

**Ecole des Hautes Etudes Commerciales**  
**D'Alger**  
**EHEC**

**Mémoire de fin de cycle pour l'obtention du diplôme de Master en  
Sciences Commerciales**

**Option : Distribution et SCM**

**THEME :**

**L'impact d'un ERP sur la gestion des  
approvisionnements**

**Etude de cas :  
SIDER EL HADJAR  
-Annaba-**

**Elaboré par :**  
**Mr. KELLIL Aymen**

**Encadré par :**  
**Mme HADDAD**  
**Fatma Zohra maitre**  
**de conférences**  
**« A » à HEC Alger**

**9<sup>ème</sup> Promotion**  
**Juin 2022**



**Ecole des Hautes Etudes Commerciales**

**D'Alger**

**EHEC**

**Mémoire de fin de cycle pour l'obtention du diplôme de Master en  
Sciences Commerciales**

**Option : Distribution et SCM**

**THEME :**

**L'impact d'un ERP sur la gestion des  
approvisionnements**

**Etude de cas :**

**SIDER EL HADJAR**

**-Annaba-**

**Elaboré par :**

**Mr. KELLIL Aymen**

**Encadré par :**

**Mme HADDAD**

**Fatma Zohra maitre  
de conférences**

**« A » à HEC Alger**

**9<sup>ème</sup> Promotion**

**Juin 2022**

# *Dédicaces*

*Je dédié ce travail avec grand Amour :*

*A mes chers parents, que je remercie pour leur Amour, leurs encouragements,  
leurs compréhensions et leurs dévouement total à ma réussite*

*A mon frère Badr Eddine et ma sœur yousra qui ont toujours été un exemple de  
réussite pour moi*

*A toute ma famille et grande famille*

*A mon exemple d'encadrante Madame Haddad fatma Zohra*

*A mes chers professeurs et au personnel administratif de l'école*

*Aux personnes qui m'ont aidées et encouragées pendant toutes mes années  
universitaires*

# **Remerciement**

*Tout d'abord, je remercie dieu tout puissant de m'avoir donné la volonté et le courage pour réaliser ce modeste travail.*

*Je tiens à remercier l'encadrante Mme HADDDAD Fatma Zohra maitre de conférences classe A au sein de l'EHEC pour ces conseils, ces observations et ces orientations durant la réalisation de mon travail.*

*Je tiens à remercier aussi mon maitre de stage mr ouanas toufik le chef de département marché de la direction d'approvisionnement pour ces conseils et ces orientations ainsi pour toutes les informations qu'il m'a données.*

*Je remercie toute l'équipe de la direction d'approvisionnement pour leurs accueilles*

*Je remercie tout le personnel de l'entreprise de m'avoir facilité certaines tâches et de m'avoir aidé lors de ma découverte de l'entreprise*

*Je remercie tous mes professeurs de l'école de m'avoir aidé et de me donner toutes les informations nécessaires.*

*Je remercie tout le staff administratif de l'école de nous faciliter l'accès à la bibliothèque de l'école ainsi la bibliothèque numérique et de consulter les livres que je l'ai trouvé très important dans la rédaction de la mémoire.*

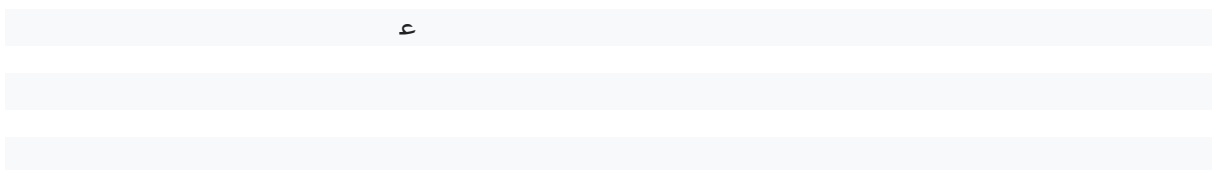
# *Résumé*

Le secteur de la sidérurgie et la métallurgie est consacré à la production de la fonte, du fer et des aciers, On distingue généralement la sidérurgie associée aux produits plats de celle liée aux produits longs. La notion de plat/long se situe au carrefour du produit et de la marchandise, ce secteur peut être défini comme l'ensemble des techniques permettant d'élaborer ce que l'on appelle les produits sidérurgiques.

Les approvisionnements au sein des complexes de l'industrie sidérurgique jouent un rôle extraordinaire dans la continuité du fonctionnement de l'usine. Autrement dit, une bonne politique d'achat peut donc permettre à une entreprise de réduire de manière significative ses coûts de production et d'améliorer en conséquence sa marge commerciale. Bien Acheter permet à l'entreprise d'accroître sa rentabilité

Le présent travail de recherche est centré sur l'impact et l'importance de la contribution des ERP sur la gestion des approvisionnements, de ce fait l'objectif de notre étude en premier lieu est de présenter le système d'information SAP qui figure parmi les axes fondamentaux de la réactivité, en second lieu est de donner les notions de bases de la gestion des approvisionnements. Au troisième lieu c'est de présenter l'automatisation des approvisionnements et comment ERP a impacter sur ces derniers.

**Mots clés :** secteur sidérurgique, secteur métallurgique, approvisionnements, ERP, SAP



# *Abstract*

The steel and metallurgy sector is assigned to the production of cast iron, iron and steels, we distinguish generally the iron and steel industry associated with flat products from that associated with long products. The concept of flat/long is at the crossroads of the product and the merchandise, this sector can be defined as all the techniques used to produce what are called steel products.

Supplies within steel industry complexes play an extraordinary role in keeping the plan running. In other words, a good purchasing policy can therefore allow a company to significantly reduce its production costs and consequently improve its commercial margin. Buying Well allows the company to increase its profitability

This research work focuses on the impact et importance of the contribution of ERPs in supply management, therefore the objective of our study in the first place is to present the SAP information system which is one of the fundamental axes of reactivity, second is to give the basic notions of supply management. In the third place is to present the automation of supplies and how ERP has an impact on them.

**Keywords:** steel sector, metallurgical sector, supplies, ERP, SAP

# *Listes des figures*

## **Chapitre 01**

- Figure 1 : la notion de SI
- Figure 2 : les Fonctions d'un ERP
- Figure 3 : les Domaines de l'ERP
- Figure 4 : l'interface de SAP
- Figure 5 : Les modules du SAP
- Figure 6 : Entreprise sans ERP (traditionnelle)
- Figure 7 : une entreprise avec ERP

## **Chapitre 02**

- Figure 8 : Processus simplifié des achats et approvisionnements
- Figure 9 : Cout liée à L'approvisionnement
- Figure 10 : schéma résume le lien des fonctions avec l'approvisionnement
- Figure 11 : Les stades de développement de fonction approvisionnement au sein de l'entreprise
- Figure 12 : Méthodes d'approvisionnement
- Figure 13 : model de gestion calendaire
- Figure 14 : Le modèle à point de commande
- Figure 15 : les avantages et les inconvénients des modèles de point de commande et la gestion calendaire

## **Chapitre 03 :**

- Figure 16 : Organigramme de la direction d'approvisionnement
- Figure 17 : Synoptique du processus d'achat « inférieur au seuil »
- Figure 18 : Synoptique du processus d'achat « supérieur au seuil »
- Figure 19 : Répartition du sexe
- Figure 20 : Répartition de la tranche d'âge
- Figure 21 : Répartition département
- Figure 22 : répartition d'ancienneté
- Figure 23 : réponses des employés à propos de la formation SAP
- Figure 24 : réponses des employés à propos l'utilisation du SAP
- Figure 25 : Représente les difficultés de l'utilisation du SAP
- Figure 26 : réponses à propos de l'utilisation du SAP dans le département concerné
- Figure 27 : réponses relatives à la satisfaction par SAP
- Figure 28 : Réponses relatives au recours du SAP
- Figure 29 : Appréciation de l'information fournie par SAP
- Figure 30 : les Améliorations Apportées par SAP
- Figure 31 : L'utilité du SAP dans la gestion des Approvisionnements  
La contribution du SAP
- Figure 32 : Les réponses des employés concernant la réactivité du SAP
- Figure 33 : Réponses à propos l'obligation de disponibilité du SAP à l'approvisionnement
- Figure 34 : Les insuffisances du SAP

# *Liste des tableaux*

## Chapitre 01

Tableau 1 : Définition des systèmes d'information

Tableau 2 : la fonction des systèmes d'information dans chaque division

Tableau 3 : Les points forts et faibles des ERP

Tableau 4 : Liste des ERP propriétaire et ouvert

## Chapitre02 :

## Chapitre 03

Tableau 5 : produit de chaque unité

Tableau 6 : les points de vente de SIDER EL HADJAR

Tableau 7 : les détails sur l'interview

Tableau 8 : réponses des employés à propos de la formation de SAP

Tableau 9 : réponses des employés à propos l'utilisation du SAP

Tableau 10 : représente les difficultés de l'utilisation du SAP

Tableau 11 : réponses à propos de l'utilisation du SAP dans le département concerné

Tableau 12 : réponses relatives à la satisfaction par SAP

Tableau 13 : réponses relatives au recours du SAP dans le département

Tableau 14 : 6 e e g X ^ V i ^ d c ^ Y Z ^ a ^ c [ d g b V i ^ d c [ d j g c ^ Z ^ e V g ^ H 6

Tableau 15 : les Améliorations Apportées par SAP

Tableau 16 : l'utilité du SAP dans la gestion des Approvisionnement

Tableau 17 : la contribution du SAP

Tableau 18 : les réponses des employés concernant la réactivité du SAP

Tableau 19 : réponses à propos l'obligation de disponibilité du SAP à l'approvisionnement

Tableau 20 : les insuffisances du SAP

Tableau 21 : répartition du sexe

Tableau 22 : répartition de la tranche d'âge

Tableau 23 : répartition département

Tableau 24 : répartition d'ancienneté

## *Listes des abréviations*

<b>Abréviation</b>	<b>Signification</b>
ERP	Entreprise Ressource Planning
APPRO	Approvisionnement
PGI	Progiciel de Gestion Intégré
SI	Système d'Information
RH	Ressource Humaine
SAP	Système Application and Program
MM	Materials Management
PP	Production Planning
SD	Sales and Distribution
WM	Warehouse management
QM	Quality Management
PM	Plan maintenance
CS	Customer service
PLM	Product Life cycle Management
FI	Financial
CO	Controlling
TR	Trésorerie
IM	Investissement Management
CATS	Cross Application Time Sheets
BW	Business Information Warehouse
HR	Ressource Humaine
ROI	Retour sur Investissement
DA	Demande Achat
SBS	Société Bônoise de Sidérurgie
SNS	Société nationale de sidérurgie
PMA	Préparation matières et agglomération
HF	Haut Fourneau
ACO1	Aciérie à oxygène pour brames
ACO2	Aciérie à oxygène pour billettes
LAC	Laminoir à chaud
LAF	Laminoir à froid
MP	Matière Première
PDR	Pièce De Recharge
CDC	Cahier De Charge
CME	Comité de marché de l'entreprise
CEO	Comité d'Evaluation des Offres
COP	Comité d'Ouverture des Plis
TCO	Tableau Comparatif des Offres
DG	Direction Générale

# *Sommaire*

Introduction générale.....	01
Chapitre 01 : généralité sur les systèmes d'information.....	05
1.1 Définitions et concepts sur les systèmes d'information .....	07
1.2 les Progiciels de gestion intégrés.....	20
1.3 L'évolution des progiciels de gestion intégrés.....	36
Chapitre 02 : généralité sur les approvisionnements.....	40
2.1 Définitions et concepts.....	42
2.2 La gestion des approvisionnements.....	53
2.3 Le déroulement de la procédure achat.....	59
Chapitre 03 : l'impact d'un ERP sur la gestion des approvisionnements étude de cas SIDER EL HADJAR.....	66
3.1 Présentation de l'organisme d'accueil SIDER EL HADJAR.....	68
3.2 Déroulement de la procédure achat au sein de SIDER EL HADJAR.....	79
3.3 La démarche méthodologique.....	86
Conclusion générale.....	116

---

## **Introduction générale**

Avant quelque années les entreprises gèrent tous ses tâches administratives sans l'utilisation des systèmes d'informations, ceci a laissé les entités génèrent beaucoup des erreurs et risque toujours de ne pas pouvoir rester sur le marché, autrement, ils ont rencontré des problèmes dans la communication et gestion du temps qui ont impacté directement sur la productivité et le dynamisme de l'entreprise.

Aujourd'hui, l'environnement entrepreneurial connaît une accélération qui se traduit par le dynamique concurrentielle, une telle dynamique peut trouver son origine dans l'évolution et le développement rapide des technologies de l'information et des télécommunications, grâce aux systèmes d'informations les entreprises ont pu rendre leur chaîne logistique interconnecté, ce qui assure un suivi total des tâches managériale. C'est-à-dire afin de faire face aux problèmes liés sur la communication et aux obstacles managériale, les entreprises tentent vers une nouvelle approche qui consiste à mettre en œuvre un système d'informations cohérent garantissant l'unicité de l'information, il s'agit de l'ERP.

Les progiciels de gestion intégrés (entreprise ressource planning) sont des outils importants dans la gestion des entreprises de toutes les tailles et tout secteurs. Ainsi, ERP est le fruit de diffusion de la technologie informatique dans l'entreprise, le retour au ce système est devenu indispensable.

Aujourd'hui les entreprises font évoluer la logistique des approvisionnements par l'apport des méthodes informatisé permettant une meilleure coordination entre les autres fonctions.

Le terme « approvisionner » consiste à acheter de la marchandise auprès des prestataires pour la fabrication et la vente des produits finis, ce qui la rendre une fonction incontournable dans toutes les entreprises en général et pour SIDER EL HADJAR en particulier, grâce à sa maîtrise d'achat, le complexe a pu couvrir les besoins du marché.

SIDER EL HADJAR est l'une des filiales du groupe IMETAL, commercialise ces produits à l'échelle national et international. Il a pour principal activité la commercialisation des produits sidérurgique et répond aux exigences de ces clients sur tout le territoire national et international.

Notre étude s'intitule « l'impact d'un ERP sur la gestion des approvisionnements », le choix de ce thème est pour des fins bien précises à savoir son importance et le lien direct avec notre spécialité.

Le choix du complexe SIDER EL HADJAR a été motivé en premier temps par son importance à l'échelle national et mondiale, en second temps il représente le grand pôle de développement de l'industrie sidérurgique à l'échelle national.

Afin de mieux centrer notre présent travail, nous nous sommes optés pour poser la problématique suivante : « quelle est l'importance des ERP dans la gestion des approvisionnements ? »

Durant notre recherche nous essayerons de répondre aux questions secondaires suivantes :

- < Qu'est qu'un ERP ?
- < Comment ce dernière influence sur la réactivité de la gestion des approvisionnements ?
- < Comment rendre une telle gestion performante et rentable ?

Pour répondre à cette problématique d'une façon provisoire, nous avons émis les hypothèses suivantes :

**H1** : L'ERP permet à l'entreprise de suivre d'une façon précise les achats/approvisionnements de l'entreprises et ses mouvements dans les stocks.

**H2** : l'apport de ERP a un impact positif sur l'amélioration du déroulement des Achats/Approvisionnement

**H3** : L'ERP contribue à l'évolution de la performance de la fonction approvisionnement

**H4** : l'ERP permet de rendre les informations disponibles par l'intégration de ces informations en son sein sur une base de données unique.

Pour confirmer ou infirmer ces hypothèses, nous avons opté sur une démarche descriptive où nous avons basé principalement sur les notions théoriques en premier temps, et d'effectuer des études qualitatives et quantitatives en second temps.

Pour réaliser notre travail, nous avons axé notre recherche sur la consultation des ouvrages des spécialités dans le domaine, des sites internet, et des articles sur l'approvisionnement à l'ERP.

Afin d'achevé notre étude, nous avons décomposé notre recherche sur 03 chapitres essentiels à savoir :

Chapitre 01 nous abordons les définitions et concepts sur les systèmes d'information, ensuite nous traitons les progiciels de gestion intégrées, enfin nous achèveront le chapitre par l'évolution des ERP dans les entreprises.

Le deuxième chapitre traitera le cadre conceptuel de la logistique des approvisionnements qui concerne les notions théoriques des Approvisionnement, par la suite nous abordons le déroulement de la procédure des Achats/Approvisionnement, ensuite nous traitons la gestion des approvisionnements

Le troisième chapitre commencera par la présentation de l'organisme d'accueil SIDER EL HADJAR où nous allons expliquer et donner des chiffres à cette dernière,

Par la suite nous expliquerons le déroulement des approvisionnements au niveau de SIDER EL HADJAR et enfin nous abordons la démarche méthodologique ou nous allons diagnostiquer et interpréter les résultats des études.

**Chapitre 01 :**  
**Généralité sur les systèmes d'information**

## **INTRODUCTION :**

La fonction approvisionnement représente une des fonctions incontournables dans une entreprise industrielle. L'apparition de la technologie ont contribué d'une manière positive sur leur fonctionnement par cela l'évolution des systèmes d'information ont participé sur l'automatisation des approvisionnements et de rendre cette dernière de plus en plus flexible dans les activités de l'entreprises.

Les entreprises sont toujours dans le besoin des systèmes d'information innovante et plus performante en termes de visibilité et traitement de l'information afin d'arriver à gagner en temps et pouvoir être plus productive et affronter leurs concurrents.

De ce fait les systèmes d'informations et plus précisément les progiciels de gestion intégrée s'appuie sur base de données commune à toutes les directions de l'entreprise et permettent de gérer l'ensemble de son processus.

En effet nous avons orienté notre première partie qui portera sur les généralités des progiciels de gestion intégrée où cette partie s'articulera sur 03 sections :

- La première section déroulera sur les systèmes d'informations où nous allons présenter d'une manière détaillée et précise sur les notions de base de l'information. Par la suite nous aborderons les notions des systèmes d'informations.
- La deuxième section est réservée au progiciel de gestion intégrée où nous allons présenter le cadre théorique sur les PGI
- La troisième section s'articulera autour de l'évolution des ERP dans le temps.

## Section 01 : définitions et concepts sur les systèmes d'information

### 1.1 L'information :

#### 1.1.1 Définition :

L'information a été définie par plusieurs auteurs, on peut citer quelques-uns :

Selon PATRICK, (R) et VERONIQUE, (W), définissent l'information comme : « Un renseignement qui améliore notre connaissance sur un sujet quelconque »<sup>1</sup>

Pour REIX voit l'information comme, (R), « l'information est ce qui nous apporte une connaissance, qui modifie notre vision du monde, qui réduit notre incertitude ; c'est un renseignement »<sup>2</sup>

De plus, CECILE (G), définit l'information comme : « L'information est une donnée pourvue d'un sens qui est reçue dans le processus de communication. L'information est un flux, c'est-à-dire un processus là où la connaissance et le savoir sont assimilés à un stock, à du capital qui résulte de ce flux d'information ».<sup>3</sup>

Donc on peut dire que l'information que c'est un renseignement, indication que l'on donne ou que l'on obtient sur quelqu'un ou quelque chose.

#### 1.1.2 Le rôle de l'information :

L'information est un élément très essentiel dans l'entreprise, elle représente un outil de prise de décision. Qui permet au décideur d'être pertinents et flexible.

De plus l'information est un outil de communication interne qui permet de communiquer entre les employés de l'entreprise, mais aussi externe lorsqu'il s'agit d'une entreprise et ces partenaires.

Enfin, elle est aussi un outil de travail collectif, Par exemple lors d'une réunion entre le chef régional et les représentants, les informations collectées sur les nouveaux concurrents, le prix, ouverture des points de ventes, . Ces informations permettent aux dirigeants de les analyser afin d'améliorer en performance.

---

<sup>1</sup> PATRICK, (R) et VERONIQUE, (W) : L'intelligence économique au service de l'entreprise. Les Presses du management, Paris, 1998, p 92.

<sup>2</sup> REIX, (R) : Système d'information et management des organisations, Vuibert, Paris, 1995, p.56.

<sup>3</sup> CECILE (G) : L'éducation à l'information, Guide d'accompagnement pour les professeurs documentalistes, édition Educagri, Paris, p.51.

Donc, l'information est un outil primordial dans l'entreprise qui possède 03 principaux rôles, elle est connue comme un outil de prise de décision, outil de communication et de travail collectif.

### **1.1.3 Les caractéristiques de l'information :**

L'information est un élément de connaissance, qui peut être collecté, traité, conservé, communiqué au sein de l'entreprise ou auprès de ses partenaires.

Une information est caractérisée par :

- § Sa forme,
- § Son mode de présentation
- § Ses qualités<sup>4</sup>

#### **1.1.3.1 les formes de l'information :**

L'information possède plusieurs formes, de ce fait nous allons citer les plus courants :

##### **Les informations orales :**

C'est l'une des formes la plus pertinente et la plus courantes, il s'agit de la communication orale et la transaction des informations d'une manière oral lors d'une réunion par exemple.

##### **Les informations écrites :**

L'information écrite circulant au sein d'une organisation revêt différentes formes. Elle reflète L'image de l'organisation

.

Les écrits professionnels reçus ou envoyés par une organisation sont de nature externe. Ils Prennent la forme de lettre, courriel, télécopie

Les écrits professionnels qui restent à l'intérieur d'une organisation sont de nature interne. Ils prennent la forme de : mémo, note de service, note de synthèse, compte rendu.

---

<sup>4</sup> <https://www.maxicours.com/se/cours/les-roles-et-les-caracteristiques-de-l-information/> (consulter le 03/03/2022 à 10H)

Pour les écrits internes :

- Un formalisme réduit (les destinataires sont des personnes appartenant à l'organisation) ;
- Absence de titre de civilité et de formule de politesse ;
- En fin d'écrit : une formule de courtoisie et la signature ;
- Un style alliant simplicité, clarté et précision ;
- Un ton neutre employant une tournure impersonnelle

**Les informations visuelles :**

Cette forme d'information correspond au graphe et à toutes les informations qu'on peut les voir sous les yeux, de ce fait c'est l'une des informations les plus utilisées dans l'organisation.

**Les informations audiovisuelles :**

En tant par information audiovisuel toute information au public de service de radio ou de télévision, quelque soient les modalités de mise à disposition auprès de public, ainsi que toute information aux employés par voie électronique.

**Les informations qualitatives :**

Les informations qualitatives ce sont des informations auxquelles on ne peut pas attribuer une valeur ou une caractéristique. En effet on peut prendre un exemple comme les nouveaux produits à lancer sur le marché pour une entreprise.

**Les informations quantitatives :**

Ces sont des informations où on peut attribuer une valeur ou une caractéristique, par exemple ; Le chiffre d'affaires de l'entreprise.

**1.1.3.2 Les Mode de présentation :**

**Numéroté :** il s'agit de l'information chiffrés

**Être traduite dans plusieurs langues :** par exemple ; les mentions obligatoires sur l'étiquette d'un produit

**Avoir une couleur :** il s'agit de l'information présenté par une couleur

**1.1.3.3 Les qualités de l'information :**

Afin d'avoir une information de qualité, elle doit être ;

- J **Pertinente** : l'information est pertinente lorsqu'elle est très bien centrée, autrement dit elle répond à un besoin
  
- J **Fiable** : lorsqu'il s'agit d'une source connue et que l'information elle-même reflète de la réalité. Elle doit être clairement définie pour qu'éclaircir le décideur de la situation
  
- J **D'actualité** : l'information doit être mise à jour régulièrement, cela aidera le décideur de prendre la décision en bon moment.
  
- J **Non redondante** : c'est-à-dire il s'agit d'une information nouvelle qui n'existe pas déjà dans l'entreprise, autrement dit pour que l'organisation soit performante elle ne doit pas contenir des informations répétitives.
  
- J **Accécible** : l'information est accécible lorsque on peut l'obtenir facilement.  
L'accebilité est interreliée par deux concepts :
  - Le temps** : pour combien de temps il nous faudra pour avoir l'information ?
  - L'espace** : dans quelle espace on peut la trouver ?

## 1.2 Les systèmes d'information :

### 1.2.2 Définitions :

Plusieurs définitions ont été donné pour les systèmes d'informations, on peut citer quelques-uns sur le tableau ci-dessous :

Tableau n° :01 : définition des systèmes d'information

Auteurs	Définition
De courcey	« Un ensemble organisé d'éléments qui permet de regrouper, de classifier et de diffuser de l'information sur un phénomène donné » <sup>5</sup>
REIX ®	« Un système d'information est un ensemble organisé de ressources : matériel, Logiciel, personnel, données, procédures, etc., permettant d'acquérir, de traiter, de stocker des informations (sous forme de données ; textes, images, son, etc.), dans et entre les organisations ». <sup>6</sup>
RIVARD, (S) et TALBOT (J)	« Un système d'information est l'ensemble d'activités qui saisissent, stockent, transforment et diffusent des données sous un ensemble de contraintes appelées l'environnement du système. Des inputs (données) sont émis par une ou plusieurs sources et traités par le système, lequel utilise aussi des données entreposées préalablement. Les résultats du traitement (outputs) sont transmis à une ou plusieurs destinations ou mettent à jour des données entreposées ». <sup>7</sup>

### 1.2.2 rôles des systèmes d'information :

<sup>5</sup> DE COURCY, (R) : Les systèmes d'information en réadaptation, éditions réseau international CIDIH et facteurs environnementaux, Québec, 1992, p. 10

<sup>6</sup> REIX, (R) : op.cit., p.3.

<sup>7</sup> RIVARD, (S) et TALBOT (J) : « Développement de système d'information », 3<sup>me</sup> édition, Presse de l'université du Québec (Presse HEC), Canada, 2002, p.20

**Le rôle des systèmes d'information selon les deux auteurs connus** Pascal Vidal et Philippe Plneix<sup>8</sup> voient que leur rôle est décomposé en deux ; l'un est un rôle fondamental et l'autre général. De ce fait le rôle fondamental du système d'information est de collecter, stocker, traiter et diffuser l'information, par contre le rôle général il rentre dans le cadre de gestion des flux de l'entreprise.

Donc, l'objectif du système d'information est de restituer une information au sein d'une organisation directement exploitable par les différents acteurs et faciliter la prise de décision.

**Tableau n° :02 : la fonction des systèmes d'information dans chaque division**

Fonction	Système d'information
Marketing	Centré sur la relation client
Production	SI de pilotage des fabrications
Finance	SI de paie, comptabilités
Logistique	SI de gestion de la chaine logistique

**Source :** établi par moi-même

Ce tableau ci-dessus présente la fonction des systèmes d'informations dans chaque division, de ce fait, on peut conclure que les SI ont plusieurs fonctions qui se défère dans chaque division dans l'entreprise.

### 1.2.3 Les dimensions du système d'information :

#### 1.2.3.1 La dimension informationnelle :

D'après *Frantz Rowe et Robert reix* : « Un SI est un ensemble d'acteurs sociaux qui mémorisent et transforment des représentations via des technologies de l'information et des modes opératoires ».

La vocation première du système d'information est de rendre l'information disponible chez les utilisateurs, cette information doit être automatisée et matérialisée sous forme des signaux perceptibles par nos sens.

<sup>8</sup> PASCAL (V) et VINCENT (P) : système d'information organisationnels, 2ème Edition, Edition Pearson. France, 2009. P43.

De ce fait, il est nécessaire de faire des représentations utilisées par les acteurs dans leurs processus de travail. La qualité de ces représentations permet d'influencer d'une façon importante sur le travail des utilisateurs.

**La notion de représentation :**

Une représentation est une image du monde réel : cette image est composée de signaux pouvant être perçus par nos sens. Ces signaux appartiennent au monde symbolique.

Elle permet de résoudre les problèmes à partir des informations recueillies par d'autre. De ce fait une représentation est créé dans une certaine intention d'utilisation. En outre, il faut savoir distinguer entre la représentation du monde réel et la réalité elle-même, car la représentation n'est par la réalité.

Les fonctions d'une représentation :

- ◁ **Fonction de conservation de l'information** : il s'agit de concevoir l'information afin de rendre l'accès à cette dernier facile.
- ◁ **Fonction de communication** : il s'agit de transférer et d'échanger les représentations entre les utilisateurs.
- ◁ **Fonction de concrétisation** : afin de rendre accessible les concepts et les modèles non directement perceptibles par nos sens. En effet pour une communication efficace, il est indispensable que les différents individus partagent des connaissances communes quant aux modèles, concepts et procédés utilisés pour la représentation.<sup>9</sup>

**1.2.3.2 La dimension technologique :**

**A. Les bases de la technologie :**

**Les composants essentiels :**

---

<sup>9</sup> <https://m.20-bal.com/pravo/26356/index.html?page=2> (Consulter le 20/03/2022 à 22h)

Les bases technologiques sont importantes dans la notion de système d'information, qui ne peut cependant pas être assimilé à un système informatique. Un SI se compose du système informatique auquel ajoute l'ensemble des procédures et des ressources humaines, etc.

La technologie correspond aux outils techniques, ces derniers permettent aux utilisateurs de réaliser leurs tâches tout en minimisant le gaspillages su temps. On peut citer comme exemple les ordinateurs et les logiciels de toute nature.

### **Les propriétés techniques :**

Les apports des techniques du traitement électronique ou analogique de l'information peuvent être caractérisés par 5 propriétés spécifiques :

**Minimisation de l'espace :** la technologie a pu automatiser plusieurs processus dans l'entreprise, à l'aide des apports techniques les organisations ont pu transférer des grosses quantités de données d'un endroit à un autre et ceci par l'utilisations des logiciels spécialisés.

**Minimisation du temps :** les ordinateurs et les applications en général permettent de traiter les données d'une vitesse de plus en plus rapide, en conséquent, le recours à l'automatisations est extrêmement important afin de pouvoir être productive et réactive.

**Flexibilité de l'usage :** pour un ordinateur, il s'agit d'atteindre une utilisation multidimensionnelle, c'est la fonction du logiciel. Ce dernier permet d'exécuter plusieurs taches sur une même machine.

**Connectivité :** la technologie permet d'interrelier entre les logiciels et même entre les ordinateurs

### **B. La construction de la technologie :**

A partir de bases techniques communes offertes sur le marché, chaque organisation va choisir, développant ainsi ses technologies spécifiques. On observe que la technologie en usage est, dans la plupart des cas, le résultat d'un double processus de construction :

- ◁ **Une construction délibérée**, organisée lors de la mise en place des outils.

- ◁ **Une construction émergente**, fonction de l'autonomie des acteurs à l'intérieur des modes opératoires.<sup>10</sup>

#### 1.2.3.4 La dimension organisationnelle : <sup>11</sup>

Pour la dimension organisationnelle, on va considérer le système d'information selon une double perspective :

**De fonctionnement** : soit le déroulement du processus de travail dans et aux frontières du groupe

**De structure** : concernant les caractéristiques relativement stables de toutes organisations (ex : un organigramme constitue un semblant de structure).

Le système d'information apparaît comme un élément déterminant du fonctionnement de l'organisation mais aussi comme un important élément constitutif de sa structure.

##### A. Fonctionnement organisationnelle :

L'organisation dans une entreprise dans un côté c'est la division du travail ou on définit le rôle de chaque participant. Ceci permet la croissance économique via la hausse de la productivité.

Donc Une bonne organisation permet à l'entreprise d'augmenter d'efficacité en s'appuyant sur les compétences de tous et d'être plus attractive aux yeux d'un repreneur.

##### B. La structure organisationnelle :

Le système d'information apparaît comme un élément important dans la structure organisationnelle pour deux raisons :

- ◁ Le choix du SI implique des choix déterminants quant à la conception de l'organisation

---

<sup>10</sup><https://m.20-bal.com/pravo/26356/index.html?page=3> : op.cit., p.3

<sup>11</sup> <https://m.20-bal.com/pravo/26356/index.html?page=4> : op.cit., p.4

- ◁ Le dynamisme de l'évolution de l'organisation n'est pas indépendant ni des propriétés initiales des SI quelle n'abrite ni de conditions de leurs utilisations

La notion de SI dans sa triple dimension, informationnelle, technologique et organisationnelle, révèle sa complexité. Pour bien comprendre les problèmes rencontrés par les entreprises dans ce domaine, il est indispensable de prendre en compte simultanément ces 3 aspects qui n'ont été présentés de manière séparée que pour des raisons pédagogiques.

Les problèmes rencontrés par les entreprises sont de deux ordres :

- ◁ Il est nécessaire de bien appréhender à quels usages peuvent être destinés les SI à construire ; cette problématique, qui considère le SI comme un instrument de gestion pour la conduite de l'organisation.
  
- ◁ Le SI est une construction durable insérée dans l'organisation. Il constitue donc une entité qu'il faut gérer à différents niveaux et sur différents horizons temporels. En ce sens, c'est un objet à gérer qui doit être finalisé, organisé, animé et contrôlé.

#### 1.2.4 Les ressources d'un système d'information :

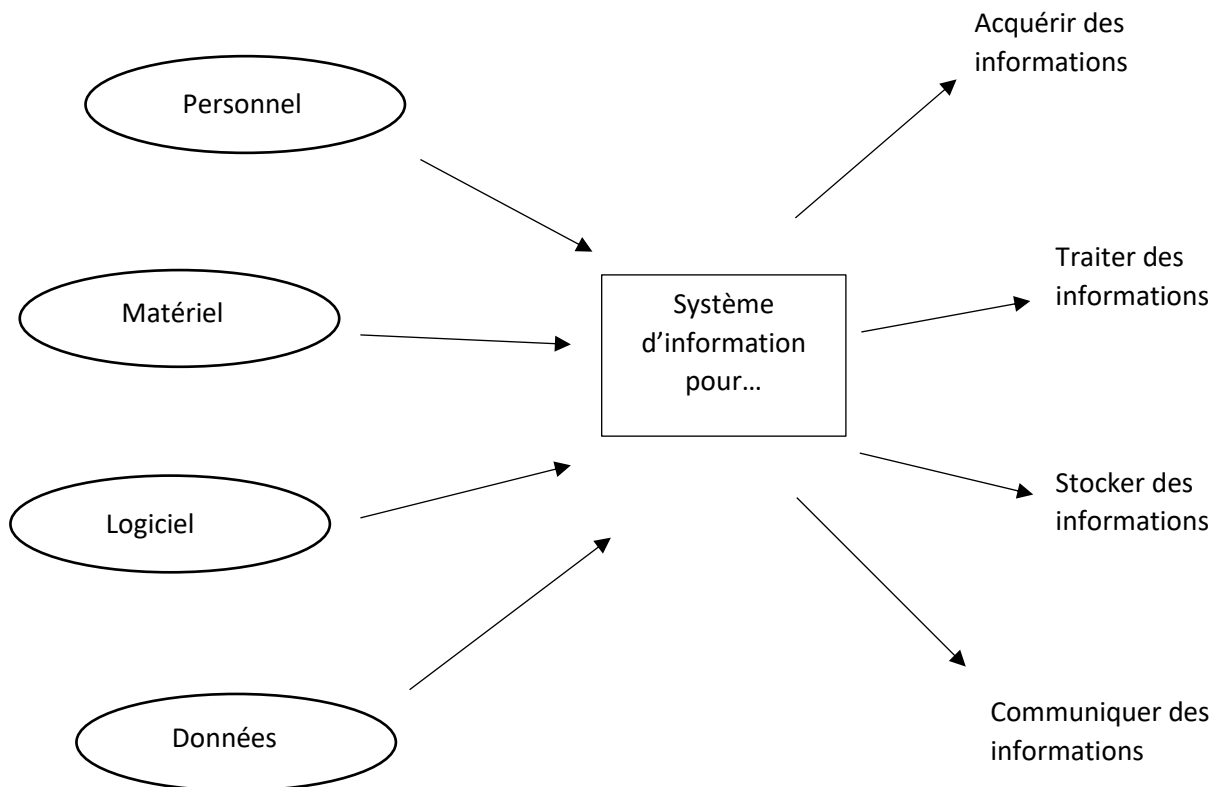
Le système d'information regroupe différentes ressources :

- **Personnes** : on peut pas gérer un système d'information sans personnes, ce sont soit des utilisateurs du système , employés , cadre qui pour la réalisation des taches, utilisent l'information produite par le système et ses possibilités d'automatisation ou qui alimentent le système en données nouvelles... , soit des spécialistes de la construction des système d'information dont le travail consiste à concevoir , développer , implanter les bases technologique du système et assurer son fonctionnement.
- **Matériels** : le système d'information doit s'accompagner surtout avec des technologies numériques de l'information à savoir les réseaux, les ordinateurs, les stations de travail,)
- **Logiciel et procédure** : les systèmes d'informations reposent sur l'utilisation des ordinateurs, ceux-ci ne peuvent pas fonctionner sans l'utilisation des programmes et

des logiciels. Autrement dit des programmes enregistrer qui commandent le fonctionnement automatisé des machines des machines.

- **Données** : ces ressources sont très essentielles pour le fonctionnement, ils constituent la matière première du traitement. Ils sont soit des données traduisant des évènements nouveaux, soit des informations découlant de traitement antérieur et conservées pour être réutiliser. <sup>12</sup>

**Figure n°01 : la notion de SI**



**Source :** REIX (R) : op.cit., p76

### 1.2.5 Typologie des systèmes d'information :

Il s'agit 03 grands types de système d'information à savoir le système d'information de gestion, le système d'information documentaire et le système d'information de veille.<sup>13</sup>

<sup>12</sup> REIX (R) : Op.cit., p.76

<sup>13</sup> <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01579929/document> (Consulter le 25/03/2022 à 23h)

#### **1.2.5.1 Le système d'information documentaire :**

Le système est principalement orienté vers la collecte et la gestion des informations en dehors de l'organisation autrement dit, en externe

La mission du système d'information documentaire repose sur quatre axes principaux :

- Documentation - image du monde extérieur : une activité classique au Centre d'Annonce Informations, revue du sommaire.
- Recherche d'informations externes : études de la littérature classique. Répondre aux demandes d'informations opportunes et détaillées.
- Surveillance de l'information : c'est une dimension supplémentaire de l'activité d'un centre de documentation classique
- Gestion des dossiers techniques de l'entreprise : peut également faire partie des attributions des systèmes d'information documentaire

#### **1.2.5.2 Le Système d'information de veille :**

Ce système est destiné à la surveillance de l'environnement et produit de l'information pour les décideurs. F. Jakobiak définit la veille stratégique comme étant "l'observation et l'analyse de l'évolution scientifique, technique, technologique des impacts économiques ou potentiels pour dégager les menaces et opportunités de développement de notre société"

Le système de veille doit maîtriser parfaitement la collecte et le traitement des informations de type scientifique et technique, technologique, technico-économique, mais également financier, normatif et juridique.

#### **1.2.5.3 Le Système d'information de gestion :**

Ce système est destiné principalement à la gestion de l'information interne à l'entreprise. Initialement destiné à la mémorisation des différentes opérations de l'entreprise.

Ce système a évolué vers l'aide à la gestion (par l'établissement de rapport) puis vers l'aide au pilotage stratégique. Ainsi les données gérées par ce système sont destinées aussi bien aux opérationnels (principalement des données brutes) qu'aux cadres et décideurs via des techniques de datamining.

J. O'Brien distingue le système d'information de gestion par sa capacité à "fournir aux gestionnaires l'information et l'appui dont ils ont besoin dans la prise de décision"

Selon O'Brien, il s'agit trois niveaux dans le système d'information général de l'entreprise ;

- **Niveau opérationnel** : similaire aux systèmes d'information sur l'exploitation de O'Brien. Il concerne les données que produisent les opérations de l'entreprise.
- **Niveau du contrôle de gestion** : destiné aux cadres fonctionnels. Elles concernent le contrôle budgétaire ainsi que l'analyse des ventes
- **Niveau stratégique** : dédié à la planification stratégique et au pilotage de l'organisation.

### 1.2.6 Finalité du système d'information :

#### 1.2.6.1 Finalité :

Les systèmes d'information ont plusieurs finalités envers l'information, il s'agit ;

**La saisir des données** : c'est à dire d'acquérir, sous une forme acceptable par les machines, les informations à traiter.

**Le stockage des données** : il s'agit de garder et conserver les données exploitables afin de les retrouver facilement dans le cas de besoin. Prenons un exemple ; les prestataires déjà travailler avec, leurs données doit être conserver afin de les retrouver rapidement.

**Le traitement des données** : il s'agit de transformer les données qu'on a en résultats par l'utilisation des opérations précises.

**La communication des données** : c'est-à-dire de transmettre les données à d'autre utilisateurs. Exemple, le responsable d'approvisionnements envoie des données sur la commande aux son collègue acheteurs afin qu'il puisse élaborer le bon de commande. <sup>14</sup>

#### 1.2.6.2 Objectif :

Les technologies moderne de l'information offrent des possibilités considérables pour réaliser ces opérations de bases dans les conditions remarquables de cout et d'efficacité. On peut distinguer les déférents objectifs des systèmes d'informations :

---

<sup>14</sup> Reix (R) : op.cit., p.06

- **Automatisation de tâches des traitements de l'information :**

Il s'agit de rendre toutes les tâches se transmettre par voie électronique et de pouvoir les traiter automatiquement et non pas manuellement, cette option va nous permettre de gagner en temps, augmenter la productivité en minimisant le traitement manuel des tâches.

- **Aide à la décision par la fourniture d'information adaptées**

C'est-à-dire qu'on peut accéder à des informations sur les systèmes d'informations, ces informations vont aider l'utilisateur à prendre des décisions.

- **Communication à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation :**

**En interne** ; par l'utilisation de l'EDI pour les commandes fournisseur, échanges de messages électroniques, diffusion de l'information...

**En externe** ; par les échanges de messagerie électronique, l'intermédiaire du site internet par exemple.

En définitive, le but de tout système d'information est d'apporter de l'aide aux processus de travail dans l'entreprise selon 03 modalités principales : fournir de l'information, assister le travail humain et automatiser le travail<sup>15</sup>

## **Section 02 : les progiciels de gestion intégrés**

On va tout d'abord définir d'une manière générale les ERP et donner leurs caractéristiques.

### **2.1 Définitions :**

L'acronyme ERP signifie " Entreprise Ressource Planning " traduit en français par Progiciel de gestion intégrée ou PGI ou parfois système de planification des ressources d'entreprise.

L'ERP est un système d'information qui permet de suivre et de gérer plusieurs tâches d'une entreprise.

Pour Isabelle Saint Martin, Chef de produit Microsoft Dynamics Nav : « L'Entreprise Resource Planning (ERP) ou Progiciel de Gestion Intégré (PGI) est un progiciel qui intègre les principales composantes fonctionnelles de l'entreprise : comptabilité, contrôle de gestion, paie, ressources humaines, logistique, gestion commerciale, gestion de production. A l'aide de

---

<sup>15</sup> Reix (R) : op.cit., p.06

ce système unifié, les utilisateurs de différents métiers travaillent dans un même environnement, reposant sur une base de données unique. Ce modèle assure l'intégrité des données, la non redondance de l'information et des temps de traitement réduits »<sup>16</sup>

D'après BENSOUSSAN, (M) définit l'ERP comme : « un progiciel qui intègre les principales composantes fonctionnelles de l'entreprise : comptabilité, contrôle de gestion, paie, ressources humaines, logistique, gestion commerciale, gestion de production. A l'aide de ce système unifié, les utilisateurs de différents métiers travaillent dans un même environnement, reposant sur une base de données unique. L'ERP dans ce modèle assure l'intégrité des données, la non redondance de l'information et des temps de traitement réduits »

Pour Wilfrid AZAN a défini l'ERP comme suit : « Un ERP consiste à intégrer les principales fonctions de gestion d'une entreprise en un seul système d'information au sein duquel l'information circule de manière automatique et qui déclenche les traitements dont elle a besoin, au moment nécessaire. On parle d'ERP dès que l'ensemble de la supply chain est géré par une base de données unique, venant remplacer les traditionnelles bases multiples servant chacune des applications de la logistique et de la vente, comme les prévisions la planification, la gestion des commandes, la livraison... »<sup>17</sup>

L'ERP permet de gérer l'ensemble des processus d'une entreprise en intégrant l'ensemble de ses fonctions, dont la gestion des ressources humaines, les finances, la gestion des achats, ...

**Figure n°02 : Les fonctions de l'ERP**



**Source :** DCG 8 Système d'information de gestion Manuel et applications

<sup>16</sup> SAINT MARTIN, (I) : « ERP vers des business process platforms », in revue supply chain, N°14, avril, 2007, p.54

<sup>17</sup> WILFRID, (AZAN), Les ERP dans l'organisation, édition e-thèque, 2002, P.14

Aujourd'hui les ERP évoluent de plus en plus avec le temps, ils nous permettront d'améliorer la productivité et la sécurité de nos processus, ils nous aident à d'interconnecter entre les différents fonctions de l'entreprise, de standardiser les processus de la compagnie et de transformer les données transactionnelles en informations utiles.

D'un point de vue structurel le logiciel ERP est la colonne vertébrale de la société Il s'agit d'un outil central dans le système d'information de l'entreprise. Commun à tous les employés, il est au cœur des tâches et objectifs de chacun. Les collaborateurs ont accès aux données qui les intéressent et deviennent ainsi plus autonomes et productifs.

## **2.2 Les Caractéristiques des ERP :**

### **Automatisation des tâches :**

Un progiciel permet d'automatiser de rendre l'information et la tâche électronique, il consiste à confier un maximum des tâches répétitives et à faible valeur ajoutée à des système d'information plutôt qu'à des humains afin de réduire les tâches administratives et de gagner en temps pour se focaliser sur des tâches plus importantes.

### **La gestion de la chaîne d'approvisionnement :**

Les solutions ERP font partie intégrante de la gestion des chaînes d'approvisionnement et grandissent que les fabricants soient capables de répondre aux fluctuations du marché. Les ERP offrent une vue holistique de toutes les opérations commerciales pour améliorer la gestion des approvisionnements.

### **L'intégration avec des plateformes de gestion de stock :**

Les PGI permettent aux utilisateurs de vérifier les stocks et de suivre leur consommation afin de savoir quand est ce qu'on doit commander l'article besoin, il s'agit d'analyser et l'avancement du stock.

### **Fonctionnement en temps réel :**

L'intégration des données autour d'une base de données unique apporte un avantage d'instantanéité et permet de gérer les données en temps réel. Dans ce sens, les modules sont interdépendants, permettant ainsi aux utilisateurs ERP de traiter les données de manière

immédiate. Cette instantanéité permet de déclencher rapidement en aval des actions de réapprovisionnement, des réflexions marketing, des écritures comptables.

**Une interface intuitive :**

Le choix d'un logiciel de gestion pour une entreprise, nous ne devons pas oublier que des personnes l'utiliseront quotidiennement. Le PGI doit être suffisamment intuitif pour faciliter leur travail.

**Flexibilité :**

Il s'agit de répondre à plusieurs besoins et de traiter plusieurs commandes dans un laps de temps très limité, il permet à une même entreprise de déployer plusieurs modèles économiques déferents.

**Modularité :**

Un progiciel il s'agit d'un ensemble de programmes, d'une solution globale permettant de centraliser tous les systèmes d'information d'une entreprise.

En d'autres termes, l'un des principaux avantages des ERP est qu'ils vous permettent d'inclure différents outils connectés les uns aux autres. Chacun de ces outils est appelé un module, et la modularité est donc considérée comme une caractéristique essentielle d'un ERP.<sup>18</sup>

**2.3 Avantages et limites des ERP :**

Les ERP sont des systèmes de gestion intégrés de plus en plus courant dans les organisations qui visent à optimiser à la fois leurs standards d'efficacité, de performance et de service à la clientèle, ils consolident la volonté de rassembler et coordonner les différentes activités d'une entreprise en une seule base de données. Mais bien que cet outil ait des avantages considérables il a aussi des quelques inconvénients, parmi lesquels :

---

<sup>18</sup> <https://www.holded.com/fr/blog/caracteristiques-erp/amp> (Consulter le 29/03/2022 à 23h)

Tableau n°03 : Les points forts et faibles des ERP.

	Avantages	Contraintes*
Partage des informations et accompagnement des processus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chacun accède aux informations dès leur saisie, en temps réel</li> <li>• Workflow</li> <li>• Transversalité de la gestion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition précise des autorisations d'accès</li> <li>• Nécessite une bonne réactivité des acteurs</li> </ul>
Cohérence des données et des applications Base (référentiel) de données unique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès plus facile aux différentes applications (ergonomie uniforme)</li> <li>• Pas (ou peu) d'interfaçages</li> <li>• Extractions et synthèses à la demande possibles (à l'aide d'outils d'analyse et d'un effort de réflexion)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lourdeur de mise en place du PGI (nombreuses données à transférer depuis les anciennes applications, changement d'organisation...)</li> <li>• Formation du personnel</li> <li>• La sécurisation des données est vitale</li> </ul>
Standardisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coût très inférieur à des applications « maison »</li> <li>• Maintenance régulière par l'éditeur</li> <li>• Ergonomie éprouvée</li> <li>• Adaptation aux réglementations nationales et IAS-IFRS</li> <li>• Recherche des meilleures pratiques sur un secteur donné</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nécessité d'adapter les procédures de travail au PGI</li> <li>• Dépendance de l'éditeur du PGI ou d'une société de service</li> <li>• Choix et mise en place du produit peuvent être vitaux</li> </ul>

**Source :** SORNET, (J) et (coll), **DCG8 système d'information et gestion manuelle et application**, édition DUNOD, Paris, 2016, p.291.

#### **2.4 Les domaines des ERP :**

L'ERP s'impose alors dans plusieurs domaines :

- ◁ Comptabilité et finance : facturation, trésorerie ;
- ◁ Logistique, transport et gestion des stocks ;
- ◁ Gestion des ventes
- ◁ Gestion des achats ;
- ◁ Planification de la production ;
- ◁ Ressources humaines et paie ;

L'ERP s'avère un excellent substitut à plusieurs logiciels dédiés à des tâches spécifiques qui, eux, ne peuvent bénéficier d'une standardisation du travail effectué et des flux de données.

### **Comptabilité et finance :**

Concernant la comptabilité, les écritures comptables seront automatisées avec une gestion multidevise. Elle est appelée aussi comptabilité multinationale. Les tâches comptables rébarbatives sont automatisées : vous gagnez du temps, commettez moins d'erreurs et vous concentrez sur les tâches à forte valeur ajoutée.

Dans le but de réduire les coûts, améliorer la gestion de la trésorerie ou parvenir à réduire le temps de clôture des livres comptables les entreprises requiert des outils de gestion financière et comptable. Les entreprises doivent adopter des règles de conformités avec les normes comptable internationales et respecter les obligations légales imposées.

Pour cela une panoplie de modules sont offert par les éditeurs d'ERP afin d'accompagner l'entreprise, parmi les principaux : l'analyse financière, la comptabilité analytique, la comptabilité budgétaire, la comptabilité clients, la comptabilité fournisseurs, la comptabilité générale, la gestion de la trésorerie et la gestion des immobilisations

### **Logistique, transport et gestion des stocks :**

Avec les logiciels ERP, toutes les informations fournies peuvent être centralisées en un seul et unique endroit. Des informations logistiques donc, des commandes aux ventes entrantes et sortantes, aux livraisons et à la gestion des stocks, qui peuvent être gérées d'une main de maître.

Ces informations une fois enregistrées et centralisées permettent donc à l'entreprise d'intervenir dans les décisions entrepreneuriales. Des décisions aussi bien prévisionnelles que des décisions en termes de management et des stocks, et de la marchandise et du personnel.

Pour pouvoir gérer les stocks, l'utilisation des documents fournisseurs est indispensable. De ce fait, la réalisation de la saisie des stocks sera remplacée par une gestion automatique ou bien la saisie sera faite d'une manière simplifiée et guidée. Le système ERP consiste à suivre avec facilité les mouvements des stocks et de l'entreposage. Avec le système d'information ERP, on peut vérifier l'état des stocks en temps réel sans aucune difficulté.

### **Gestion des ventes :**

La traçabilité des flux physiques des produits (les mouvements de stocks : entrées et sorties, transferts de stock) et la synchronisation de ces flux avec les flux financiers de l'entreprise permet une gestion de stock performante. L'intégration des activités et processus liés à la supply chain, la gestion des entrepôts et la gestion des stocks permet de répondre aux exigences et aux contraintes de stockage et de coûts.

Les modules principaux sont les suivants : Gestion des entrepôts, gestion des inventaires la valorisation des stocks.

### **Gestion des achats :**

Il est utile de choisir un logiciel de gestion d'entreprise qui offre ce module. Il permet d'importer un catalogue de produits ou de prestations de fournisseurs et de gérer électroniquement les demandes, commandes, factures et bons de livraison.

### **Planification de la production :**

De nos jours, pratiquement tout le processus de fabrication est couvert par les ERP. La planification des demandes, l'optimisation dans l'utilisation des ressources de production (hommes, machines, budgets), également des outils de maîtrise des coûts de production sont parmi les fonctionnalités proposées. L'analyse de la performance de la production permet de réduire les coûts, accroître la qualité des produits afin de maximiser le profit de l'entreprise.

Les modules principaux sont : l'analyse des performances, la configuration des produits, contrôle de gestion, la gestion des nomenclatures, la gestion de cycle de vie du produit, la gestion des projets, gestion de la qualité, le suivi de production, système d'administration des données techniques.

### **Ressources humaines et paie :**

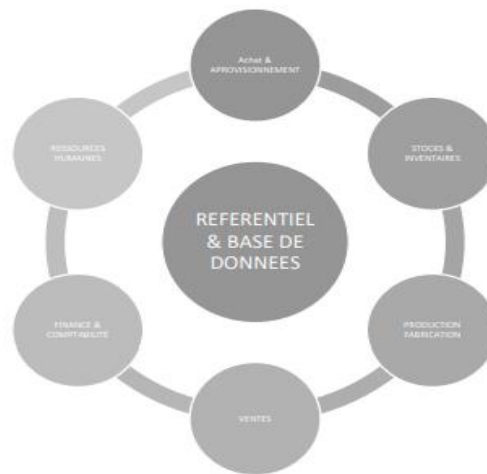
Les fonctionnalités relatives aux ressources humaines consistent à gérer les plannings, le suivi des heures de présence du personnel. La gestion du personnel regroupe aussi le temps de travail et la productivité.

Les ERP ont révolutionné le domaine des RH par la proposition de différents modules qui permettent aux managers d'avoir des données complètes et actualisées sur leurs employés, sur

le marché d'emploi et sur la concurrence et ainsi permettre au département RH d'économiser un temps énorme à travers la digitalisation et l'automatisation des processus afin de se focaliser sur les objectifs les plus pertinents au plus près des employés.

Les modules principaux sont : fonctionnalités de 'self-service' entre managers et employés, gestion des carrières, gestion des compétences, gestion de la formation, gestion de la paie, gestion des performances, des salaires, des primes, des postes, des recrutements, gestion des temps et des activités.

**Figure n°03 : les domaines des ERP**



**Source :** TOMAS, (J-L), GAL (Y) : ERP et conduite des changements, Dunod, 2011, P83

## 2.5 Les Types des ERP :

On distingue deux sortes d'ERP :

### 2.5.1 Les progiciels ouverts :

Ils sont des progiciels permettant à l'utilisateur de définir lui-même un certain nombre d'éléments déterminants du fonctionnement et de l'utilisateur de produit. Il s'agira par exemple de définir : la structure de stockage des données saisies, la composition et le contenu des différents menus accessibles à l'utilisateur, la définition d'états par l'utilisateur.

L'implémentation d'un progiciel Open Source revient moins chère, puisqu'il n'y a pas de coûts de licence. En revanche, il faut inclure dans le calcul du coût d'acquisition total, les frais de maintenance et de l'assistance technique.

### 2.5.2 Les progiciels intégrés :

Ils désignent les progiciels permettant de couvrir toutes les fonctionnalités d'un même domaine ou fonction (filière) de gestion de l'entreprise. Il reste évidemment à définir le domaine. Ces progiciels nommés ERP propriétaires sont édités par des sociétés et impliquent l'achat d'une licence d'utilisation.

Le tableau suivant montre quelques exemples des ERP :

**Tableau n° 04 : Liste des ERP propriétaire et ouvert**

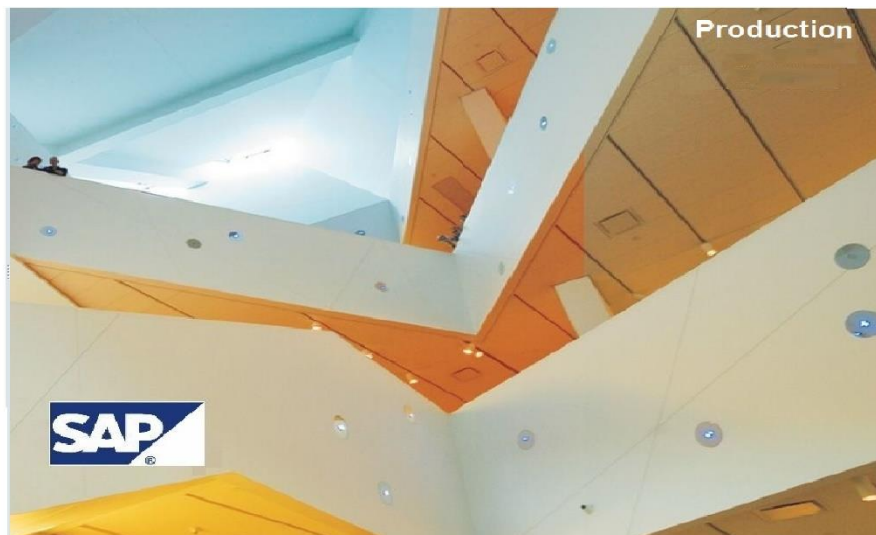
<b>ERP propriétaires</b>	<b>ERP ouverts</b>
<p>Microsoft :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Microsoft dynamics NAV</li> <li>- Microsoft Dynamics AX</li> </ul> <p>- Oracle corporation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- E. Business suite</li> <li>- People soft Entreprise</li> <li>- People Soft Entreprise One</li> </ul> <p>- SAP (entreprise) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SAP ERP</li> </ul> <p>- Sage :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sage ERP X3</li> </ul>	<p>Adempiere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compiere</li> <li>- Dolibarr</li> <li>- ERP5</li> <li>- Ezinux</li> <li>- Neogia</li> <li>- OpenAguila</li> <li>- OpenBravo</li> <li>- OpenERP</li> <li>- OpenSI</li> <li>- Taika PGI</li> </ul>

## 2.6 le Progiciel de gestion intégrée SAP :

SAP (Systems, Applications and Products) est le leader mondial du monde des ERP, c'est un système de gestion de l'entreprise reposant une solution logiciel intégré très paramétrable. Il a été créé en Allemagne en 1972 par 5 ancien employé de IBM. SAP est le premier vendeur d'application d'affaires et quatrième fournisseur de logiciel dans le monde après IBM, Microsoft et Oracle, le nombre de ses clients dépasse les 96400 entreprises. Le logiciel est disponible en 14 langues et présent dans 50 pays.<sup>19</sup>

SAP peut être défini comme un système dans lequel les différentes fonctions de l'entreprise (comptabilité, finance, production, approvisionnement, marketing, ressources humaines, qualité, maintenance, etc.) sont reliées entre elles par l'utilisation d'un système d'information centralisé sur la base d'une configuration client/serveur.

**Figure n°04 : Interface de SAP.**



## 2.7 Les modules du progiciel SAP :

Le module est un bloc de fonctionnalités dédiées à la gestion d'une activité spécifique de l'entreprise, les modules s'appuient sur une architecture et un référentiel de données communs afin de pouvoir communiquer entre eux.<sup>20</sup>

<sup>19</sup><http://www.sap.com/solution/index.exp> (Consulter le 02/04/2022 à 20h)

<sup>20</sup><https://www.freelance.com/devenir-freelance/presentation-des-differents-modules-sap/> (Consulter le 02/04/2022 à 21h30)

Ce progiciel de gestion intégré contient trois familles de modules :

- ∅ La famille de module logistique
- ∅ La famille de module finance
- ∅ La famille de module ressources humaines

- La famille de module logistiques contient :

**Le module MM (Materials Management) :**

C'est le module qui gère les achats des produits et de faire la liaison avec les stocks. Ce type du module nous permet aussi de gérer les inventaires, la réception de la marchandise, les ressources de l'organisation et aussi de calculer les besoins et les réapprovisionnements de l'entreprise

**Le module PP (production planning) :**

Il s'agit du module qui s'en charge de la gestion de la production, ceci par le biais de : le calcul des besoins et des ressources, les prévisions de la production, la gestion des données techniques et la planification de la production.

**Le module de gestion des transports :**

C'est le module qui s'en charge de gérer les transports entrants et sortants et leurs frais.

**Le Module SD (sales and distribution) :**

Ce module s'intéresse d'assurer l'administration des ventes, et surtout de gérer les opérations de :

- ◆ Les appels d'offre
- ◆ Offres
- ◆ Contrats
- ◆ Les commandes clients
- ◆ Expéditions et livraison
- ◆ La facturation

- ◆ Détermination des prix
- ◆ Remises en natures <sup>21</sup>

**Le module de WM (Warehouse Management) :**

C'est le module qui est chargé de la gestion des entrepôts,

**Le Module de gestion des projets :**

Le module PS permet d'assurer la gestion des projets, parmi les tâches à réaliser c'est la structuration des projets, les suivis des coûts, élaborer un planning et de suivre les budgets.

**Le module QM (quality management) :**

C'est le module de gestion de la qualité de SAP, il permet de mettre en place une gestion de la qualité :

- < Planification de la qualité
- < Plan d'inspection
- < Contrôle qualité, documentation

**Le module PM (plan maintenance) :**

Adapté aux entreprises industrielles, gère :

- < La maintenance préventive et curative de l'usine.
- < La description du référentiel technique, des postes techniques et des équipements.
- < Le traitement des ordres de maintenance.
- < Les confirmations d'achèvements.
- < Les historiques.

**Le module CS (Customer service) :**

C'est le module qui gère les services proposés par l'entreprise, ce module est complémentaire avec le module PM (ola maintenance) en y ajoutant la gestion des services.

**Le module PLM (Product life cycle management) :**

Ce type permet la gestion de vie des produits.

---

<sup>21</sup> <https://www.freelance.com/devenir-freelance/presentation-des-differents-modules-sap/> : op.cit., site internet

**Le module de gestion de l'environnement :** assure la gestion de l'environnement

**Le module de gestion des risques :**

C'est le module qui s'en charge du transport et/ou étiquetage de produits dangereux.

**Le module de gestion des données :**

Ce module assure la gestion des données liées à l'hygiène industrielle.

- Pour la famille de modules finances, elle contient :

**Le module FI (Financial) :**

Ce module comptable contient toutes les écritures comptables de ventes, d'achats et d'immobilisations, qui se centralisent dans la comptabilité générale.

**Le module CO (controlling) :**

Assure tout le contrôle de gestion

**Le module TR :**

C'est le module qui gère toute la trésorerie / gestion financière (TR treasury) :

- < Gestion des flux de trésorerie
- < Gestion des paiements

**Le module IM (Investissements Management) :**

Il s'agit du module qui s'en charge de la gestion des investissements financiers.

**Le Module CATS (Cross Application Time Sheet) :**

Est une feuille de saisie permettant de lier d'autres modules comme le module PS, HR, CO

**Le module BW (Business Information Warehouse)**

- La famille de modules ressources humaines contient :

**Le module HR de SAP :**

Permet de gérer les recrutements, les paies des employés, les compétences des employés, de suivre les temps de travail et les évolutions de carrière, de gérer les demandes et les frais de déplacement.<sup>22</sup>

**Figure n°05 : Les modules du SAP**



**Source :** document interne de l'entreprise

## 2.8 Architecture de SAP :

SAP fonctionne sur des systèmes d'exploitation ouverts possédant les propriétés suivantes :

- ◁ **La comptabilité** : fonctionnement sur différents environnements.
- ◁ **La portabilité** : fonctionnalités identiques sur différentes architectures
- ◁ **La gradabilité** : évolution possible

<sup>22</sup> <https://www.freelance.com/devenir-freelance/presentation-des-differents-modules-sap/> : op.cit., site internet

- ◁ **L'interopérabilité** : fonctionnement entre différents environnements.

SAP fonctionne selon un schéma client/serveur

Le système client/serveur permet de centraliser les ressources, d'avoir une meilleure sécurité, une administration au niveau serveur ainsi qu'un réseau évolutif sans perturber le bon fonctionnement du réseau existant.

Le système SAP est constitué de l'ensemble des serveurs affectés à une seule et même base de données.

SAP se base sur une architecture dite 3-tiers ou à 3 niveaux :

1. Le client
2. Le serveur d'application
3. Le serveur de base de données

## **2.9 Les critères de sélection de l'ERP :**

Les entreprises devront choisir le bon ERP qui peuvent les aider à bien faciliter leurs tâches, afin de bien choisir ce système, les entreprises prennent en considération les critères de choix qui sont :

### **Les exigences :**

C'est le critère le plus important pour le choix d'un ERP, en fait, ce critère nous demande de faire un état réel de la situation.

### **Type d'organisation**

C'est l'un des critères les plus essentiels, avant de choisir l'ERP adéquat à une entreprise, l'entreprise doit se poser la question qui sommes-nous ? quelle est le type de cette organisation et quelle sont nos objectifs et nos visions.

### **Le cout**

Le cout d'intégration d'un logiciel ERP est vite abordé. Les budgets ne sont pas extensibles. Le prix de type de solution est extrêmement variable. Il va, entre autres dépendre du coût de déploiement, de la licence logicielle ou encore de sa maintenance.

Cependant, au coût d'un ERP, il convient toujours d'associer un retour sur investissement (ROI). Ce ROI inclura les économies de gestion, les augmentations potentiels en production et de productivité des collaborateurs ou l'amélioration des ventes. Pour rappel, un système ERP est un levier source de croissance pour l'entreprise. On estime le cycle de vie du produit entre 8 et 10 ans

### **L'adaptation des utilisateurs**

La facilité ou la difficulté d'adaptation des utilisateurs jouera grandement dans le critère de choix d'un ERP parce que les utilisateurs doivent vivre avec pour les années à suivre.

L'adaptation d'un ERP est bien souvent une étape qui requiert du temps et beaucoup de formation.

### **L'agilité et la flexibilité**

Les entreprises doivent choisir un ERP qui s'adapte bien à court et à moyen terme au développement de l'organisation.

Un bon ERP pourra s'adapter à l'inconnu.

### **L'aide et L'assistance :**

Un bon critère de choix d'un ERP, mais aussi d'un bon revendeur ERP, c'est de penser au futur.

Les entreprises doivent avoir une aide à distance disponible durant les heures ouvrables et d'avoir une bonne relation avec le revendeur ERP puisqu'il sera présent aussi longtemps que l'ERP dans une entreprise.

### **La durabilité**

Un système ERP est un investissement et qui dit investissement, dit survivre au temps. C'est pourquoi il faut se questionner sur la durabilité en à savoir si la solution est développée par un seul programmeur ? est-elle implantée dans plusieurs sociétés ?

## **Le réseau ou le cloud**

Avec l'arrivée du cloud ERP, où l'ERP est hébergé sur le cloud, il est important d'interroger sur les besoins de l'entreprise pour savoir comment choisir l'ERP.

## **L'industrie**

L'industrie demande peut-être des éléments particuliers, a peut-être besoin d'un ERP spécialisé. Pour assurer le bon choix d'un ERP, un critère important est d'être certain que l'ERP s'adapte à l'industrie. Certains sont très spécialisés alors que d'autres peuvent convertir à un spectre très large.

## **L'intégration**

Avec un ERP, plusieurs systèmes peuvent s'intégrer et importer ou exporter les données des uns et des autres.<sup>23</sup>

## **Section 03 : l'évolution des progiciels de gestion intégrés :**

Les ERP qui sont aujourd'hui un facteur incontournable, existe depuis plusieurs années mais les entreprises ont commencé à bien les utiliser. Just récemment, afin de savoir bien les raisons la création des ERP nous allons aborder ses historiques et évolutions dans le temps

### **3.1 Avant les ERP : 70s**

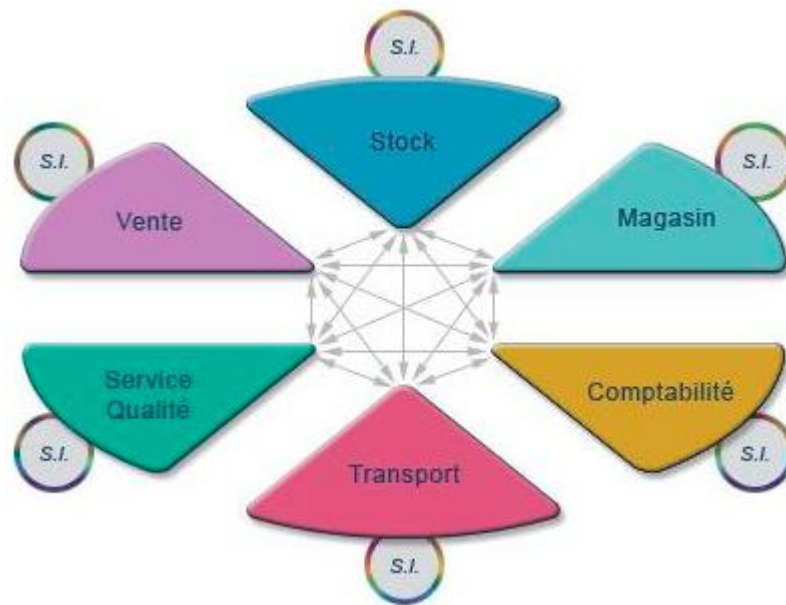
Dans les années 70, l'informatique a servi à automatiser des procédures. Chaque service avait ainsi son propre Système d'information. Les applications étaient développées indépendamment les unes des autres. Ce qui au final s'avérera problématique pour les entreprises. Ainsi les données sont saisies à plusieurs reprises des systèmes d'information distincts, les conséquences sont :

- Erreurs de saisie
- Redondance des données, stockages multiples des mêmes données
- Données incohérentes entre les systèmes
- Données manquantes
- Données non à jour.

---

<sup>23</sup> <https://www.gestisoft.com/blogue/10-criteres-selection-essentiels-choix-erp#:~:text=Pour%20qu'une%20solution%20ERP,le%20bon%20choix%20d'ERP> (consulter le 09/11/2022 à 22h)

Figure n°06 : entreprise sans ERP (traditionnelle)



**Source :**

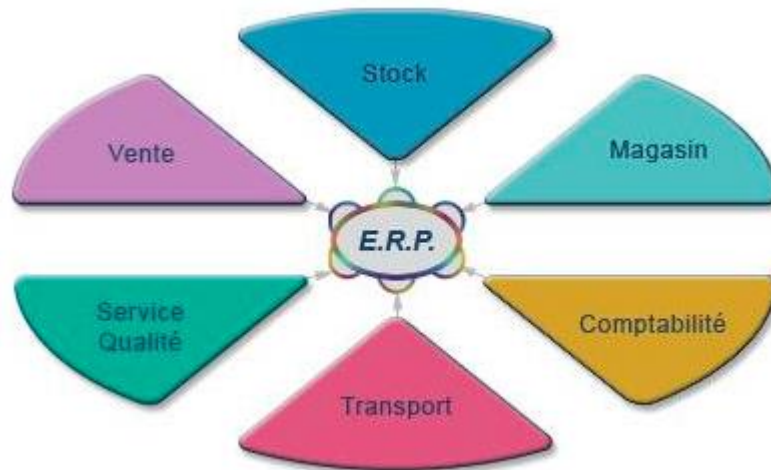
<http://igm.univmlv.fr/~dr/XPOSE2008/xpose%20HIROOKA%20SHOOTCHI/erp.html>

(consulter le 10/04/2022 à 22h)

### 3.2 ERP : 80s

Dans les années 80 l'ERP devient un standard dans les entreprises. Elle adopte ainsi une solution uniformisée pour tous les services ainsi que la centralisation des données dans une base unique. Ce qui permet une saisie unique et une meilleure cohérence des données. La redondance de données entre les différents systèmes d'information est ainsi supprimée. L'environnement de travail est standardisé à tous les niveaux de l'entreprise. Les processus métiers ainsi que la coordination des services sont améliorés (par exemple du processus de commande de la prise de commande à l'émission d'une facture en passant par l'enregistrement d'une sortie de stock et l'expédition de la commande). Cela améliore la visibilité de l'ensemble des services comme par exemple une meilleure gestion des stocks ou une harmonisation de la gestion des ressources humaines, notamment pour les entreprises "multi entités", parfois géographiquement dispersées.

Figure n°07 : une entreprise avec ERP



Source : <http://igm.univmlv.fr/~dr/XPOSE2008/xpose%20HIROOKA%20SHOOITCHI/erp.html> (consulter le 15/04/2022 à 22h)

### ERP : 90s à aujourd'hui

Dans les années 90, le monde a connu une révolution technologique par l'apparition de l'internet, On parle même d'e-business pour désigner les besoins liés à cette nouvelle technologie.

Le monde d'entreprise a connu une évolution par l'apparition des technologies qui ont permis l'apparition des sites de vente en ligne, traiter les données informatisées au temps et sur laps de temps déterminé mais aussi rendre l'information accessible.

**Conclusion :**

L'utilisation de la technologie est une opportunité parfaite dans les entreprises en général, assurant une traçabilité des informations fluides et efficaces au pilotage des opérations de gestion.

Nous avons aussi constaté que les systèmes d'information assurent une cohérence et mise en commun de l'information, ils permettent de traiter les informations et les automatiser ainsi un outil d'aide à la décision.

L'information fournie par ces systèmes d'informations extrêmement précises, permettant aux employés d'avoir une information complète leur permettent de prendre une décision dans le temps surtout, autrement dit en réduisant les délais au pilotage des opérations de gestion

---

**Chapitre 2**  
**Généralité sur les approvisionnements**

**Introduction :**

Ce chapitre sera consacré sur la fonction d'approvisionnement et sa gestion dans sa globalité : définitions, les missions et les objectifs de l'approvisionnement, sa distinction avec la fonction achat, ses couts et ses liens avec les autres fonctions et nous finissons le chapitre par la présentation du déroulement de la procédure achat. Pour cela j'ai réparti le chapitre en trois sections :

**Section 1 :** définitions et concepts

**Section 2 :** la gestion des approvisionnements

**Section 3 :** déroulement de la procédure achat

## Section 1 : définitions et concepts

### 1.1 Définitions de la fonction approvisionnement :

Définition selon le dictionnaire LAROUSSE : « l'approvisionnement est l'action de munir des provisions » ; cette définition s'applique dans tous les domaines.

« L'approvisionnement désigne la fonction qui consiste à alimenter les sites de production industriels, la fonction approvisionnement, recouvre donc les opérations suivantes :

- Le calcul de la quantité à commander et la date à laquelle cette quantité doit être livrée
- Le passage des commandes
- Le suivi des livraisons
- La gestion des stocks »<sup>24</sup>

« L'approvisionnement consiste à déclencher les livraisons en fonction des besoins des clients internes (la production) et les clients externes »<sup>25</sup>

« L'approvisionnement a pour but de répondre aux besoins de l'entreprise en matière de produits ou de services nécessaires à son fonctionnement. Il consiste à acheter, au bon moment et au meilleur prix, les quantités nécessaires de produits de qualité à des fournisseurs qui respecteront les délais »<sup>26</sup>

L'approvisionnement a pour but de répondre au besoin de l'entreprise, il consiste d'approvisionner le produit nécessaire pour le fonctionnement de l'entreprise au bon moment et au bon prix.

### 1.2 Les missions et les objectifs de la fonction d'approvisionnement

#### 1.2.1 Les missions de la fonction d'approvisionnement

Cette fonction a pour mission de satisfaire les besoins nécessaires à l'entreprise afin qu'elle puisse fonctionner sans aucune rupture. Elle vise aussi d'éviter tout gêne dans la fabrication, c'est pour cela que les entreprises procurent certains nombres de matières premières aux

---

<sup>24</sup> PERSON (H) : Op.cit., P.24.

<sup>25</sup> DURAN (J.P) « Les approvisionnements » 3e édition, GUALINO, Paris, 2003, P.12

<sup>26</sup> LEENDERS (M), FEARON (H) et NOLLET (J) : « la gestion des approvisionnements et des matières » Gaétan Morin, Paris, 1998, P.24.

services divers de l'extérieur. Elle est aussi chargée de procurer à l'entreprise les quantités nécessaires et dans les meilleures conditions de qualités, de coûts, de délais et de sécurité, les matières premières, les composantes, les fournitures, les outillages, les équipements et les services dont l'entreprise a besoin pour ses activités.

### **1.2.2 Les objectifs de la fonction d'approvisionnement**

La fonction approvisionnement dispose de plusieurs objectifs les plus importants sont :

#### **a. Objectif de quantité**

L'entreprise doit chercher les quantités de biens qui vont lui permettre de fonctionner sans rupture et sans augmenter la charge financière des stocks.

#### **b. Objectif de qualité**

L'entreprise doit choisir des biens qui lui procurent une bonne qualité car une qualité excessive ou insuffisante se traduit par des coûts inutiles.

#### **c. Objectif de coût**

Il s'agit pour l'entreprise d'une part, de s'approvisionner au moindre coût auprès de ses fournisseurs, en tenant compte de la qualité des biens achetés des services qu'elles peuvent attendre, ainsi que des frais annexes (frais de transport). D'autre part, de réduire au minimum le coût de stockage et de passation.

#### **d. Objectif de délais**

Il convient que l'entreprise puisse d'assurer auprès de ses fournisseurs des délais brefs et fiables de livraison des biens commandés. Car les délais d'approvisionnement influencent les délais de mise aux ateliers et par conséquent les délais de fabrication puis de livraison à la clientèle

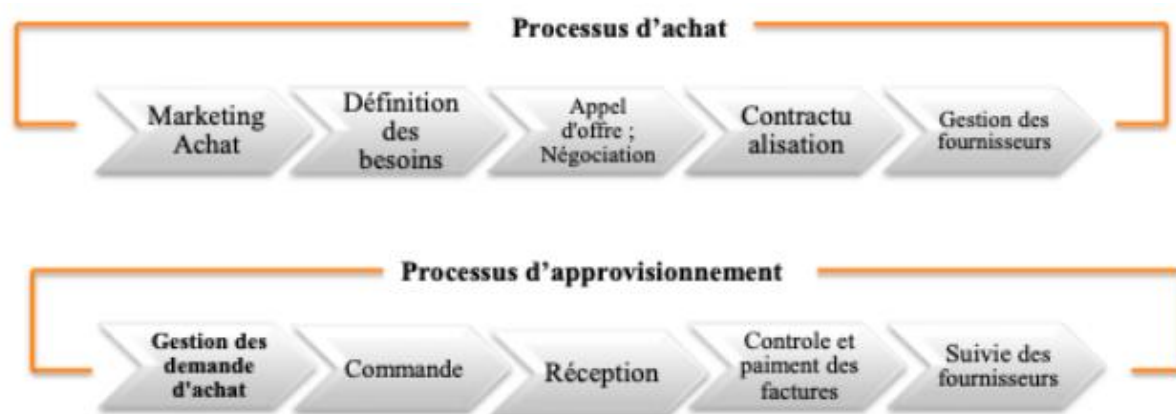
### **1.3 Distinction entre la fonction achat et approvisionnement :**

Lorsqu'on parle de la fonction achat il s'agit de toutes les activités de sélection de fournisseurs et faire l'appel d'offre, tandis que la fonction approvisionnement il consiste aux opérations d'achat des produits nécessaires.

La fonction approvisionnements fait référence à l'acquisition de tous les biens, services et travaux essentiels à l'entreprise, à sa son processus d'acheminement. Sa gestion des flux se fait à partir de la politique achats définis par les acheteurs ou la direction de l'entreprise.

Or la fonction achat s'occupe d'optimiser les conditions d'achats et de sourcing quant à la fonction approvisionnement elle s'inscrit dans une optique de récurrence d'achat, de planification, de livraison et de gestion des stocks reçus.

**Figure n°08 : Processus simplifié des achats et approvisionnements**



**Source :** MALM, (B) « Fonction achat : méthodes et exercices à l'usage de l'acheteur » édition EMS, Paris 2010, P25

#### 1.4 L'externalisation des achats

Les acheteurs ont un rôle stratégique dans la compétitivité des firmes, particulièrement dans celle des groupes industriels, car les achats représentent une part de plus en plus importante de leur chiffre d'affaires, de l'ordre de 60 % en Europe, de 80 % aux États-Unis et de 90 % au Japon.

L'externalisation des achats présente donc des risques commerciaux, financiers et logistiques importants. La délégation d'achats qui présentent un niveau de risque très élevé conduit à une augmentation très forte des coûts de transaction. Cependant, pour des petites structures qui ne disposent pas des ressources nécessaires pour avoir un service achats et allouer les moyens nécessaires à son bon fonctionnement, la solution d'une externalisation ou d'une mutualisation des achats avec d'autres entreprises de petite taille procure un certain nombre d'avantages qui les met à égalité face aux grands groupes multinationaux.

Pourtant, cette externalisation reste très peu pratiquée, même parmi les petites et moyennes entreprises, car elles ne souhaitent pas perdre la proximité et la relation de confiance qu'elles ont su développer avec leurs fournisseurs. En effet, l'externalisation croissante des activités des entreprises pose le problème de la gestion des relations client-fournisseur et du contrôle nécessaire à leur bon fonctionnement.

Les technologies de l'information et de la communication favorisent l'externalisation des activités par les entreprises, car les coûts de coordination avec les partenaires sont considérablement réduits et elles gardent un certain pouvoir d'action sur les fonctions externalisées.

Selon une étude réalisée par Ariba auprès de 200 entreprises européennes, 50 % d'entre elles externalisent déjà tout ou partie de leurs achats et 60 % Envisagent de le faire dans leur stratégie d'achat.

Si moins de 10 % de ces entreprises externalisent tous leurs achats, presque toutes envisagent de faire faire, par d'autres, les achats de voyages, D'informatique et de produits non stratégiques sur catalogue, ainsi que de travail temporaire, bénéficiant ainsi de l'expertise d'un tiers. 15 % des entreprises externalisent le sourcing de fournisseurs et la négociation.

Ces externalisations sont un moyen pour les acheteurs de se concentrer sur leurs compétences essentielles et de bénéficier des conseils de spécialistes qui pourront fournir une offre beaucoup mieux adaptée et moins coûteuse.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> ALLAL, (Chérif), OIHAB, (Plantey) et Remi : optimiser vos achats construisez votre performance de demain, Edition AFNOR, 2011, P18

### 1.5 Les Coûts d'approvisionnement :

On distingue 4 coûts majeurs en relation avec l'approvisionnement :

- Le coût d'achat
  - Le coût de gestion
  - Le coût total d'approvisionnement
  - Le coût de rupture
- Le coût d'achat :**

Le coût d'acquisition ne représente pas uniquement le prix directement payé pour un objet, il inclut le prix de départ du fournisseur, le coût du transport, le coût de l'emballage, les frais de douane, le taux de change des devises, les frais de financement et d'autres frais inhérents à l'acquisition de l'objet.

- **Le coût de gestion :**

CG= coût de passation de commande (ou coût d'acquisition) + coût de possession

- **Le coût de passation de commande :**

Ils liés à l'existence et à l'activité de la fonction achats, les coûts de passation représentent l'ensemble des coûts rattachés à l'appropriation d'un bien. Ils comprennent tous le frais engagé pour effectuer des achats ainsi qu'à tous ceux générés par les contrôles et par la vérification et l'ordonnancement des factures. Nous proposons notamment :

- J Les salaires et charges des sections : achat, réception et comptabilité fournisseurs,
- J Les frais de déplacement des acheteurs
- J Les charges de fonctionnement de services (le loyer ou l'amortissement des locaux occupés par ces sections, le prix de l'Energie dépensée à éclairer, chauffer et à faire fonctionner les différentes machines
- J L'amortissement des matériels et des mobiliers utilisés
- J Les charges administratives (les coûts liés à l'utilisation des services informatiques, le montant des différentes fournitures et imprimés utilisés par ces services, les frais de timbre et de téléphone.)

- **Les couts de possession :**

Ils Représentent les couts générés par l'existence d'un stock dans l'entreprise. Selon F. Mocellin propose de les classer en trois couts différents : frais financiers, frais de magasinage et frais de dépréciation.

Les frais financiers représentent le manque à gagner en produits financiers lié à la décision de l'entreprise d'investir dans le stock au lieu, par exemple, de placer cet argent dans des comptes rémunères.

Les frais de magasinages : représentent l'ensemble des frais lié au fait de posséder un stock, il s'agit notamment de :

- J Couts de fonctionnement des magasins : salaires du personnel affecté à la gestion des stocks et au magasinage, frais d'éclairage et des chauffages des locaux...
- J Le loyer et amortissement des locaux utilisés
- J Le cout de manutention des stocks et amortissement du matériel utilisé
- J Le cout des systèmes d'information
- J Les frais d'assurance
- J Les frais de dépréciation se rapportent aux risques d'obsolescence et de détérioration des stocks.

Ces frais varient d'un secteur d'activités à un autre (plus importants dans le secteur des textiles et produits ayant un cycle de vie très court). La somme de ces couts permet de calculer les couts de possession des stocks.

- **Le cout total d'approvisionnement :**

Il correspond au coût d'achat majoré du coût de possession du stock et de passation des commandes.

- **Les couts de rupture :**

Selon P. Zermati et al « ce sont des frais engendrés par le fait que, à un moment donné, le stock étant épuisé, il n'est plus possible de satisfaire la demande »<sup>28</sup> ces couts peuvent être évalués à travers ;

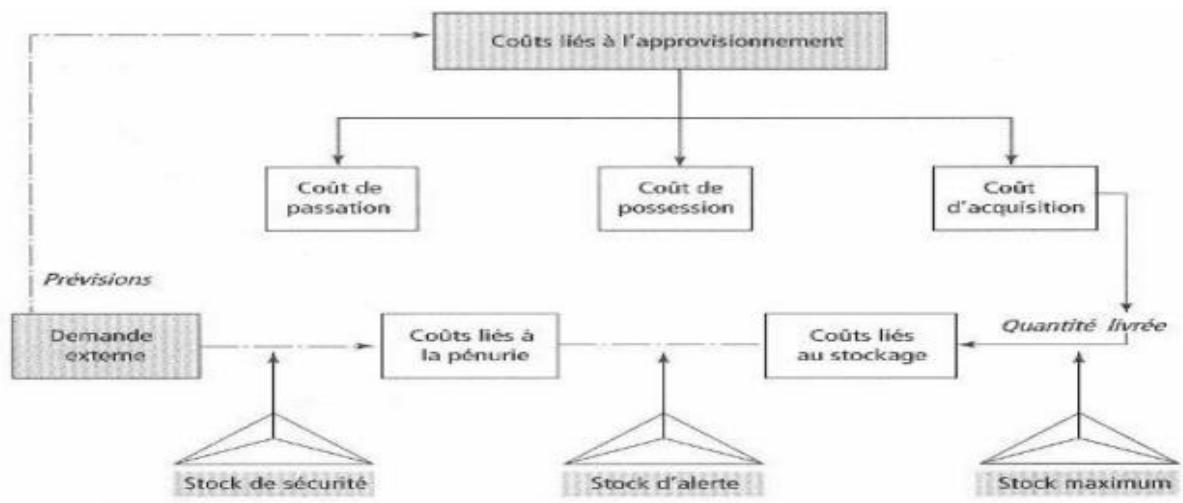
---

<sup>28</sup> ZERMATI, (P) : « pratique de la gestion des stocks », édition Dunod, Paris,1996 p25

- J L'interruption du système productif
- J Un manque à gagner sur les ventes perdues
- J Une augmentation du cout de revient par substitution de matière
- J Les achats supplémentaires
- J Les effets négatifs sur l'image de marque de l'entreprise

Ce schéma résume les couts liés à l'approvisionnement :

**Figure n°09 : cout liée à l'approvisionnement**



**Source :** Les coûts directs et indirects liés à la gestion des stocks

### 1.6 Liens entre la fonction approvisionnement avec les autres fonctions de l'entreprise :

La fonction d'approvisionnement est une fonction principale et très importante qui des relations avec toutes les autres fonctions.

**La direction générale :** collaboration sur le plan stratégique : mise en place d'un système d'approvisionnement adéquat qui tient compte non seulement des besoins de la production et de la commercialisation mais aussi des responsabilités matérielles et financières de l'entreprise

**La fonction achat :** c'est la fonction qui s'en charge de trouver, identifier et sélectionner les fournisseurs pour aider les approvisionneurs à acheter les meilleurs produits auprès des bons fournisseurs

**La fonction production :** la fonction approvisionnement alimente la fonction production.

L'approvisionnement doit donc se faire en concordance avec les plans de production,

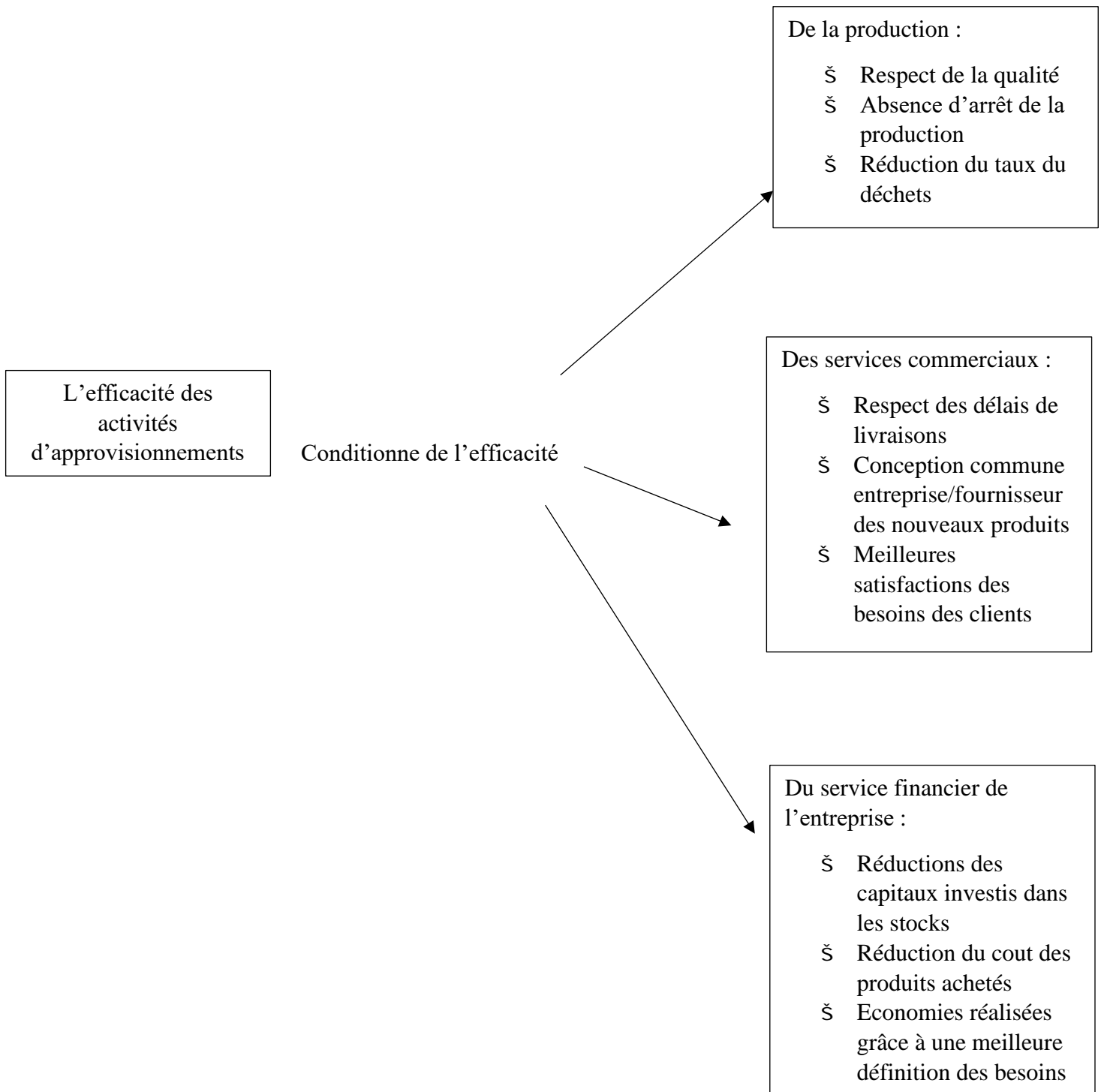
**La fonction commerciale :** Il est intéressant pour les services de vente de recevoir un apport d'informations concernant les politiques, les méthodes commerciales, les plans d'action commerciale des fournisseurs que l'approvisionnement leur fournit.

**La fonction qualité :** aide dans le contrôle des produits achetées, méthode d'évaluation des fournisseurs.

**La fonction finance et comptabilité :** elle très essentiel car elle s'en charge de donner un identifiant aux nouveaux fournisseurs et de les payer après l'élaboration du bon de commande par le service approvisionnement.

On peut résumer cette relation sur le schéma ci-dessous :

Figure n°10 : schéma résume le lien des fonctions avec l'approvisionnement



**Source :** DARBELET (M) et autres : notions fondamentales de management, FOUCHER, 2004, p141

## **1.7 Les stades de développement des approvisionnements :**

On peut distinguer quatre stades de développement principaux en matière d'approvisionnement :

### **a. Passivités des approvisionnements**

Ce niveau est centré sur le court terme, consistant à mettre à disposition les produits demandés dans les délais, en essayant seulement de maîtriser des prix d'achat. En revanche, il n'y a pas alors de processus de sélection formalisé des fournisseurs.

Les achats sont alors placés en position de dépendance hiérarchique, soit de la production, soit de service central de type Direction Administrative.

### **b. Autonomie des approvisionnements**

L'autonomie est le stade où l'entreprise engage une recherche d'optimisation à court et moyen terme à ce niveau un suivi de coût global d'approvisionnement et mise en place qui s'inscrit en générale dans une procédure budgétaire. Un système de contrôle des performances est établi, axé sur l'efficacité (façon de gérer les moyens) et sur l'efficacités (capacité à atteindre les objectifs). Une certaine centralisation est organisée pour les catégories d'achat stratégiques.

### **c. Contributions des approvisionnements**

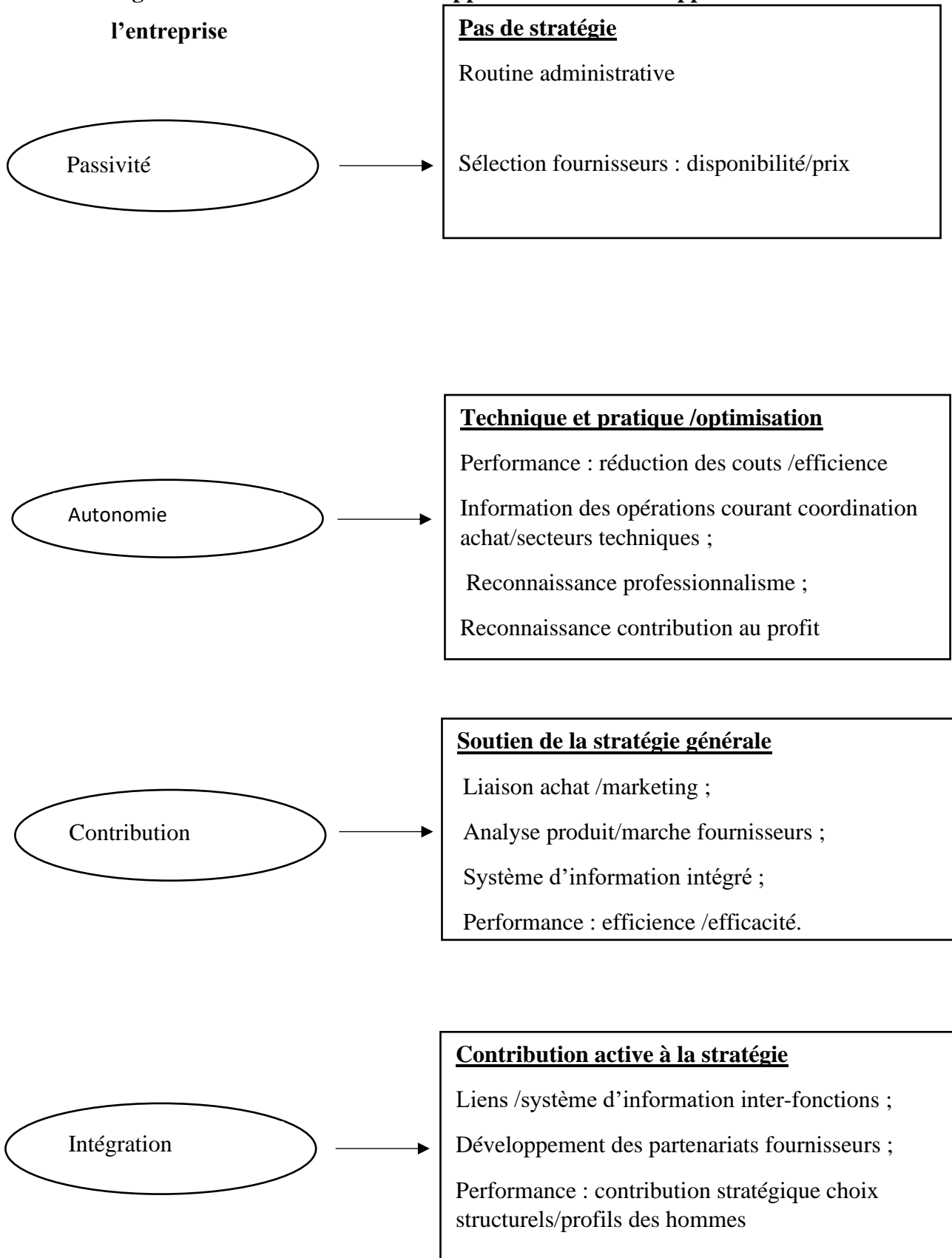
A ce stade, la fonction joue un rôle stratégique moteur dans le sens où elle établit des relations interfonctionnelles en plus des autres actions à l'exemple de mise en place des systèmes d'assurance qualité, opération de délocalisation.

### **d. Intégration des approvisionnements**

A ce point, la fonction remplit un rôle contributif majeur au stratège général, sa préoccupation essentielle, s'expérimente à moyen et long terme par le partenariat avec certains fournisseurs, et contribue au développement de la compétitivité de l'entreprise.

Ces stades mentionnés au-dessus peuvent être résumé :

**Figure n°11 : Les stades de développement de fonction approvisionnement au sein de l'entreprise**



## Section 2 : La gestion des approvisionnements

### 2.1 Les stratégies des approvisionnements :

La stratégie peut être définie comme le choix d'un ensemble d'options fondamentales dans le but d'atteindre des objectifs fixés à l'avance. Par suite et par extension, c'est l'élaboration d'une politique, définie en fonction de ses forces et de ses faiblesses, compte tenu des menaces et des opportunités.

Il s'agit de déterminer la stratégie la plus adéquat et la plus performante pour acquérir les biens et les services dont on a besoin

Selon un auteur, « L'approvisionnement stratégique est un processus d'identification et de sélection des sources d'approvisionnement constituant un réseau assurant un approvisionnement stable au plus bas coût total ». Dans la même logique, nous présentons ci-après différentes stratégies d'approvisionnements : l'approvisionnement standard ; le transfert physique ; la consignation ; la sous-traitance ; et les services externes

#### - L'approvisionnement standard :

Il s'agit de commandes à la date et au lieu convenus. Ces dernières arrivent au service achats. Le service achats contacte des fournisseurs externes et les commande. Les commandes sont transférées aux fournisseurs, les fournisseurs livrent les marchandises à la date et au lieu convenus.

#### - Le transfert physique.

Les besoins internes sont orientés vers un magasin de l'entreprise. Le magasin principal approvisionne les magasins secondaires, les ateliers ou les bureaux. Ce flux interne de marchandise d'une entité à une autre de l'entreprise s'appelle « flux de transfert ». En effet, le mouvement de stock ne provoque en retour aucune facturation. Les stocks sont transférés avec leur valeur.

#### - La consignation :

Le réserve de stock de l'entreprise se trouve dans le magasin du fournisseur. Dans ce cas on parle de « stock en consignation ». L'entreprise commande des articles mais, les stocks dans les locaux du fournisseur.

La gestion des stocks de consignation consiste pour un fournisseur à fournir des articles et à les stocker dans les locaux du client. Le fournisseur reste le propriétaire légal des articles jusqu'à ce qu'ils soient prélevés du magasin d'articles en consignation.

- **La sous traitance :**

Il s'agit de confier une autre personne d'exécuter une prestation ou la fabrication de matières ou de composants que l'on ne souhaite ne pas produire soit même. La sous-traitance est une stratégie d'approvisionnement avec des caractéristiques particulières qui la différencie de l'approvisionnement de services externe. Dans une commande, chaque poste de sous-traitance est rattaché à un ou plusieurs sous-postes qui contiennent les matières ou les composants requis par le sous-traitant pour effectuer sa tâche.

Ces matières ou composants engendrent une consommation des stocks de l'entreprise. Une fois la commande d'achat confirmée, on effectue au niveau du magasin une opération de sortie marchandises à destination du sous-traitant.

- **Les services externes :**

Dans une commande de services externes, chaque poste comprend un cahier des charges qui détaille les prestations de fournisseur.

La stratégie d'approvisionnement des services des services permet de distinguer deux catégories de services :

**Le service planifié :** ce sont des services dont la nature et l'étendue sont connues au moment de la passation de la commande, ils sont enregistrés avec une description, une quantité et un prix.

**Les services non planifiés :** ils comportent aucune description, il s'agit des activités ou travaux qui ne peuvent pas être spécifiés en détail parce que leur nature et leur étendue précises ne sont pas encore connues.

- **Les Stratégies d'approvisionnement électronique :**

Il s'agit plusieurs stratégies d'approvisionnement électronique, c'est l'utilisation de l'internet à la faveur de l'approvisionnement

**2.2 Les Méthodes d'approvisionnement :**

Pour bien se préparer et réaliser l'achat des produits nécessaire, les entreprises utilisent plusieurs méthodes d'approvisionnements à savoir réapprovisionnement calendaire, réapprovisionnement point de vente, réapprovisionnement et reconstitèrent, réapprovisionnement de la prévision de la demande.

**Figure n°12 : Méthodes d'approvisionnement**



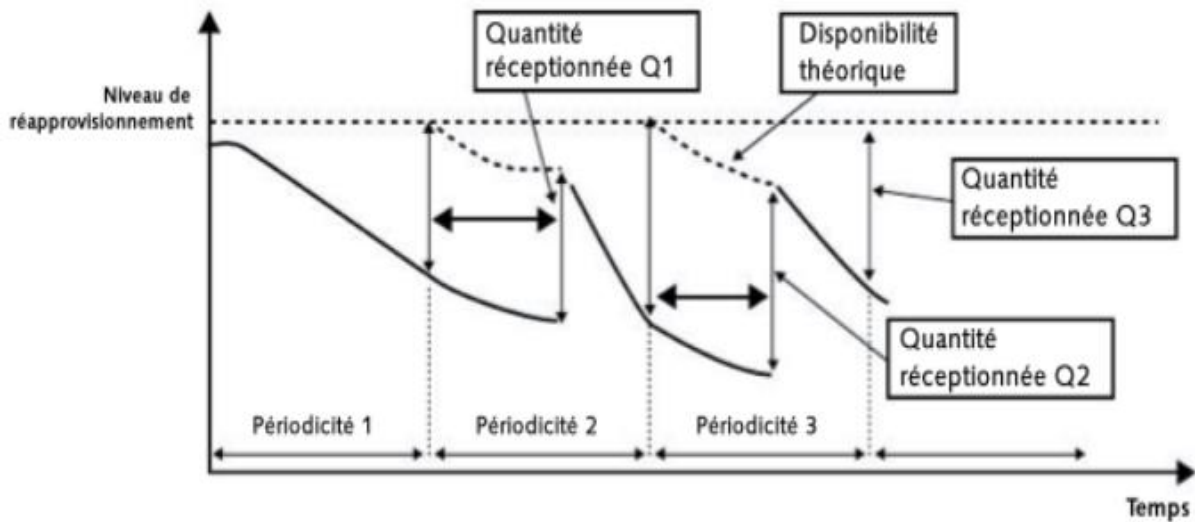
**Source :** <https://www.upela.com/fr/blog/strategies approvisionnement.html> (Consulter le 20/04/2022)

- **Réapprovisionnement calendaire :**

Cette méthode consiste à commander les produits en fixant la date et la quantité. Cette méthode est utilisée pour les produits régulièrement commandés, elle nous permet de voir d'une façon globale les stocks et les échéances de livraison.

La méthode réapprovisionnement calendaire est très utilisée pour les produits qui ne doivent pas être en rupture en stocks mais aussi qui ne prennent pas beaucoup de places sur les stocks.

Figure n°13 : model de gestion calendaire



**Source :** DORIOL (D), SAUVAGE (T) « Management de la supply chain et des achats : théorie, évolution et pratiques », Vuibert, 3ème édition, P.295.

#### - Réapprovisionnement du point de commande<sup>29</sup>

Ce modèle consiste à déclencher la commande lorsque le stock atteint un seuil critique ou stock d'alerte, appelé communément le « point de commande ». Ce niveau de stock, calculé à partir du stock disponible théorique, doit permettre à l'organisation de faire face à la demande pendant le délai de réapprovisionnement. Le stock disponible théorique correspond au stock physiquement détenu, auquel sont ajoutées les livraisons attendues et desquelles sont retranchés les unités demandées comme pour la production.

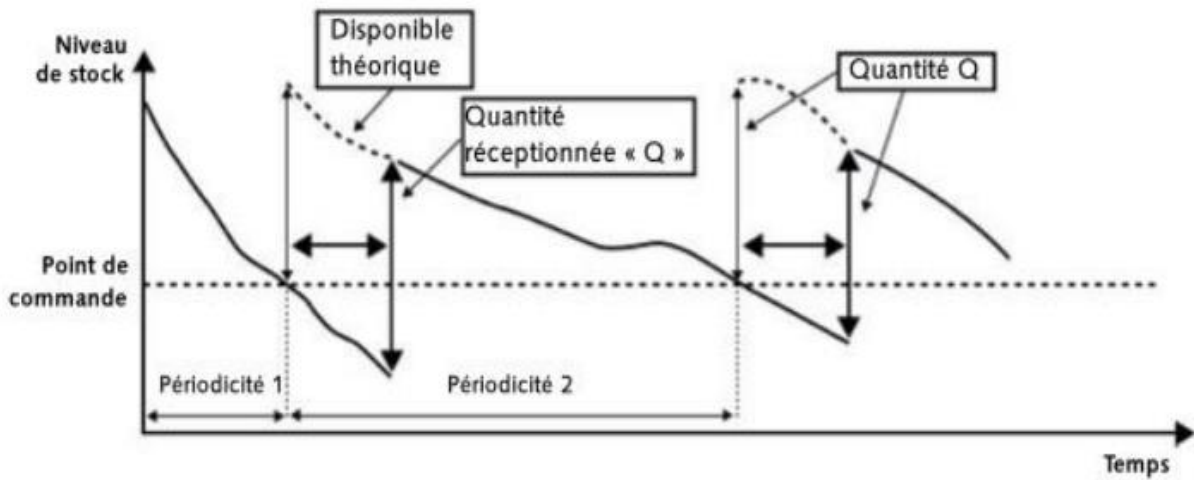
⟨ Stock disponible = stock physique (magasin) + quantité commandée – demande non satisfaite

⟨ Point de commande = consommation moyenne pendant le délai d'approvisionnement + niveau du stock de protection<sup>30</sup>

<sup>29</sup> DORIOL (D), SAUVAGE (T) « Management de la supply chain et des achats : théorie, évolution et pratiques », Vuibert, 3ème édition, P.294, P.297

<sup>30</sup> GHIDOUCHE, (Faouzi) : généralité sur la gestion de stock, cour gestion de stock

Figure n°14 : Le modèle à point de commande



Source : DORIOL (D), SAUVAGE (T) : op.cit., P.295.

Ci-après les avantages et les inconvénients de ces différents modèles de gestion de stock

Figure n°15 : les avantages et les inconvénients des modèles de point de commande et la gestion calendaire

	Modèle à point de commande	Modèle à gestion calendaire
Avantages	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La nécessité de détecter le point de commande a pour conséquence de forcer le suivi précis de l'évolution des stocks</li> <li>- Minimise le risque de rupture de stock et entraîne de fait une réduction des stocks de protection</li> <li>- Permet le réapprovisionnement réflexe</li> <li>- Détecte les fluctuations de la consommation (car système à déclenchement automatique)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permet le regroupement de commandes à un même fournisseur et permet la réalisation d'un planning d'approvisionnement</li> <li>- Optimise la gestion du personnel et l'organisation des phases de réception</li> <li>- Permet une plus grande souplesse d'utilisation puisque les stocks sont examinés périodiquement et plus à chaque mouvement</li> <li>- En faisant coïncider les cycles de fabrication du fournisseur avec les périodicités de commandes, on peut faire s'écouler les références en minimisant les stocks dans l'organisation et chez le fournisseur</li> </ul>
Inconvénients	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impose d'enregistrer tous les mouvements au fur et à mesure des entrées et sorties afin de calculer le stock disponible théorique</li> <li>- Impose des inventaires fréquents pour la mise en adéquation entre stock réel et stock théorique</li> <li>- Suppose des coûts de gestion importants (système d'information, moyens humains...)</li> <li>- Rend difficile le regroupement de commandes à un même fournisseur</li> <li>- Ne détecte pas les stocks morts : balayage périodique du fichier</li> <li>- En permettant le réapprovisionnement réflexe, ce modèle repousse en général le stock en amont, chez le fournisseur par exemple, qui doit être réactif car prévenu très tardivement de la commande</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suivi du stock inexistant entre deux périodes</li> <li>- Moindre minimisation des ruptures de stock</li> <li>- Impose une augmentation des stocks de protection</li> <li>- Les fluctuations de consommation sur la période ne sont pas détectées par le modèle</li> </ul>

Source : DORIOL (D), SAUVAGE (T) : op.cit., P299

- **Méthode de ré complètement des stocks :**

Il s'agit de définir avec le fournisseur un contrat dans lequel l'entreprise demande de recevoir le produit à date fixe, en adaptant vos quantités.

Il consiste à définir un volume maximum selon les besoins des consommateurs, la livraison par le fournisseur se fait à une date fixe, la quantité des produits commandé correspond à la quantité manquante sur le volume maximum défini.

Cette méthode peut être utilisée pour tous les produits à utilisation régulière et prenant de la place dans le stock ou pour des produits périssables.

- **Réapprovisionnement de la prévision de la demande :**

Il consiste à l'utiliser avec les produits qui sont très peu commandés ou trop gros pour être stocké, les commandes sont souvent faites sur commande et en fonction de besoin des consommateurs,

Cette méthode se base sur des études de marché qui permettent de calculer le stock prévisionnel.

Selon les études qui ont été faite, l'entreprise sait à quelle date et quelle quantité elle doit commander sachant que ces derniers sont variables.

Cette stratégie est peu utilisée, car elle nécessite une excellente gestion et connaissance des marchés et peut engendrer des couts élevés

- **Le drop shipping :**

Il s'agit de créer un échange entre l'entreprise et le fournisseur, ainsi les fournisseurs prennent en charge le stock et livrant directement chez les clients.

Il s'agit de deux types de drop shipping :

- J Soit il s'agit de recevoir les commandes des consommateurs et transmettre les quantités nécessaires aux fournisseurs et c'est lui qui s'occupe de les distribuer aux clients.

- J Soit le fournisseurs recoit directement les commandes des clients et gère les quantités des produits à produire et à envoyer

### **Section 03 : déroulement de la procédure d'achat**

La gestion de l'approvisionnement se fait suivant un processus organisé de façon à optimiser cette fonction sachant que les processus approvisionnement seront différenciés selon la nature du bien ou du service acheté. Néanmoins, si les produits achetés sont très divers les processus d'achat adaptés en fonctions des spécificités de produits, de nombreuses études ont démontré que la démarche dans le processus d'achat répondre à un schéma type quel que soit le produit acheté.

Le déroulement de la procédure d'achat est la suivante :

#### **3.1 Emission et validation d'une demande achat**

La procédure achat commence par l'élaboration de la demande achat et le cahier de charge par l'unité qui veut acheter un produit.

Dans la plupart des cas, l'entreprise utilise la procédure classique de demande achat transmise par le service demandeur. Elle est aujourd'hui le plus souvent informatisée par exemple avec l'aide d'un système ERP.

La DA comporte les informations suivantes : la décision du besoin, son numéro de code, la quantité souhaitée, le délai et le cout estimatif de la commande.

Il est nécessaire que la DA soit approuvée (signée, manuellement ou électroniquement) par un ou plusieurs responsables habilités à le faire. Selon les procédures de l'entreprise, et qui peuvent concerner, notamment selon le montant de la dépense à engager, la ligne hiérarchique directe du demandeur, la finance et le contrôle de gestion, le management du site, ou même encore le management de l'entreprise. Dans ces conditions, la liste des « signatures » nécessaires est connue, ainsi qu'éventuellement le montant maximum de dépense autorisé par signature

Si la demande d'achat est manuelle, elle est généralement émise en deux exemplaires : le premier est destiné au service achats/approvisionnements pour enregistrement et

déclanchement effectif de la commande ; le second est renvoyé au demandeur comme accusé de réception.

### 3.2 Vérification et traitement de la demande d'achat

Lorsqu'un service achats/approvisionnement reçoit une DA, il est de sa responsabilité de vérifier que le besoin a été parfaitement défini et qu'il correspond pour l'entreprise à une décision économique et pertinente.

On constate également dans la majorité des entreprises que la DA se répartissent selon la loi de Pareto dites règle des 20/80. Il y a généralement de très nombreuses DA qui porte sur un faible pourcentage de la valeur d'achat annuelle totale, Or dans une certaine mesure, une DA entraîne un cout de traitement à peu près constant quelle que soit sa taille : il y a donc lieu d'en limiter le nombre. Ceci peut être fait ;

- Soit en rapprochant leur taille d'une quantité économique de commande, qui est parfois d'ailleurs imposés par les fournisseurs en contrepartie d'un prit négocié
- Soit par un effort de standardisation des produits concernés
- Soit par un effort de regroupement des besoins élémentaires au niveau des services demandeurs
- Soit en mettant en place de commandes ouvertes auprès des fournisseurs de façon à ce qu'ensuite les utilisateurs n'aient plus qu'à désigner directement leurs besoins aux fournisseurs

L'acheteur/approvisionneur n'est pas à l'origine du besoin, mais qu'il doit jouer ce rôle critique de la validation utile auprès des demandeurs.<sup>31</sup>

### 3.3 Evaluation des fournisseurs

Le choix des fournisseurs s'effectue selon plusieurs critères parmi lesquels :

- a. Le prix ;

---

<sup>31</sup> BRUEL, (Olivier) et Ménage, (Pascal) : politique achat et gestion des approvisionnement, édition Dunod, P126

- b. la qualité (respect du cahier des charges fixant les exigences techniques) ;
- c. les délais de livraison et leur respect ;
- d. le service après-vente (maintenance des biens de production : machines, ordinateurs...)
- e. les facilités de paiement ;
- f. la sécurité (régularité et sécurité des approvisionnements) ;
- g. la garantie ;
- h. la location.

La sélection des fournisseurs se fait au moyen

- a. Des appels d'offre effectués par voie de presse par circulaire ;
- b. De la négociation directe : mise en concurrence des fournisseurs habituels et négociation des conditions ;
- c. Des centrales d'achat qui sont chargées de trouver les fournisseurs et de négocier les conditions de vente pour les entreprises de distribution.

Les réponses des fournisseurs se font souvent en deux temps : par téléphone ou en face à face avec l'acheteur pour négocier et mettre en place les accords dans un premier temps, mais il est nécessaire de confirmer par écrite pour que les clauses du contrat soient officialisées pour un service, le fournisseur peut notamment établir un devis qu'est une description précise des travaux à effectuer accompagnée d'une estimation de prix.

### **3.4 Passation de la commande :**

Cette phase est matérialisée par l'envoi d'un contrat d'achat au d'un bon de commande qui doit répondre à des règles précises et comprendre des mentions obligatoires.

Il faut que la commande exprime clairement les intentions de deux parties et qu'elle soit valable juridiquement. De ce fait elle doit comporter en général les renseignements suivants :

- Nom et prénom de l'entreprise acheteuse
- Numéro de commande et sa date
- Nom et adresse du fournisseur descriptif et quantités des articles ou fournitures commandés

- Prix des articles instructions générales
- Instructions de livraison
- Conditions de paiement

Ce document (bon de commande) sera obligatoirement accompagné des conditions générales d'achat. Dans le cas d'un contrat particulier, les conditions d'achat seront détaillées de façon précise, elles pourront des mentions supplémentaires liées à ce contrat en particulier.

### **3.5 Suivi de la commande**

Dans la plupart des cas, l'acheteur/approvisionneur attendent la livraison en s'en remettant au bon vouloir des fournisseurs. Ce qui va impacter sur le bon déroulement de la procédure.

Au vrai, l'acheteur/approvisionneur ne doit pas attendre que le fournisseur l'informe de l'exécution de la commande, il se doit de relancer suffisamment le fournisseur pour vérifier que la livraison sera tenue.

L'acheteur/approvisionneur est le responsable de toute la procédure jusqu'à l'archivage de la commande.

#### **◁ Cas des commandes urgentes :**

Dans la très grande majorité des cas, il est nécessaire de prévoir une procédure de commande urgente. Néanmoins il faut noter que le caractère d'urgence peut provenir de plusieurs causes : mauvaises prévisions des besoins, ruptures de stock dues à une problématique de gestion des stocks, erreur dans les programmes de production ou changements dans la nomenclature du produit.

Si l'on ne peut jamais supprimer totalement les urgences, il est néanmoins anormal de voir leur génération. Il est recommandé d'en identifier les causes pour y remédier, plutôt que les accepter et de prévoir pour elles une procédure spéciale et toujours et toujours plus coûteuse

#### **◁ Cas des commandes ouvertes et des appels de livraison simple :**

Dans tous les cas, il est judicieux d'essayer de réduire le coût d'une commande et ceci peut aussi se faire en passant des commandes ouvertes. Une commande ouverte porte en générale sur un certain nombre d'articles pour lesquels le fournisseur s'engage à respecter certaines

conditions sur un certain horizon. L'acheteur fournit de son côté une estimation des quantités approvisionnées <sup>32</sup>

### **3.6 Réception et contrôle de la livraison :**

Cette étape est généralement assumée par un service réceptions qui a pour tâches :

- Recevoir les livraisons des transports ou des fournisseurs eux même
- Identifier, contrôler et enregistrer toutes les marchandises qui entrent
- Signer les bon de livraisons présentés par les fournisseurs ou les transporteurs
- De mettre le plus rapidement possibles la marchandise à disposition des unités destinataires.

Pour cela, il existe deux types de control à la réception de la livraison ;

#### **Contrôle quantitatif :**

Les réceptions sont enregistrées sur un bon de réception. Ce document précise généralement :

- J L'identité du fournisseur
- J Le numéro de la commande
- J La quantité réellement reçue
- J La quantité rejetée éventuellement

Le contrôle quantitatif se fait par le service de réception, si la commande est complète donc elle doit être soldée. Sinon il y aura une livraison partielle et on doit atteindre la nouvelle livraison pour solder le tout.

#### **Contrôle qualitatif :**

L'élaboration du contrôle qualitatif se fait si le fournisseur n'est pas sous assurance qualité.

Un contrôle systématique est nécessaire dès la réception, avant la mise à disposition de marchandises. Ce contrôle sera effectif par rapport aux spécifications définies au cahier de charge, et donnera lieu à un rapport de contrôle.

### **3.7 Réception et vérification de la facture**

---

<sup>32</sup> Ibid., P.127

La facture parvient en principe à l'entreprise et au service comptabilité fournisseurs directement, autrement dit Les deux services doivent effectuer le contrôle de facturation.

« En général on reçoit la facture avant la marchandise commandée sauf si la livraison s'effectue localement, auquel cas elle arrive presque en même temps ».

La facture doit comporter le numéro de bon de commande et le prix de chaque article, elle est exigée normalement en deux exemplaires.

### **3.8 Règlement de la facture et archivage**

La dernière étape du processus concerne la phase de paiement puis l'archivage de la facture, une fois que tout a été soldé.

Cette étape est très essentielle pour deux raisons majeures :

Sur le plan légal, il s'agit en effet de conserver essentiellement les commandes et les factures pour des raisons de recours ultérieurs possibles liées aux conditions de garantie ainsi que pour des raisons fiscales.

Sur le plan interne, il s'agit de garder les contacts des fournisseurs déjà travailler avec en vue d'un processus de sélection ultérieur.

**Conclusion :**

L'approvisionnement est la fonction indispensable dans tous les types d'entreprises, elle a une importance majeure au niveau de l'entité.

La fonction approvisionnement permet à alimenter le stock et tous les besoins de l'entreprise en bonne quantité, à la bonne qualité en optimisant les ressources de l'entreprise.

L'approvisionnement a pour but de répondre aux besoins de l'entreprise en matière de produits ou de services nécessaires à son fonctionnement.

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

Après ce qu'on a présenté dans les chapitres précédents, nous constatons que les systèmes d'information ont une importance primordiale au sein de l'entreprise.

Dans le chapitre suivant, qui représente notre cas, nous restituerons les étapes du processus d'approvisionnement au niveau de SIDER EL HADJAR et la contribution du SAP dans l'amélioration des approvisionnements.

---

**Chapitre 03**  
**L'impact d'un ERP sur la gestion des approvisionnements**

---

**Introduction :**

L'objectif de notre cas pratique au niveau de SIDER EL HADJAR était de mettre en pratique ce qui a été dans la partie théorique, ainsi de comprendre réellement l'importance de la contribution des systèmes d'information dans la gestion de l'entreprise en sa globalité et plus précisément la fonction approvisionnement qui joue un rôle primordial dans les organismes industriels.

En se basant sur les deux précédents chapitres, nous allons entamer notre étude de cas qui consiste à analyser l'importance des ERP dans la gestion des approvisionnements au niveau de SIDER EL HADJAR.

Ce chapitre est devisé en 03 sections ; En premier lieu nous allons présenter l'entreprise d'accueil, pour ensuite détaillé son processus d'approvisionnement à l'aide du SAP et enfin de présenté notre étude qualitative et quantitative afin d'analyser le but des ERP dans cette gestion.

## Section 1 : Présentation de l'organisme d'accueil **SIDER EL HADJAR**

### 1.1 Présentation de l'entreprise :

**Sider el hadjar (Annexe n°01)** Est un établissement public, doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière, il a été créé en 1964, Le complexe d'El Hadjar (**annexe n°02**) est implanté sur une superficie de 832 hectares<sup>16</sup>. Le complexe est composé de plusieurs unités. Sa mission Fabrication et commercialisation des produits sidérurgiques finis et semi-finis pour le marché National et international.

### 1.2 Historique de **SIDER EL HADJAR** :

L'idée de création d'un grand pôle industriel de sidérurgie à Annaba était prévue dans le plan de Constantine de 1958, où la Société Bônoise de Sidérurgie (SBS) a été créée avec pour mission de réaliser un haut-fourneau ainsi que ses annexes, mais n'a pas été réalisé.

#### **En 3 septembre 1964,**

La date sur laquelle la société nationale de sidérurgie (SNS) a été créé, cette société est chargée de la construction du Complexe sidérurgique d'El Hadjar qui a été inauguré le 19 juin 1969.

**Le 15 mai 1972**, l'aciérie et le laminoir à chaud du complexe sont inaugurés par le président Houari Boumediene, en présence du premier ministre cubain Fidel Castro, qui est en visite officielle en Algérie.

#### **1983, création de EN SIDER :**

La restructuration de l'industrie Algérienne a donné naissance à l'Entreprise Nationale SIDER.

**Le 18 octobre 2001**, le groupe indien Ispat ancêtre d'ArcelorMittal rachète 70% du capital du complexe d'El Hadjar.

**En août 2016**, le holding public algérien Imetal reprend les 49% de parts d'ArcelorMittal qu'il détenait dans le capital du complexe. La résiliation de l'accord avec ArcelorMittal intervient à la suite du recul des niveaux de production annuelle à 300 000 tonnes d'acier de l'entreprise

Dans la même année, la nationalisation de l'entreprise sous le nom de **SIDER EL HADJAR (annexe n°03)**

**1.3 Unité de production : (annexe n°04)**

**Ø ZONE CHAUDE**

- Préparation matières et agglomération (PMA).
- Haut fourneau (HF) + Coulée pour fonte en gueuse.
- Aciérie à oxygène pour brames (ACO1).
- Aciérie à oxygène pour billettes (ACO2).
- Coulée en source pour lingots (ACE).

**Ø ZONE PRODUITS PLATS**

- Laminoir à chaud (LAC + ligne de cisailage).
- Laminoir à froid avec parachèvement et revêtement (LAF/RPA).

**Ø ZONE PRODUITS LONGS**

- Laminoir à rond à béton (LRB)

**1.4 L'entreprise en chiffre :**

- < Capital social : 29 000 000, 00 DA
- < Située à 12 km d'Annaba
- < Effectif : 5178 agents dont 515 CTA en 2019
- < Capacité de production : 1.2 Million de tonnes de produits sidérurgiques
- < Superficie : 832 hectares
- < Le complexe dispose 7 points de vente au niveau national

**1.5 Les produits (annexe n°05-11) et le rôle de chaque unité :**

**Tableau n°05 : produit de chaque unité**

<b>INSTALLATION</b>	<b>PRODUITS</b>	<b>PRINCIPAUX UTILISATEURS</b>
HF 1 et HF 2	Fonte	Métallurgique
Aco 1	Brame	Industrie de transformation

Aco 2	biettes	Industrie de transformations
Laminoir à chaud	Tôles fortes	Construction métallique Chantiers navals tube Bouteille à gaz
Laf	Tôles fines	Electro-ménager Mobilier, métallique Industrie de Transformation
Etamage	Fer blanc	Emballage métallique Divers pour les industries Alimentaires et chimiques
Galvanisations	Tôles galvanisées	Bâtiments pour L'agronomie industrie et Élevage
Ace	Lingots	Recherche et production Pétrolière transport des Hydrocarbures
Laminoir à fil rond	Fil rond à béton	Bâtiment et travaux publics Hydraulique

**Source :** document interne de l'entreprise

## 1.6 Les produits de l'entreprise :

### 1.6.1 Produits plats :

#### § Bobines laminées à chaud brutes ou décapées et tôles

**Désignation du produit :** produit laminé à chaud dans un processus de traitement

Thermomécanique, en acier d'usage général de construction.

**Domaine d'application :** aciers de construction, acier pour formage à froid, acier pour

Bouteilles à gaz, acier pour appareil à pression, acier pour tube.

**Dimensions :**

- Epaisseur : 1.6 à 12.5 mm
- Largeur : 680 à 1340 mm
- Longueur de tôle : 1200 à 6000 mm

**Poids unitaire :**

- Bobines : 20 tonnes max.
- Paquet de tôles : 1.5 à 4.00 tonnes

**Etat des rives :**

- Brutes pour le produit brut de laminage à chaud
- Dérivées pour le produit décapé et tôles.

§ **Bobines laminées à chaud et tôles striées ou l'armée**

**Désignation du produit :** produit laminé à chaud dans un processus de traitement

Thermomécanique, en acier d'usage général de construction.

Domaine d'application : aciers de construction.

**Dimensions**

- Epaisseur standards : 2/4 ; 4/6 ; 5/7
- Largeur : 800 à 1250 mm
- Longueur de tôle : 1200 à 6000 mm

**Poids unitaire :**

- Bobines : 20 tonnes max.
- Paquet de tôles : 1.5 à 4.00 tonnes

**Etat des rives :**

- Brutes pour le produit brut de laminage à chaud cisailé

### § Bobines et tôles Skin Passées

**Désignation du produit :** produit plats laminés à froid, en acier doux, dans un processus de Décapage-écrouissage-recuit-base et skin passage.

**Domaine d'application :** pour formage à froid.

#### **Dimensions :**

- Epaisseur : 0.32 à 2.00 mm
- Largeur : 630 à 1250 mm
- Longueur de tôle : 1200 à 3300 mm

#### **Poids unitaire :**

- Bobines : 18 tonnes max.
- Paquet de tôles : 1.5 à 4.00 tonnes

#### **Rugosité :**

Finition de surface

- Brillante b  $Ra \leq 0.4$
- Semi-brillante g  $Ra \leq 0.9$
- Normale m  $0.6 \leq Ra \leq 1.9$
- Rugueuse r  $Ra \leq 1.6$

### § Bobines et tôles Galvanisées

**Désignation du produit :** produit galvanisé par immersion à chaud.

**Domaine d'application :** pour formage à froid.

#### **Dimensions :**

- Epaisseur : 0.35 à 2.00 mm

- Largeur : 630 à 1250 mm
- Longueur de tôle : 1200 à 3300 mm

**Poids unitaire :**

- Bobines : 18 tonnes max.
- Paquet de tôles : 1.5 à 4.00 tonnes

**Protection de surface :**

C : passivation chimique

O : huilage

CO : passivation chimique et huilage

§ Tôles Nervurées TN 40

**Désignation du produit :** produit galvanisé par immersion à chaud.

**Domaine d'application :** pour formage à froid.

**Dimensions :**

- Epaisseur : 0.50 à 1.00 mm
- Largeur : 714 mm
- Longueur de tôle : 1000 à 9000 mm

**Poids unitaire :**

- Paquet de tôles : 2.00 à 4.00 tonnes

**Passivation :**

C : passivation chimique

O : huilage

CO : passivation chimique et huilage

---

### § Feuillard Galvanisé

**Désignation du produit :** produit galvanisé par immersion à chaud.

**Domaine d'application :** pour cerclage, électroménager, construction etc...

**Dimensions :**

Epaisseur : 0.50 à 2.00 mm

Largeur : 31 à 600 mm

**Poids unitaire :**

Paquet de tôles : 100 à 600 kg

**Passivation :**

C : passivation chimique

O : huilage

CO : passivation chimique et huilage

### § Feuillard Laminé à froid

**Désignation du produit :** produit décapé, laminé à froid (Etat écroui)

**Domaine d'application :** pour cerclage, électroménager, construction etc...

**Dimensions :**

Epaisseur : 0.50 à 2.00 mm

Largeur : 31 à 600 mm

**Poids unitaire :**

Paquet de tôles : 100 à 600 kg

## 1.6.2 Produits longs :

### § Rond à Béton Nervuré Soudable

**Désignation du produit** : produit laminé à chaud en acier d'usage général pour la construction Haute adhérence.

**Domaine d'application** : barres nervurées en acier servant à renforcer les constructions Ordinaires en béton et à constituer les armatures passives des constructions en béton Précontraint.

**Dimensions** :

- diamètres : 10, 12, 14, 16, 20, 25 et 32 mm
- Largeur : 12 mm
- Largeur du façonné : 6 m et 9 m sur commande.

Poids unitaire du fardeau : Poids inférieur à 5 tonnes.

### 1.7 Les entrepôts de l'entreprise :

Sider el hadjar possède 07 entrepôts situé un peu par tout à l'échelle national, sur la région est on trouve à Annaba et el khroub, sur le centre on a à el Kseur, reghaia et blida, et sur l'ouest on trouve à Oran et sidi bel Abbas.

On peut résumer ces points de vente de SIDER EL HADJAR sur le tableau ci-dessous :

**Tableau n°06 : les points de vente de SIDER EL HADJAR**

	<i>Région</i>	<i>Entrepôts</i>	<i>Surface (m<sup>2</sup>)</i>
	<i>Est</i>	Annaba	68238
		EL khroub	70900
	<i>Centre</i>	El Kseur	70000
		Réghaia	90000

<i>Ouest</i>	Blida	60500
	Oran	60800
	Sidi Bel Abbas	10800

**Source :** établi par nous-même sur la base des documents interne de l'entreprise.

### **1.8 Les directions de l'entreprise et ses auxiliaires :**

L'entreprise possède plusieurs directions à savoir :

#### **1.8.1 La direction de l'entreprise**

Elle organise l'entreprise, elle met en place de sous-système, structures, méthodes et procédures nécessaires pour atteindre les objectifs, elle rassemble, gère, anime les forces et les ressources nécessaires à la réalisation du projet d'entreprise.

#### **1.8.2 Direction de finance et comptabilité :**

Le département finance et comptabilité a pour mission L'animation, la coordination et le contrôle de l'ensemble des activités Financières et Comptables de l'Entreprise.

Ce service est chargé de plusieurs taches : l'établissement des documents comptables (Bilan de l'unité, journal,) – l'établissement des chèques – la comptabilisation de diverses factures – l'établissement des prévisions d'impôts et taxes et l'établissement de la situation de l'entreprise en matière de dettes.

Et aussi dans ce service est chargé de déterminer la situation financière de l'entreprise à tout moment ; d'assurer le suivi des comptes de trésorerie (caisse, banque, CCP...) ; de financement et contrôle des dépenses, et chargé ainsi d'établissement d'état de rapprochement des encaissent globaux entre le département de comptabilité et le département commercial de l'entité et la déclaration fiscale (G50 ; TVA ; IRG ;Timbres) ainsi que ce service est chargé de la constatation des produits de l'entité ainsi leurs comptabilisations ; le calcul de la TAP ; la déclaration du chiffre d'affaire au niveau des impôts et l'évaluation trimestrielle de la situation financière (dont les tableaux des investissements, des dettes, situation de trésorerie, tableau des flux de trésorerie TFT).

### **1.8.3 Direction ressource humaine :**

Ce département est chargé de la gestion du personnel, paie et social, et aussi d'élaborer des formations.

En ce qui concerne la gestion du personnel, ce service est chargé de recrutement, orientation et sanctionné et le suivi des cas sociaux.

Pour la paie et social, le service est chargé d'élaborer les fiches de paie. Et pour les formations, il est chargé aussi de faire des formations pour les employés.

### **1.8.4 Direction marketing :**

Les marketeurs sont les front office de l'entreprise c'est eux qui s'en chargent de faire la promotion des produits de l'entreprise et de contacter les clients qui sont intéressés par ces produits.

### **1.8.5 Direction approvisionnement :**

Cette direction a pour but de d'approvisionner et satisfaire les besoins de l'entreprise

### **1.8.6 Direction programmation :**

### **1.8.7 Direction qualité :**

Ce service est chargé de contrôler la qualité du produit et sa conformité.

### **1.8.8 Direction commerciale :**

Ce département a pour mission d'effectuer la transmission des factures et aussi de gérer toute réclamation auprès de la clientèle ainsi que de suivi et traiter les créances de l'entreprise.

Pour le bon fonctionnement de ces directions, plusieurs auxiliaires ont été mis à disposition, ces derniers sont les suivantes :

- § Electricité
- § PDE
- § Maintenances
- § DMC
- § Fercide
- § DHL
- § Fluide

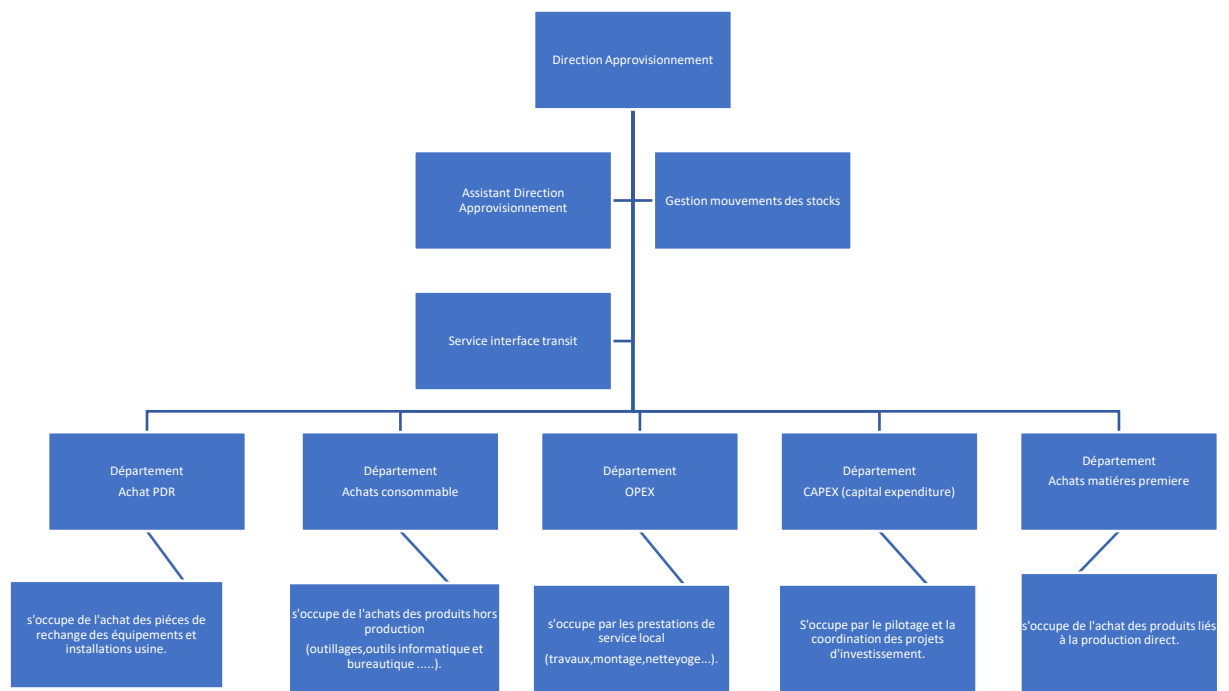
§ G site

§ IT

**La direction d'approvisionnement (direction d'accueil) :**

La direction d'approvisionnement est composée de 06 départements à savoir département de matière première qui s'en charge d'acheter la MP et alimenter les stocks, département transit qui s'en charge avec toutes les opérations avec la douane, département marché a pour but d'effectuer et réaliser les services (Exp : Aménagement, location...), département Opex qui a pour but de s'en charger sur les investissements, département consommable qui s'en charge d'alimenter le stock par les produits qui sont consommé par l'entreprise, département pièce de rechange c'est tous ce qui achat de la pièce de la machine par exemple.

**Figure n°16 : organigramme de la direction d'approvisionnement (annexe n°12)**



**Source :** document interne de l'entreprise

**1.9 Logiciel SAP utilisé dans la gestion des approvisionnements :**

Systeme application and Product est le système que nous avons déjà le présenter dans le premier chapitre, est un progiciel intégré de gestion depuis 2006.

Il possède de nombreuses fonctionnalités à savoir :

- J Permet de suivre le rapport quotidien de production sur les unités de production
- J Permet de trouver facilement les prestataires et fournisseurs déjà travailler avec
- J Réduction de saisie manuelle
- J Interconnexions entre les différentes fonctions de l'entreprise
- J Informatiser l'information

## **Section 2 : déroulement de la procédure achat au sein de SIDER EL**

### **HADJAR**

SIDER EL HADJAR représente un grand pôle industriel de sidérurgique au niveau national, il possède une grande fonction d'approvisionnement, pour cela le complexe utilise un processus très organisé pour gérer tous type d'approvisionnement

Le déroulement d'achat défère d'un département à une autre,

#### **Les modes de consultation sont à 03 :**

2.1 Appel d'offre restreint (inférieure au seuil)

2.2 Appel d'offre (**annexe n°13**) par voie de presse (supérieure au seuil)

2.3 Appel d'offre gré à gré

#### **<sup>3</sup> Pour le département service :**

##### **2.1 Appel d'offre restreint :**

###### **2.1.1 Besoin demandé par l'unité contractant :**

Le service demandeur envoie au service d'approvisionnement une demande achat et un cahier de charge détaillé comprend toutes les informations relatives à l'achat.

Le chef département et L'acheteur vérifient la DA et CDC Relatif à la prestation demandé.

Si la demande achat qui comprend le détaille de la prestation a un cout de prestation qui est inférieure à 800M, le service d'appro traite le processus selon le Mode restreint.

###### **2.1.2 Établir la short List :**

L'acheteur établi une short List qui contient les informations des prestataires à consulter

###### **2.1.3 Visite technique :**

Après la consultation des prestataire choisi, l'entreprise prépare une visite technique pour les prestataires pour voir le lieu de la prestation et établir son offre technique et commercial

#### **2.1.4 Offre technique et Offre commerciale**

Les prestataires préparent ses offre techniques et commerciales dans une enveloppe appeler les plis

##### **Comité d'ouverture des plis :**

La commission d'ouverture des plis est composée de quatre (04) membres désignés par décision écrite du Directeur Général.

- Un membre de la Direction des Finances ;
- Un membre de la Direction des opérations ou technique ;
- Un membre de la Direction des approvisionnements ;
- Un membre du partenaire social.

L'ouverture des plis s'effectue, au cours de la même séance.

L'ouverture des plis techniques et financiers s'effectue au niveau de la direction des approvisionnements. Elle a pour mission :

- Constater la régularité de l'enregistrement des offres sur un registre ad hoc ;
- Dresser la liste des soumissionnaires dans l'ordre d'arrivée des plis de leurs offres, avec l'indication du contenu ;
- Dresser une description détaillée des pièces constitutives de chaque offre ;
- Parapher tous les documents des plis ouverts par le président de la Commission ;
- Inviter, le cas échéant, par écrit, les soumissionnaires à compléter leurs Offres techniques, sous peine de rejet de leurs offres, par les documents manquants exigés, à l'exception de la déclaration à souscrire, de la caution de soumission, quand elle est prévue et sa dans un délai de cinq (05) jours ouvrables de la saisine.
- Restituer aux opérateurs économiques concernés, le cas échéant, leurs plis non ouverts (cas d'un dépôt tardif des offres).
- Dresser, séance tenante, le procès-verbal d'ouverture, à signer par les membres présents et comporte les éventuelles réserves des membres.
- Etablir et remettre au Directeur des Approvisionnement un bilan mensuel des activités de la commission.

### **2.1.5 étude technique :**

Le service demandeur de la prestation reçoit l'offre technique du prestataire, cette offre va être étudiée et vérifiée si le prestataire a respecté les spécificités techniques de la prestation.

Si le prestataire a bien suivi ce qui a été demandé, donc son offre est conforme

### **2.1.6 Tableau comparatif des offres (Annexe n°14) :**

Les prestataires qui sont conformes vont être comparés selon le prix (le moins disant)

Le tableau comparatif issu d'une consultation nationale et internationale doit préciser également :

- Le cours utilisé et sa date de référence pour chaque devise en l'occurrence la date limite de réception des offres),
- La conversion en Dinars, les frais d'approches (fret, assurance, ),
- Une évaluation des frais d'approches et des droits de douane pour que le prix soit valablement comparable avec les Fournisseurs locaux.

L'entreprise choisit le prestataire selon le prix bas et le moins disant, pour ensuite préparer à faire une réunion avec le fournisseur et négocier sur le prix

### **2.1.7 Bon de commande :**

L'acheteur établit le bon de commande qui contient les informations sur la prestation.

## **2.2 Appel d'offre voie de presse**

Dans le cas où la demande d'achat a un coût estimatif supérieur au seuil fixé, l'entreprise établit une sélection des fournisseurs par voie de presse et non pas la short List.

Des comités seront présents pour le contrôle et la prise de décision lorsque le montant est supérieur au seuil

Dans le cadre du contrôle et des vérifications de conformité, les marchés et conventions conclus par les structures concernées de l'entreprise sont soumis au contrôle interne, avant et après leur mise en exécution, afin d'assurer la transparence la plus totale à chaque étape du processus. Dans ce cadre, il est institué au sein de l'entreprise trois (03) commissions indépendantes et souveraines :

- Commission d'ouverture des plis (COP).
- Commission d'évaluation des offres (CEO).
- Commission des marchés de l'Entreprise (CME).

**Commission d'ouverture des plis :**

Quel que soit le montant de la prestation, la commission COP est indispensable.

**Commission d'Évaluation des Offres (CEO) :**

Cette commission dont les membres sont désignés par décision du Directeur Général, composée de quatre (04) membres qualifiés choisis en raison de leur compétence, analyse les offres et, le cas échéant, les variantes d'offres en vue de dégager la ou les propositions à soumettre à la commission des marchés de l'entreprise.

- Un membre de la Direction des Finances ;
- Un membre de la Direction des opérations ou technique ;
- Un membre de la Direction des approvisionnements ;
- Un membre du partenaire social.

La qualité de membre de la commission d'évaluation des offres est incompatible avec celle de membre de la commission d'ouverture des plis (COP). Elle a pour mission :

- Recevoir pour traitement les offres techniques et financières des soumissionnaires retenus par la commission d'ouverture des plis
- Eliminer les offres non conformes à l'objet du marché et au contenu du cahier des charges
- Procéder à l'analyse des offres techniques, conformes aux exigences du cahier des charges sur la base des critères d'évaluation des offres et de la méthodologie d'évaluation préalablement précisée dans le cahier des charges de l'appel d'offres
- Etablir le classement technique des offres
- Eliminer les offres techniques qui n'ont pas obtenu la note minimale prévue dans le cahier des charges qui ne seront pas admises pour l'analyse des offres financières
- Examiner les offres financières ou commerciales présélectionnées
- Dresser un TCO financières et de procéder au choix du fournisseur ou prestataire retenu

### **Commission des marchés de l'entreprise CME :**

Cette commission créée par la DG, a pour missions de s'assurer du bon déroulement et du respect, à toutes ses étapes, de la procédure de passation des marchés en vigueur.

Cette commission s'introduit au début pour l'accord du besoin de l'unité contractant, et aussi avant d'établir le TCO pour valider la commande.

### **2.3 Mode gré à gré :**

La direction approvisionnement suit le mode gré à gré lorsque l'entreprise est dans un cas urgent ou si la prestation ne peut être exécutées que par un seul prestataire.

#### **3 Pour le service Piece de rechange, consommable, Opex :**

Ces deux départements utilisent les modes et processus, la seule déférence est que dans ce cas y'aura pas des vite tant que ce n'est pas un service, mais c'est un achat réel.

#### **3 Pour le service matière première :**

L'approvisionnement de la MP approvisionne selon le niveau de stock et non pas par la DA.

Lorsque l'autonomie de la MP, est inférieur ou égale 02 moins, l'approvisionnement lance directement la commande.

L'approvisionnement de la MP gère les mouvements des stocks et suivre le rapport quotidien de production sur SAP.

Le seuil appliqué dans le département matière première est de 30M de dinars.

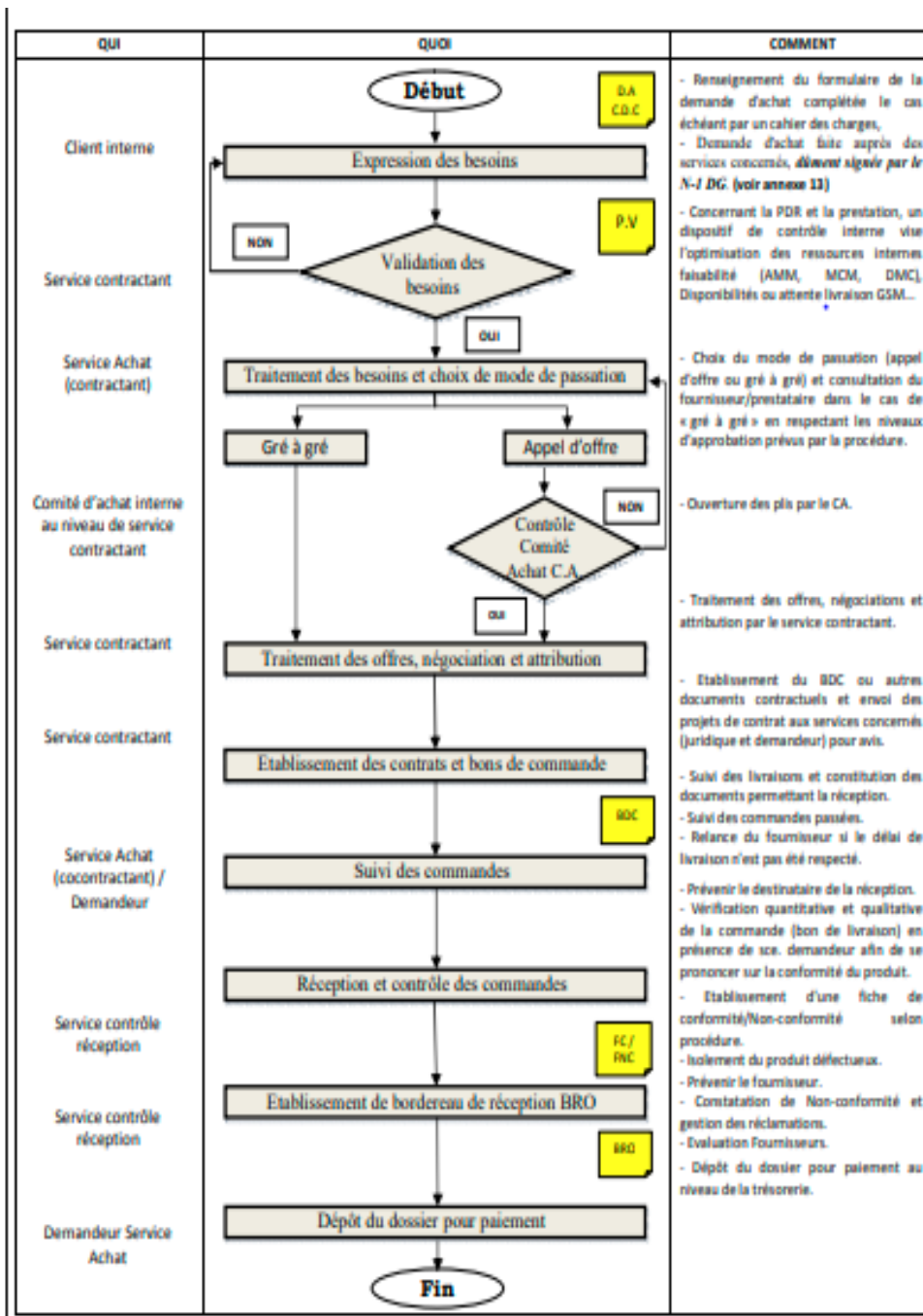
Le suivi du processus est le même pour les autres départements, la différence est marquée sur le fait que l'approvisionnement doit alimenter le stock selon le besoin.

#### **3 Pour le service transit :**

Ce service s'en charge des opérations douanières.

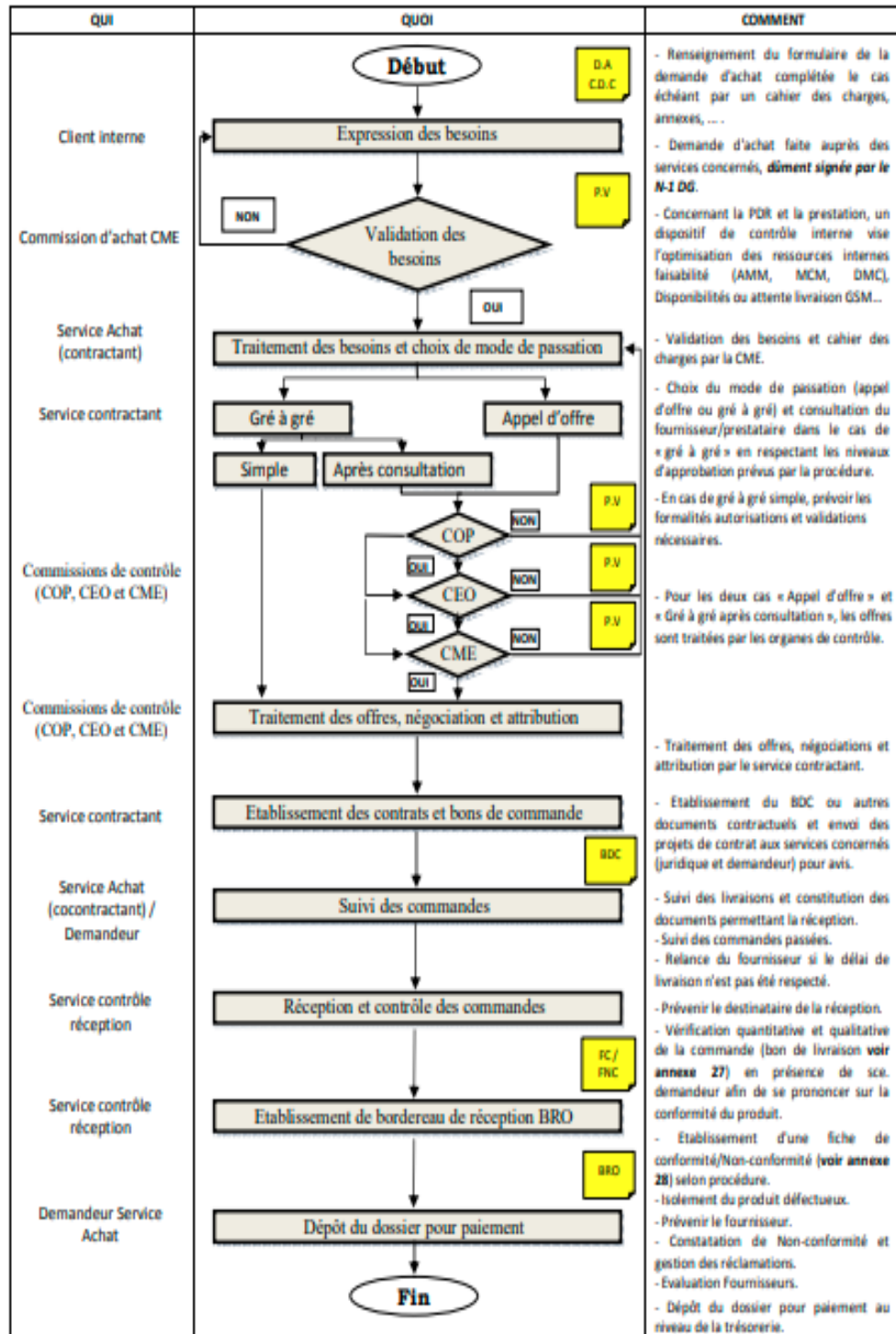
Un récapitulatif du processus d'achat/appro est présenté sur le schéma ci-dessous :

Figure n°17 : synoptique du processus d'achat « inférieur au seuil »



Source : documents interne de l'entreprise

Figure n°18 : synoptique du processus d'achat « supérieur au seuil »



Source : documents interne de l'entreprise

## Section 03 : la démarche méthodologique

Après avoir présenté le fonctionnement de SIDER EL HADJAR dans les deux sections précédentes de ce chapitre nous allons à présent décrire notre démarche méthodologique afin de bien réaliser notre étude qualitative et quantitative.

### 3.1 L'étude qualitative :

Pour la bonne analyse des données, nous avons opté pour la méthode descriptive analytique qui nous a permis de bien analyser notre enquête.

L'étude qualitative se définit comme : « des études à caractère intensif. Elles utilisent, au niveau de la récolte des données, une approche relativement ouverte, non directive, permissive, indirecte. Elles font appel à des techniques de facilitation pour le questionnement des personnes interrogées. Au niveau du traitement de l'information, elles dépassent la signification explicite des déclarations des répondants au travers de modèles diversifiés de diagnostic (...) Il s'agit donc d'étude en profondeur où la récolte de données à caractère intensif repose sur des contacts peu nombreux, lesquels engendrent une masse d'information peu ou pas structurées. »

Pour bien mener notre étude, nous allons dans un premier temps présenter les objectifs de cette dernière et de faire sortir les outils qualitatifs qui vont nous aider à bien collecter les données nécessaires pour ensuite nous procéderont à l'analyse et l'interprétation des résultats obtenus.

#### 3.1.1 Objectif de l'étude :

Nous avons porté notre choix sur la méthode qualitative afin d'étudier et de comprendre réellement l'importance des ERP dans la gestion des approvisionnements et comment ces systèmes peuvent concrètement aider les utilisateurs à bien réaliser ces tâches quotidiennes et ainsi de vérifier nos hypothèses. Ceci aux fins de :

- ◁ Evaluer l'apport des ERP dans la gestion des approvisionnements.
- ◁ Évaluer l'efficacité des ERP et de faire soustraire les points forts et ces points faibles.

### 3.1.2 Les outils qualitatifs utilisés dans l'étude :

Pour bien recueillir l'information et de l'analyser nous avons opté sur l'élaboration de entretiens individuels où je vais consacrer de 15 à 30 minutes pour chaque responsable.

Un entretien est défini comme étant : « Une technique destinée à collecter, dans la perspective de leur analyse, des données discursives reflétant notamment l'univers mental conscient ou inconscient des individus. Il s'agit d'amener les sujets à vaincre ou à oublier les mécanismes de défenses qu'ils mettent en place vis-à-vis du regard extérieur sur leur comportement ou leurs pensées. »<sup>33</sup>

Le type d'entretien individuel qui m'a vraiment aidé à poser des questions de ma part et de collecter des réponses ainsi des conseils est l'entretien semi directif.

### 3.1.3 Guide d'entretien :

Afin de bien se préparer le jour de l'entretien j'ai procédé à établir le guide d'entretien

Le guide est composé de 02 parties ;

- Ø La première partie se porte sur une présentation générale sur l'objet de recherche pour expliquer à la personne interviewée votre cas et le but de votre étude :

Dans le cadre de la préparation du mémoire de fin d'études pour l'obtention du diplôme de master en sciences commerciales, option : distribution et management de la chaîne logistique ; ayant pour thème : l'importance d'un ERP dans la gestion des approvisionnements, cas : EPE SIDER EL HADJAR SPA

Nous avons établi un entretien qui contient des questions afin de savoir votre avis sur quelques points que je juge très utiles pour mon étude, veillez m'accorder un peu de votre temps (de 15 à 30 minutes) pour répondre à mes questions.

Vos réponses restent confidentielles et ne seront utilisées qu'aux fins de l'étude

La deuxième partie est le corps de notre entretien contenant les questions posées individuellement avec chaque personne.

---

<sup>33</sup> THIETARD (R) et COLL (A) : Méthodes de recherches en management, 2ème édition, DUNOD, Paris, 2003, p 235

### **3.1.4 L'échantillon :**

Dans le cadre de bien réaliser notre étude, nous avons pris un échantillon de 05 personnes qui sont utilisateurs du SAP pour avoir leur opinion sur l'importance de la contribution des ERP dans la gestion des approvisionnements.

L'interview avec les utilisateurs a été passé durant la période du stage, les employés qui ont été interviewé sont :

- ◁ Chef département service marché
- ◁ Acheteur 01
- ◁ Acheteur 02
- ◁ Acheteur du MP
- ◁ Acheteuse de la pièce de rechange

Le tableau ci-dessous montre les détails sur l'interview :

Tableau n°07 : Les détails sur l'interview

	<b>Date</b>	<b>Heure</b>	<b>Durée</b>
<b>Chef département</b>	14/05/2022	10h	15min
<b>Acheteur 01</b>	14/05/2022	10h15	15min
<b>Acheteur 02</b>	14/05/2022	10h45	15min
<b>Acheteur MP</b>	14/05/2022	11h	15min
<b>Acheteuse pièce de rechange</b>	14/05/2022	11h30	15min

Source : Elaboré par moi-même

### **3.1.5 La méthode d'analyse :**

La méthode utilisée pour l'analyse des réponses est le résumé, autrement dit, il s'agit de résumé toute réponse de l'interviewé

### **3.1.6 Réponses et Analyses de guide d'entretien :**

#### **Ø VOLET GENERAL**

**Question 01 : quel est votre poste au niveau de la direction approvisionnement ?**

Ø Chef département Capex :

Mon poste est le chef département marché

Ø Acheteur 01 :

Le poste que j'occupe est acheteur SIDER dans le département marché

Ø Acheteur 02 :

Le poste que j'occupe est acheteur dans le département marché au niveau de SIDER EL HADJAR

Ø Acheteur MP :

J'occupe le poste d'approvisionneur de la matière première et plus précisément tout ce qui est brique

Ø Acheteuse pièce de rechange :

J'occupe le poste d'acheteuse de la pièce de rechange chez SIDER EL HADJAR

**Question 02 :** quelle sont les taches chargées par vous ?

Ø Chef département capex :

Le chef département Capex s'en charge de dispatcher le travail à ses acheteurs mais aussi d'effectuer les commandes

Ø Acheteur 01 :

L'acheteur 01 qui travaille dans le département marché a pour mission d'élaborer les tableaux comparatifs des offres et de faire le bon de commande. Chaque acheteur a un type de prestation à établir, ce premier interviewé est d'en charge de l'étanchéités.

Ø Acheteur 02 :

L'acheteur 02 a les mêmes que le premier, la déférence est dans le type de la prestation

Ø Acheteur MP :

L'acheteur de la matière première est chargé d'approvisionner et alimenter le stock, l'approvisionneur doit toujours vérifier les quantités des produits qui se trouvent au niveau du GSM et déclencher une commande dans le cas de besoin.

Il contrôle aussi la production quotidienne des produits finis afin qu'il soit en parallèle avec toute consommation de MP

L'interviewé s'en charge des produits de briques, ces derniers ils ont utilisé dans le haut fourneau

Ø Acheteuse PDR :

L'achat de la pièce de rechange est très essentiel pour maintenir le bon fonctionnement des machines, l'interviewée s'en charge d'établir tout ce qui fiche d'informations sur les fournisseurs, de contacter avec les fournisseurs, d'élaborer le TCO et faire la négociation avec le fournisseur retenu et préparer le bon de commande

Ø **VOLET : ROLE DU SAP**

**Question 03 : utilisez-vous un système pour gérer vos tâches ? si oui lequel**

Oui, le système d'information utilisé dans toute l'entreprise est SAP sous l'abréviation Système Application and Programme

**Question 04 : ce système vous aide à atteindre vos objectifs ?**

Bien sûr, à l'aide de SAP on peut atteindre nos objectifs dans un laps de temps déterminé, car ce type d'ERP nous permet d'interconnecter entre les différents fonctions de l'entreprise et ceci nous facilite nos tâches.

L'apport du SAP au niveau de SIDER a permis aux employés de centrer bien leurs tâches et de suivre leurs avancements ainsi les aide dans la prise de décision.

**Question 05 : quelle sont les améliorations apportées par ce système ?**

- Rapidité de traitement de l'information
- La disponibilité de l'information
- D'avoir une vision d'ensemble de la production, de l'approvisionnement jusqu'à la livraison
- Automatiser le processus d'achat et d'approvisionnement

Mais aussi d'augmenter la performance globale de l'entreprise, et la rendre plus réactif et rentable

---

Ø VOLET INFLUENCE DU SAP

**Question 06 : Pensez-vous que l'ERP est une solution indispensable pour une meilleure gestion des activités de l'entreprise ?**

Oui absolument ! selon notre cas SAP est une solution indispensable pour la gestion de l'entreprise en générale.

**Question 07 : Trouvez-vous que l'ERP SAP vous permet de vous rendre à jour sur ce qui se passe dans d'autres unités ou fonctions ?**

La réponse c'est selon le poste des interviewés, par exemple l'acheteur de la Matière première m'a éclairci ce point par la possibilité d'être à jour sur combien de produit s'agit-il dans le GSM (gestion stock magasin), en effet l'acheteur peuvent voir même combien d'unité a été fabriqué dans les unités de production cela lui permet de faire ces calculs concernant la consommation de la MP dans les ateliers

**Question 08 : Quelle modification à apporter ce système en termes de traitement des informations ?**

A l'aide de ce système ERP SAP l'usine en générale et la direction d'approvisionnement en particulier a connu une accélération et une fiabilité sur les informations fournies par SAP, de plus nous a permis d'archiver et enregistrer toutes les commandes déjà établies et de les retrouver facilement en cas de besoin.

Chacun de nous a un menu spécial selon son poste Il nous permet d'être plus réactif dans nos tâches.

**Question 09 : Selon vous, est-ce que ce système contient des insuffisances ? si oui lesquelles**

Selon les interviewés, le répond parfaitement à leurs besoins et ils n'ont pas senti d'un manque ou d'une insuffisance

**Question 10 : utilisez-vous un autre système avant celui-là ? si oui, lequel ? et quelle est la différence entre les deux ?**

Oui avant la contribution du SAP, SIDER EL HADJAR utilise un logiciel simple nommé « stock el hadjar » et ceci avant l'année 2006

### 3.1.7 Synthèse de l'étude qualitative :

Grace à notre étude que nous avons mené auprès de l'usine sidérurgique et métallurgique, SIDER ELHADJAR, et grâce aux entretiens que nous avons pu les interviewer au niveau de la direction d'approvisionnement, ceci nous a permis d'évaluer l'apport et l'importance de l'ERP sur cette direction et de faire ressortir certaines observations que nous pouvons les résumer ci-dessous :

- Un aperçu sur les tâches dans la direction d'approvisionnement
- SAP, un progiciel très essentiel pour traitement des informations dans laps de temps très déterminé, autrement dit, la rapidité d'exécution des tâches.
- L'ERP SAP comprend une grande base de données permet aux utilisateurs de chercher sur n'importe quelle commande déjà traiter ou avec les prestataires ou fournisseurs déjà travailler avec, ceci leur permet de se renseigner sur la commande ou de faire sortir des informations utiles
- L'implantation de l'ERP permet d'interconnecter entre les fonctions de l'usine et suivre la consommation de la matière première et la fabrication des produits finis
- La cohérence entre les différents départements de l'entreprise, ainsi la centralisation de l'information

On peut conclure d'après l'entretien que SAP répond aux exigences de l'entreprise et influence d'une manière positive sur la gestion des approvisionnements en particulier

### 3.2 L'étude quantitative :

Pour bien centrer notre enquête nous avons opté pour une deuxième démarche quantitative qui va nous aider beaucoup plus à accueillir d'autres données importantes pour notre enquête.

Une étude quantitative sert à prouver ou démontrer des faits en quantifiant un phénomène. Les résultats sont souvent exprimés sous forme de données chiffrées (statistiques).

Afin de bien analyser et synthétiser les données requises j'ai utilisé la méthode descriptive, cette méthode nous a permis de résumer nos résultats dans le bon sens

### 3.2.1 Les outils utilisés pour l'étude :

L'outil utilisé dans notre enquête est le questionnaire, ce dernier m'a aidé à synthétiser toutes les données essentielles pour répondre à notre problématique et confirmer ou infirmer nos hypothèses

Le questionnaire peut être défini comme étant « un instrument de mesure, d'enregistrement et de stockage des informations recueillies directement auprès des répondants, et qui prend la forme d'un ensemble de questions ouvertes et/ou fermées, selon que les réponses possibles qui sont proposées ou non aux personnes interrogées »

### 3.2.2 L'échantillon :

La population prise pour traiter leurs réponses sont les employés au niveau de SIDER EL HADJAR et plus précisément ceux qui travaillent dans la direction des approvisionnements

### 3.2.3 Structure du questionnaire

Le questionnaire comporte 2 parties essentielles ;

#### < **Présentation :**

Elle est nécessaire afin de gagner la confiance de l'interrogé, alors il était utile de nous présenter et présenter le sujet de notre étude.

#### < **Les axes de question :**

Cette partie est consacrée aux questions qui sont posées sur plusieurs sections, il s'agit de 04 axes et chaque est dans une section déférente.

- **Axe 01 :** l'apport du SAP au niveau de SIDER EL HADJAR
- **Axe 02 :** L'importance du SAP dans la direction des approvisionnements
- **Axe 03 :** fiche signalétique concernant l'employé

Plusieurs types de questions ont été utilisés dans le questionnaire à savoir :

- Ø Question ouverte ou on demande aux participants de donner leur réponse dans leur propre terme.

- Ø Question fermée ou on demande aux participants d'effectuer un ou plusieurs choix parmi des réponses prédéfinies
- Ø Question dichotomique ou l'interrogé doit choisir une seule réponse parmi deux proposées.
- Ø Question d'échelle : ce type de question permet aux participants de donner leurs avis sur un échelle comme l'échelle de Likert

### 3.2.4 Méthode utilisée pour traitement résultat du questionnaire :

Pour le traitement des résultats du questionnaire nous avons fait recours aux tableaux Excel qui nous ont aidé sur la centralisation des informations et l'organisation.

De plus, pour un meilleur traitement nous avons aussi utilisé une méthode mathématique que nous l'avons utilisé pour certaines questions de type LIKERT et qui contient plusieurs données à traiter

La Méthode utilisé est Relative important index, une méthode utilisée par de nombreux chercheurs scientifiques

La formule de calcul est comme suit :

$$RII = \sum w / A * N$$

Tel que :

W : W est le poids d'importance donnée à chaque variable ou item, Sur une base d'échelle de Likert de 1 : pas important (n1) à 5 : très important (n5) TQ :

$$W = 5 * n5 + 4 * n4 + 3 * n3 + 2 * n2 + 1 * n1$$

A : la modalité la plus importante dans l'échelle dans notre cas A = 5

N : l'échantillon

Son interprétation :

$$0 \leq RII \leq 1$$

Plus RII est proche de 1 plus le degré d'importance est important

### 3.2.5 Analyse des résultats du questionnaire :

Axe : fiche signalétique

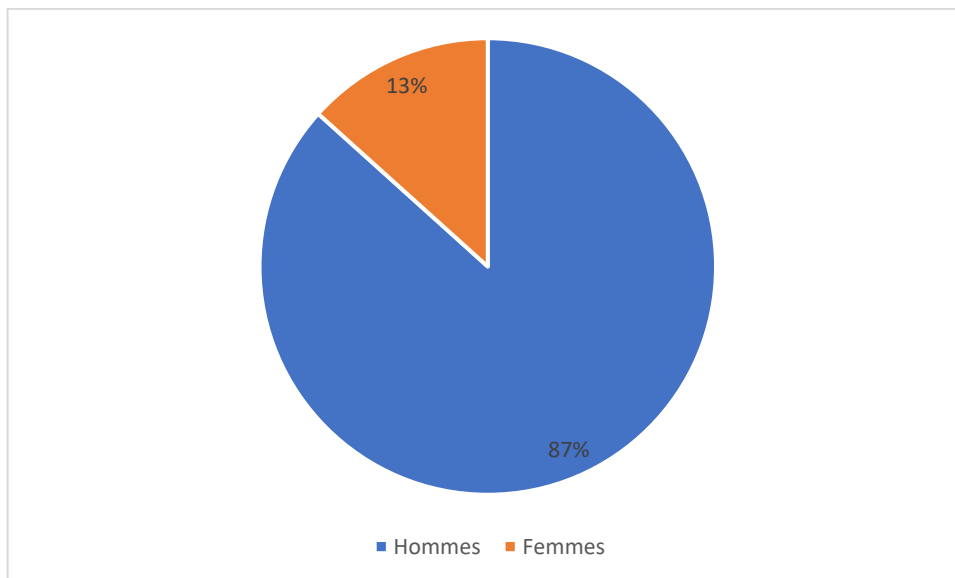
Le Sexe :

Tableau n°08 : répartition du sexe

Réponses	Effectifs	Pourcentage
Hommes	13	87%
Femmes	2	13%
TOTAL	15	100%

Source : élaboré par moi-même à l'aide d'Excel

Figure n°19 : répartition du sexe



Source : élaboré par moi-même à l'aide d'Excel

#### Commentaire :

Nous constatons que les répondants :

- Sont la majorité des hommes (13) soit 87%
- Le reste sont des femmes (02) soit 13%

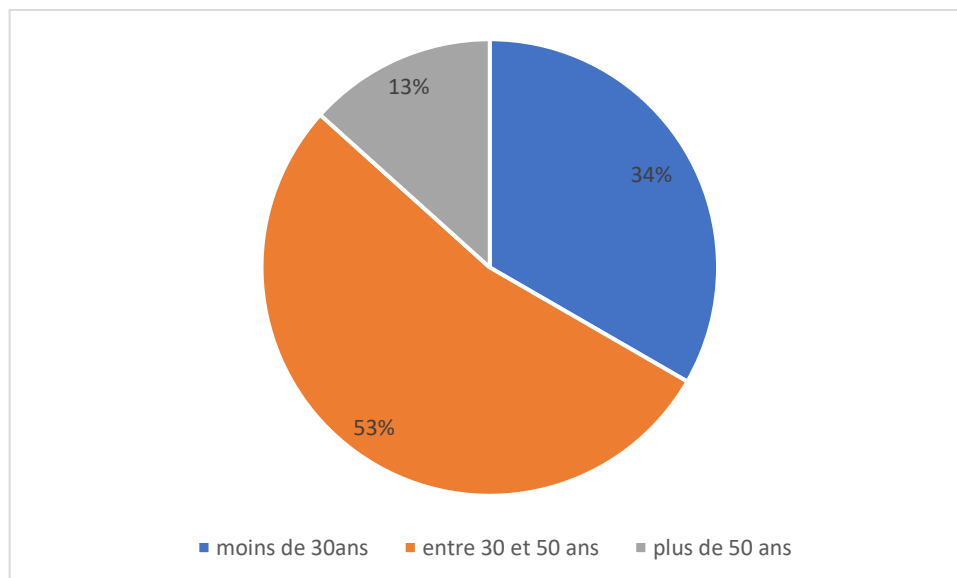
Tranche d'âge :

Tableau n°09 : répartition de la tranche d'âge

Réponses	Effectifs	Pourcentage
Moins de 30ans	5	34%
Entre 30 et 50 ans	8	53%
Plus de 50 ans	2	13%

Source : élaboré par moi-même à l'aide d'Excel

**Figure n°20 : répartition de la tranche d'âge**



Source : élaboré par moi-même à l'aide d'Excel

**Commentaire :**

Nous observons que presque la moitié (53%) sont des personnes âgées entre 30 et 50 ans, (34%) sont moins de 30ans Alors que le reste sont plus de 50ans soit 13%

**Département :**

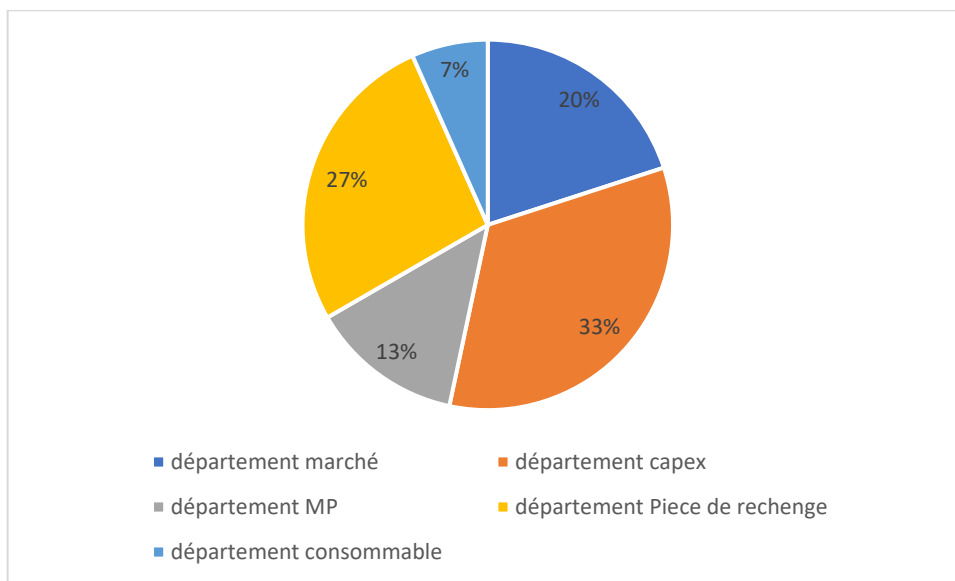
**Tableau n°10 : répartition département**

Réponses	Effectifs	Pourcentage
Département marché	3	20%

Département capex	5	33%
Département MP	2	13%
Département Piece de rechange	4	27%
Département consommable	1	7%

Source : élaboré par moi-même à l'aide d'Excel

**Figure n°21 : Répartition département**



Source : élaboré par moi-même à l'aide d'Excel

**Commentaire :**

D'après le tableau et la figure qui sont présentés ci-dessus on remarque que :

- 33% des personnes travaille dans le CAPEX
- 27% des personnes travaillent dans la Piece de rechange
- 20% des personnes travaillent dans le Marché
- 13% des personnes travaillent dans la MP
- Le reste des répondants (7%) sont de la part du département consommable

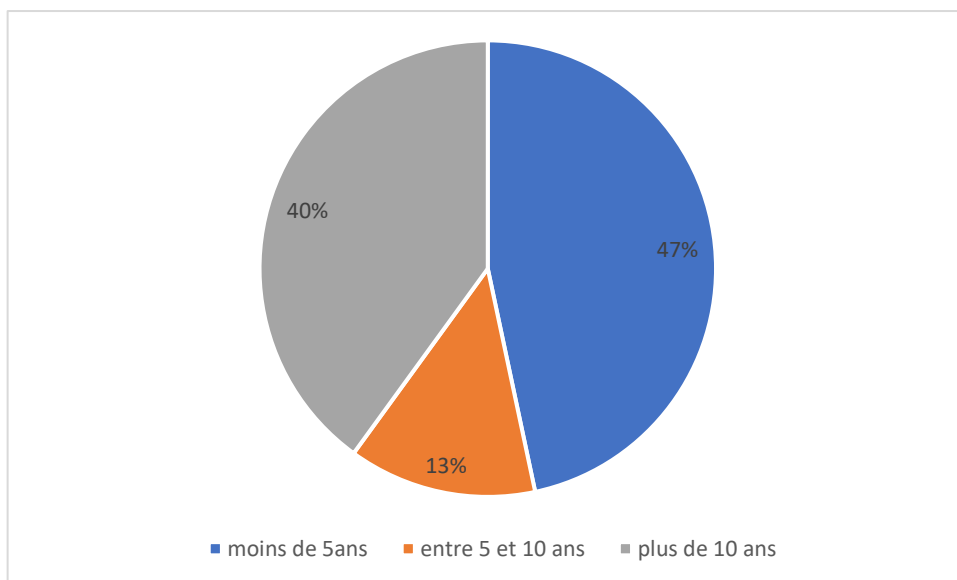
**Ancienneté :**

**Tableau n°11 : répartition d'ancienneté**

Réponses	Effectifs	Pourcentage
Moins de 5ans	7	47%
Entre 5 et 10 ans	2	13%
Plus de 10 ans	6	40%
TOTAL	15	100%

Source : élaboré par moi-même à l'aide d'Excel

**Figure n°22 : répartition d'ancienneté**



Source : élaboré par moi-même à l'aide d'Excel

**Commentaire :**

Nous montrant dans cette partie que l'ancienneté des répondants est de :

- Moins de 5 ans pour la grande partie des répondants par un pourcentage de 47%
- Plus de 10 ans par un pourcentage de 40%
- Entre 5 et 10 ans par un pourcentage de 13%

**Axe : l'apport du SAP au niveau de SIDER EL HADJAR**

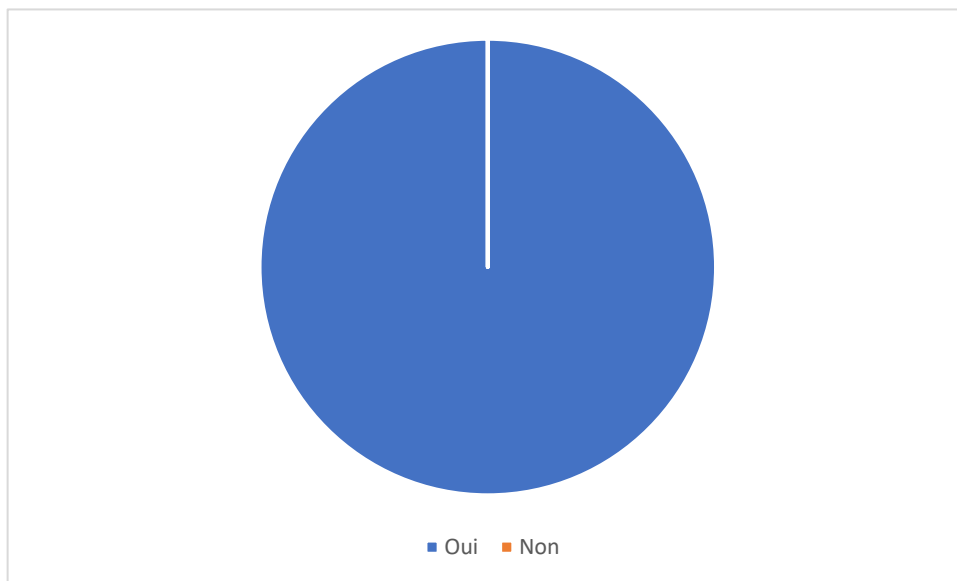
**Question01 : êtes-vous formée pour l'utilisation du SAP ?**

**Tableau n°12 : réponses des employés à propos de la formation de SAP**

Réponses	Effectifs	Pourcentages
Oui	15	100%
Non	0	0%
Total	15	100%

Source : élaboré par moi-même à l'aide d'Excel

**Figure n°23 : réponses des employés à propos de la formation SAP**



Source : élaboré par moi-même à l'aide d'Excel

**Commentaire :**

D'après les résultats obtenus nous constatons que tout le personnel a été formé avant de s'occuper un poste dans l'usine

**Question 02 : utilisez-vous le SAP Au niveau de SIDER EL HADJAR ?**

**Tableau n°13 : réponses des employés à propos l'utilisation du SAP**

Réponses	Effectifs	Pourcentages
Oui	15	100%
Non	0	0%
TOTAL	15	100%

Source : élaboré par moi-même à l'aide d'Excel

Figure n°24 : réponses des employés à propos l'utilisation du SAP



**Commentaire :**

Nous remarquons que tous les employés utilisent l'ERP SAP dans la gestion de leurs tâches quotidiennes

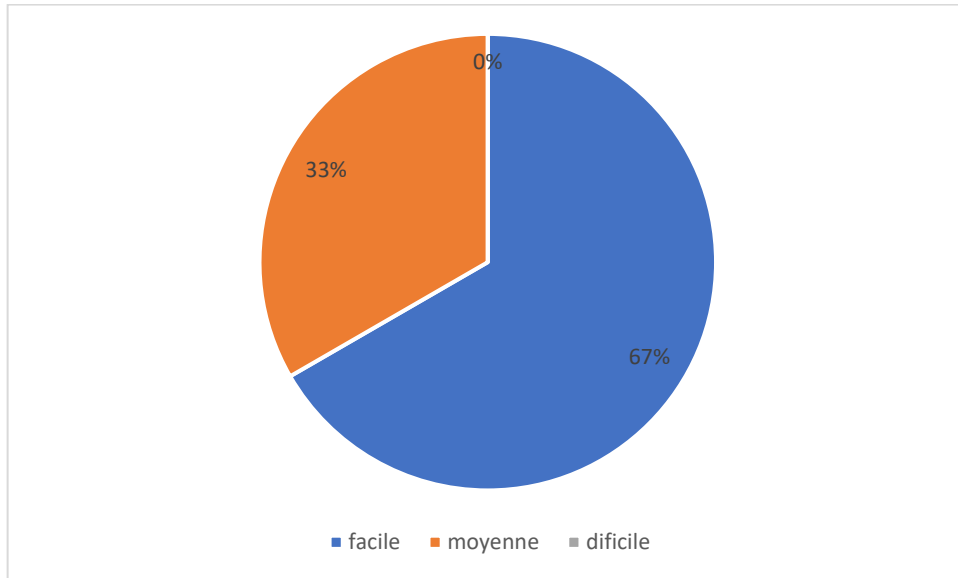
**Question 03 : selon vous, l'utilisation du SAP est :**

Tableau n°14 : représente les difficultés de l'utilisation du SAP

Réponses	Effectifs	Pourcentages
Facile	10	67%
Moyenne	5	33%
Difficile	0	0%
TOTAL	15	100%

Source : élaboré par moi-même à l'aide d'Excel

**Figure n°25 : représente les difficultés de l'utilisation du SAP**



Source : élaboré par moi-même à l'aide d'Excel

**Commentaire :**

Sur un échantillon de 15 personnes, Nous observons que (10) personnes soit (67%) voient que la difficulté de l'utilisation du SAP est moyenne, tandis que (5) soit (33%) la trouvent facile.

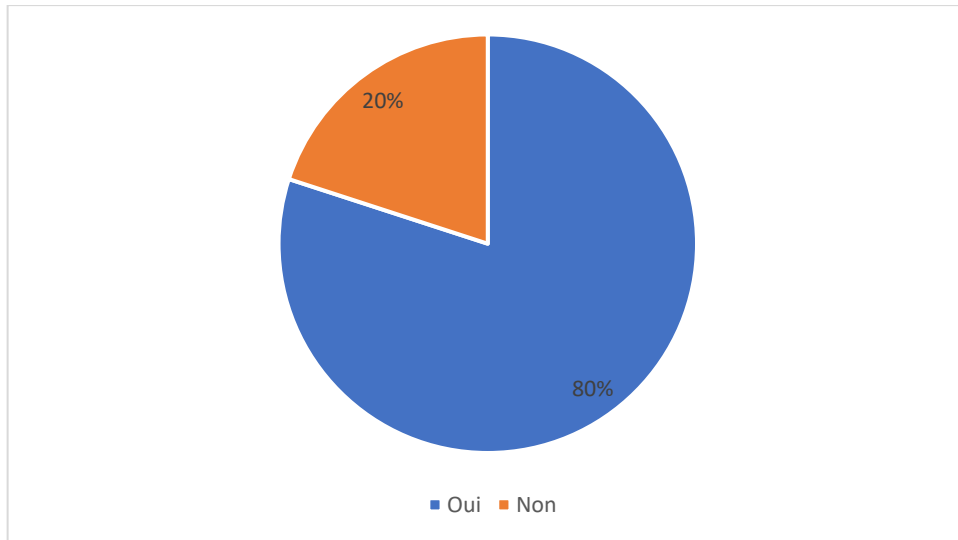
**Question 04 :** Est-ce que le logiciel ERP cadre parfaitement avec votre département ?

**Tableau n° 15 : réponses à propos de l'utilisation du SAP dans le département concerné**

Réponses	Effectifs	Pourcentages
Oui	12	80%
Non	3	20%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Source : élaboré par moi-même à l'aide d'Excel

**Figure n°26 : réponses à propos de l'utilisation du SAP dans le département concerné**



Source : élaboré par moi-même à l'aide d'Excel

**Commentaire**

Nous observons dans ce cas que parmi les 15 concernés, 12 personnes soit 80% voient que le SAP cadre parfaitement dans leur département, alors que le reste voit le contraire

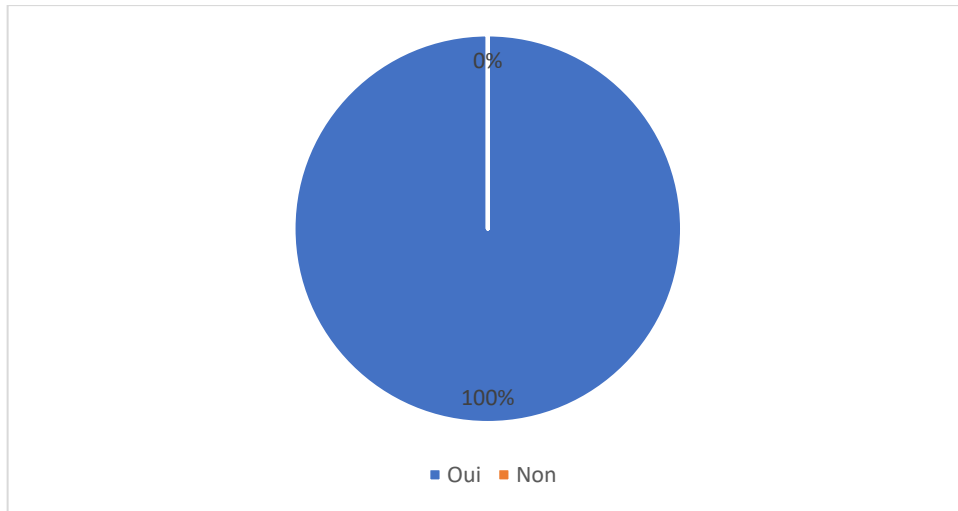
**Question 05 : SAP Répond -il à vos besoins ?**

**Tableau n°16 : réponses relatives à la satisfaction par SAP**

Réponses	Effectifs	Pourcentages
Oui	15	100%
Non	0	0%
TOTAL	15	100%

Source : élaboré par moi-même à l'aide d'Excel

**Figure n°27 : réponses relatives à la satisfaction par SAP**



Source : élaboré par moi-même à l'aide d'Excel

**Commentaire :**

Le résultat ci-dessus mentionné montre que toutes les personnes concernées ont été satisfait par l'ERP SAP

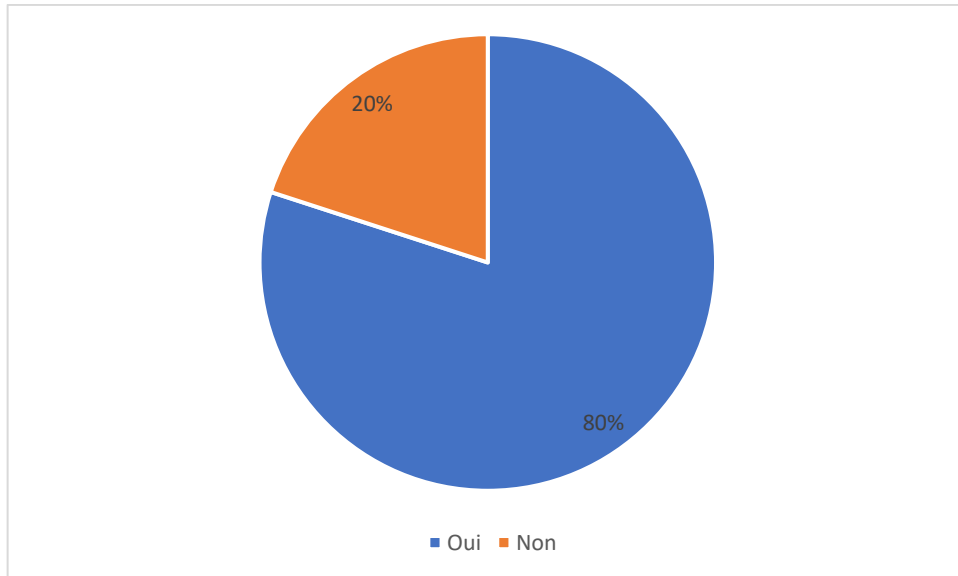
**Question 06 : le recours au SAP dans votre département est indispensable ?**

**Tableau n°17 : réponses relatives au recours du SAP dans le département**

Réponses	Effectifs	Pourcentage
Oui	12	80%
Non	3	20%
TOTAL	15	100%

Source : élaboré par moi-même à l'aide d'Excel

Figure n°28 : réponses relatives au recours du SAP



Source : élaboré par moi-même à l'aide d'Excel

**Commentaire :**

Nous remarquons que la majorité, (13) personnes soit 80% voient que le SAP est extrêmement indispensable tandis que le reste (03) soit 20% des personnes voit que ceci n'est pas indispensable

**Axe : l'importance du SAP dans la gestion des approvisionnements**

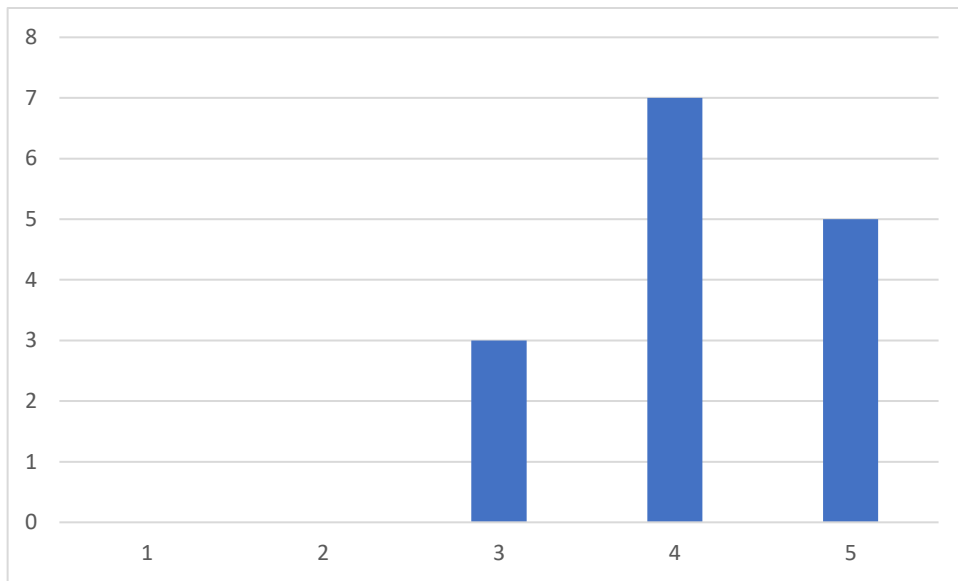
**Question 07 :** comment appréciez-vous l'information fournie par SAP ?

Tableau n°18 : Appréciation de l'information fournie par SAP

Réponses	Effectifs	Pourcentages
1 (très mauvaise)	0	0%
2 (mauvaise)	0	0%
3 (acceptable)	3	20%
4 (bien)	7	47%
5 (excellente)	5	33%
TOTAL	15	100%

Source : élaboré par moi-même à l'aide d'Excel

**Figure n°29 :**



Source : élaboré par moi-même à l'aide d'Excel

**Commentaire :**

D'après les résultats Nous remarquons que la majorité voient l'information fournie par l'ERP SAP est de 'bien' à 'excellente' soit 80%. Pour le reste ont un avis acceptable par rapport l'appréciation de l'information fournie par le SAP

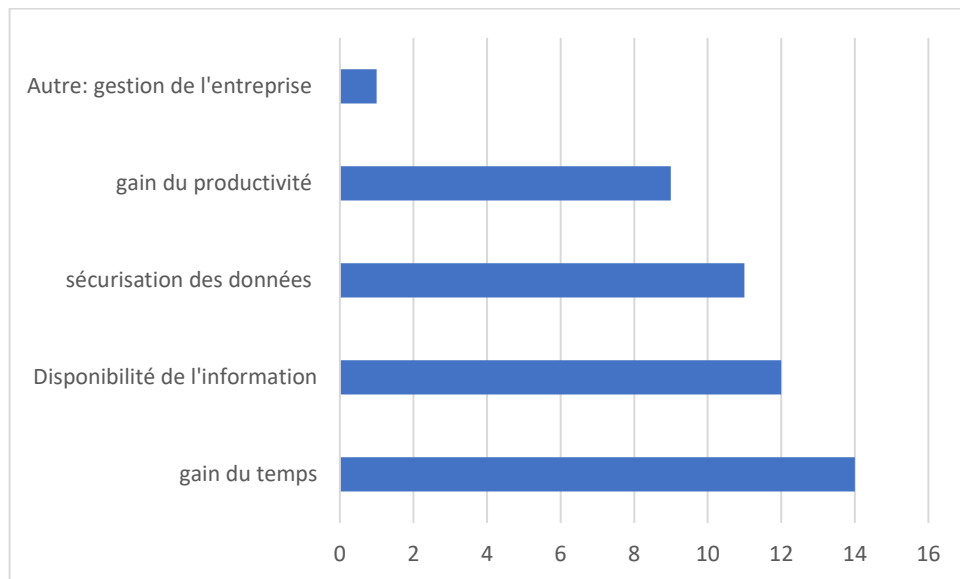
**Question 08 :** Quelle sont les Améliorations Apportées par SAP?

Tableau n°19: les Améliorations Apportées par SAP

Réponses	Effectifs	Pourcentages
Gain du temps	14/15	93%
Disponibilité de l'information	12/15	80%
Sécurisation des données	11/15	73%
Gain du productivité	9/15	60%
Autre : gestion de l'entreprise	1/15	7%

Source : élaboré par moi-même à l'aide d'Excel

**Figure n°30 :** les Améliorations Apportées par SAP



Source : élaboré par moi-même à l'aide d'Excel

**Commentaires :**

Selon les résultats, nous constatons que :

- La majorité des répondants confirme que les améliorations apportées sont en termes de temps
- 12 parmi 15 répondants confirment que c'est en termes de disponibilité de l'information
- 11 Parmi 15 répondants confirment que c'est en termes de sécurisation des données
- Pour l'option de gain de productivité, 09 répondants ont la confirmé
- Plus des items mentionnés l'un des répondants a ajouté la gestion de l'entreprise à la liste

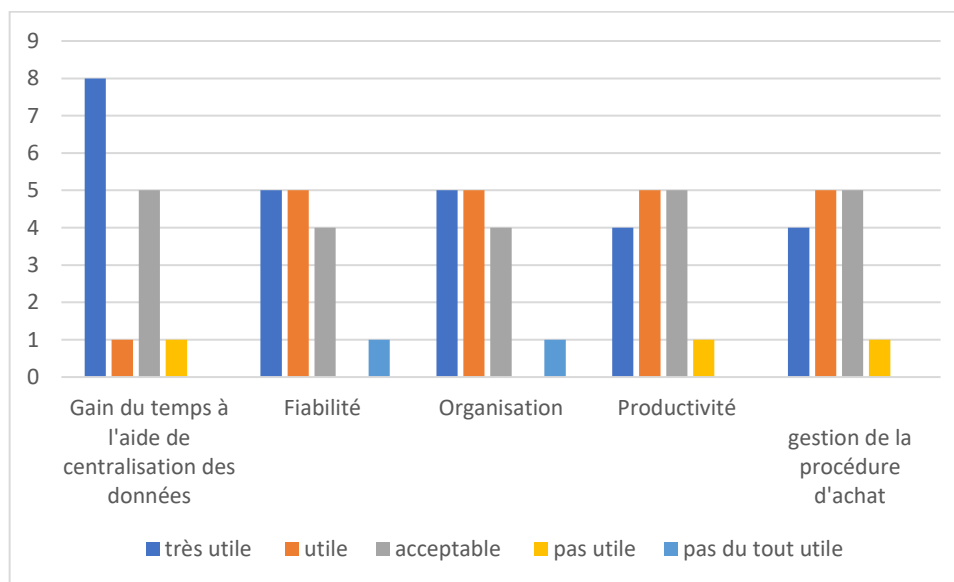
**Question 09 :** Comment jugez-vous l'utilité du SAP dans la gestion des Approvisionnement ?

Tableau n°20 : l'utilité du SAP dans la gestion des Approvisionnement

Réponses	Gain du temps à l'aide de centralisation des données	%	Fiabilité	%	Organisation	%	Productivité	%	Gestion de la procédure d'achat	%
Très utile	8	53%	5	33%	5	33%	4	27%	4	27%
Utile	1	7%	5	33%	5	33%	5	33%	5	33%
Acceptable	5	33%	4	27%	4	27%	5	33%	5	33%
Pas utile	1	7%	0	0%	0	0%	1	7%	1	7%
Pas du tout utile	0	0%	1	7%	1	7%	0	0%	0	0%
TOTAL	15	100%	15	100%	15	100%	15	100%	15	100%
RII	0,81333		0,7733		0,7733		0,76		0,76	
Classement	1		2		2		3		3	

Source : élaboré par moi-même à l'aide d'Excel

Figure n°31 : l'utilité du SAP dans la gestion de l'Approvisionnement



Source : élaboré par moi-même à l'aide d'Excel

**Commentaire :**

Les résultats obtenus montrent que :

- Le gain du temps à l'aide de centralisation des données prend la première place d'importance selon l'indicateur RII pour ensuite la fiabilité et l'organisation viennent pour la deuxième place d'importance sur l'utilité du SAP dans la gestion des approvisionnements
- D'après RII la productivité et gestion de la procédure d'achat prennent la troisième place d'importance

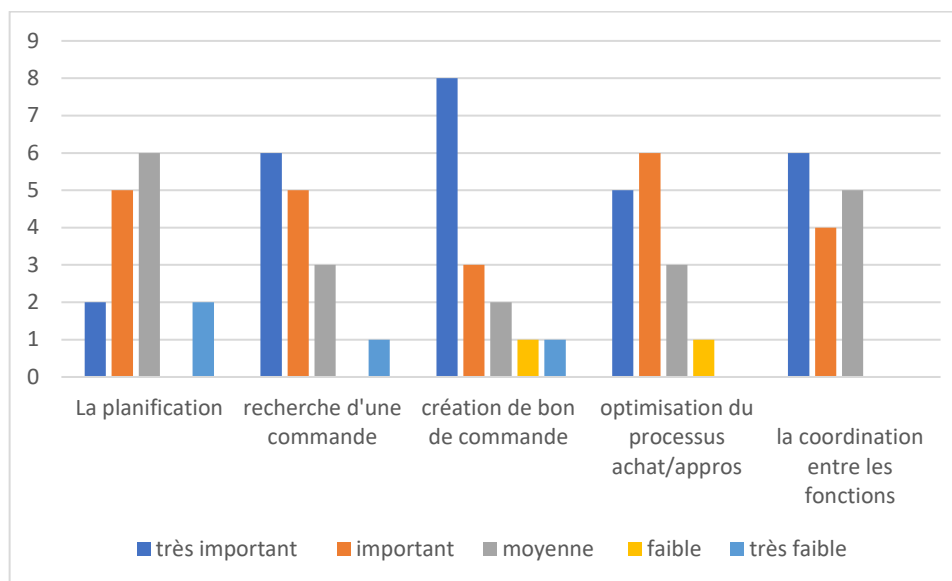
**Question 10 :** pensez-vous que la contribution du SAP dans

Tableau n°21 : la contribution du SAP

Réponses	La planification	Recherche d'une commande		Création de bon de commande		Optimisation du processus achat/appros		La coordination entre les fonctions		
		%	%	%	%	%	%	%	%	
Très important	2	13%	6	40%	8	53%	5	33%	6	40%
Important	5	33%	5	33%	3	20%	6	40%	4	27%
Moyenne	6	40%	3	20%	2	13%	3	20%	5	33%
Faible	0	0%	0	0%	1	7%	1	7%	0	0%
Très faible	2	13%	1	7%	1	7%	0	0%	0	0%
RII	0,6666		0,8		0,8133		0,8		0,8133	
Classement	3		2		1		2		1	

Source : élaboré par moi-même à l'aide d'Excel

Figure n°32 : la contribution du SAP



Source : élaboré par moi-même à l'aide d'Excel

**Commentaire :**

À travers l'analyse de tableau et la figure nous constatons que les répondants donnent une grande importance et que SAP contribue majoritairement sur la coordination entre les fonctions et la création des bons de commande Soit plus de 80%. Suivi par la recherche de commande et l'optimisation du processus achat/appros avec un pourcentage de 80%. Ils donnent moins d'importance à la planification avec un RII de 66%.

Sachant que tous les résultats sont avec un RII plus de 50% ce qui signifie que toutes les variables sont importantes et qui se défère Just dans le degré d'importance

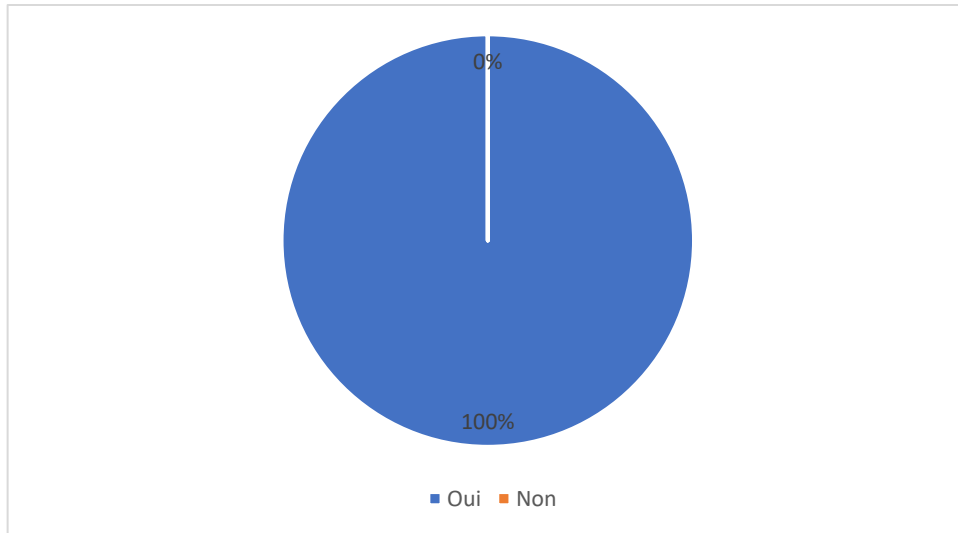
**Question 11 : trouvez-vous que SAP est réactif en matière de traitement des opérations d'achats/Appros ?**

Tableau n° 22 : les réponses des employés concernant la réactivité du SAP

Réponses	Effectifs	Pourcentage
Oui	15	100%
Non	0	0%
TOTAL	15	100%

Source : élaboré par moi-même à l'aide d'Excel

**Figure n°33** : les réponses des employés concernant la réactivité du SAP



Source : élaboré par moi-même à l'aide d'Excel

**Commentaire :**

Nous remarquons que Nos répondons (15 personnes) sont tous d'accord (100%) et confirme que ERP SAP est réactif en matière de traitement des opérations d'achat/appro

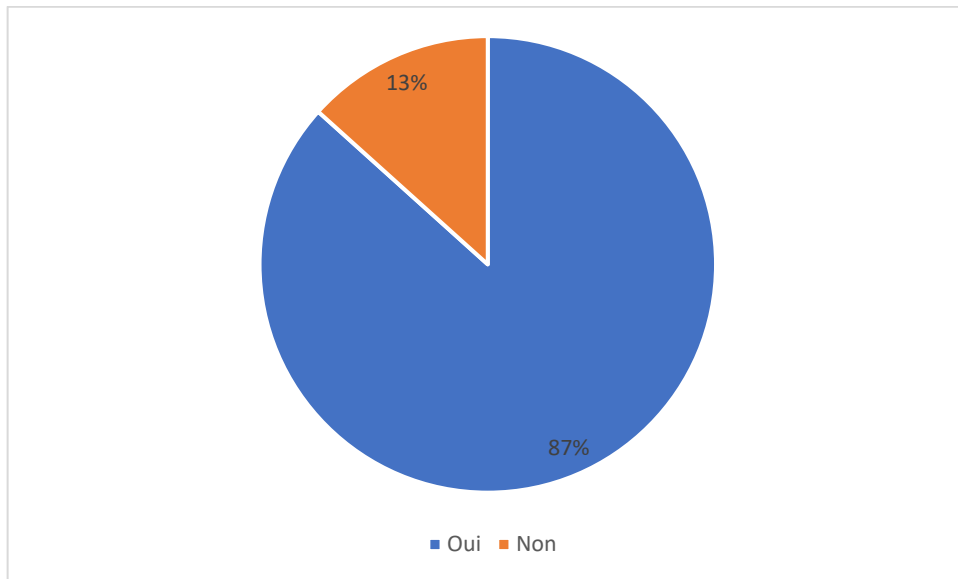
**Question 12** : trouvez-vous que SAP est indispensable à la gestion d'approvisionnement ?

**Tableau n° 23 : réponses à propos l'obligation de disponibilité du SAP à l'approvisionnement**

Réponses	Effectifs	Pourcentage
Oui	13	87%
Non	2	13%
TOTAL	15	100%

Source : élaboré par moi-même à l'aide d'Excel

**Figure n°34 : réponses à propos l'obligation de disponibilité du SAP à l'approvisionnement**



Source : élaboré par moi-même à l'aide d'Excel

**Commentaire :**

D'après les répondants nous constatons que :

- La majorité soit 87% confirme que ERP SAP est indispensable dans la gestion des approvisionnements
- Le reste soit 14% dénonce le contraire

**Question 13 : Selon Vous, Le SAP Possède-t-il des insuffisances ? Si oui, lesquelles ?**

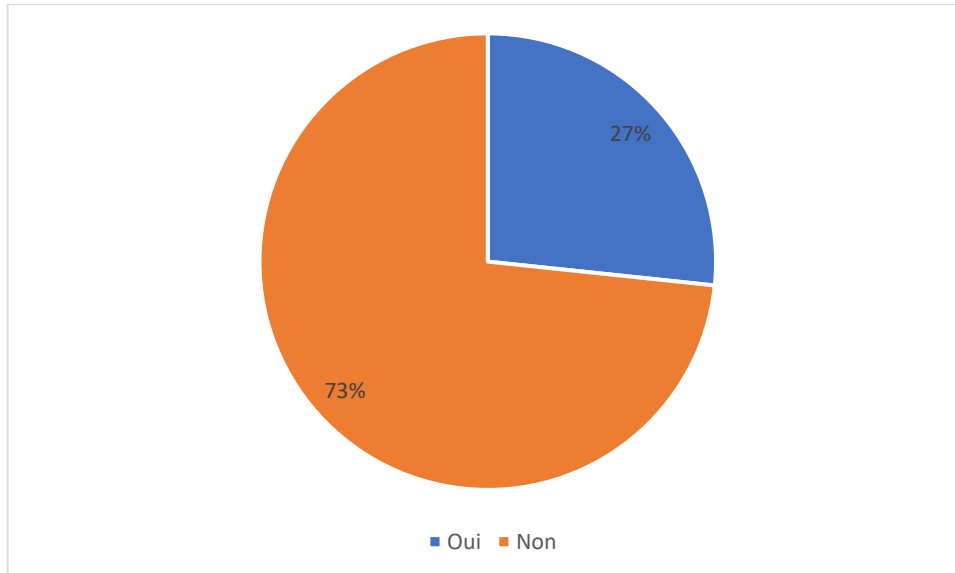
**Tableau n°24 : les insuffisances du SAP**

Réponses	Effectifs	Pourcentage	Si oui lesquelles
Oui	4	27%	- Planification des expéditions pour le réapprovisionnement - Correction des fautes orthographe - manque traitement des contrats et avenants
Non	11	73%	-

TOTAL	15	100%	-
-------	----	------	---

Source : élaboré par moi-même à l'aide d'Excel

Figure n°35 : les insuffisances du SAP



Source : élaboré par moi-même à l'aide d'Excel

**Commentaire :**

Nous observons que :

- 73 % confirme que SAP ne possède pas des insuffisances
- 27% confirme que SAP possède des insuffisances et que ce sont :

Planification des expéditions pour le réapprovisionnement

Correction des fautes orthographiques

manque traitement des contrats et avenants

**3.2.6 Synthèse de l'étude quantitative**

Le questionnaire destiné aux employés de SIDER EL HADJAR dans la direction des approvisionnements et qui utilisent l'ERP SAP nous a permis de voir concrètement l'impact et l'importance de l'ERP sur la gestion des approvisionnements au sein de SIDER EL HADJAR :

D'après les résultats du sondage, toutes les personnes ont été formées par le SAP, de même ils l'utilisent dans leurs tâches.

La totalité des personnes affirme que SAP répond à leurs besoins, et qui leurs trouvés des essentiels dans leur tâches quotidienne

La majorité du personnel affirme que le recours au ERP SAP est indispensable dans leur département, à part une seule personne qui voit que y'aura d'autre système d'information plus attirante

L'information fournie par SAP est de très bien à Excellente ceci selon la majorité du personnel de la direction

Gain du Temps, gain du productivité, sécurisation des données, Disponibilité de l'information sont les améliorations importantes apportées par ce système

L'ERP facilite le suivi, la maitrise et améliore la performance de l'entreprise d'où les résultats mettent en avant l'importance de l'ERP dans l'optimisation des opérations d'achats/d'apros, la recherche d'une commande, la coordination entre les fonctions ainsi que dans toute la gestion de l'entreprise.

Le niveau d'intégration de SAP dans le processus d'approvisionnement donne la possibilité de décentraliser les décisions et de faciliter le contrôle, d'atteindre un meilleur niveau de coordination entre les acteurs de la chaine d'approvisionnement en particulier et de la chaine logistique en général.

D'après nos études qui ont été faite Nous constatons donc l'utilité du SAP est permet d'avoir une bonne maitrise de flux, de plus il permet de rendre l'entreprise de plus en plus réactif sur tous les directions et les fonctions de l'entreprise, ainsi selon notre cas la direction d'approvisionnement est plus performante qu'avant et ceci dû à l'apport de L'ERP SAP

### **3.3 Recommandation**

L'objectif de notre travail de recherche est de découvrir comment les ERP influence et quelle est l'importance de l'ERP SAP dans la gestion des approvisionnements afin de pouvoir donner des modestes recommandations dans l'optique d'aider l'usine à atteindre une gestion optimale de ses approvisionnements, et d'après l'étude qualitative et quantitative qui ont été élaboré durant mon stage, je vais proposer les suggestions suivantes :

- Ø Proposer des formations très intéressantes sur le SAP afin d'enrichir le savoir-faire de l'employer et d'être apte et capable de traiter toute chose sur l'ERP

- Ø Installer une version plus récente de SAP qui pourrait être plus bénéfique dans la gestion des approvisionnements et avoir une parfaite maîtrise des flux
  
- Ø Investir sur des ordinateurs plus performants qui permet de bien résister et qui ont une capacité de stockage plus intéressante, cela aide même les employés à utiliser leur SAP dans les meilleures conditions
  
- Ø Automatiser de plus en plus la gestion des approvisionnements, ainsi la rendre 0 papier

---

## Conclusion du chapitre

Dans ce chapitre nous avons pu relier entre les deux variables de notre travail de recherche qui sont les ERP et la gestion des approvisionnements qui sont déjà présentées dans les chapitres précédents

Dans ce chapitre nous avons constaté que les ERP ont une influence positive envers la gestion des approvisionnements ainsi sur la gestion globale de l'entreprise

A travers les résultats et l'analyse de l'étude qualitative et quantitative, nous avons conclu que la contribution des ERP ont été centrer sur le point que ces derniers peuvent apporter une grande valeur ajoutée à l'entreprise par l'amélioration de sa performance, la prise de décision en temps réel et la gestion optimal de l'entreprise

---

## **Conclusion générale**

L'approvisionnement est considéré comme un axe très important de toute entreprise industrielle en mettant le souci de satisfaction du client en temps une condition d'existence, l'entreprise donc donne une importance primordiale à cette fonction car si elle arrivera à bien maîtriser leurs coûts et approvisionner de bonne qualité de produit, elle produit une qualité supérieure du produit

SIDER EL HADJAR utilise des systèmes très développés tel que SAP et SIGADE qui servent à optimiser le fonctionnement du processus d'approvisionnement en particulier et de la chaîne logistique en générale

L'objet de notre travail de recherche est dans un premier lieu de présenter les ERP et donner leur cadre théorique, dans deuxième lieu nous avons essayé de centrer la théorie d'approvisionnement au niveau des entreprises. Pour enfin arriver à coordonner les deux variables et soustraire la relation entre ces deux.

Pour se faire, nous avons puisé dans les ressources bibliographiques, afin de cerner théoriquement notre sujet de recherche qui nous a nécessité de bien comprendre les principes de la logistique d'approvisionnement et les systèmes d'informations

La recherche menée à travers ce mémoire, a permis d'éclairer les résultats suivants :

Les systèmes d'informations et plus précisément les ERP ont une influence positive sur la gestion des approvisionnements, dans ce cas l'ERP permet de rendre l'entreprise plus rentable et réactif surtout. Ainsi ils permettent d'optimiser les opérations d'achat par le gain du temps et productivité mais aussi la coordination entre les autres directions

Grâce à l'étude que nous avons menés auprès de l'entreprise SIDER EL HADJAR et d'après les deux premiers chapitres qui portent sur les généralités sur les systèmes d'information et les approvisionnements ou nous avons présenté le cadre théorique de ces deux derniers, nous avons pu répondre à la problématique de recherche par l'importance d'un ERP dans la gestion des approvisionnements

Par conséquent, à travers les résultats des études nous avons pu confirmer les hypothèses :

- J Que L'ERP permet à l'entreprise de suivre d'une façon précise les achats de l'entreprises et ses mouvements dans les stocks en suivant les fonctionnalités de l'ERP SAP
  
- J L'apport de ERP a un impact positif sur l'amélioration du déroulement des Achats/Approvisionnement à travers la planification, l'organisation et la centralisation des données
  
- J L'ERP contribue à l'évolution de la performance de la fonction approvisionnement, car il permet de coordonner entre les différentes fonctions de l'entreprise et d'optimiser la gestion des approvisionnements en gagnons en temps de la réalisation
  
- J L'ERP permet de rendre les informations disponibles par l'intégration de ces informations en son sein sur une base de données unique car ce dernier permet de centraliser les données et de les garder et l'archiver toute en réduisant la consommation du papier vers 0 papier

Lors de l'élaboration de la mémoire et la réalisation de stage pratique au niveau de SIDER EL HADJAR, nous avons rencontré des obstacles, à savoir la non disponibilité de la documentation au sein de l'entreprise, le manque d'effectifs pour l'élaborations de mon questionnaire et aussi le manque d'ouvrages qui traite le sujet de l'automatisation de la gestion des approvisionnements autrement dit, l'ERP à l'approvisionnement.

---

## **Bibliographie**

**Ouvrages :**

- ALLAL, (Chérif), OIHAB, (Plantey) et Remi : *optimiser vos achats construisez votre performance de demain*, Edition AFNOR, 2011
- BRUEL, (Olivier) et (MÉNAGE), Pascal : *politique achat et gestion des approvisionnement*, 2019
- CECILE (G) : *l'éducation à l'information, Guide d'accompagnement pour les professeurs documentaliste*, édition Educagri, Paris
- DARBELET (M) et autres : *notions fondamentales de management*, FOUCHER, 2004
- DURAN, (J.P) : *Les approvisionnements* ,3e édition, GUALINO, Paris, 2003
- LEENDERS (M), FEARON (H) et NOLLET (J) : *la gestion des approvisionnements et des matières*, Gaétan Morin, Paris, 1998
- MALM, (B) : *Fonction achat : méthodes et exercices à l'usage de l'acheteur*, édition EMS, Paris 2010
- PASCAL (V) et VINCENT (P) : *système d'information organisationnels*, 2ème Edition, Edition Pearson. France, 2009
- REIX, (R) : *Système d'information et management des organisations*, Vuibert, Paris, 1995.
- SAINT MARTIN, (I) : *ERP vers des business process platforms*, in revue supply Chain, N°14, avril, 2007

- Sornet, (J) et (coll) : système d'information et gestion manuelle et application, édition DUNOD, paris, 2016, P291
- TOMAS, (J-L), GAL (Y) : *ERP et conduite des changements*, Dunod, 2011
- THIETARD (R) et COLL (A) : *Méthodes de recherches en management*, 2ème édition, DUNOD, Paris, 2003
- WILFRID, (AZAN) : *Les ERP dans l'organisation*, édition e-thèque, 2002
- ZERMATI, (P) : *pratique de la gestion des stocks*, édition Dunod, Paris, 1996

**Articles :**

- DE COURCY, (R) : « Les systèmes d'information en réadaptation, éditions réseau international CIDIH et facteurs environnementaux », Québec, 1992
- RIVARD, (S) et TALBOT (J) : « *Développement de système d'information* », 3ème édition, Presse de l'université du Québec (Presse HEC) », Canada, 2002, p.20
- SAINT MARTIN, (I) : « *ERP vers des business process platforms* », in revue supply Chain, N°14, avril, 2007

**Web graphique :**

- <https://www.maxicours.com/se/cours/les-roles-et-les-caracteristiques-de-l-information/>

- <https://m.20-bal.com/pravo/26356/index.html?page=2>
- <https://m.20-bal.com/pravo/26356/index.html?page=3>
- <https://m.20-bal.com/pravo/26356/index.html?page=4>
- <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01579929/document>
- <http://www.sap.com/solution/index.exp>
- <https://www.freelance.com/devenir-freelance/presentation-des-differents-modules-sap/>
- <http://igm.univmlv.fr/~dr/XPOSE2008/xpose%20HIROOKA%20SHOOITCHI/erp.html>
- <https://www.holded.com/fr/blog/caracteristiques-erp/amp>
- <https://www.upela.com/fr/blog/strategies-approvisionnement.html>

**Travaux universitaires :**

- GHIDOUCHE, (Faouzi) « généralité sur la gestion de stock » cour gestion de stock École des Hautes Études Commerciales, Alger, 2019.
- KAOULA.S Le rôle des ERP (progiciels de gestion intégrés) dans l'amélioration de la distribution (centre d'expédition) cas : DANONE Mémoire fin d'étude
- Mon rapport de stage effectuer aussi au niveau de SIDER EL HADJAR

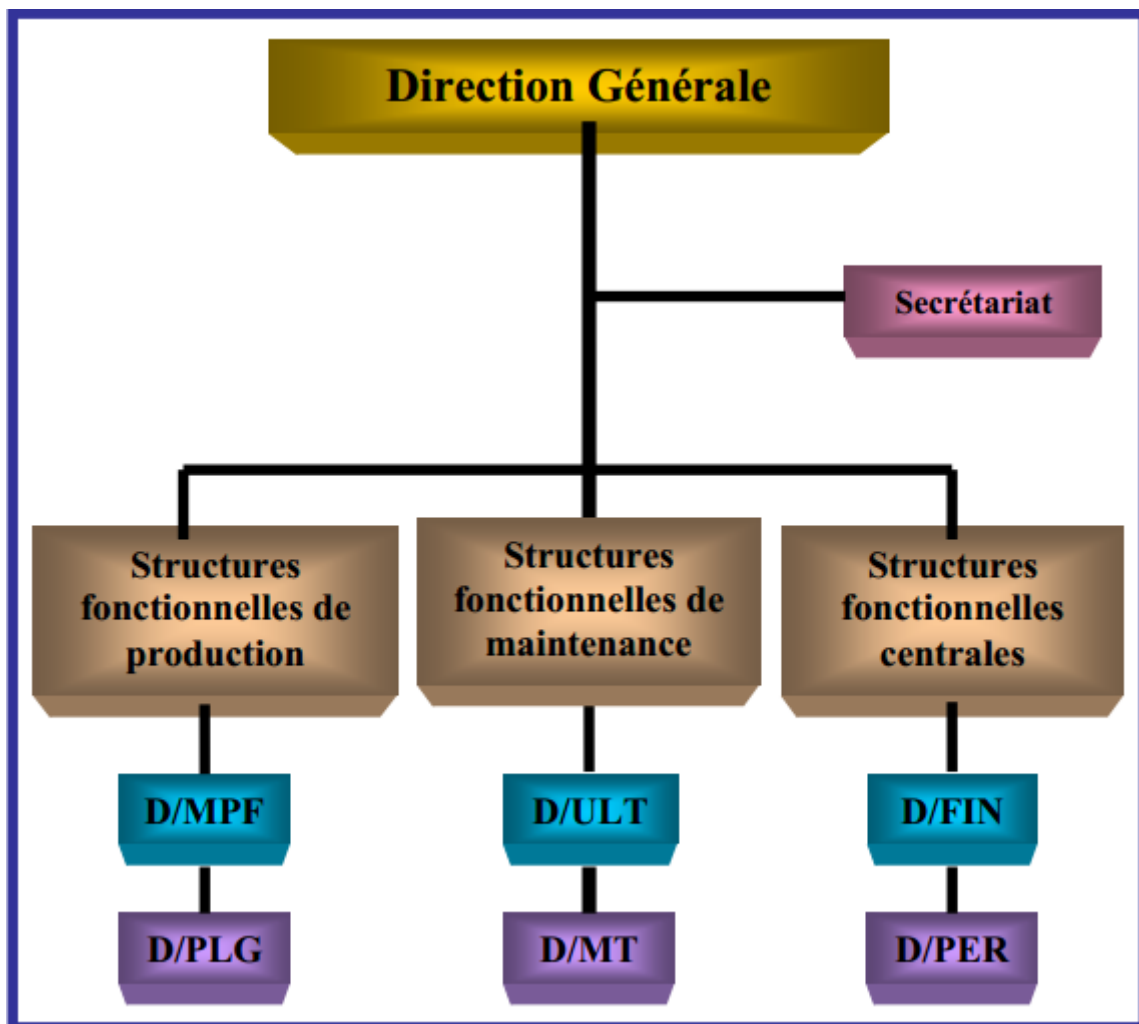
**Autre documentation :**

- Document interne de SIDER EL HADJAR

---

**Annexes**

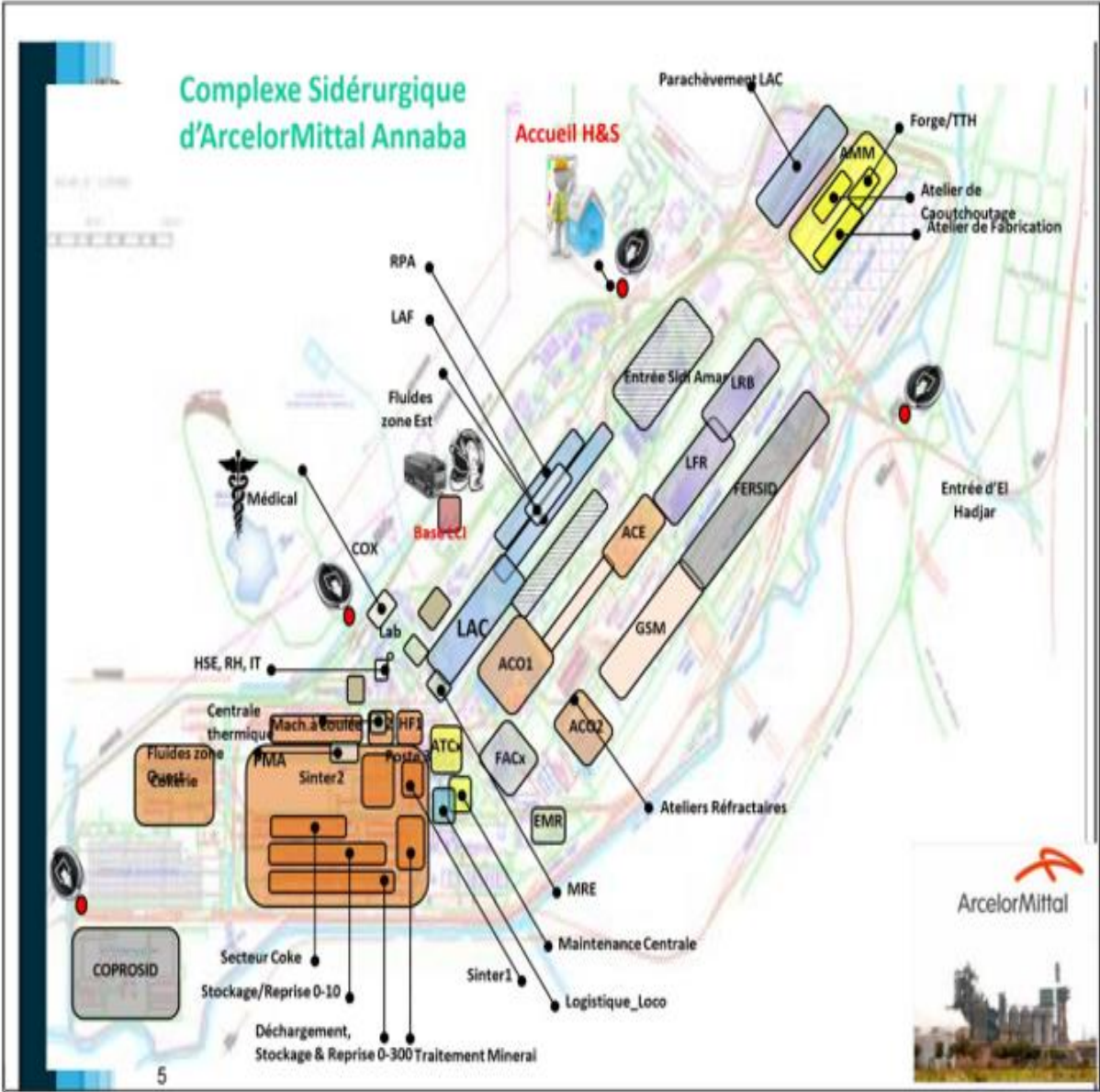
## Annexe n°01 : Organisme de l'entreprise



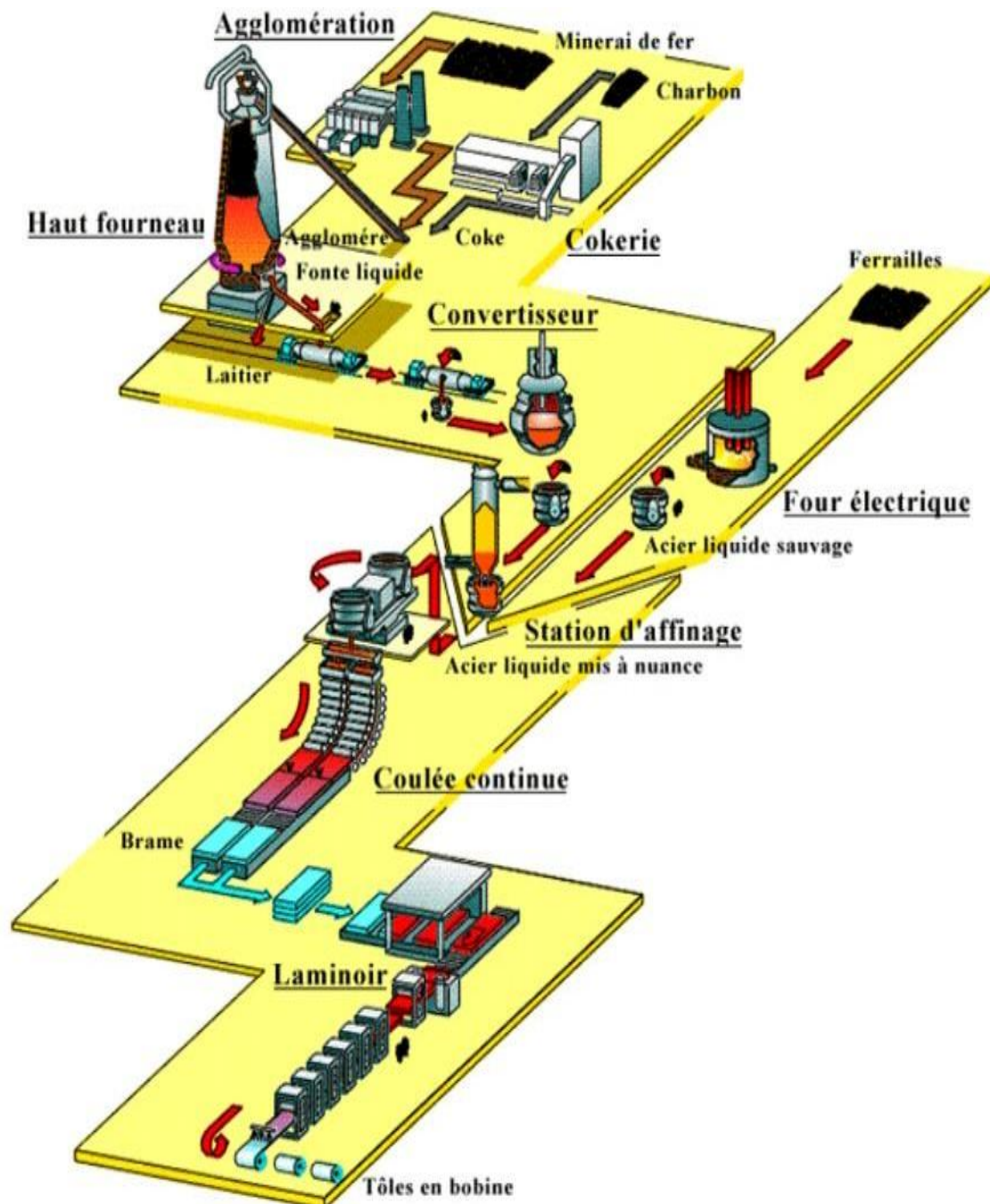
## Annexe n°02 : localisation géographique de SIDER EL HADJAR



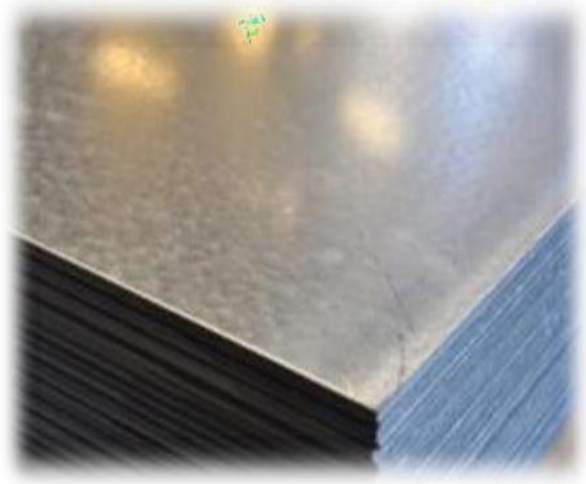
Annexe n°03 : vue de SIDER EL HADJAR



## Annexe n°04 : processus de production



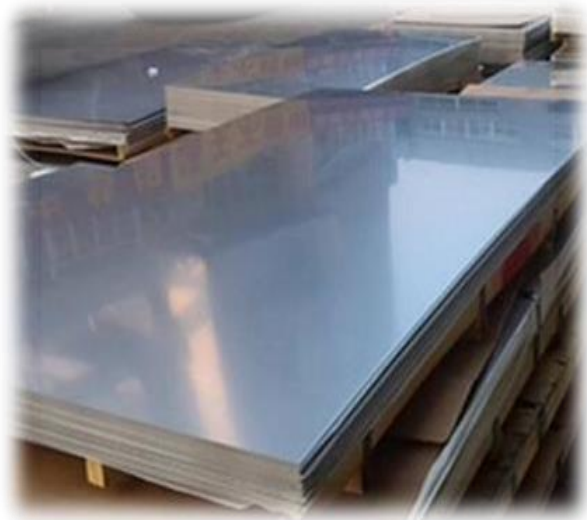
**Annexe n°05 : Bobines laminées à chaud brutes ou décapées et tôles**



**Annexe n° 06 : Bobines laminées à chaud et tôles striées ou l'armée**



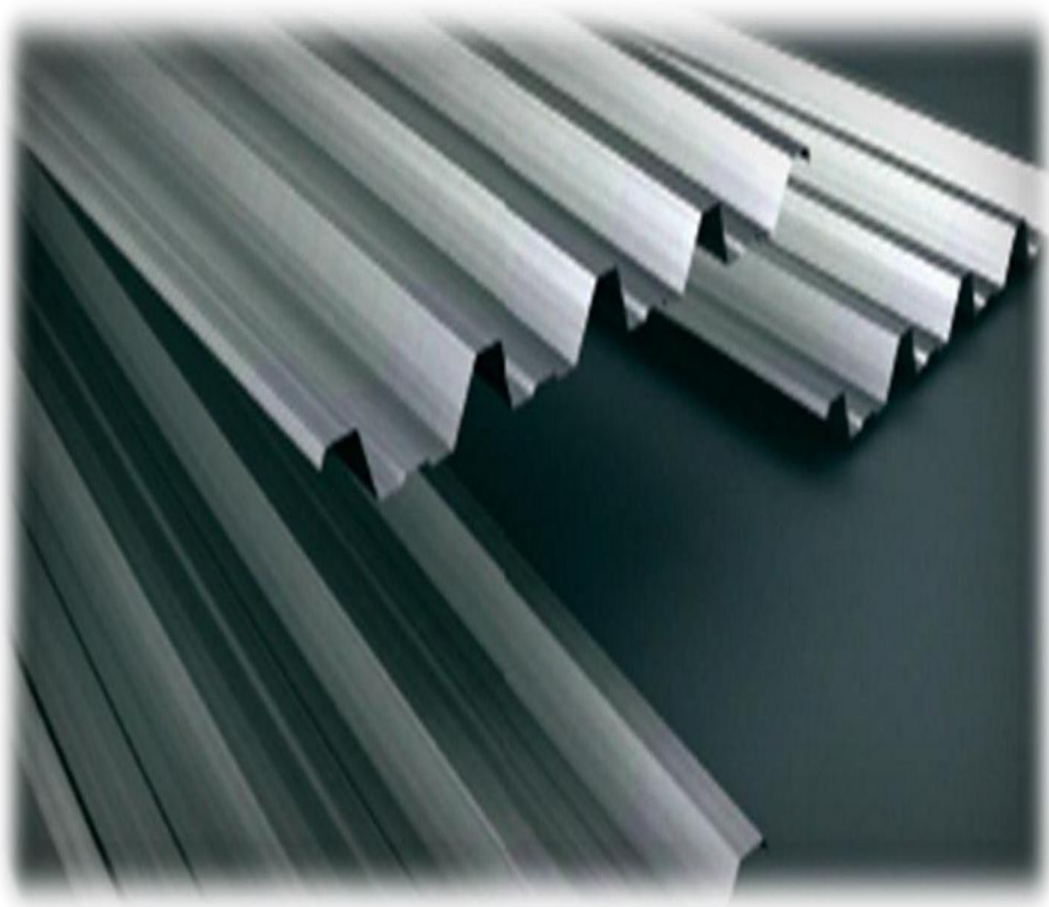
**Annexe n°07 : Bobines et tôles Skin Passées**



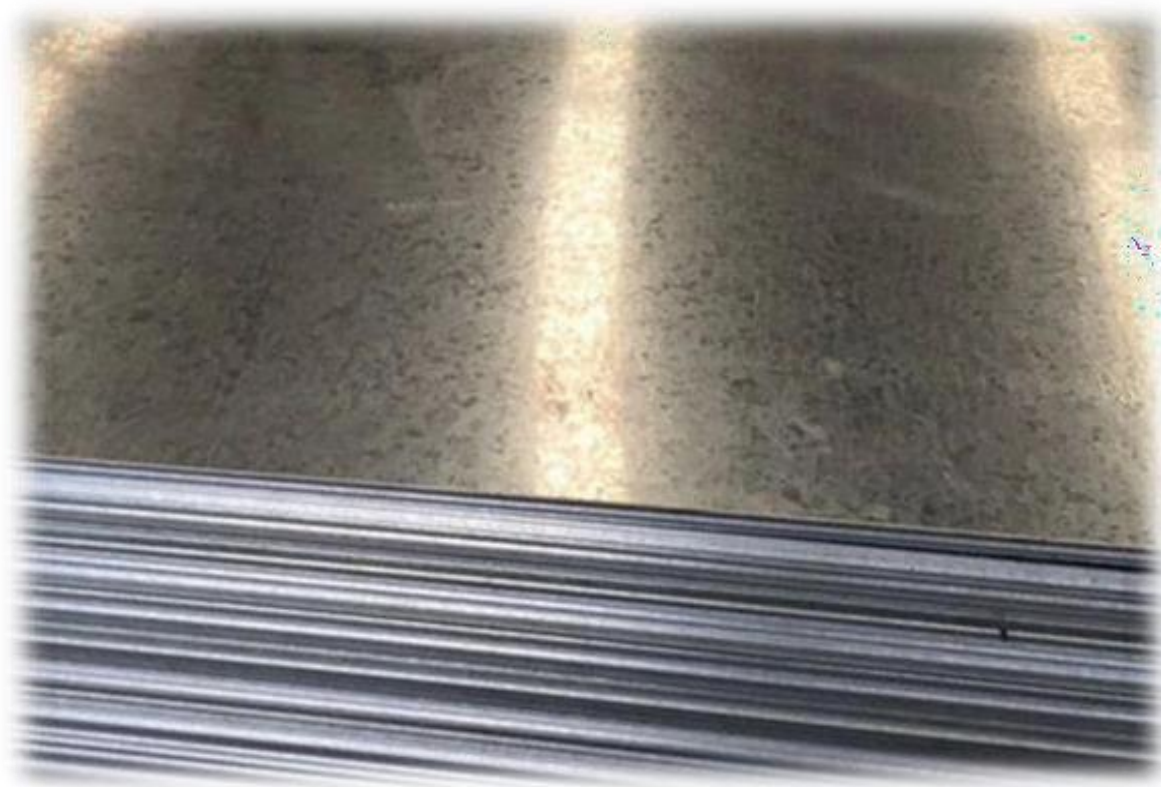
**Annexe n°08 : Bobines Galvanisées**



**Annexe n°09 : tôles Nervurées**



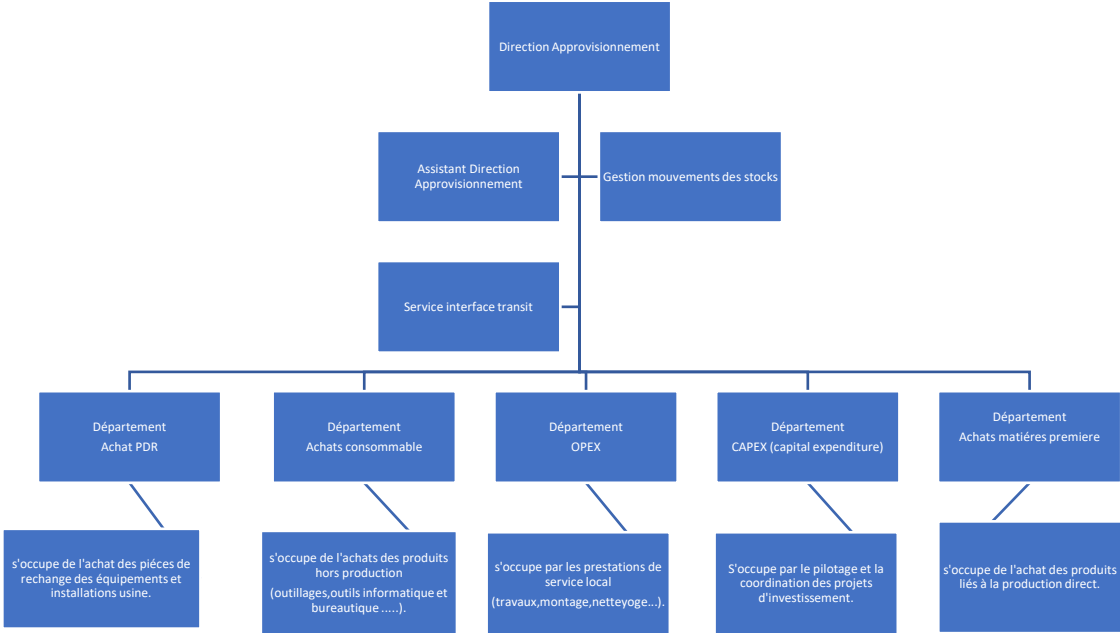
Annexe n°10 : Feuillard Galvanisé



Annexe n°11 : Rond à Béton Nervuré



Annexe n°12 : organigramme d’approvisionnement



Annexe n°13 : TCO (tableau comparatif des offres)

SIDER EL HADJAR Spa TABLEAU COMPARATIF DES OFFRES PERIODE DU .....		FOURNISSEUR N°01					FOURNISSEUR N° 02						
		Quantité	Prix Unitaire Devise	Montant Devise	Prix Unitaire Dinars	Montant Dinars	Quantité	Prix Unitaire Devise	Montant Devise	Prix Unitaire Dinars	Montant Dinars		
DESIGNATION													
Article 1 :													
1													
2													
3													
Montant total													
Conditions de paiement													
Financement :													
Taux d'intérêt													
Délai de remboursement													
Autres mesures d'accompagnement													
Garanties :													
Qualité :													
Délai :													
OBSERVATIONS :													

## Annexe n°14 : avis d'appel d'offre

<p><b>AVIS D'APPEL D'OFFRE..... N° ...../20.....</b></p> <p><b>L'EPE SIDER EL HADJAR Spa</b>, sise au .....,  NIF :.....lance un avis d'Appel d'offres ..... pour la réalisation des  opérations suivantes :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p><b>L'EPE SIDER EL HADJAR Spa</b> invite les entreprises spécialisées, à présenter leurs offres  accompagnées des pièces exigées par la réglementation en vigueur et devront parvenir sous  double enveloppe fermée et anonyme portant la mention :</p> <p style="text-align: center;"><b>Avis d'appel d'offres ..... N° ...../20.....</b></p> <p style="text-align: center;"><b>(Les opérations à réaliser)</b></p> <p>L'enveloppe contiendra deux (02) Pli : un Pli pour l'offre technique et le deuxième pour l'offre  commerciale.</p> <p>Les entreprises spécialisées et intéressées par le présent avis peuvent retirer le cahier des charges  auprès de .....</p> <p>Contre le paiement de la somme de :.....DA à virer sur le compte B.E.A Agence .....</p> <p>Compte RIB N° ....., ouvert auprès de la Banque Extérieure d'Algérie  agence .....</p> <p style="text-align: center;">La date limite de dépôt des offres est fixée au : ...../...../20.....</p>
--

---

## Annexe n°15 : guide d'entretien

### Volet général

**Question 01** : quel est votre poste au niveau de la direction approvisionnement ?

**Question 02** : quelle sont les taches chargées par vous ?

### Volet : rôle du SAP

**Question 03** : utilisez-vous un système pour gérer vos taches ? si oui lequel

**Question 04** : ce système vous aide à atteindre vos objectifs ?

**Question 05** : quelle sont les améliorations apportées par ce système

### Volet influence du SAP

**Question 06** : Pensez-vous que l'ERP est une solution indispensable pour une meilleure gestion des activités de l'entreprise ?

**Question 07** : Trouvez-vous que l'ERP SAP vous permet de vous rendre à jour sur ce qui se passe dans d'autres unités ou fonctions ?

**Question 08** : Quelle modification à apporter ce système en termes de traitement des informations ?

**Question 09** : Selon vous, est-ce que ce système contient des insuffisances ? si oui lesquelles ?

**Question 10** : utilisez-vous un autre système avant celui-là ? si oui, lequel ? et quelle est la préférence entre les deux ?

**Annexes n°16 : questionnaire**

Formulaire d'enquête

Dans le cadre de l'élaboration d'un mémoire de fin de cycle, en vue d'obtention d'un master en science commerciales, spécialité distribution et management de la chaîne logistique à l'école des hautes études commerciales, je réalise une enquête sur l'impact d'un ERP sur la gestion des approvisionnements.

On vous remercie de bien vouloir consacrer quelques minutes pour répondre à ce questionnaire. Dans le but de la réalisation de ce travail de recherche.

Vos réponses resteront anonymes et les résultats ne seront utilisés qu'à fins académiques.

**L'importance du SAP au niveau de l'usine**

1. Êtes-vous formé pour l'utilisation du SAP ? \*
- < Oui
- < Non
  
2. Utilisez-vous le SAP Au niveau de SIDER EL HADJAR ? \*
- < Oui
- < Non
  
3. Selon vous, l'utilisation du SAP est : \*
- < Facile
- < Moyenne
- < Difficile
  
4. Est-ce que le logiciel ERP cadre parfaitement avec votre département ? \*
- < Oui
- < Non
  
5. SAP Répond -il à vos besoins ? \*

- < Oui
- < Non

6. Si Non, pour quelle raison ?

- < Prend du temps à traiter l'information
- < L'utilisation du SAP est complexe
- < Pas accès à certaines fonctionnalités importantes

< Autre :

7. Le recours au SAP dans votre département est indispensable ? \*

- < Oui
- < Non

L'importance du SAP dans la gestion des approvisionnements

8. Comment appréciez-vous l'information fournie par SAP ? \*

Très mauvais

- < 1
- < 2
- < 3
- < 4
- < 5

Excellente

9. Quelle sont les Améliorations Apportées par SAP ? (Vous pouvez choisir plus d'une réponse) \*

- < Gain du Temps
- < Gain de la productivité
- < Sécurisation des données

< Disponibilité de l'information

< Autre :

10. Comment jugez-vous l'utilité du SAP dans la gestion des Approvisionnements ? \*

	Pas du tout utile	Pas utile	Acceptable	Utile	Très utile
Gain du temps à l'aide de centralisation des données					
Fiabilité					
Organisation					
Productivité					
Gestion de la procédure d'achat					

11. Pensez-vous que la contribution du SAP dans\*

	Très faible	Faible	Moyenne	Important	Très important
La planification					
La recherche d'une commande					
La création de Bon de Commande					
Optimisation du processus Achats/Appros					
La coordination entre les Fonctions					

12. Trouvez-vous que SAP est réactif en matière de traitement des opérations d'achats/Appros ? \*

- < Oui
- < Non

13. Trouvez-vous que SAP est indispensable à la gestion d'approvisionnement ? \*

- < Oui
- < Non

14. Selon Vous, Le SAP Possède-t-il des insuffisances ? \*

- < Oui
- < Non

15. Si oui, Lesquelles

Fiche signalétique
--------------------

16. Vous êtes ? \*

- < Homme
- < Femme

17. Quel est votre Tranche d'âge ? \*

- < Moins de 30 ans
- < Entre 30 et 50 ans
- < Plus de 50 ans

18. Dans quel département travaillez-vous ? \*

- < Département Marché
- < Département capex
- < Département Matière Première
- < Département Pièce de rechange
- < Département Consommable

19. Votre ancienneté ? \*

- ◁ Moins de 5ans
- ◁ Entre 5ans et 10ans
- ◁ Plus de 10ans

---

## **Tables des matières**

Dédicaces

Remerciement

Résumé

Abstract

Liste des figures

Liste des tableaux

Liste des abréviations

Sommaire

Introduction générale.....	01
Chapitre 01 : généralité sur les systèmes d’information.....	05
Introduction.....	06
Section 01 : définition et concepts sur les systèmes d’information.....	07
1.1 Information.....	07
1.1.1 Définitions.....	07
1.1.2 Le rôle de l’information.....	07
1.1.3 Les caractéristiques de l’information.....	08
1.1.3.1 Les formes de l’information.....	08
1.1.3.2 Les Mode de présentation.....	09
1.1.3.3 Les qualités de l’information.....	09
1.2 Les systèmes d’information.....	10
1.2.1 Définitions.....	10
1.2.2 Le rôle des systèmes d’information.....	11
1.2.3 Les dimensions d’un système d’information.....	12

1.2.3.1 Les dimensions informationnelles.....	12
1.2.3.2 Les dimensions technologiques.....	13
1.2.3.3 Les dimensions organisationnelles.....	14
1.2.4 Les ressources d'un système d'information.....	16
1.2.5 Typologie des systèmes d'information.....	17
1.2.5.1 Les systèmes d'information documentaire.....	18
1.2.5.2 Les systèmes d'information de veille .....	18
1.2.5.3 Les systèmes d'information de gestion .....	18
1.2.6 Finalité du système d'information.....	19
1.2.6.1 Finalité.....	19
1.2.6.2 Objectif .....	19
Section 02 : les progiciels de gestion intégrés.....	20
2.1 Définitions.....	20
2.2 Les caractéristiques des ERP.....	22
2.3 avantages et limites des ERP.....	23
2.4 les domaines des ERP.....	24
2.5 les types des ERP.....	27
2.5.1 les progiciels ouverts.....	27
2.5.2 les progiciels intégrés .....	27
2.6 Le progiciel de gestion intégré SAP.....	29
2.7 les modules du progiciel SAP.....	29
2.8 Architecture de SAP.....	33
2.9 les critères de Sélection de l'ERP.....	34
Section 03 : l'évolution des Progiciels de gestion intégrés.....	36

3.1 Avant les ERP :70s.....	36
3.2 ERP : 80s.....	37
3.3 ERP :90s à Aujourd’hui .....	38
Conclusion.....	39
Chapitre 02 : généralité sur les approvisionnements.....	40
Introduction.....	41
Section 01 : définitions et concepts.....	42
1.1 Définition de la fonction d’approvisionnement.....	42
1.2 Les missions et les objectifs de la fonction d’approvisionnement.....	42
1.2.1 Les missions de la fonction d’approvisionnement.....	42
1.2.2 Les objectifs de la fonction d’approvisionnement.....	43
1.3 Distinction entre la fonction achat et la fonction approvisionnement.....	43
1.4 L’externalisation des achats.....	44
1.5 Les couts d’approvisionnements.....	46
1.6 Lien entre fonction approvisionnement avec les autres fonctions de l’entreprise.....	48
1.7 Les stades de développement des approvisionnements.....	51
Section 02 : La gestion des approvisionnements.....	53
2.2 Les stratégies des approvisionnements.....	53
2.2 Les méthodes d’approvisionnement.....	55
Section 03 : déroulement de la procédure achat.....	59
3.1 Emission et validation d’une demande achat .....	59
3.2 Vérification et traitement de la demande d’achat.....	60
3.3 Evaluation des fournisseurs.....	60
3.4 Passation de la commande.....	61

3.5 Suivi de la commande.....	62
3.6 Réception et contrôle de la livraison.....	63
3.7 Réception et vérification de la facture .....	63
3.8 Règlement de la facture et archivage.....	64
Conclusion.....	65
Chapitre 03 : l'impact d'un ERP sur la gestion des approvisionnements.....	66
Introduction.....	67
Section 01 : présentation de l'organisme d'accueil SIDER EL HADJAR.....	68
1.1 Présentation de l'entreprise.....	68
1.2 Historique de SIDER EL HADJAR.....	68
1.3 Les unités de production.....	69
1.4 Les entreprises en chiffre.....	69
1.5 Les produits et le rôle de chaque unité.....	69
1.6 Les produits de l'entreprise.....	70
1.7 Les entrepôts de l'entreprise.....	75
1.8 Les directions de l'entreprise et ses auxiliaires.....	76
1.8.1 la direction de l'entreprise.....	76
1.8.2 la direction de finance et comptabilité.....	76
1.8.3 la direction ressources humaine.....	77
1.8.4 la direction marketing.....	77
1.8.5 la direction approvisionnement.....	77
1.8.6 la direction programmation.....	77
1.8.7 La direction qualité.....	77
1.8.8 La direction commerciale.....	77

1.9 Logiciel SAP utilisé dans la gestion des approvisionnements.....	78
Section 02 : déroulement de la procédure achat au niveau de SIDER EL HADJAR.....	79
2.1 Mode Appel d’offre restreint.....	79
2.2 Mode Appel d’offre voie de presse.....	79
2.3 Mode gré à gré.....	79
Section 03 : la démarche méthodologique.....	86
3.1 L’Etude qualitative.....	86
3.1.1 Objectif de l’étude.....	86
3.1.2 Les outils qualitatifs utilisé dans l’étude.....	87
3.1.3 Guide d’entretien.....	87
3.1.4 L’échantillon.....	88
3.1.5 La méthode d’analyse.....	88
3.1.6 Réponses et analyses de guide d’entretien.....	88
3.1.7 Synthèse de l’étude qualitative.....	92
3.2 L’étude quantitative.....	92
3.2.1 Les outils utilisés pour l’étude.....	93
3.2.2 L’échantillon.....	93
3.2.3 Structure du questionnaire.....	93
3.2.4 Méthode utilisée pour traitement résultat du questionnaire.....	94
3.2.5 Analyse des résultats du questionnaire.....	95
3.2.6 Synthèse de l’étude quantitative.....	112
3.3 Recommandation.....	113
Conclusion.....	115
Conclusion générale.....	116