est tenté de créer un code significatif permettant aux usagers d'identifier l'article par la simple lecture du code ; cette tentative était en partie justifiée lorsque les moyens informatiques faisaient défaut.

Aujourd'hui, l'ordinateur s'interpose toujours entre l'article et l'ordinateur ; dans ces conditions, le caractère significatif d'un code perd son intérêt. On peut même dire qu'il n'est pas souhaitable dans la mesure où il alourdit considérablement le code et augmente les risques d'erreur.

1.3 Classement des stocks :¹

Pour classer et hiérarchiser les articles à gérer, on examine d'abord les articles dont la consommation en valeur est la plus élevée, et à terminer par les articles de consommation faible, pour lesquels le gain potentiel en valeur est beaucoup plus faible. La méthode pratique qui en découle, connue sous le nom d'analyse ABC (Elle a été énoncée par H. Ford Dickie en 1951, à partir des travaux de Vilfredo Pareto), consiste à trier les articles par ordre décroissant de valeur de consommation

Tableau n° 2 : Exemple d'une analyse ABC.

Code article	N°de classement 1 a N	Cumule nombre d'articles	Valeur annuelle de consommation	Cumule de valeur de consommation	Pourcentage cumule des valeurs
XXYY	1	8750	10825.00	11825.00	1.07%
XXYA	2	5677	8578.00	19403.50	1.75%
Etc.	3	Etc.	Etc.	Etc.	Etc.

Source : BLONDEL (F) : *Aide-mémoire gestion industrielle*, édition DUNOD, 2^{ème} édition, paris, 2006, p170.

À partir de ce tableau, on constate en moyenne que la consommation des articles suit une « distribution de Pareto » et que :

- 10 à 20 % des articles représentent 80 % des valeurs de consommation (tranche A);
- 35 % des articles représentent 95 % des valeurs de consommation (tranche A et B);
- Les 65 % d'articles restant ne représentent que 5 % des valeurs de consommation (tranche C).

De plus, un certain nombre d'articles ne fait l'objet d'aucun mouvement dans l'année et donc représente une valeur de consommation nulle.

¹BLONDEL (F) :Opcit, p170.

La méthode ABC permet alors de fixer les priorités de gestion, et de déterminer des règles de gestion différentes pour les catégories A, B, et C. On constate habituellement que le simple fait de commencer à gérer le stock à partir d'une analyse ABC permet de diminuer la valeur d'un stock d'au moins 20 %.

2.1.4 Inventaire des stocks :¹

L'inventaire désigne à la fois :

- ✓ L'ensemble des opérations de recensement des éléments d'actif et du passif d'une entreprise.
- ✓ L'ensemble des documents donnant l'état descriptif de ces éléments.

C'est un instrument de contrôle dans l'entreprise. Il permet de connaître l'état réel des stocks à une date donnée.

Ainsi à tout moment, le gestionnaire des stocks doit être capable de fournir l'état du stock de l'entreprise. Cet état doit faire apparaître la situation détaillée en quantité et en emplacement du stock.

L'inventaire est une opération qui consiste d'abord à compter les quantités puis à les valoriser.

Seul doit être compris dans le stock les articles qui sont la propriété de l'entreprise à l'exclusion des articles achetés mais non encore reçus.

Ne sont donc pas compris dans les stocks :

- Les marchandises, matières premières et emballages détenues par l'entreprise à titre de dépôt ;
- Les marchandises, matières premières et fournitures achetées mais non encore livrées.
- Les biens vendus avec clause de réserve de propriété.

Plusieurs méthodes d'inventaire existent :

- **L'inventaire intermittent** : Au Bénin comme dans d'autres pays, il est fait obligation à toute entreprise d'établir un inventaire au moins une fois par an. Cette technique entraîne un travail considérable qui perturbe en général l'activité de l'entreprise.
- **L'inventaire permanent** : cette technique consiste à tenir à jour en permanence les quantités en stock de chaque article. Les articles mouvementés sont enregistrés à partir des bons d'entrée et des bons de sortie ou du bordereau de livraison et des fiches de stock.
- **L'inventaire tournant** : cette méthode consiste à examiner le stock par groupes successifs d'article et à vérifier l'exactitude des quantités de ces produits. Il est

¹ KHENAFIF (M) :Opcit, p26.

possible de définir des périodes d'inventaires différentes suivant l'importance des produits mais il faut à tout moment connaître la dernière date de l'inventaire.

2.1.5- valorisation des stocks :¹

L'étude de la valorisation du stock se fera à travers l'étude des méthodes de valorisation des stocks.

Toutes les méthodes partent de la constatation qu'un stock nul en quantité doit être nul en valeur. De plus, l'administration fiscale exige que le coût de valorisation des articles soit un coût complet.

✓ **La méthode first in first out (FIFO):**

Encore appelé méthode de l'épuisement des lots, elle part du fait que la première unité entrée en stock sera sortie en premier du stock. Même si elle a pour inconvénient de biaiser les coûts de revient car la valeur des articles utilisée est ancienne et les calculs sont complexes, elle présente l'avantage de rapprocher la valeur du stock de la valeur du renouvellement au fur et à mesure de l'épuisement des lots les plus anciens.

✓ **La méthode du coût unitaire moyen pondéré (CUMP):**

Ce coût présente plusieurs variantes :

- le coût moyen pondéré après chaque entrée.

C'est une méthode de valorisation utilisée lorsque l'entreprise pratique un système d'inventaire permanent. Elle est recommandée par l'administration fiscale.

Dans ce cas ;

$CUMP = \text{stock initial (valeur)} + \text{entrées (valeur)} - \text{stock final (quantité)} + \text{entrées (quantité)}$.

Le stock final ici est la quantité en stock à la date d'entrée.

- Le CUMP calculé sur la durée moyenne de stockage.

Cette deuxième variante de la méthode du CUMP est préconisée lorsque l'entreprise pratique l'inventaire intermittent. La valorisation du stock final est effectuée par le coût moyen des entrées de la dernière période de l'exercice correspondant à la durée moyenne de stockage.

Last In First Out (LIFO) :²

Le principe est la dernière unité entrée est celle qui sort du stock en priorité. L'unité sortie est valorisée au prix de l'unité entrée le plus récente. Cette méthode impose aussi une gestion séparée des différents lots d'entrée en stock. L'avantage est que, dans le calcul des coûts de revient, la valeur des articles utilisée est récente. L'inconvénient est que la valeur du stock est éloignée de sa valeur de renouvellement.

¹ KHENAFIF (M) :Opcit, p 24

² HEFIED (K) :Opcit, p21.

Sous-section 2 : La gestion économique des stocks :

La gestion économique des stocks répond au double souci de maximiser la sécurité des approvisionnements et de minimiser les coûts liés au stockage. Il faut donc chercher la valeur optimale du stock, qui ne crée pas de risque de rupture mais réduit au minimum les coûts de stockage.

La gestion économique des stocks vise à résoudre ce problème puisqu'elle a pour objet de définir le niveau de stock correspondant aux besoins de l'entreprise et d'assurer l'obtention de ce niveau dans les meilleures conditions d'économie et de sécurité pour l'entreprise.

2.1- Le calcul de la quantité économique :¹

Le modèle de Wilson permet de calculer la quantité économique qui est la quantité lancée ou commandée, qui minimise la somme des coûts des stocks.

Ce modèle est basé sur un ensemble d'hypothèses :

- On gère un seul article,
- la demande est constante et continue sur une période de temps bien déterminé.
- La livraison d'une commande est reçue en une seule fois,
- Le prix est constant quel que soit la quantité commandée,
- Le délai de la livraison est connu et fixe,
- On n'admet pas une rupture de stock

Avant de procéder à la méthode de calcul il est nécessaire de définir les différents paramètres du modèle :

D : La demande sur une période

u : prix d'achat unitaire

I : taux de possession du stock

Q : quantité commandée

N : nombre de commande

Qe : la quantité économique

Stm : stock moyen

Smax : stock maximum

Smin : stock minimum

¹ BAGLIN (G) et autres: *Management industriel et logistique*, édition ECONOMOCA, 2eme édition, Paris, 1996, p400.

Le modèle de Wilson permet de calculer la quantité économique comme suit :

$$Q_e = \sqrt{\frac{2DB}{ul}}$$

2.2- Système de gestion des stocks :¹

L'efficacité des systèmes de gestion de stocks passe par la maîtrise temporelle et quantitative des approvisionnements, et notamment par une parfaite connaissance de la demande de l'entreprise. Ainsi, après avoir évoqué les éléments qui ont un impact sur le niveau du stock, nous évoquerons les modèles génériques de gestion des stocks.

2.2.1- Présentation des modèles génériques de gestion de stock

On va proposer les réponses les plus classiques, et présenter les modèles génériques associés. À la question « quand commander ? », on peut répondre :

- A périodicité fixe, par exemple le 28^e jour de chaque mois ;
- A périodicité variable, lorsque le niveau du stock atteint une certaine valeur (stock d'alerte ou point de commande).

Bien qu'il s'agisse d'une simplification à but pédagogique, nous dirons que la réponse à la question « combien commander ? » dépend généralement de ce qui aura été décidé à la précédente question. Ainsi :

- S'il a été décidé que la périodicité serait fixe, les quantités devront s'adapter aux variations de la demande. La réponse sera donc : « quantités variables ». On pourra par exemple commander la quantité qui a été consommée sur la période fixe précédente afin de ramener le niveau du stock à son niveau dit de reapprovisionnement ;
- S'il a été décidé que la périodicité serait variable, les quantités pourront donc être fixes puisque l'adaptation aux variations de la demande se fait par rapport au facteur temps. Ainsi, on pourra commander une quantité fixe à chaque fois que le niveau du stock baissera et atteindra le stock d'alerte.

Le tableau suivant offre une vision synthétique des réponses précédentes et positionne le célèbre cas particulier étudié lors de la prochaine section, le modèle de Wilson :

Tableau n°3 : Modèles génériques de gestion de stock

¹ COURTOIS (A), POLLET (M) et MARTIN-BONNEFOUS (C) :Opcit, p135.

		Quand ?	
		Période fixe	Période variable
Combien ?	Quantité fixe	Cas particulier : gestion sur seuil en avenir certain	Gestion sur seuil ou a point de commande
	Quantité variable	Gestion calendaire a niveau recomplètement	Assez rare : modélisation délicate (simulation)

Source : COURTOIS (A), POLLET (M) et MARTIN-BONNEFOUS (C) : *Gestion de production*, édition d'organisation, 4eme édition, Paris, p135.

2.2.2- Les principales caractéristiques des modèles génériques :¹

➤ Politique de réapprovisionnement à date fixe et à quantité fixe:

Cette méthode consiste à livrer des quantités égales à dates fixes. Ces quantités se rapprochent de la quantité économique ou correspondent à une livraison partielle d'un contrat annuel. Elle est adoptée par l'entreprise pour les articles de consommation régulière et de faible valeur. En général, ce sont les articles de la classe C.

L'avantage de cette méthode est la simplicité de la gestion des stocks mais il y a risque de rupture de stock ou d'inflation du stock si la quantité de réapprovisionnement est mal calculée ou la consommation est irrégulière.

➤ Politique de réapprovisionnement à date fixe et à quantité variable :

Cette méthode est appelée également le système à recomplètement périodique (SARP). Son principe est de définir un niveau de stock optimum pour chaque article. À date fixe, on vérifie le niveau de stock et le ramène à un niveau voulu. Elle est appliquée pour les articles de consommation régulière, coûteux et périssables ou encombrants.

➤ Politique de réapprovisionnement à date variable et à quantité fixe :

Cette méthode est plus connue sous le nom le système à point de commande (SAPC). Elle consiste à commander une quantité fixe lorsque le niveau du stock descend à un niveau déterminé dit le point de commande.

Ce niveau de stock permet de satisfaire les besoins durant le délai d'approvisionnement (le délai entre le lancement de commande et l'arrivée de cette commande).

Elle est utilisée pour les articles de la classe A et adapté à une consommation partiellement irrégulière. Elle permet d'éviter les ruptures de stocks mais elle impose un suivi permanent des stocks entraînant un coût de gestion élevé à cause des coûts administratifs importants.

➤ Politique de réapprovisionnement à date variable et quantité variable :

Cette méthode consiste à commander au meilleur moment et au meilleur prix certains articles coûteux dont les prix ont un caractère spéculatif, donc les achats se font sur estimation en fonction des opportunités du marché. Elle est utilisée pour un nombre réduit des articles de la classe A qui ne sont pas disponible en permanence et ses prix de revient varient fortement. Mais elle nécessite un suivi des coûts de marché pour effectuer les achats les plus intéressants et favorise la spéculation.

¹ HEFIED (K) :Opcit,p37.

Section 3 : Spécifié de la gestion de stock des pièces de rechange

Sous-section 1. Le service après-vente¹

Aujourd'hui, la relation avec le client ne se termine plus avec la vente ; il est impératif de suivre la destinée des produits vendus. C'est le moment où le service après-vente ou le Service Client entrent en jeu.

Le Service Client recouvre toutes les relations avec le client, après que la vente ou la location de matériel a eu lieu. Ceci inclut au sens large :

- Les services après-vente (SAV) des sociétés qui fabriquent et commercialisent des produits ;
- Les services d'installation de ces produits, de mise en œuvre, de formation et d'assistance à la prise en main ;
- Les services d'entreprises qui louent et font la maintenance de matériels ;
- Les grandes offres de service pour la maintenance de biens, ces biens ayant été fournis ou installés par d'autres sociétés.

1.1- Définition du service :

Avant de définir le service après-vente, nous avons trouvé utile de définir d'abord le service à la clientèle.

Un service est : « Une activité ou une prestation de service soumise à l'échange, essentiellement intangible et qui ne donne lieu à aucun transfert de propriété, le service peut s'associer ou non à un produit physique »².

1.2- Définition du service après-vente :

« Ensemble des services fournis par un producteur ou par un distributeur à ses clients, après la vente du produit (installation, formation et conseils d'utilisation, révision, entretien, dépannage, réparation, application des conditions de garantie, informations, réception d'appels 24h/24 sur hot-line...). Sa mention est parfois accompagnée des lettres P (pièces), MO (main-d'œuvre) et/ou D (déplacement), qui qualifient sa portée et la nature de la garantie. »³

¹ MARC (F) : *Mettre en œuvre une G.M.A.O.*, édition DUNOD, 2eme édition, Paris, 2011, p13.

² KOTLER (F) et Dubois (B) : *Marketing et management*, édition publi-union, 10eme édition, paris, 2000, p 443

³ <http://www.e-marketing.fr/Definitions-Glossaire/S-A-V-service-apres-vente--238839.htm> (26/05/2016 a 01h24)

1.3- Les formes du service Après-vente :¹

Le rôle du vendeur est d'orienter le choix de ses clients afin d'assurer une pleine satisfaction à ces derniers. Dans certains cas un vendeur doit renoncer à vendre un appareil défectueux ou ne correspondant pas à l'usage que va en faire le client ce qui l'amène à faire passer les intérêts du client avant ses propres intérêts. D'où la nécessité de s'intéresser aux services rendus par les biens vendus si l'on veut remédier aux insuffisances constatées et éviter les mêmes erreurs lors de futures ventes. Ceci nous amène à constater que la mission de l'après-vente commence avant la vente et se poursuit pendant celle-ci pour prendre son plein épanouissement dès la livraison à la clientèle. Nous allons donc passer successivement en revue ces trois stades, pour définir le rôle joué par le S.A.V :

1.3.1. Le service après-vente dans la décision d'achat :

Son principal but est de faciliter le choix du client et faire en sorte que le produit acheté convienne parfaitement à ses attentes. Il faut offrir aux clients des gammes suffisantes d'articles :

- Dont on est sûr qu'ils répondent à une série de besoins ;
- Dont on possède une parfaite connaissance objective ;
- Dans un lieu pratique pour les clients ;

Sous une présentation permettant une appréciation rapide et sûre de leurs valeurs intrinsèques ou relatives.

Afin de faciliter réellement le choix pour le client il est indispensable de connaître ses réelles attentes et désires ainsi que l'usage qu'il compte faire de l'acquisition du produit. Il est donc nécessaire que les fabricants et distributeurs connaissent tous les produits et en particulier :

- Les besoins exacts couverts
- Les données techniques d'utilisation
- Les possibilités et limites d'application
- Leur valeur relative par rapport aux concurrents
- Les résultats des essais effectués par les fabricants et les clients.

Les actions du service après-vente dans la décision d'achat dépendent du type de clientèle. Nous discernons quatre types de clientèle :

¹SMAI (A) et BOUGUEROUA (A) : Contribution du service après-vente à la satisfaction client, mémoire de master en marketing, école des hautes études commerciales, 2014, p14.

Tableau N°4 : types de clientèle qui s'adressent au service après-vente

Clientèle du S.A.V	Mission
S.A.V pour clientèle industrielle	<ul style="list-style-type: none"> - Démonstration avant la vente avec éventuellement prêt ou location du matériel ; - Diffusion de documents techniques concernant les différents matériels avec caractéristiques et performances exactes (...)
S.A.V pour clientèle de revendeurs	<ul style="list-style-type: none"> - Diffusion de documents techniques (...) - Aide et conseils pour la création des services après-vente propre aux revendeurs.
S.A.V pour clientèle locataire de matériel	<ul style="list-style-type: none"> - Démonstration avant location, - Contrôle des essais de matériel nouveau prêté gratuitement pour expérimentation avant location.
S.A.V pour clientèle grand public	<ul style="list-style-type: none"> - Démonstration avant la vente, élaboration de documentation mi technique, mi commerciale, donnant les performances exactes pour faciliter les comparaisons avec les produits similaires et ayant une présentation attrayante pour faciliter les achats d'impulsion.

Source : SMAI (A) et BOUGUEROUA (A) : Contribution du service après-vente à la satisfaction client, mémoire de master en marketing, école des hautes études commerciale, 2014, p16.

1.3.2. Le service après-vente au moment de l'achat :

Cette étape concerne essentiellement le vendeur qui devra :

- S'intéresser le plus possible à son client pour que celui-ci reste satisfait de son choix à la marque.
- Mettre le client en possession de tous les éléments lui permettant de tirer le plus de satisfaction possible de son achat.
- D'autre part, toute vente présente plusieurs aspects à considérer :
 - ✓ Un aspect psychologique : permettre au client de justifier son choix à ses propres yeux.
 - ✓ Un aspect éducatif : fournir au client tous les éléments pour qu'il puisse maîtriser l'article acheté.
 - ✓ Un aspect sécurité : informer le client sur les genres de services que peut lui apporter le vendeur.
 - ✓ Un aspect matériel : faciliter au client les diverses opérations liées à l'achat : règlement, formation de son personnel.

1.3.3. Le service après-vente après la livraison :

- C'est dans cette partie que le service après-vente trouve son plein épanouissement. On y trouve les actions suivantes :
- Exécution éventuelle des transports de marchandise et livraison.
- Installation de matériel.
- Mise en route, réglage.
- Détection des points faibles à la mise en route et remède immédiat.
- Perfectionnement ou formation sur place du personnel utilisateur.
- Initiation du client aux point-clefs à respecter pour une bonne utilisation et un entretien correct.
- exécution des dépannages sur place ou en atelier, aux lieux et places du client après diagnostic et établissement éventuel d'un devis.
- exécution des clauses de garantie.
- Il appartient au responsable du service après-vente, qu'il soit fabricant, distributeur ou revendeur de ne jamais considérer que l'achat met un terme à l'intérêt porté aux clients, car le service à l'acquéreur doit se poursuivre durant toute la vie de l'article afin de :
 - Lui permettre de retirer le maximum de son achat.
 - Lui éviter difficultés ou déconvenues qui finalement nuiraient à la notoriété de la marque.
 - L'assister en matière d'entretien et de fourniture de pièces détachées.
 - L'empêcher de se sentir abandonné et livré à lui-même.

Sous-section 2 :La gestion des stocks de la pièce de rechange :

2.1- Définition du stock de pièce de rechange :

Le stock des pièces de rechange c'est des pièces conservées dans le but de dépanner une machine, une installation ou un service dans une entreprise.

C'est un stock qui est constitué généralement dans des entreprises où les investissements en matériel sont très importants.

2.3- Classification des pièces de rechange :¹

La classification des pièces de rechange permet d'identifier correctement et de manière logique les pièces, pour éviter la multiplication des articles, pour gagner du temps et du travail et pour faciliter la localisation et le bon fonctionnement du magasin,

¹ VERMA (M) :Materials management, édition sultan, New Delhi, 2001,p79

La classification et la codification des pièces de rechanges permettent d'obtenir les avantages suivants :

- Avoir une identification précise et logique,
- Eviter les doubles emplois,
- Réduire les variétés,
- Avoir un enregistrement efficace et comptable,
- Simplifier et faciliter l'enregistrement mécanique,
- Avoir un bon système de localisation,
- Assurer l'inspection correcte et efficace, et ainsi,
- Assurer son utilisation comme prévu et comme l'exige.

Les pièces de rechanges sont classées suivant les familles d'article, la famille d'un article est formée par un groupe d'articles qui ont, soit les mêmes caractéristiques, soit les mêmes fonctions dans une unité.

Il y a les familles d'articles par nature qui tiennent uniquement compte de la nature de l'article tels que les graisses, les peintures, et l'huile.

2.3- Différents types de pièces de rechange :¹

2.3.1 Pièces réparables et non réparables :

La notion de pièce réparable est une notion économique. Pour qu'une pièce soit réparable, il faut que la réparation soit moins chère que la pièce neuve. Ainsi ne réparera-t-on pas une carte électronique qui vaut 100 U.M neuve y compris les coûts d'approvisionnement si le coût moyen de réparation par une entreprise spécialisée est plus élevé, y compris les frais de transport et de suivi de la réparation, en tenant compte d'un pourcentage non négligeable de cartes qui seront trouvées sans défauts lors de la réparation (cartes RAS : rien à signaler ou NFF en anglais).

2.3.2 Pièces d'usure

A priori une pièce d'usure s'use régulièrement tout au long de sa vie. Cependant elle est conçue normalement pour que cette usure n'augmente pas sensiblement le taux de panne sauf en fin de vie où l'usure devient telle que le taux de panne progresse très vite

Les pièces d'usure doivent être connues et permettent une maintenance préventive à condition de connaître très précisément leur « loi d'usure » dans les conditions réelles de leur emploi. Ces conditions réelles d'emploi sont importantes : par exemple, on distinguera pour un véhicule l'usure de ses pneus résultant de son emploi sur route bitumée ou sur pistes et carrières.

Les pièces d'usure sont essentiellement des pièces mécaniques (roulements par exemple), des filtres, des courroies, etc. On peut trouver parfois des pièces électroniques ayant des

¹ PIMOR (Y) et FENDER (M) : *Logistique production, distribution, soutien*, édition dunod, 5^{ème} édition, Paris, 2008,p551

comportements de pièces d'usure. Ainsi des cartes comprenant des relais, donc des déplacements, présentent une augmentation importante du taux de défaillance avec le temps.

La connaissance des pièces d'usure et de leur loi d'usure est à la base de la gestion des pièces de rechange.

2.3.3 Pièces de sécurité

Il y a beaucoup de définitions des « pièces de sécurité ». On appelle ainsi assez souvent dans l'industrie des pièces à forte essentialité, mais à consommation pratiquement nulle avec un temps d'approvisionnement extrêmement long. Il en est ainsi, par exemple, d'un arbre dont la fourniture peut demander six mois, mais qui en cas d'accident doit pouvoir être changé rapidement pour ne pas arrêter l'usine. Ces pièces sont livrées le plus souvent avec l'équipement au moment de sa mise en place.

2.3.4 Pièces à durée de vie limitée

Certaines pièces ont, indépendamment de leur emploi, une durée de vie limitée un peu comme les produits alimentaires frais soumis à une date de péremption. Il s'agit d'élastomères ou d'huiles, particulièrement dans le domaine aéronautique où les normes d'utilisation sont particulièrement sévères. Il est alors nécessaire de suivre ces pièces par lots dans le système informatique et de veiller à ce que l'on sorte toujours des pièces du lot le plus ancien (méthode FIFO : First In First Out).

2.3.5 Cartes électroniques

Les cartes électroniques sont des pièces comme les autres et l'on pourrait s'étonner de les voir traiter à part. On notera cependant qu'elles ont des caractéristiques très particulières et qu'elles tendent, avec le développement de l'électronique et des automatismes, à prendre une importance de plus en plus grande dans les stocks techniques.

Chapitre deuxième:

Présentation générale de l'organisme d'accueil :

Chapitre deuxième: Présentation générale de l'organisme d'accueil :

Au cours de ce chapitre, nous allons présenter l'entreprise d'accueil où s'est effectué notre stage. Ce chapitre est divisé en trois sections :

Section 1 : porte sur la présentation de l'historique de l'organisme d'accueil en donnant un aperçu organisationnel sur ce groupe, ses activités et ses missions.

Section 2 : nous présenterons le service d'accueil qui est le magasin des pièces de rechange

Section 3 : nous parlerons de la méthodologie obtenue durant notre recherche

Section1 : l'historique de l'organisme d'accueil :

Cette section est réservée à l'historique du groupe Renault, Renault Algérie la succursale des grandes ventes de Renault Algérie ainsi leur organisation et une petite analyse de l'environnement interne et externe

Sous section1 :Le groupe Renault

1.1 Historique de groupe Renault

1898-1918 : c'est en 1898 que Louis Renault et ses frères fondent leur société. Ils se font rapidement connaître par la compétition automobile, où leurs voitures alignent les victoires. Les usines Renault adoptent la production en série en 1905, puis le taylorisme en 1913. Pendant la première guerre mondiale, l'entreprise fabrique des camions, brancards, ambulances, obus, et même les fameux chars FT17 qui apportent une contribution décisive à la victoire finale.

1919-1945 : Renault se modernise : la 1ère chaîne de l'usine de Billancourt démarre en 1929. L'entreprise comprime les coûts pour résister à la crise économique. Mais le climat social se dégrade. Pendant la seconde guerre mondiale, Louis Renault considère le conflit avec l'Allemagne comme une erreur : il se plie aux exigences des Allemands. De ce fait, l'entreprise Renault est nationalisée en 1945 et devient la Régie Nationale des Usines Renault (RNUR).

1945-1975 : la Régie modernise ses usines, construit et rachète de nouveaux sites de production. Elle tente de conquérir le marché américain mais essuie un échec. L'internationalisation se poursuit néanmoins. Les succès viendront avec la 4 CV, première "petite voiture pour tous", puis avec la Dauphine, la Renault 4, la Renault 5... La Régie enrichit sa gamme avec un modèle haut de gamme, la Renault 16, qui annonce les voitures à vivre. Renault continue parallèlement une progression impressionnante en rallye.

1975-1992 : la croissance se poursuit jusqu'au début des années 80. Le renouvellement de la gamme s'accélère avec la sortie de deux modèles haut de gamme : la Renault 25 et l'Espace. La marque s'impose dans la compétition sportive et fait son entrée en Formule 1. Mais l'entreprise doit faire face à de lourds déficits. Elle se lance alors dans une politique drastique de réduction des coûts et se recentre sur son métier. Renault redevient bénéficiaire en 1987.

1992-2005 : Renault envisage une fusion avec Volvo, mais le projet sera abandonné en 1993. Tournant majeur : la privatisation de l'entreprise en juillet 1996. Plus libre, Renault entre dans le capital de Nissan en 1999. Renault continue à innover et à se renouveler avec Mégane, Laguna,... Les succès en Formule 1 renforcent la notoriété de la marque Renault. L'Alliance Renault-Nissan se consolide et les synergies ne cessent de se développer. Avec les rachats de Samsung Motors et Dacia, Renault accélère son internationalisation. Le lancement de Logan est au cœur de la stratégie de conquête des marchés émergents.

Depuis 2005 : Carlos Ghosn, déjà Président de Nissan, succède à Louis Schweitzer à la tête de Renault. Il met en place le plan Renault Contrat 2009, qui doit positionner le groupe comme le constructeur européen le plus rentable. En 2008, Renault poursuit son offensive

produit avec le lancement de Nouvelle Mégane et multiplie les initiatives en faveur du véhicule électrique: partenariat avec Better Place et EDF, présentation d'un prototype Scénic pile à combustible et du concept-car Z.E. Concept. En 2011, les premiers véhicules électriques accessibles à tous sont lancés: Kangoo Z.E. et Fluence Z.E. suivis de Twizy et ZOE.

1.2 Les marchés du groupe Renault

Depuis sa création et son lancement dans la vente des véhicules, Renault occupe à présent de nombreux marchés dans tout le globe. Dans le tableau suivant, nous allons voir les quinze principaux marchés qu'occupe Renault, le nombre de véhicules vendu dans l'année 2015, la part de marché dans chaque pays.

Tableau n°5 Les principaux marchés du groupe Renault dans le monde :

Immatriculation	Pays	Volumes des ventes 2015	Part de marché dans chaque pays
1	France	607173	26.4
2	Brésil	181504	7.3
3	Allemagne	177787	5.2
4	Turquie	162175	16.8
5	Espagne	156108	13.1
6	Italie	154730	9.1
7	Royaume-Uni	128269	4.3
8	Russie	120411	7.5
9	Algérie	90182	35.6
10	Belgique + Luxembourg	82374	13.3
11	Corée du sud	80017	4.4
12	Argentine	79383	12.7
13	Inde	53848	1.7
14	Iran	51500	4.8
15	Maroc	50369	38.2

Source : document interne à l'entreprise

On remarque dans ce tableau que le groupe Renault essaye d'agrandir son réseau de distribution dans le monde entier.

1.3 les sites de production mondiaux :

Figure n°5 les sites de production mondiaux



Source : document interne à l'entreprise

On remarque de la figure que le groupe Renault essaye d'avoir une large distribution de sa marque à travers l'implantation des usines de production pour couvrir la demande et accroître sa part de marchés dans plusieurs pays du monde

Sous-section 2 : Renault en Algérie :

Renault Algérie, filiale du groupe Renault, une entreprise spécialisée dans la distribution, la vente des véhicules Renault et Dacia et dispose aussi des ateliers de service après ventes de leurs véhicules. Leader en Algérie depuis 10 années consécutives et dirigé par Guillaume JOSSELYN, Renault Algérie est une entreprise sous une forme juridique de : société par actions, avec un capital social de 1.037.001.545.00 DA détenu 100% par le groupe Renault. Elle dispose désormais 3 succursales (une à Oued Smar, Bouchebouk (Delybrahim), et Oran) 74 agents et 113 points de vente.

2.1 Historique de Renault en Algérie

Avant que Renault Algérie n'arrive à ce stage, elle a commencé à grimper les échelons depuis 1922, la date où les véhicules Renault ont commencé à entrer en Algérie.

Voici donc les dates clés qu'a connues l'entreprise Renault Algérie depuis son entrée dans le territoire algérien :

1922 -1959 Constitution de la Société des Automobiles Renault (SADAR) le 13 Novembre 1922

1959 -1969 Construction d'une usine d'assemblage : Construction des Automobiles Renault en Algérie (CARAL)

1969 -1987 Les deux entreprises, qui ont fusionné, cessent leurs activités en 1969 à la suite de leur nationalisation.

C'est l'entreprise publique SONACOME puis son avatar ENDVP qui assurent les fonctions d'importation, de distribution et de maintenance des véhicules particuliers et petits utilitaires.

1987 -1998 Renault revient ensuite en 1987 sous la forme d'un bureau de liaison, après la fin des contrats d'Autorisations d'importations de Véhicules (AIV) Depuis 1998 Renault Algérie SPA est créée. La société devient opérationnelle courant 1998.

2002 : augmentation de la participation de Renault dans Renault Algérie à hauteur de 100 %.

2008 : Renault Algérie est leader du marché algérien pour la 3ème année consécutive. Année marquée par plusieurs inaugurations de nouvelles affaires et celle de Renault Algérie Académie.

2009 : Renault Algérie clôture l'année 2009 avec 23,4 % de parts de marché et 56 085 ventes, un record dans l'histoire de la filiale.

2011 : Inauguration du nouveau siège de Renault Algérie

2014 Inauguration de l'usine Renault Algérie Production (RAP), la Nouvelle Symbol Made in Algeria voit le jour.

2.2 Les marques de Renault en Algérie

Sur le territoire Algérien, Renault dispose de deux marques, qu'elle commercialise et assure leur service après ventes, ces marques sont :

- **La marque Renault :**

Renault, marque globale du Groupe, est implantée dans 128 pays avec une gamme de près de 30 modèles, déclinés en différentes versions (véhicules particuliers / véhicules utilitaires) et différentes générations. Née en 1898, Renault a marqué l'histoire de l'automobile depuis ses origines, sous le sceau de l'innovation accessible à tous et de la passion du défi. Renault a vendu 49 494 véhicules en Algérie en 2015.

- **La marque Dacia :**

Dès les années 60, Renault collabore avec les usines Dacia en Roumanie avant de les racheter en 1999. Aujourd'hui, le positionnement de la marque est simple : bousculer les idées préconçues dans le domaine de l'automobile, en proposant des véhicules à la portée de tous. Ainsi, Dacia ne cesse de surprendre tout en restant fidèle aux valeurs qui font son succès : proposer des véhicules généreux, simples, et fiables ; en bref, futés.

Dacia est vendue dans 44 pays en Europe et dans les pays du bassin méditerranéen. Elle a déjà séduit plus de 3 millions de clients depuis 2004, en proposant une gamme de véhicules robustes au meilleur prix. En 2015, Dacia a vendu 40 688 véhicules en Algérie.

2.3- Organisation de la structure de l'entreprise Renault Algérie :

La structure de l'entreprise Renault Algérie (voir annexe n°1) est fondée sur le critère de spécialisation des activités. Ce qui permet de profiter de manière optimale des compétences spécifiques de chacun. En revanche elle peut poser des problèmes de coordination directe et aboutir par une centralisation abusive, à une paralysie.

❖ Rôles et mission des principales composantes de la structure :

- **Direction commercial** : elle est chargée par son directeur général d'optimiser l'exploitation des ressources, tout en restant conforme aux lois et règlement, et ce pour atteindre les résultats et obligations contenus dans son contrat de performance. Ce dernier anime et motive le personnel pour adhérer et réaliser les objectifs en matière de vente, qualité, rentabilité et service après-vente.
- **Assistance** : elle est appelé à assumer des missions telles que : assister le directeur général dans l'accomplissement de sa mission, assurer son intérim en cas d'absence de ce dernier, et coordonner les activités du secrétariat avec les autres structures.
- **Communication** : elle met en place des actions publicitaires (spots publicitaires, foires), pour valoriser l'image de marque de l'entreprise. Elle s'occupe aussi de la communication interne et externe de « Renault ».-
- **Audit interne** : elle a comme prérogatives en audit financier et opérationnel qui s'étendent à toutes les fonctions de l'entreprise.
- **Succursale** : la succursale est un point de vente dépendant directement de la maison mère et chargé de la commercialisation des véhicules et du service après-vente.
- **Direction vente flotte** : elle assure la vente aux entreprises et organismes publiques ainsi que la formation des techniciens de ces organismes tel que la protection civile et le ministère des affaires étrangères.
- **Direction commerciale** : a pour mission :
 - L'élaboration du budget ventes sur la base des objectifs arrêtés par l'entreprise.
 - Etudier le marché, pour acquérir une bonne connaissance des concurrents (les prix pratiqués, les produits de substitution et les références et attentes des différents segments de consommation)
 - Etudier les forces et faiblesses de ses produits et ses services en vue de consolider les premières et minimiser et éliminer les deuxièmes.
 - Promouvoir ses produits et services et établir des bilans de campagne
 - Assurer la protection de la marque.
- **Direction administrative et financière** : elle est chargée de l'établissement des budgets de la trésorerie qui constitue le couronnement des autres budgets, du règlement des fournisseurs et autres dettes, du règlement de la paie et versement des dettes fiscales et elle établit des analyses financières périodiques.
- **Direction des ressources humaines** : de nombreuses missions de cette direction on peut citer quelques-unes telles que définir les différents postes de

travail de filiale, procéder au recrutement de personnel en cas de besoin, la gestion des carrières des cadres de la filiale, règlement des salaires dans les délais fixés par la procédure.

❖ **Les sites de Renault Algérie :**

- **Filiale Renault Algérie :** l'entreprise est installée depuis 1998 à Alger. C'est là qu'on trouve la direction générale, la direction administrative, la direction commerciale, la direction des ressources humaines, la direction des ventes flottes et le show-room Renault.
- **Magasin central de pièces de rechange :** Renault Algérie a inauguré son magasin central de pièces de rechange le 2 Septembre 2007, à Boufarik, 7700m² de superficie et 18000 références de pièces stockées.
La pièce d'origine Renault est le support fondamental de la qualité de service de la marque. Facteur essentiel de la satisfaction des clients sur l'entretien et la réparation de leurs véhicules, elle a un fort impact sur leur fidélité de la marque, à ses véhicules et à son réseau et sur l'image du constructeur.
- **Renault Algérie académie :** le 2 Juin 2008, Renault Algérie a inauguré son nouveau centre de formation Renault Algérie académie à Boufarik. Ce nouveau centre propose des formations techniques et commerciales destinées à l'ensemble du réseau commercial algérien. En 2008, il a formé 700 stagiaires.
- **Succursale :** inaugurée en juin 2003, elle occupe une superficie de (4791m²). Elle accueille en moyenne 5000 visiteurs par mois, elle regroupe un show-room Renault et Dacia, un magasin de pièces de rechange, un atelier avec plus de 20 ponts élévateurs, trois unités de réparations, une unité de réparation carrosserie, une station d'équilibrage et parallélisme, cent personnes y travaille.

2.4- Ressources humaines de Renault Algérie :

Renault Algérie disposent de 754 employés, dont 24% femme et 36% du comité de direction est féminin avec une moyenne d'âge de 33 ans et une moyenne d'ancienneté de 5 ans.

Le niveau d'études des salariés

Niveau d'étude	Nombre de salariés	% du nombre global
Niveau lycéen	83	11
Niveau terminal	211	28
Bac + 2 et bac + 3	256	34
Bac + 4 et bac + 5	204	27
Total	754	100

Source : Document interne à l'entreprise

On remarque que le niveau d'étude des employés de Renault Algérie est plus au moins élevé avec 61% entre eux qui ont fait des études supérieures

2.5- L'analyse S.W.O.T de Renault Algérie

✓ Analyse interne de l'entreprise :

- Les Force :	Les faiblesses :
<ul style="list-style-type: none"> - Le meilleurs rapport qualité / prix - Voiture très équipée de série - la diversité de la gamme de produit - Frais d'entretien environ 30% moins chers que d'autre véhicule 	<ul style="list-style-type: none"> - Ruptures fréquente des pièces de rechanges - Peu de personnalisation possible (exemple : seulement quelques couleurs de carrosserie disponibles)

✓ L'analyse externe de Renault Algérie :

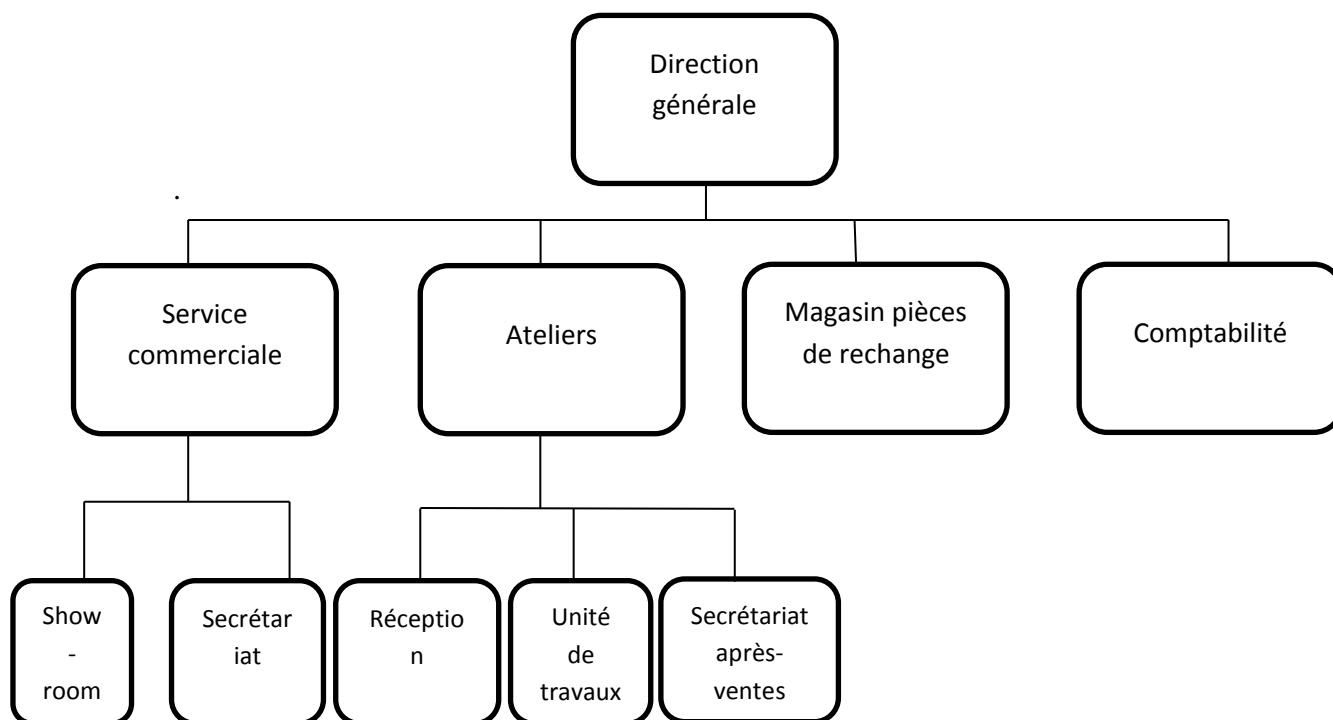
- Les opportunités :	- Les Menaces :
<p>Renault Algérie leader du marché Algérien pendant dix ans consécutive.</p> <p>Démocratisation des modes et des lieux de recharge (habitations, stations-services, parkings...)</p> <p>La commercialisation de symbole bladi</p> <p>Partenariat avec des organisations et entreprises</p>	<p>Concurrence direct avec des marques voitures</p> <p>Marché en décroissance</p> <p>Hausse du prix du lithium (composant principal de la batterie)</p> <p>Problème du recyclage des batteries usagées</p>

Sous-section 3 :La succursale des grandes vents Renault Algérie :

3.1- L'organisation de la succursale les grands vents Renault Algérie :

On a effectué notre stage dans la succursale des grandes ventes de Renault Algérie, la succursale est un point de vente dépendant directement de Renault Algérie, il est chargé de la commercialisation des véhicules et du service après-vente, la succursale de Dely Brahim comprend la direction générale, service comptabilité, un show-room Renault et Dacia, un magasin de pièces de rechange, un atelier carrosserie et un atelier mécanique comme présenté dans l'organigramme suivant :

Figure n°6 : L'organigramme de la succursale :



Source : Document interne à l'entreprise.

On remarque que la structure adoptée par la succursale est d'un aspect hiérarchique, gérée par un directeur général qui a comme fonction d'observer et d'inspecter tous les services, ainsi qu'à participer à leur gestion tout en motivant le personnel et cela à l'aide de réunions périodiques ou des inspections souvent à l'improviste.

3.2- secteur d'activité:

La succursale des grandes ventes de Renault Algérie est une agence dependante directement de Renault Algérie qui a pour activité :

- **Vente de véhicules neufs** : Renault Algérie met à disposition de ses clients, une large gamme de véhicules neufs, à travers son réseau de distributeurs, sur tout le territoire national,
- **Vente de pièce de rechange** : Renault Algérie dispose d'un Magasin central de pièces de rechange, d'une capacité de stockage de 5000 références, pour servir ses clients,
- **Service après-vente**: Renault Algérie assure une maintenance de qualité à ses clients, au-delà de l'acquisition de son véhicule,
- **Métiers tertiaires** : Renault Algérie fait fonctionner ses 3 activités avec les équipes des métiers tertiaires

3.3- Description des services de la succursale les grands vents :

Comme nous avons vue dans l'organigramme de la succursale, elle est composé de :

3.3.1- Ateliers de maintenance:

Il est composé de trois sections à savoir :

✓ La réception :

La réception représente un centre de coordination entre les unités de l'atelier et un moyen de communication avec la clientèle.

Le but du réceptionniste est d'accueillir et recevoir les clients en fonction de leurs besoins, son rôle est de ne pas faire attendre le client et d'avoir la disponibilité nécessaire à son écoute.

La disponibilité assurée par la réception donne la possibilité de mieux expliquer au client la nature des travaux à réaliser et d'obtenir son adhésion à leur exécution au délai nécessaire et à leur coût.

Ce qui contribue à réduire les risques de réclamation ultérieure pour montrer ; l'ordre de réparation (OR) qui permet :

- La transcription des demandes de la clientèle,
- Une compréhension facile par l'accompagnement de tous les travaux à exécuter,
- Une connaissance complète des clients et des caractéristiques de son véhicule,
- La réalisation d'une facture.

Les ordres de réparation comportent :

- Le nom du client

- Type de véhicule
- Numéro de plaque carrée (châssis)
- Le kilométrage
- La date de mise en circulation
- Les travaux demandés
- L'accord du client

Les OR suivent le processus de réparation depuis cette dernière jusqu'à l'atelier en passant par le magasin après elle revient au secrétariat pour la facturation et le classement.

✓ **Le secrétariat après-vente :**

Elle est composée de deux employés :

- Un chargée de classer les OR, répondre aux appels téléphoniques, et l'exécution des travaux de dactylographie.
- Un agent administratif qui s'occupe de la facturation des OR.

Les OR payés au comptant sont transmis par le réseau informatique à la réception qui les édite puis le client passe à la caisse.

Le secrétariat après-vente s'occupe aussi de la gestion des mouvements atelier, la saisit et le pointage de l'affectif de l'atelier.

Chaque membre des mécaniciens, électriciens et tôliers à un chiffre codé de service et une fiche de pointage de ses travaux journaliers, le service s'occupe aussi des dossiers d'assurance maladies et des dossiers d'accidents de travail.

✓ **Les unités de travaux :**

Il y a 3 unités de travaux à savoir :

- **Unité travaux rapide :** Cette unité est spécialisée dans les travaux d'entretien courant ou petite réparation, c'est un service rapide qui permet au client de ne pas se priver de l'usage de son véhicule.

Cette unité est composée d'un chef d'équipe qui doit avoir le profil d'un très bon technicien, organisateur, disponible vis-à-vis de la clientèle, et ses travaux doivent être rapide et efficace.

- **Unité long travaux :** Cette unité s'occupe des travaux compliqués qui nécessite une longue durée de travaux. Elle est composée d'un chef d'équipe dynamique et plusieurs ouvriers.

Le chef d'équipe représente un bon coordinateur, connaisseur du service et la qualité qui s'adapte avec la nature des travaux, aussi il remplit les devis et s'occupe de la station lavage.

- **Unité tôlerie et peinture :** L'unité tôlerie et peinture se charge des opérations tôlerie et peinture, elle se compose d'un chef d'unité qui remplit les mêmes responsabilités que dans les

deux autres services précédents, et des compagnons qui se répartissent entre tôliers, peintres, mécaniciens et électriciens.

L'encadrement de l'activité tôlerie, peinture est géré par le chef d'équipe qui est responsable de l'établissement des devis et des relations avec les experts.

La clientèle de l'atelier est composée de particuliers et d'administrations publiques.

Pour les particuliers, il y a les révisions, les travaux longs et la peinture, généralement la clientèle cherche la sécurité et la satisfaction qu'offre l'atelier de la succursale.

Pour les administrations, les réparations sont précédées par des devis, après l'accord l'atelier procède à la réparation et la mise au point.

3.3.2- Le magasin pièces de rechange:

Le magasin pièce de rechange est un service commercial qui représente une liaison entre l'entreprise et la clientèle, une continuation du service après-vente, ainsi la livraison et la distribution des pièces de rechange de toutes les gammes RENAULT. Le fonctionnement du magasin va être détaillé dans la deuxième section de ce chapitre.

3.3.3 – Le service commercial :

Le service commercial de la succursale les grands vents, est chargé de la commercialisation des voitures neuves du groupe Renault.

Il est animé par des vendeurs qui s'occupent de la vente des voitures et du travail administratif.

Il a pour objectifs d'écouler le plus de voitures dans le Show-Room, l'accomplissement des formalités de vente et d'immatriculation, la réception et livraison des voitures, la fidélisation de la clientèle ainsi que plusieurs autres activités.

Dans le but d'adapter la formation commerciale aux activités de la succursale les grands vents, marqués par sa diversité, et pour un rendement meilleur, le service commercial est structuré sur deux sections :

- Les bureaux de ventes animés par des conseillers commerciaux.
- Le secrétariat qui s'occupe des formalités de vente.

La direction commerciale est responsable de l'animation de l'équipe de vente, elle est chargée de :

- déterminer le potentiel des ventes par gamme
- prévoir la valeur de vente possible
- organiser le travail des vendeurs, nombre de visites par jour par vendeur
- déterminer les objectifs de vente pour les vendeurs
- détermination des prix en cas de remise élevée

- contrôler les performances des différents vendeurs et analyser les écarts entre les prévisions et les réalisations
- assurer la formation des vendeurs, cette formation qui se passe au niveau de Renault académie pour améliorer les aptitudes des vendeurs et les tester.

L'information est centralisée au niveau de la direction commerciale.

Cette opération consiste à circuler l'information descendante ainsi que la synthétisation des différentes informations quantitatives fournis par les vendeurs, la direction commerciale recrute cette information vers la direction générale, après elle redescend vers le service de vente concerné.

Au début de chaque semaine la direction se réunie avec l'équipe commerciale, ces réunions étaient consacré à la fixation des objectifs, tracez les stratégies, les nouveautés, et régler les différents problèmes.

Section2 : présentation du service d'accueil : magasin pièces de rechange) :

Sous-section 1 :Etat de lieu

Le magasin pièce de rechange est un service commercial qui représente une liaison entre l'entreprise et la clientèle, une continuation du service après-vente, ainsi que la livraison et la distribution des pièces de rechange de toute la gamme Renault.

La vente est structurée grâce à l'organisation du magasin qui est prescrite par Renault Algérie et c'est le cas tous les magasins Renault en Algérie.

Les pièces sont déposées dans divers rayons numérotés et positionnés en fonction de leurs mouvements après leurs références.

Le processus de vente se déroule comme suit : quand un client cherche une pièce, le vendeur lui demande le type de voiture et la date de mise en circulation, puis il recherche la pièce en consultant l'ordinateur tout en saisissant la référence de la pièce (le magasin dispose de plus de 4130 références) ce dernier donne la quantité en stock et le prix de la pièce.

Sous-section 2 :Les missions de différents postes dans le magasin pièces de rechange :

Poste occupé	Les missions attribuées
Chef des ventes des pièces de rechange : Il est responsable devant la direction de l'entreprise du fonctionnement du magasin pièce de rechange	<ul style="list-style-type: none"> -Développer son activité commerciale -Développer la rentabilité de son magasin de pièce de rechange - Piloter le système qualité dans son service en appliquant la politique qualité du constructeur - Organiser son magasin pièces de rechange avec la définition et la mise en œuvre des meilleures conditions requises pour maîtriser l'implantation et l'organisation du magasin - Animer son équipe en renforçant les compétences spécifiques, métier et transversales, par un engagement individuel et collectif
Magasinier Vendeur Comptoir Pièces de rechange Raison d'être du métier : "Promouvoir et vendre les produits du MPR auprès d'une clientèle de professionnels et de particuliers"	<ul style="list-style-type: none"> -Vendre des pièces et accessoires au comptoir Préparer les commandes de pièces et accessoires -Participer à l'activité globale du magasin

<p>Vendeur Pièces de Rechange Raison d'être du métier : " Développer le chiffre d'affaires des pièces et accessoires sélectionnés par le Constructeur auprès de la clientèle professionnelle de son secteur "</p>	<ul style="list-style-type: none">-Développer son chiffre d'affaires et son portefeuille clients-Mettre en oeuvre des actions locales validées par le CVPR-Assurer l'administration des ventes-Manager ses clients
---	---

Section 3 : Méthodologie de recherche :

La méthodologie est l'axe essentiel d'une démarche scientifique. Elle permet, outre de faciliter la recherche à l'étudiant, de démontrer que le chercheur a acquis une rigueur scientifique.

Sous-section 1 : La démarche méthodologique de l'enquête :

1.1 Définition de la méthodologie de recherche :

Pour Aktouf (1987) :¹

- La méthode est l'ensemble des pratiques d'une science mises en œuvre afin de démontrer ou d'élaborer une théorie ;
- La méthodologie s'entend comme la manière d'utiliser ces méthodes.

Selon Giroux et Tremblay (2002), c'est « l'ensemble des enjeux relatifs aux choix des méthodes de recherche et des techniques de collecte et d'analyse ».

La méthodologie présente l'ensemble de la réflexion de l'étudiant et des outils qu'il utilise pour mener à bien sa recherche, à savoir toutes ses méthodes qui vont de la conceptualisation à la mise en œuvre de sa recherche. Elle permet d'expliquer et de justifier les différentes méthodes utilisées dans le mémoire

1.2 Objectif de la recherche :

Afin de trouver les différents problèmes liés à la gestion des stocks des pièces de rechange au sein de la succursale les grands vents Renault Algérie pour pouvoir ensuite trouver des solutions, nous avons opté par une étude qualitative. Ce genre d'étude nécessite l'utilisation de certains outils, certains s'avèrent très difficiles et non adaptés à notre recherche, alors que d'autres concordent parfaitement.

Pour notre cas, nous avons jugé utile d'utiliser l'entretien individuel comme outil pour réaliser notre enquête. Cet outil choisi repose sur de nombreux critères qu'on va détailler par la suite.

¹ BORGES (A) et KARYOTIS (C) : *Réussir le mémoire des écoles de commerces*, édition GUALINO, Paris, 2012, p35.

1.3 Outil de recueil de données

Les méthodes de recueil de données sont au nombre de deux :¹

- Les études qualitatives, qui se rapportent à la compréhension, à l'explication des phénomènes et à leur expression ;
- Les études quantitatives, qui ont trait à la description des phénomènes.

Les méthodes qualitatives peuvent être classées en trois grandes catégories :²

- Les entretiens individuels,
- Les entretiens de groupes,
- Les techniques d'observation.

Deux types majeurs d'entretiens existent, les entretiens individuels et les entretiens de groupe.

Les entretiens individuels peuvent être: – directifs,

- non directifs,
- semi-directifs.

L'entretien non directif, en grande partie basé sur une méthode psychanalytique, et l'entretien directif ne permettent pas, selon nous, de parfaitement saisir toutes les données d'un problème.

Pour ce qui est des entretiens de groupe, plusieurs méthodes coexistent. On peut avoir recours à la méthode du focus groupe, du groupe de discussion, du groupe nominal, à la méthode Delphi, ou encore à la méthode des cercles d'influence.

Revenons maintenant sur la technique même de l'entretien semi- directif.

– Entretien semi-directif :³

Les entretiens semi-directifs sont des entretiens individuels qui suivent une trame appelée guide d'entretien.

Le guide d'entretien consiste dans un ensemble de questions ouvertes qui permettent à l'interviewer d'animer l'échange avec le répondant. Ce guide d'entretien propose l'ensemble des thématiques importantes pour la réalisation de l'étude. Pendant l'entretien, l'interviewer n'impose pas ces questions au répondant, mais les utilise seulement comme une trame

¹ ROCHE (D) : *Rédiger et soutenir un mémoire avec succès*, édition d'ORGANISATION, Paris, 2007,p46.

² ROCHE (D) : Opcit, p48.

³ BORGES (A) et KARYOTIS (C) : Opcit, p80.

globale. L'interviewer n'impose pas non plus de temps de réponse, mais il stimule le répondant à élaborer davantage sur ses réponses avec notamment des questions de relance. Les interviews sont souvent enregistrées et complétées par une prise de notes qui permet d'identifier les signaux non-verbaux éventuellement envoyés par le répondant.

Compte tenu des besoins de notre recherche, nous avons choisi les éléments suivants comme outils de collecte de données :

- La recherche documentaire : elle est faite à l'aide des ouvrages sur la gestion des stocks et de l'approvisionnement, les mémoires des étudiants sur la gestion des stocks, les revues et autres documents exposés à la bibliothèque de notre mémoire.
- L'entretien semi-directif car il offre plus de liberté au répondant, contrairement à l'entretien directif, ce qui permet d'approfondir et d'enrichir les réponses. Aussi, l'entretien semi-directif est plus structuré que l'entretien non-directif car il s'appuie sur un guide d'entretien qui comprend tous les thèmes à aborder.
- Les observations directes : cette technique a consisté à des visites dans les différents magasins de stockage afin de voir la nature et le système de rangement utilisé.

1.4 Elaboration du guide d'entretien :

Après avoir considéré toutes les méthodes et l'outil de notre recherche, il nous reste de définir notre guide d'entretien

Notre but consiste à choisir les cadres qu'ils ont des meilleures expériences dans le domaine de la gestion des stock et du service après-vente c'est pour cela qu'on a choisi de faire deux entretiens, le premiers avec le chef des ventes des pièces de rechange et le deuxième avec le responsable 9pole du service après-vente au sein de la succursale les grands vents Renault Algérie.

1.4.1 Structure de l'entretien :

Texte de présentation de notre objet de recherche suivi par des formules de politesse encadrant celui-ci qui est très important à respecter pour donner une bonne première impression et éviter de se faire recalier par un détail.

Le corps du guide contenant les différents questionnements avec leurs réponses (annexe n°2).

1.4.2 Les conditions de déroulement des entretiens :

1.4.2.1 La taille d'échantillons :

On est dans un cas d'étude qualitative, alors dans notre cas l'échantillon sélectionné est composé de deux cadres. Ces derniers ont une bonne expérience et des meilleures compétences sur le fonctionnement de la gestion des stocks et du service après-vente. De plus

on a pris des informations concernant le service gestion de stock à travers les magasiniers et employées de Renault Algérie.

1.4.2.2 La date, le lieu, le temps :

Dans le tableau ci-dessus on trouve les différents Information concernant aux entretiens effectués dans le cadre de notre enquête :

Tableau n°6 : date, lieu et temps de l'entretien.

	Individu1	Individu 2
Date	16/05/2016	16/05/2016
Heure	13h45	15h40
Lieu	La succursale les grands vents Renault Algérie	La succursale les grands vents Renault Algérie
Fonction	Chef des ventes magasin pièces de rechange	Responsable pole service après-vente
Durée	45 minutes	30 minutes

1.5 La méthode de traitement de donné

Selon l'auteur il existe cinq étapes d'analyse de données¹

Les analyses des données qualitatives sont faites en cinq étapes différentes. Tout d'abord, une lecture rapide des entretiens permet d'identité des sujets récurrents et les thématiques centrales abordées

Ensuite, une analyse des unités de sens permet de regrouper ces thématiques et former des clusters de concepts qui seront mis en relation les uns avec les autres dans les étapes suivantes. Une fois le regroupement de certains concepts effectué, une analyse verticale et une analyse horizontale peuvent avoir lieu.

Lors de l'analyse verticale, le responsable de l'étude vérifie quelles sont les thématiques qui ont été évoquées par le même individu. Lors de l'analyse horizontale, la présence d'une même thématique dans les discours des différents individus est vérifié. Ensuite, une synthèse de l'ensemble des éléments est élaborée et les résultats de l'étude sont consolidés.

Nous avons utilisé comme outil pour traitement de nos entretien, la méthode du résumé qui consiste à faire résumé de tous les personnes interrogées.

¹ BORGES (A) et KARYOTIS (C) :Opcit, p83.

Sous-section 2 :l'analyse et les résultats de l'enquête :

2.1- L'analyse de l'enquête :

L'analyse des résultats s'est effectuée par le recueil et la récolte des données, ce qu'on a pris d'après les entretiens avec les cadres de la succursale de Renault Algérie. Alors cette analyse permet de conclure que la gestion de stock de la pièce de rechange joue un rôle major pour le bon fonctionnement du service après-vente. La gestion de stock des pièces de rechange permet de renforcer l'efficacité du service après-vente. Cette efficacité ce traduit par la meilleure exploitation de cette fonction, on prend en compte la qualité de service, la durée de déroulement des taches et les coûts de chaque opération, pour atteindre a réalisé les objectifs de l'entreprise non seulement à court terme et à long terme.

Comme toute entreprise qui rencontre des problèmes logistiques, et professionnels. Les problèmes de sur stockage et de rupture de stock influence négativement sur le bon déroulement de différentes taches ce qui baisse le taux de satisfaction des clients ce qui peut nuire à l'image de marque de l'entreprise.

2.2- Les résultats de l'enquête :

Après avoir analysé notre enquête nous laissant les résultats et les recommandations dans le chapitre 3 optimisations de la gestion de stock

Nous avons présenté dans ce chapitre l'historique de l'entreprise et du service d'accueil ainsi que la démarche méthodologique de notre enquête ce qui va nous aider pour l'élaboration du chapitre suivant

On va essayer dans le chapitre suivants de présenter le processus de gestion de stock des pièces de rechange au sein de cette entreprise avec une petite analyse critique pour pouvoir trouver les défaillance et essayé de les corrigés pour avoir une gestion optimisé et c'est le but de notre recherche .

Chapitre 3 :

**Optimisation de la gestion
de stock des pièces de
rechange automobile au
niveau de la succursale les
grands vents Renault
Algérie**

Chapitre 3 : optimisation de la gestion de stock au niveau de la succursale les grands vents Renault Algérie

Dans le service après-vente automobile le stock de pièce de rechange joue un rôle très important dans le processus de maintenance, pour cela on va essayer dans ce chapitre d'optimiser la gestion de stock de la pièce de rechange automobile dans la succursale des grands vents Renault Algérie.

Après avoir présenté l'entreprise d'accueil ainsi que les différentes prestations proposé, nous allons présenter dans ce chapitre le processus de gestion de stock des pièces de rechange au sein du magasin et on va essayer d'optimiser la gestion de stock des pièces de rechange appliqué par la succursale des grandes ventes de Renault Algérie.

Ce chapitre est subdivisé en trois sections :

Section 1 : présentation du processus de gestion de stock des pièces de rechange de la succursale les grands vents de Renault Algérie qui va de l'approvisionnement jusqu'à la livraison des pièces

Section 2 : optimisation de la gestion administrative des stocks qui contient l'organisation du magasin ainsi que l'analyse des différents flux liée aux stocks et l'optimisation de sa gestion

Section 3 : optimisation de la gestion économique des stocks qui portera sur l'analyse pour trouver les problèmes et les dysfonctionnements et ensuite essayé de trouver des solutions pour une gestion optimisé

Section 1 : Présentation du processus de la gestion de stock des pièces de rechange au niveau de la succursale Renault Algérie

Dans cette section, notre préoccupation porte sur la présentation du processus de gestion de stock des pièces de rechange au sein de la succursale de Renault Algérie, de décrire les procédures d'approvisionnement, la réception, la livraison, et la tenue des stocks dans le magasin

Sous-section 1 : la gestion des stocks des pièces de rechange au sein de la succursale :

La particularité de la gestion de stock à la succursale Renault Algérie est située au niveau des approvisionnements et des ventes. C'est ainsi que les opérations d'achat sont réalisées.

Le stock des pièces de rechange au sein de la succursale les grands vents de Renault Algérie se gère à l'aide du département du magasin

Les stocks se gèrent avec un système de gestion intégré, le chef de magasin ainsi que la gestionnaire de stock se charge de la mission de suivi régulier de la tenue des stocks en magasin de façon à éviter les ruptures de stocks et le cumul des stocks.

Les responsables du magasin ont deux missions principales :

- Chargé de la valorisation des stocks, des établissements des inventaires en calculant les écarts entre les stocks physiques et les stocks comptables et l'émission des commandes ;
- Suivi de la consommation des pièces ainsi que le contrôle de la commande avant le lancement de la demande d'achat.

Le département de magasin des pièces de rechange assure la gestion du magasin ainsi que 2 petit dépôts

Le magasin assure le stockage des pièces de rechange, selon le dernier inventaire, la capacité de stockage du magasin est de 4130 pièces

Les deux autre dépôts sont construit dans le but d'assurer un espace de stockage supplémentaire dans le cas d'un sur stockage au niveau du magasin

Sous-section 2 : les composants de la gestion des stocks au sein de la succursale :

2.1- Réapprovisionnement des pièces de rechange au niveau du magasin :

La succursale des grands vents RENAULT Algérie tient compte des règles générales d'approvisionnement et de réapprovisionnement, c'est-à-dire le respect des procédures d'approvisionnement arrêté et les ruptures qui entraînent le besoin d'achat.

La succursale des grands vents de Renault Algérie lance des commandes pour pallier aux éventuelles ruptures de stock, les commandes sont envoyées au magasin central de pièces de rechange de Renault Algérie

2.1.1- Naissance du besoin :

Les ateliers et les comptoirs de ventes directes expriment leur besoin de pièce

Les mécaniciens exprime leur besoin par le biais d'un ordre de réparation signé par son responsable et le vendeur au comptoir exprime son besoin par un bon de demande de pièce

Ce document comprend les informations suivantes :

- La date ;
- Le nom du service demandant les pièces ;
- La référence et la désignation des pièces ;
- La quantité demandée.

Si les pièces demandées sont disponibles dans le magasin ou les dépôts de la succursale, le magasinier fournit les quantités demandées, et élabore un bon de sortie pour le service concerné. Si non il prépare des bons de commandes et il les envoie au magasin central des pièces de rechanges pour s'approvisionner.

2.1.2- Passation de commandes :

La succursale des grands vents Renault Algérie passent 4 type de commande sont les suivants :

- **Les commandes stock** : chaque semaine le chef des ventes se réunira avec le gestionnaire de stock pour déterminer la quantité de stock à commander, cette quantité est calculée sur la base de l'analyse des ventes manquées et la moyenne de consommation.
- **Commandes P.V.I** : ce sont les commandes pour les voitures immobilisées par exemple une voiture dans l'ancien modèle et les pièces de rechange concernant ce modèle ont une faible rotation ou nulle donc l'achat de ces pièces au niveau de la succursale se fera par commande.
- **Les commandes urgentes** : cela concerne généralement les ateliers de maintenances et les ventes directes aux comptoirs
- **Les commandes garanties** : ce sont les commandes concernant la garantie de la voiture, donc si un client qui a une garantie qui va expirer dans 2 ou 3 jours et vient au magasin et il ne trouve pas les pièces requises pour réparer sa voiture, le vendeur informe le magasinier pour envoyer la commande à cette date et le client ne va pas payer cette pièce si elle arrive après l'expiration de la garantie.

Les commandes sont envoyées au magasin central des pièces de rechange de Renault Algérie

2.2- La réception des pièces :

La réception des pièces de rechange au niveau du magasin pièces de rechange passe généralement par deux étapes :

- La réception quantitative : le magasinier vérifie la quantité reçu (par lot et par unité) des pièces reçus par la comparaison entre le bon de commande établie par la succursale et le facture reçu de la part du livreur après il procède par le contrôle de qualitative.
- La réception qualitative : ensuite le magasinier contrôle la qualité des pièces reçus, il vérifie si les pièces sont conformes aux spécifications demandé dans le bon de commande.

Si tout est conforme, il inscrit sur le document de la livraison l'expression reçus en quantité et qualité et il signe.

Si non il procède par établir un document de réclamation et il mention : les pièces reçus ne sont pas conformes pour les raison suivantes et il signe.

Après la réception des pièces le magasinier envoie le bon de réception au gestionnaire de stock qui doit saisir les informations suivantes du bon de réception dans le système :

- Les références des pièces reçus.
- Désignation des pièces.
- La quantité
- Le montant de la facture en indiquant la T.V.A
- Numéro du bon de réception
- Date de réception

Après la saisie de toutes les informations le gestionnaire de stock envoie la facture au service comptabilité pour le contrôle des prix et la comptabilisation.

2.3- La livraison ou le prélèvement des pièces du magasin :

Les ateliers de maintenance exprime leurs besoin par un ordre de réparation et le remet au magasin pièces de rechange

Les vendeurs aux comptoirs exprime leurs besoin par un bon de demande de pièces et le remet au magasin pièces de rechange

Le magasinier réceptionne les bons, vérifie les quantités demandé avec celles disponible dans le magasin, il mentionne les quantités réellement livrées après il prépare le bon de sortie et il le signe.

Après la livraison et le prélèvement des pièces le magasinier envoie un exemplaire du bon de sortie au gestionnaire de stock pour déstocké les quantité livré et prélevé du système

2.4- La tenue de stock dans le magasin de pièce de rechange :

Le classement des stocks au sein du magasin de la succursale se fait par famille de pièce, le magasin est divisé en rayon. Les pièces sont rangées dans les rayonnages. On associe à chaque rayon une lettre et à chaque étagère un numéro à chaque article

Fiche de stock : une fiche de stock sert à la tenue du stock on trouve dans une fiche de stock toutes les informations correspondant à un article comme :

- La référence de l'article
- La désignation de l'article
- Le mouvement de chaque article
- Entrée, sortie en quantité et en valeur
- Numéro du bon de réception, bon de sortie, et la facture.
- Le niveau de stock

La succursale dispose des fiches de stocks informatisés de chaque pièce dans le système de gestion de stock

2.5- Valorisation de stock de la succursale :

Les entrées en stock : ils sont valorisés par le prix d'achat majoré par tous les coûts associés

Les sorties des stocks : les sorties des stocks sont valorisé par le coût moyen unitaire pondéré selon la formule suivante :

$$\frac{\text{Valeur stock existant} + \text{valeur du stock entrée}}{\text{Quantité stock existant} + \text{quantité stock entrée}}$$

2.6- Les inventaires dans le magasin de la succursale :

Le type d'inventaire appliqué par le magasin de la succursale est l'inventaire tournant. La succursale fait chaque mois trois inventaire et a un autre annuel à la fin d'année, il y'a d'autre exception comme le changement du système de gestion adopté par l'entreprise et le changement du chef de magasin

Nous venons de cerner les points principaux relatifs au processus de gestion de stock au niveau du magasin des pièces de rechange de la succursale les grands vents Renault Algérie.

De la présentation de ses structures et à l'étude des procédures de travail en passant par les différents documents manipulés et les entretiens avec les différents responsables, nous

sommes arrivés à comprendre les différents dysfonctionnements dans le processus global. Ces maux doivent être traités en procédant à des changements organisationnels pour une meilleure gestion.

Enfin, les critiques (positives ou négatives) qui apparaissent dans toute l'étude, nous serviront de première base à la future étape qu'est l'optimisation de la gestion de stock des pièces de rechange.

Section 2 : optimisation administrative des stocks

Dans cette section on va présenter l'organisation administrative du magasin

Afin d'optimiser la gestion du magasin de la succursale de Renault Algérie, les deux dépôts ont été construits pour lutter contre le sur stockage du magasin qui est souvent.

Sous-section 1 : l'organisation administrative du magasin :

Toutes les pièces reçus seront stocké soit dans le magasin ou dans les dépôts s'il y a un sur stockage au niveau du magasin

La codification des pièces se fait selon la famille des articles, les caractéristiques, et les références, chaque pièces stocké a une fiche informatisé qui contient les différentes informations facilite sa localisation comme :

- L'adresse de cette pièce (dans quel rayon et quel étager...etc.)
- La désignation
- La famille de produit correspondant

L'intensité du mouvement des pièces dans le magasin dépend de l'intensité de la consommation. Tous les pièces sont stockés et gardés dans le magasin dans l'attente de leurs utilisations.

Pour une bonne gestion de magasin les responsables de ce dernier ont mis en place des mécanismes permettant l'entreposage et la livraison conformées des pièces. Il y'a une entrée derrière le magasin qui est ouvertes aux ateliers de maintenance pour faciliter le prélèvement des pièces pour les mécaniciens et une autre entrée pour les ventes au comptoirs pour faciliter le transfert des pièces pour les clients quotidiens du magasin

La circulation des moyens d'entreposages permettant le mouvement droit et uniforme dans le magasin.

1.1- La réception des pièces :

Dans le magasin des pièces de rechange de la succursale, les différentes pièces sont reçus par voie des camions.

Après la vérification qualitative et quantitative les pièces sont amenées manuellement ou par des chariots élévateurs au lieu de stockage qui est dans les dépôts de la succursale pour les ranger dans l'ordre, ce qui permet l'utilisation efficace de l'espace, quand le magasin aura besoin de ces pièces il fera l'objet de les demandés.

Ensuite, le magasinier envoie le bon de réception au gestionnaire des stocks pour la saisie des informations

1.2- La livraison :

On a deux cas :

Les prélèvements pour les mécaniciens et les vendeurs : l'atelier envoie un O.R pour ses besoins au magasin, le magasinier vérifie si les pièces sont disponibles, le magasinier établit un bon de sortie, si il lance un bon de commande

La livraison pour les grands comptes et organisation : les clients envoient des bons de commandes exprimant leurs besoins, à l'arrivée le magasinier vérifie les quantités disponibles, il établit des bons de livraison

Sous-section 2 : L'analyse des flux liés aux stocks au niveau du magasin de la succursale :

La possession d'un stock au niveau du magasin engendre 3 types de flux :

Flux physique ils sont constitués de différents mouvements des pièces entre le magasin et différentes structures du service après-vente, le mouvement entre le magasin et les ateliers de maintenances, le magasin et le service de vente en comptoir. Ces flux commencent par la réception des pièces et se terminent par leurs sorties du magasin.

Ces flux physiques engendrent des flux informationnels et financiers

Les flux informationnelles concernent l'ensemble des informations liées à ces pièces comme l'état de stock les entrées en stock et les sorties, les états de passations de commandes..etc.

Les flux financiers : ce sont des flux monétaires concernant le paiement des fournisseurs et clients et autres prestataires

Sous-section 3 : Optimisation de la gestion administrative des stocks :

Après avoir présenté et analysé l'organisation administrative du magasin et les flux liés au stock on a constaté qu'il y a une mauvaise organisation du stock et un retard dans la diffusion et la circulation des informations entre les différentes structures du service. Pour assurer une bonne gestion administrative on suggère les propositions suivantes :

Pour que l'entreprise fonctionne correctement, il est important que ses ressources internes en compétences puissent établir des liens et soient en relation, pour cela, les responsables de la succursale doivent tout d'abord créer une bonne ambiance afin de pouvoir solliciter un meilleur rendement. Une communication efficace permet d'obtenir plus rapidement ce qu'on attend de chaque membre de l'entreprise.

Il faut instaurer une culture d'entreprise basée sur le respect mutuel. L'estime de l'autre et son respect sont des critères primordiaux pour pouvoir communiquer. Quel que soit le lien hiérarchique, chacun doit respecter l'autre.

Sans oublier que les salariés devront être prédisposés à recevoir des informations, c'est pourquoi chaque membre de l'entreprise doit se sentir reconnu.

Section 3 : optimisation économique des stocks :

La présentation de la procédures de la gestion des stocks du magasin de pièces de la succursale, consulté les différents documents interne à l'entreprise, et les entretiens effectuée avec les responsables du magasin et du services après ventes , toute cette étude nous a permis de déceler quelques anomalies dans la gestion des stock du magasin des pièces de rechanges au sein de la succursales. Cette section nous permettra de mettre en exergue les cas de dysfonctionnements remarqués et essayé de présenter quelques solutions

Le réapprovisionnement des pièces de rechange au niveau du magasin de la succursale se fait par une grandes quantité afin de couvrir la forte rotation de certaines pièces, ces pièces sont importé de France ce qui peut engendré des délais d'attentes importants ainsi que les blocages dans le port, d'après le chef de ventes du magasin pièces de rechange : dernièrement cinq centaines était bloqué dans le port pour des raison douanières, et après il s'approvisionne après chaque demande du service si les pièces demandé ne sont pas disponible

Sous-section 1 : Problèmes liées à la gestion économiques de stock du magasin:

Parvenu à ce stade, il sera question pour nous de souligner les insuffisances relevées dans la gestion de stock économique appliqué par le magasin de la succursale de Renault Algérie

Gérer un stock, c'est mettre en œuvre des techniques qui permettront de minimiser les coûts de stockage tout en se préservant contre les ruptures de stock.

1.1- Les ruptures de stock a Renault Algérie

La succursale dispose d'un stock d'articles à forte rotation qui ne devrait en aucun cas connaître des ruptures, les filtres, les plaquettes de frein et les différentes huiles.

Ce manque d'article en stock peut engendrer des coûts énormes à l'entreprise. Ces ruptures sont due à :

Malgré la politique d'approvisionnement appliqué par le magasin de la succursale Renault Algérie connaît souvent des ruptures de stock de certains articles. Cette rupture peut survenir grâce au retard des livraisons, au choix de politique d'approvisionnement, à la non maîtrise ldu stock de sécurité et aussi de l'abondance des demandes des clients ; du fait que les commandes de ces clients n'étant pas régulièrement stable, la quantité de marchandise en stock ne permet pas la satisfaction de besoins exprimés par sa clientèle. Ces ruptures peuvent avoir des conséquences sur la gestion appliquée par le magasin

Les ruptures fréquentes de stock entraînent un retard d'exécution des tâches des maintenances et donc un retard dans la livraison des voitures, ce qui crée une mauvaise image de l'entreprise. Ainsi l'entreprise dans le souci premier d'être rentable et de préserver son image verra certaines de ses charges augmentées à l'instar des charges supplémentaires d'approvisionnement. Par ailleurs le délai prolongé d'exécution peut être à l'origine du départ

de certains clients en proie d'une crise de confiance vis-à-vis de l'entreprise par rapport à leurs attentes.

1.2- Le sur stockage :

L'espace du magasin général à la succursale n'étant pas très grand pour répondre aux exigences de stockage, la structure devrait connaître une optimisation de l'espace. C'est ainsi que certains articles à l'instar des grandes perforatrices, il y'a certaines articles qui ne devraient pas être commandées en grande quantité car ce sont les articles les moins consommés. Et pour trouver des solutions aux problèmes de sur stockage il aura question de définir ces cause :

Le sur stockage trouverait son origine dans les commandes peu judicieuses dont les motivations sont loin d'être en rapport et en rigueur managériale. On peut citer :

- Le non maîtrise du stock existant
- Le non maîtrise de l'entreposage

Le stock étant de l'argent immobilisé, ce sur stockage peut entrainer des pertes énormes dans la société .De ce fait, si cet argent avait été déposé en banque, il aurait produit des intérêts nécessaires permettant à l'entreprise de pouvoir couvrir certaines de ses charges ; de plus, le sur stockage réduit l'espace dans le magasin. Plus on stock, plus le coût de stockage est élevé à cause des frais engagés pour la sécurité et l'entretien des articles, ce qui peut amener à la réduction du bénéfice de l'entreprise.

Après avoir présenté les principaux problèmes de la gestion de stock des pièces de rechanges à la succursale de Renault Algérie. Il est nécessaire pour nous d'apporter des suggestions d'amélioration inhérentes aux différents problèmes posés. C'est l'objet de notre préoccupation pour le point suivant.

Sous-section 2 : Les propositions et les recommandations pour lutter contre ces principaux problèmes :

Dans cette partie, il sera question pour nous d'apporter notre modeste contribution en vue d'une quelconque amélioration. Pour cela, nous ferons des propositions relatives au stockage.

2.1 Les propositions pour lutter contre les ruptures

Concernant les pièces de rechanges qui ont une forte rotation, le problème qui se pose avec le plus d'acuité est celui des approvisionnements aléatoires. Il serait question de mieux réorganiser les approvisionnements de ces articles.

Les commandes des clients étant généralement imprévisibles ce qui entraînent parfois une insuffisance de pièces pouvant satisfaire la clientèle. C'est alors qu'intervient le lancement de la commande.

Lorsque que le besoin est exprimé, il est impératif d'assurer la livraison dans les délais prévus, car tout retard de livraison dans le cas d'espèce échelonnera le délai de travail. Ce qui ne permettra pas à l'entreprise de satisfaire ses clients à temps et érodera la confiance de la clientèle qui se détournera en faveur du principal concurrent à la prochaine occasion, entraînant ainsi outre la perte d'opportunité, la destruction de l'image de marque de Renault Algérie et par ricochet sa compétitive, d'où la nécessité d'avoir les articles demandé par les client , il faut savoir choisir la meilleur politique d'approvisionnement pour satisfaire les client dans les délais raisonnables avec les quantités correspondantes au bon de commande.

Il est d'un intérêt évident pour une entreprise de regrouper le plus vite que possible sur un même bon de commande, tous les articles que l'on doit commander chez un même fournisseur, dans notre cas il faut trouver tous les articles dans l'entrepôts centrale ou dans la même succursale. Ce qui engendre des remises maximales, des frais de transport plus faibles tout en réduisant le nombre de bon commande, de réception ou livraison et des factures. Ces réductions entraînent la baisse des frais d'acquisition ou coût de revient respectant ainsi l'objectif de minimisation des coûts de gestion de stock à travers une réduction du coût de passation et de pénurie.

Concernant le stock de pièces à utilisation spécifique, il faut mettre sur pied une gestion à point de commande ; elle consiste à déterminer la quantité économique lorsqu'on atteint le stock de sécurité.

L'objectif ici est de déterminer le stock d'alerte qui est le niveau de stock qui déclenche la commande. Ce niveau de stocks doit pouvoir permettre à l'entreprise de faire face aux demandes aléatoires pendant les délais de livraison et de maintenir le stock de sécurité. Ce niveau de stock est déterminé selon la méthode proposée par Wilson.

Dans ce cadre, l'analyse porte sur le coût de gestion de stock de sécurité. En effet, un stock de sécurité important entraine des coûts de gestion trop élevés alors qu'un niveau plus faible de ce stock génère les coûts de pénurie. Il s'agit de déterminer le stock de sécurité qui minimise les coûts de stockage et de rupture.

Ce système demande un suivi permanent du stock qu'on réalise à l'aide d'une fiche de suivi de stock ou plan d'approvisionnements. Toutefois ces fiches devront être analysées avec pour objectif de :

- Mettre à jour le stock sans emplacement
- D'assainir et de redistribuer les emplacements
- D'éliminer les doublons
- De déterminer le nombre d'articles en mouvement dans le magasin (mouvement d'entrée et sortie de stock en quantité et en valeur)

2.2 Les propositions relatives aux sur stockages :

Le magasin de la succursale étant réduit pour répondre aux attentes de stockage de ses pièces, il serait nécessaire de bien maîtriser le niveau de stock en magasin et de faire preuve de plus de rigueur dans l'acquisition pièces.

De même le magasinier devrait veuille au retrait du magasin des pièces défectueuses qui réduisent l'espace de stockage, il devra également éviter qu'un même article se retrouve de part et d'autre dans des différents rayons d'où l'importance de l'entreposage dans le magasin, car lorsqu'un même article est placé dans plusieurs rayons il suscite la méprise quant à sa présence en stock engendrant des commandes nouvelles. Ce qui entraîne un réapprovisionnement inutile, d'où le sur stockage.

L'immobilisation du magasin nécessite un grand investissement pour les stocks. La tenue des fiches de stock devra être contrôlée à tout moment du mouvement d'un article au magasin. Il faudra bien noter les quantités sorties, les quantités entrées par article ; bref instaurer la rigueur dans la tenue de ces fiches.

Par ailleurs, il est à noter que le sur stockage n'est pas toujours un inconvénient. En effet, l'entreprise suite à une baisse des prix sur le marché peut s'approvisionner des pièces en grande quantité afin de vendre à des prix élevés ce qui augmentera son chiffre d'affaire.

Au terme de notre contribution à l'amélioration de la gestion de stock au sein du magasin de la succursale de Renault Algérie, nous ne prétendons pas avoir apporté une solution miraculeuse aux problèmes rencontrés. Toutefois nous espérons que les propositions faites pourraient permettre d'anticiper, prévenir et de maîtriser les anomalies pour une meilleure rentabilité.

Malgré toutes les dispositions prises par les entreprises, ces dernières connaissent pour la plupart des ruptures de stock et le sur stockage des marchandises ou des produits. Ces fléaux sont dus aux conséquences des approvisionnements aléatoires dont les causes sont multiples, mais le principal est l'absence d'un programme d'approvisionnement fiable ; à celle-ci s'ajoute les demandes qui sont loin de répondre aux principes de management.

En définitive nous proposons le modèle de gestion des approvisionnements « flux tendu » pour les pièces spécifique et le modèle de gestion à « point de commande » pour les pièces standard. Bref il convient au responsable du magasin de maîtriser et de contrôler les différents flux existants au magasin. Ce qui soulève la question relative à la formation continue des responsables.

Conclusion générale :

Conclusion générale :

L'objet de notre travail de recherche vise à essayer d'optimiser la gestion de stock des pièces de rechange de la succursale les grands vents Renault Algérie. Pour ce fait, nous avons puisé dans les ressources bibliographiques afin de cerner théoriquement notre sujet de recherche et bien comprendre les principes de la gestion de stock et du service après-vente.

En effet, notre travail présente les résultats d'une étude sur terrain traitant la gestion des stocks des pièces de rechange dans la succursale les grands vents Renault Algérie.

Où nous avons essayé d'analyser le processus de la gestion de stock des pièces de rechange pour but de trouver les dysfonctionnements de leur gestion pour pouvoir trouver des solutions qui permet l'amélioration de sa position dans le marché de l'automobile.

De ce fait, nous avons constaté que la gestion de stock des pièces de rechange se présente comme le cœur battant du service après-vente qui est la source de qualité et de performances de l'entreprise tant que l'efficacité ou la défaillance de celle-ci affecte les autres directions et la maîtrise de cette fonction délicate exige des éléments très importants tels que la qualité, le cout et le délai qui sont les trois principes de la performance de cette fonction.

Notre stage au sein de la succursale les grands vents Renault Algérie nous a permis de voir l'importance d'une bonne gestion de stocks sur la compétitivité de l'entreprise ce qui lui donne des avantages concurrentiel par rapport aux autres concurrents

Les résultats de notre travail, ainsi que les interprétations des données fournis par notre enquête nous permettent de :

- Infirmer la première hypothèse qui stipule que la gestion des stocks des pièces de rechange assure la compétitivité économique du magasin de la succursale les grands vents Renault Algérie à cause des défaillances remarquées au niveau des ruptures fréquentes des stocks et de sur stockage.
- Infirmer la deuxième hypothèse le magasin de la succursale les grands vents dispose des moyens humains et matériels pour optimiser la disponibilité de ses stocks et cela est dû à l'insuffisance des magasiniers et des moyens de manutentions dans l'entrepôt de la succursale.
- Confirmer la dernière hypothèse qui stipule que la gestion des stocks des pièces de rechange joue un rôle majeur dans le bon déroulement du service après-ventes de la succursale les grands vents Renault Algérie, et cela grâce au taux de satisfaction client réalisé et du bon déroulement du service après-vente.

Nous espérons que notre travail de recherche a été concluant malgré que la réalisation de cette recherche a présenté des difficultés, qui tiennent essentiellement au manque d'informations et de documentations auprès de l'organisme d'accueil.

Bibliographie :

Ouvrage :

ARNOULD (P) et RENAUD (J) : *Guide de la gestion industrielle, édition AFNOR, Paris, 2008.*

BAGLIN (G) et autres: *Management industriel et logistique*, édition ECONOMOCA, 2eme édition, Paris, 1996.

BERTHIER (P) et SPALANZANI (A) : *La gestion des stocks*, éditions SIREY, Paris, 1979

BLONDEL (F) : *Aide-mémoire gestion industrielle*, édition DUNOD, 2eme édition, paris, 2006.

BORGES (A) et KARYOTIS (C) : *Réussir le mémoire des écoles de commerces*, édition GUALINO, Paris, 2012

BRENNEMAN (R) et SEPARI (S) : *Économie d'entreprise*, édition DUNOD, paris 2001.

COURTOIS (A), POLLET (M) et MARTIN-BONNEFOUS (C) : *Gestion de production*, édition d'organisation, 4eme édition, Paris.

GEORGE (J) : *Organisation et gestion de la production*, édition DUNOD, 2^{ème} édition, 1996.

GRATACAP (A) et MEDAN (P) : *Management de la production*, édition DUNOD, 3eme édition, Paris, 2009.

KHAFRABI (M) : *Technique comptable*, édition Berti ; 5^{ème} édition, Alger, 2002

KOTLER (F) et Dubois (B) : *Marketing et management*, édition publi-union, 10eme édition, paris, 2000

LASNIER (G) : *Gestion des approvisionnements et des stocks dans la chaîne logistique*, édition HERMES SCIENCE, paris, 2004.

MARC (F) : *Mettre en œuvre une G.M.A.O*, édition DUNOD, 2eme édition, Paris, 2011.

PIMOR (Y) et FENDER (M) : *Logistique production, distribution, soutien*, édition DUNOD, 5ème édition, Paris, 2008

RAMBEAUX (A) : *Gestion économique des stocks* ; édition DUNOD, Paris 1998

ROCHE (D) : *Rédiger et soutenir un mémoire avec succès*, édition d'ORGANISATION, Paris, 2007

RONDREUX (J) et RONDREUX (J.B) : *La gestion industrielle*, édition VUIBERT, Paris, 2007

ROUX (M) et LIU (T) : *Optimiser votre plateforme logistique*, édition d'organisation, 4eme édition, Paris, 2010.

VERMA (M) : *Materials management*, édition sultan, New Delhi, 2001.

ZERMATI (P) : *La pratique de la gestion des stocks*, édition DUNOD, 4eme édition, Paris, 1990.

Travaux universitaires :

HEFIED (K) : *Essai d'optimisation de la fonction gestion des stocks*, mémoire de master en distribution et supply chain management, école des hautes études commerciale, 2015.

KHENAFIF (M) : *La réorganisation de la gestion des stocks*, mémoire de master en distribution et supply chain management, école des hautes études commerciale, 2015.

SMAI (A) et BOUGUEROUA (A) : *Contribution du service après-vente a la satisfaction client*, mémoire de master en marketing, école des hautes études commerciale, 2014.

Site web :

<http://www.e-marketing.fr/Definitions-Glossaire/S-A-V-service-apres-vente--238839.htm>
(26/05/2016 a 01h24)

Les annexes :

Liste des annexes :

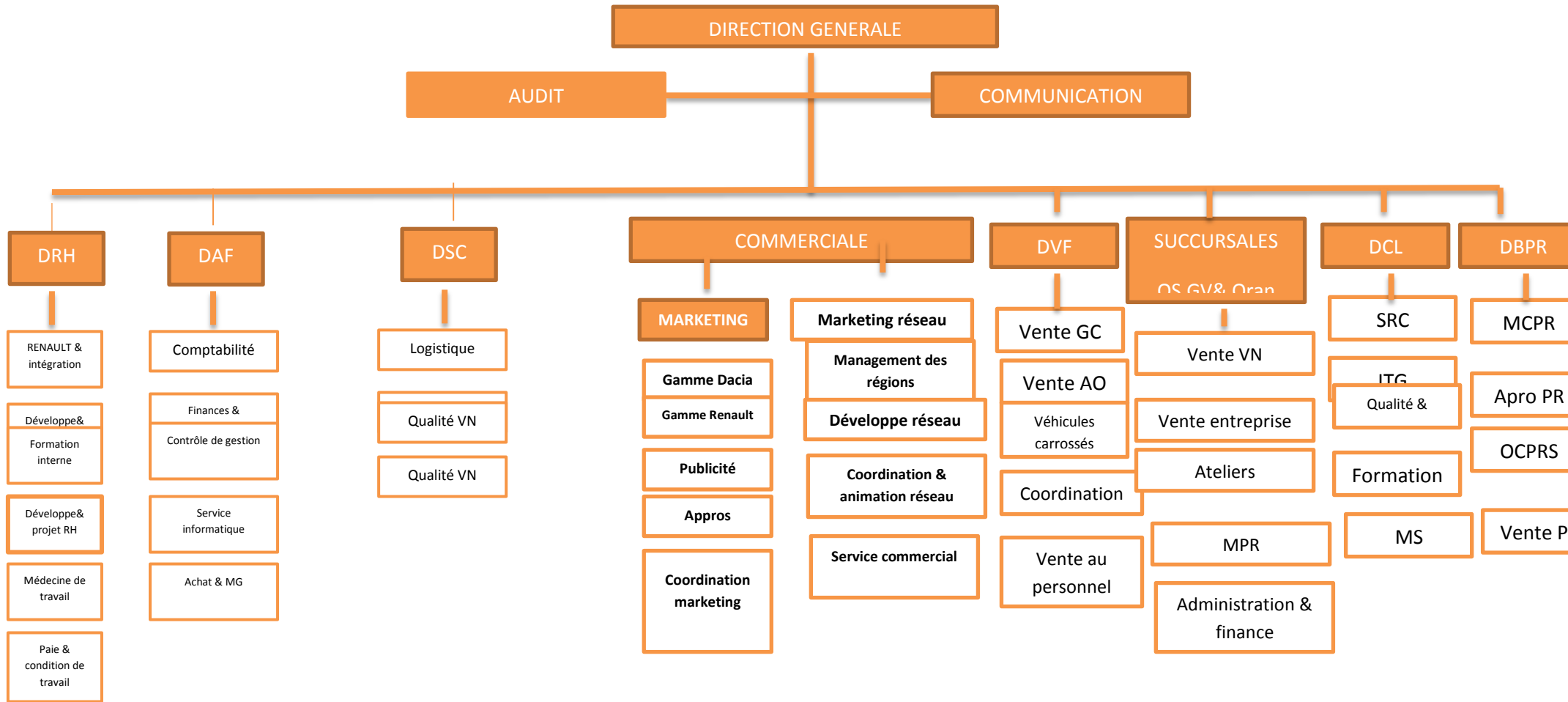
Annexe 1 : Organigramme de Renault Algérie

Annexe 2 : Guide d'entretien

Annexes 3 : liste de prélèvement

Annexes 4 : bon de commande

Annexe 1 : Organigramme de Renault Algérie :



Annexe 2 :

Guide d'entretien 1 : responsable de vente pièce de rechange :

- **Mr Lotfi GOUBOUBA bonjours, pourriez-vous vous présentez S.V.P**
Bonjours a vous aussi, je suis Lotfi GOUBOUBA chef des ventes du magasin de la pièce de rechange depuis janvier 2016 et ancien gestionnaire de stock de Renault Algérie

- **Quelles sont les activités/missions dont vous avez la charge ?**
Les différentes activités que je m'occupe sont :
 - managé l'équipe du magasin de la pièce de rechange
 - établir les différents documents liées à la tenue de stock comme inventaire, stock marche, stock morts... etc.

- **Avec qui vous travaillez au quotidien (quel métier et quel service)**
Je suis en relation quotidienne avec le service comptabilité, service après-vente et les ateliers de maintenances.

- **Comment mettez-vous la gestion de stock au bon déroulement du service après-vente ?**
La gestion de stock de la pièce de rechange est le maillant essentielle de la performance du service après-vente car si la pièce recherché par le mécanicien est indispensable le délai d'attente du client va augmenter ce qui se répercute sur la satisfaction des clients et de l'image de marque de l'entreprise et pour cela on essaye de faire le maximum pour avoir une bonne gestion de stock.

- **Est-ce que Renault Algérie dispos un stock d'article a forte rotation ?si oui les quelle sont ces articles ?**
Oui on dispose un stock d'article à forte rotation comme les filtres, les plaquettes de frein et les différentes huiles.

- **Quelle politique appliqué par Renault Algérie pour l'approvisionnement?**
Pour l'approvisionnement des stocks on analyse les ventes manqué plus la consommation moyenne des articles

- **Est-ce qu'il y'a des ruptures de stock ?pourquoi ?**
Oui il y'a des ruptures car blocage dans le port d'Alger (dernièrement 50 centaines bloqué dans le port)

- **Y'a-t-il un sur stockage ? pourquoi ?**
Oui on ne peut pas éviter mais on peut diminuer
Peur de la rupture car la commande des articles est anticipé à cause du délai de livraison

- **Existe-t-il une fiche de stock pour chaque article ?**

Oui il existe pour chaque article une fiche de stock contenant toutes les informations de l'article

- **Les fiches de stock sont-ils à jour ?**

- Oui

- **Existe-t-il des inventaires ?**

Oui On a chaque moi 3 inventaire tournant et a la fin d'année on fait un inventaire générale

- **Existe-t-il un stock sécurité prédéfini ?**

Oui il est calculé sur la base de la consommation moyenne

- **Les stocks sont-ils valorisés et quelle méthode utilisé vous pour la valorisation de stock ?**

- On utilise le cout unitaire moyen pondéré (cump)

Guide 2 : responsable pole du service après-vente Renault Algérie :

- **Mr Mohamed BOUHARAOUA bonjours, pourriez-vous vous présentez S.V.P**
Bonjours, c'est Mohamed BOUHARAOUA le responsable pole du service après-vente de Renault Algérie
- **Quelles sont les activités/missions dont vous avez la charge ?**
Je suis responsable de tout le service après-vente notamment le magasin de la pièce de rechange et les ateliers de maintenances. Assurez le service après-vente avec une meilleure satisfaction
- **Avec qui vous travaillez au quotidien (quel métier et quel service)**
Chef magasin pièce de rechange, chef ateliers et le responsable administration et finance
- **Comment mettez-vous la gestion de stock au bon déroulement du service après-vente ?**
Assurez un excellent taux de service avec pour objectif d'être au-delà des 92%
- **Quelle est la contribution du service après la vente pour promouvoir la marque Renault Algérie dans les structures Algérie ?**
Le service après-vente c'est lui qui véhicule l'image de marque de chaque entreprise c'est-à-dire un client satisfait en après-vente reviendra toujours pour acheter la même marque.
- **Des sessions de formation sont avec vous périodiquement et systématiquement, y'a-t-il un impact positif ? et comment il reflète sur le client ?**
Bien sûr il y'a un impact très positive car avec les formations on applique les standards, elle se reflète par l'amélioration de la qualité et la satisfaction client via les enquêtes qualité mensuelle
- **Pensez-vous que la mentalité de la clientèle a changé et est devenu demande de pièces de rechange d'origine et rejette des pièces de contrefaçon ?**
Oui ça commence timidement, il Y'a des gens qui préfère faire leur maintenance chez la maison Renault à cause du professionnalisme et l'originalité de la pièce.
- **Quel pourcentage de la satisfaction de la clientèle des services Renault Algérie?**
On est à la moyenne de 91.6% et notre objectif est d'arriver à 92%
- **Quels sont les principaux plans futurs, que l'entreprise a l'intention de mettre en œuvre en termes d'expansion de services de vente pièces de rechange?**
Développement du réseau avec agrandissement de tous les services après-vente de l'entreprise
- **Pensez-vous qu'il Ya des avantages concurrentiels uniques pour Renault Algérie?**
La marque de Renault qui a fait preuve, la qualité et la prestation que propose Renault par rapport à d'autre marque comme l'ouverture des ateliers et le magasin de la pièce de rechange jusqu'à minuit, le savoir-faire.

- **Quelle est la qualité des services et des avantages concurrentiels offerts par Renault aux grands clients ?**

C'est des cas par cas, c'est des prix spéciaux et il y'a une direction dédié aux grands compte « direction vente flotte »

Tables des matières :

Dédicaces	
Liste des schémas	
Liste des tableaux	
Liste des abréviations	
Sommaire	
Introduction générale :	02
Chapitre premier : Cadre théorique de la gestion des stocks	04
Section 1 : Concepts de bases de la gestion des stocks.....	06
Sous-section 1 : Les stocks.....	06
1.1- Définitions de stocks.....	06
1.2- Le rôle des stocks.....	07
1.3- Type des stocks.....	07
1.4- Les différents couts liés aux stocks.....	08
1.5- L'utilité des stocks	09
1.6- Les inconvénients des stocks.....	10
1.7- Documents liées aux stocks.....	10
Sous-section 2 : La gestion des stocks.....	11
2.1- Définitions de la gestion des stocks.....	11
2.2- Les objectifs de la gestion des stocks.....	11
2.3- Le rôle de la gestion des stocks.....	12
2.4- La relation de la gestion des stocks avec les autres fonctions.....	12
2.5- Les contraintes de la gestion des stocks.....	13
2.6- Les opérations de la gestion des stocks.....	14
Section 2 : Les méthodes de la gestion des stocks	18
Sous-section 1 : La gestion administrative des stocks.....	18
1.1- Les tâches administratives des stocks.....	18
1.2- codification des stocks.....	18
1.3- classements des stocks	19
1.4- Les inventaires.....	20
1.5- Valorisation des stocks.....	21
Sous-section 2 : la gestion économique des stocks.....	22
2.1- Le calcul de la quantité économique	22
2.2- Les systèmes de gestion des stocks.....	23
2.2.1- Présentation des modèles génériques de la gestion des stocks.....	23
2.2.2- Les principales caractéristiques des modèles génériques de la gestion des stocks.....	24

Section 3 : La spécifié de la gestion des stocks des pièces de rechanges	26
Sous-section 1 : Le service après-vente.....	26
1.1- Définition du service.....	26
1.2- Définition du service après-vente.....	26
1.3- Les formes du service après-vente.....	27
1.3.1. Le service après-vente dans la décision achat.....	27
1.3.2. Le service après-vente au moment de l'achat.....	28
1.3.3. Le service après-vente après la livraison.....	28
Sous-section 2 : La gestion des stocks des pieces de rechange.....	29
2.1- définition stock pièces de rechange.....	29
2.2- Classification pièces de rechange.....	30
2.3- Les différents types de pièces de rechange.....	30
Chapitre deuxième : Présentions générale de l'organisme d'accueil	33
Section 1 :L'historique de l'organisme d'accueil	33
Sous-section 1 : Le groupe Renault.....	34
1.1-Historique.....	34
1.2- Les marchés du groupe Renault.....	35
1.3- Les sites de production mondiaux.....	35
Sous-section 2 : Renault en Algérie.....	36
2.1- Historique.....	36
2.2- Les marque de Renault en Algérie.....	37
2.3- organisation de la structure de Renault en Algérie.....	38
2.4- Ressource humaines de Renault Algérie.....	39
2.5- Analyse S.W.O.T de Renault Algérie.....	40
Sous-section 3 : La succursale les grands vents Renault Algérie.....	41
3.1- L'organisation de la succursale.....	41
3.2- Secteur d'activité.....	42
3.3- Descriptions de différents services de la succursale.....	43
Section 2 : Présentation du service d'accueil	46

Sous-section 1 : Etat de lieux.....	46
Sous-section 3 : les missions de différents postes dans le magasin oieces de rechange.....	46
Section 3 : Méthodologie de recherche	48
Sous-section 1 : La démarche méthodologique de l'enquête.....	48
1.1- Définition de la méthodologie.....	48
1.2- Objectifs de la recherche.....	48
1.3- Outils de recueil de données.....	49
1.4- Elaboration du guide d'entretien.....	50
1.4.1- Structure de l'entretien.....	50
1.4.2- condition de déroulement de l'entretien.....	50
1.5- Les méthodes de traitement des données.....	51
Sous-section 2 : L'analyse et les résultats de l'enquête.....	52
2.1- L'analyse de l'enquête.....	52
2.2- Les résultat de l'enquête.....	52
Chapitre troisième :Optimisation de la gestion des stocks des pièces de rechanges au sein de la succursale les grands vents Renault Algérie	54
Section 1 : Présentation de la gestion des stocks des pièces de rechanges dans la succursale ...	55
Sous-section 1 :la gestion des stocks des pièces de rechanges au sein de la succursale.....	55
Sous-section 2 : les composants de la gestion des stocks au sein de la succursale.....	55
2.1- réapprovisionnement.....	55
2.2- réception.....	56
2.3 la livraison.....	57
2.4 La tenue des stocks.....	58
2.5 Valorisation des stocks.....	58
2.6 les inventaires.....	58
Section 2 : Optimisation administratives des stocks	60
Sous-section 1 : l'organisation administratives du magasin.....	60
1.1- La reception.....	60
1.2- La livraison.....	61
Sous-section 2 : l'analyse des flux liées aux stocks.....	61

Sous-section 3 : optimisation de la gestion administratives des stocks.....	61
Section 3 : optimisation économiques des stocks.....	61
Sous-section 1 : problèmes liés à la gestion des stocks	63
1.1- Les ruptures des stocks.....	63
1.2- Le sur stokage.....	64
Sous-section 2 : les propositions et les recommandations :.....	64
2.1- les ruptures de stock.....	64
2.2- le sur stockage.....	66
Conclusion générale	68
Bibliographie	
Annexes	