

# **ECOLE DES HAUTES ETUDES COMMECIALES**

## **EHEC**

**MEMOIRE DE FIN DE CYCLE EN VUE DE L'OBTENTION  
DU DIPLOME DE MASTER EN SCIENCES COMMERCIALES**

**Option : Supply chain management et distribution**

**Thème :**

**Le rôle de la gestion de prise et traitement des commandes terrain  
dans l'optimisation des stocks**

**Etude de cas : Fruitall Coca-Cola**

**Elaboré par :**

Abderrahim ABDICHE

**Encadré par :**

Ouardia LAOUDJ

Maitre de conférences à HEC Kolea

**4<sup>ème</sup> promotion**

**Septembre 2017**



# **ECOLE DES HAUTES ETUDES COMMECIALES**

## **EHEC**

**MEMOIRE DE FIN DE CYCLE EN VUE DE L'OBTENTION  
DU DIPLOME DE MASTER EN SCIENCES COMMERCIALES**

**Option : Supply chain management et distribution**

**Thème :**

**Le rôle de la gestion de prise et traitement des commandes terrain  
dans l'optimisation des stocks**

**Etude de cas : Fruital Coca-Cola**

**Elaboré par :**

Abderrahim ABDICHE

**Encadré par :**

Ouerdia LAOUDJ

Maitre de conferece s A a HEC Kolea

**4<sup>ème</sup> promotion**

**Septembre 2017**

## **Résumé**

Aujourd'hui l'optimisation des stocks est l'objectif primordial pour toute entreprise, grâce à l'optimisation des stocks l'entreprise peut assurer sa continuité dans un environnement concurrentiel.

Fruital Coca-Cola comme toute entreprise vise à optimiser ses stocks afin d'assurer un niveau de service élevé auprès de ses clients, mais l'entreprise n'arrive toujours pas à atteindre l'optimisation des stocks à cause des prévisions incorrectes dus à la non fiabilité des commandes terrain

Notre étude vise à connaître le rôle de l'amélioration de la gestion des prises et traitement des commandes terrains dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruital Coca-Cola

Mot clé :

Optimisation des stocks, commandes terrain, fiabilités des commandes, le juste moment (Just at time)

## **Abstract**

Today, stock optimization is the primary objective for any company, thanks to the optimization of stocks the company can ensure its continuity in a competitive environment

Fruital Coca-Cola as any company aims to optimize its stocks to ensure a high level of service to its customers, but the company still can not reach the optimization of stocks thanks to the incorrect predictions of the no reliability of field commands

Our study aims to know the role of improving the management of catch and processing of field commands in the optimization of stocks within the company Fruital Coca-Cola

Keyword :

Optimization of stocks, field commands, reliability of commands, the right moment (Just time)

## ملخص

يعتبر التسيير الامثل للمخزون من الاهداف الاساسية للشركات بواسطة التسيير الامثل للمخزون تستطيع الشركة ان تضمن استمرارها في السوق في ظل التنافس القائم بين الشركات في مختلف القطاعات

شركة كوكا ولا كغيرها من الشركات تسعى الى تحقيق التسيير الامثل للمخزون لكنها الى حد الان لم تستطع تحقيق ذلك و هذا راجع الى سوء التوقعات الناتج عن عدم معرفة الطلبات الحقيقية التي يريدها الزبائن مما يؤدي الى وجود فوارق بين الطلبات الحقيقية و الطلبات المتوقعة و هذا يشكل عائق نحو تحقيق التسيير الامثل للمخزون

في دراستنا هذه نسعى الى ابراز دور تطوير عملية اخذ الطلبات باتيان الزبائن في محلاتهم بما يعرف بالطلبات الارضية في تحديد الطلبات الحقيقية في الوقت المناسب في تحقيق الهدف الذي تسعى اليه الشركة و هو ضمان السير الحسن للمخزون

الكلمت المفتاحية

التسيير الامثل للمخزون, الطلبات الارضية, الوقت المناسب, مصداقية الطلبات

## **Dédicaces**

A ma mère adorable, celle qui à toujours cru en moi ;

A mon formidable père qui m'a soutenu durant toutes les étapes de ma vie ;

A mon frère et ma sœur, pour leur amour, compréhension, patience ;

A tous mes amis qui m'ont aidé, encouragé depuis mon enfance.

Je dédie le fruit de ce travail

## **Remerciements**

Mes vifs remerciements vont à Monsieur/Madame qui m'a fait l'honneur de présider notre jury.

Je remercie également Monsieur et Madame, membres du Jury, qui m'ont honorée en accordant du temps et de l'énergie à la lecture du document.

Mes sincères remerciements vont à mon encadrant, Madame Ouardia LAOUDJ pour son soutien, sa confiance et ses conseils tout au long de l'élaboration de ce travail.

Je tiens à remercier, mon encadrant au niveau de l'entreprise, Monsieur KHORSSI Mohamed Amine pour son aide et son implication à ce travail.

Je présente toute ma gratitude à l'ensemble de l'équipe Fruitai Coca-Cola, particulièrement ceux du département logistique, pour leur accueil, leurs conseils, et tout le temps qu'ils m'ont accordé.

Mes plus grands remerciements, vont à mes parents, ma famille, mes amis et tout mon entourage pour leurs encouragements continus.

<b>Liste des tableaux :</b>	<b>Pages</b>
<b>Tableaux 1.1.1 :</b> system a point de commande.....	14
<b>Tableaux 1.1.2 :</b> système a reemplètement périodique.....	16
<b>Tableaux 1.2.1 :</b> cout de stockage.....	31
<b>Tableaux 2.2.1 :</b> Application mobile de prise de commande izorder.....	49
<b>Tableaux 2.2.2 :</b> classement ABC.....	58
<b>Tableaux 3.1.1 :</b> les évolutions historiques de Coca-Cola.....	67
<b>Tableaux 3.2.2 :</b> avantages et limites de l'analyse SWOT.....	83
<b>Tableaux 3.2.1 :</b> les ressources nécessaires pour l'analyse SWOT.....	82
<b>Tableaux 3.4.1 :</b> importance de l'optimisation des stocks.....	92
<b>Tableau3.2.3:</b> l'environnement interne et externe de Fruital Coca-Cola.....	84
<b>Tableaux 3.2.4 :</b> le rôle de la gestion des commandes terrain dans l'amélioration de l'entreprise Fruital coca cola.....	87

<b>Liste des figures :</b>	<b>pages</b>
<b>Figure 1.1.1 :</b> le stocke minimum.....	6
<b>Figure 1.1. 2 :</b> le stocke maximum.....	7
<b>Figure 1.1.3 :</b> le stocke de sécurité.....	8
<b>Figure 1 .1.4 :</b> le stocke de couverture.....	9
<b>Figure 1. 1..5 :</b> Les mouvements de stock dans Odoo.....	20
<b>Figure 1.1 .6 :</b> Écran d'un logiciel de gestion de stock : Dolibarr.....	22
<b>Figure 1 .1.7 :</b> Fiche produit du logiciel de gestion de stock OpenConcerto.....	24
<b>Figure 1 .1.8 :</b> Inventoria, un des logiciels de gestion de stock.....	26
<b>Figure 2 .1.1 :</b> Modèle de bon de commande.....	39
<b>Figure 2.1.2 :</b> accusé de réception de la commande.....	42
<b>Figure 2.1.3 :</b> le planning de suivi de commande.....	43
<b>Figure 2.1.4 :</b> procédure de gestion de commande.....	44
<b>Figure 2.2.1 :</b> carte géographique client.....	46
<b>Figure 2.2.2 :</b> la division et l'identification du secteur d'activité de l'entreprise.....	48
<b>Figure 2.2.3 :</b> gestion de tempe de travaille avec l'application swing business.....	52
<b>Figure 2.2.4 :</b> prise de commande avec l'application swing business.....	53
<b>Figure 3.1.1 :</b> l'organigramme de la direction Supply Chain.....	77
<b>Figure 3.1.2 :</b> l'organigramme du département logistique.....	78
<b>Figure 3.1.3 :</b> l'organigramme du service clients.....	79
<b>Figure 3.1.4 :</b> l'organigramme du centre de distribution KEK.....	79

## **Liste des abréviations :**

**ERP** : Enterprise Resource Planning

**PGI** : progiciel de gestion intégré

**ECCBC** : Equatorial CocaCola BottlingCompagny

## Sommaire :

	Pages
Introduction générale.....	1
<b>Chapitre 1 : le cadre conceptuel de la gestion des stocks.....</b>	<b>5</b>
<b>Section 1 :</b> notions générales sur la gestion des stocks.....	5
<b>Section 2 :</b> définitions et importances de l'optimisation des stocks .....	29
<b>Chapitre 2 : gestion des commandes terrain et optimisation de stock.....</b>	<b>38</b>
<b>Section 1 :</b> notions générales sur la fonction de gestion des commandes client.....	38
<b>Section 2 :</b> méthodes et outils de prise et traitement des commandes terrain .....	45
<b>Section 3 :</b> l'importance de la gestion des commandes terrain dans l'évitement de surstock et rupture de stock.....	60
<b>Chapitre 3 : l'impacte de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise l Fruital Coca-Cola.....</b>	<b>67</b>
<b>Section 1 :</b> présentation générale de l'entreprise Fruital Coca-Cola.....	67
<b>Section 2 :</b> L'analyse SWOT de Fruital Coca-Cola.....	81
<b>Section 3 :</b> présentation de la méthodologie de recherche.....	89
<b>Section 4 :</b> Synthèse et analyse des résultats.....	92
Conclusion générale .....	100

## Introduction générale :

Aujourd'hui les stocks représentent un enjeu important dans les entreprises qui impactent de façon directe et indirecte ses ratios clés de performance, la maîtrise du stock est devenue une obligation pour les entreprises afin d'assurer leur pérennité sur le marché

Une bonne gestion de stocks permettra à l'entreprise de fidéliser ses clients en répondant à leur besoin au temps qu'il veulent et avec la qualité et la quantité qu'il veulent en revanche une mauvaise gestion de stock mène l'entreprise à des pertes énormes c'est pour cela que la notion d'optimisation des stocks est devenue un objectif primordial pour les entreprises

L'optimisation de stock consiste à trouver un équilibre qui permettra de maximiser le profit avec un minimum des coûts en disposant des quantités nécessaires au bon moment et cela dépend de plusieurs facteurs, dans cette recherche on va s'intéresser sur le facteur gestion de commande et plus précisément sur la fonction prise et traitement de commande terrain qui a un impact important sur la gestion de stock

Ce travail de recherche vise à mesurer l'efficacité de la bonne gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruital Coca Cola

Dans l'entreprise Fruital Coca Cola la fonction prise de commande connaît deux failles qui représentent un obstacle pour l'optimisation des stocks, les pré-vendeurs concernés par la prise des commandes ne font pas la tournée complète sur tous les points de vente et déclarent par conséquent de fausses commandes qui ne reflètent pas les besoins réels des clients, d'un autre côté les commandes journalières n'apparaissent qu'après la fin de la tournée qui se termine tard ce qui va se représenter sur le système de réapprovisionnement des stocks, qui détermine les quantités journalières à déployer en fonction des commandes

Notre préoccupation à travers cette étude, est de répondre à la question générique suivante :

« Dans quelle mesure la gestion des commandes contribue-t-elle à l'optimisation des stocks ? »

Afin de bien exploiter notre problématique, il est important de la décomposer en deux questions secondaires :

**1** - Comment déterminer les commandes réelles au juste moment ?

**2** - Quel est l'impact de la détermination des commandes réelles au juste moment (just at time) sur l'optimisation des stocks ?

Pour atteindre notre objectif de recherche, nous avons formulé les hypothèses suivantes :

**H1-** introduire un système de prise et traitement des commandes terrain performant permettant de déterminer les commandes réelles au juste moment ;

**H2-** la détermination des commandes réelle au juste moment participe d'une manière significative à l'optimisation des stocks ;

Pour accomplir ce travail, et pour avoir des résultats plus pertinents, notre méthodologie s'est fixée sur les techniques d'investigations suivantes :

**La recherche documentaire :** Pour avoir une approche globale et théorique sur notre sujet, nous avons consulté des ouvrages et travaux de recherches et aussi des sites web

**Le guide d'entretien :** Nous avons réalisé une étude qualitative pour avoir une idée sur la vision interne de l'entreprise d'accueil, nous avons également effectué des entretiens avec trois responsables de l'entreprise concernée par la gestion des stocks et la gestion des commandes terrain

**Le plan de travail :**

Notre travail de recherche est subdivisé en trois chapitres, dans le premier chapitre on va présenter des généralités sur la gestion des stocks et on va traiter le sujet de l'optimisation des stocks en montrant son importance dans l'entreprise.

Pour le deuxième chapitre on traitera la gestion des commandes et plus précisément la fonction prise et traitement des commandes terrain et son importance dans l'optimisation des stocks.

Et enfin dans le troisième chapitre nous allons montrer l'importance de la gestion de prise et traitement des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruitful Coca Cola



La gestion des stocks est une activité principale pour l'entreprise, cette dernière est obligée d'avoir un stock et de le gérer car le délai d'obtention des matières et de production est souvent supérieur au délai de traitement de la commande du client, ce qui pousse l'entreprise à constituer un stock qui permet à l'entreprise de fournir un niveau de service (délais ou disponibilité) quand la capacité de production seule n'est pas à même de pouvoir satisfaire les commandes client.

Dans ce chapitre on va présenter des généralités sur la fonction gestion des stocks

## Section 1 : notion générale sur la gestion de stock

### 1 - Le stock :

#### 1.1- Définition de stock :

**Définitions 1 :** le stock est « l'ensemble des matières (directes ou indirectes) et des produits (finis ou en cours de fabrication) qui appartiennent à une entreprise industrielle ou commerciale à une date donnée et qui sont entreposés dans l'attente de leur utilisation ou de leur vente »<sup>1</sup>

**Définitions 2 :** « Le stock désigne l'ensemble des biens, possédés par une entreprise, qui ne sont pas encore consommés ou vendus »<sup>2</sup>

#### 1.2 -Type de stock :

Une entreprise peut posséder différents types de stocks tels que des stocks de matière première, des produits en cours de fabrication, des produits finis prêts à être vendus, des produits défectueux qui doivent être réparés, des emballages

Le stock de matières premières : il représente les produits achetés par l'entreprise, par l'intermédiaire de ses fournisseurs, et destinés à une transformation ultérieure.

Le stock des produits en cours de fabrication : il s'agit de produits qui sont fabriqués par l'entreprise elle-même et qui ne peuvent être mis en vente qu'après avoir subi une certaine transformation, pratiquée par l'entreprise.

Le stock des produits finis : ce sont les articles qui ont subi une transformation par l'entreprise afin d'atteindre leur niveau final de fabrication. Ils sont, désormais, prêts à la vente.

Le stock des marchandises : on parle, ici, de stocks de commerçants composés de produits sans valeur ajoutée de transformation de la part de l'entreprise qui les revend à profit.

---

<sup>1</sup> <http://www.cnrtl.fr/lexicographie/stock> (consulté le 22/7/2017 à 16 : 04 )

<sup>2</sup> <http://www.journaldunet.com/business/pratique/dictionnaire-economique-et-financier/16627/stock-definition-> (consulté le 23 / 7 / 2017 à 10 : 36 )

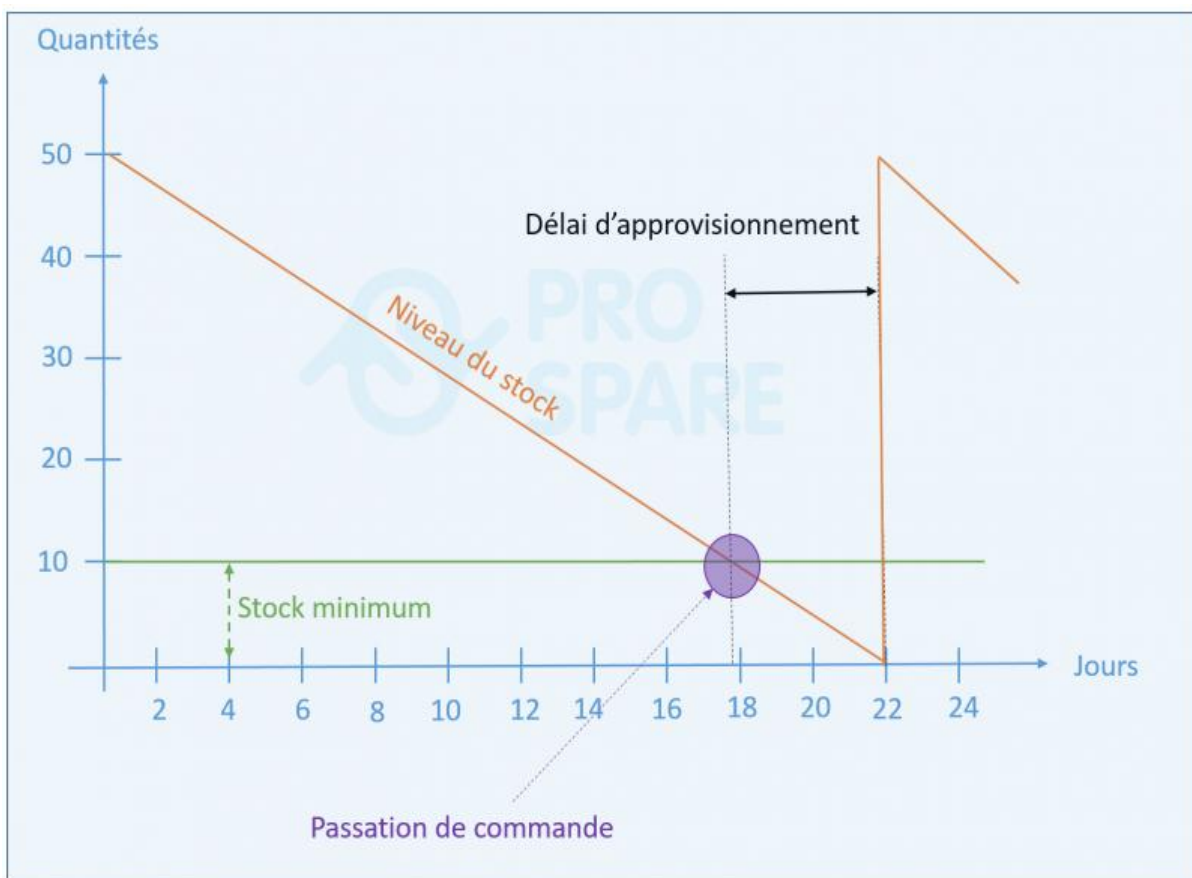
## 1.3- Nécessité d'avoir un stock :

Le délai d'obtention des matières et de production est souvent supérieur au délai de traitement de la commande du client ce qui pousse l'entreprise à constituer un stock qui permet à l'entreprise de fournir un niveau de service (délais ou disponibilité) quand la capacité de production seule n'est pas à même de pouvoir satisfaire les commandes client.

Après avoir défini le stock et mentionner ses types et sa nécessité dans les entreprises, il est très important avant d'entrer dans la gestion de stock de donner la signification de certains termes qui sont primordiaux à connaître :

**1-Le stock minimum:** le niveau de stock le plus bas, une fois qu'il est atteint l'entreprise déclenche la passation de commande pour réalimenter le stock, le stock minimum permet de couvrir la consommation de la date de passation de commande jusqu'à la date de la réception de l'article

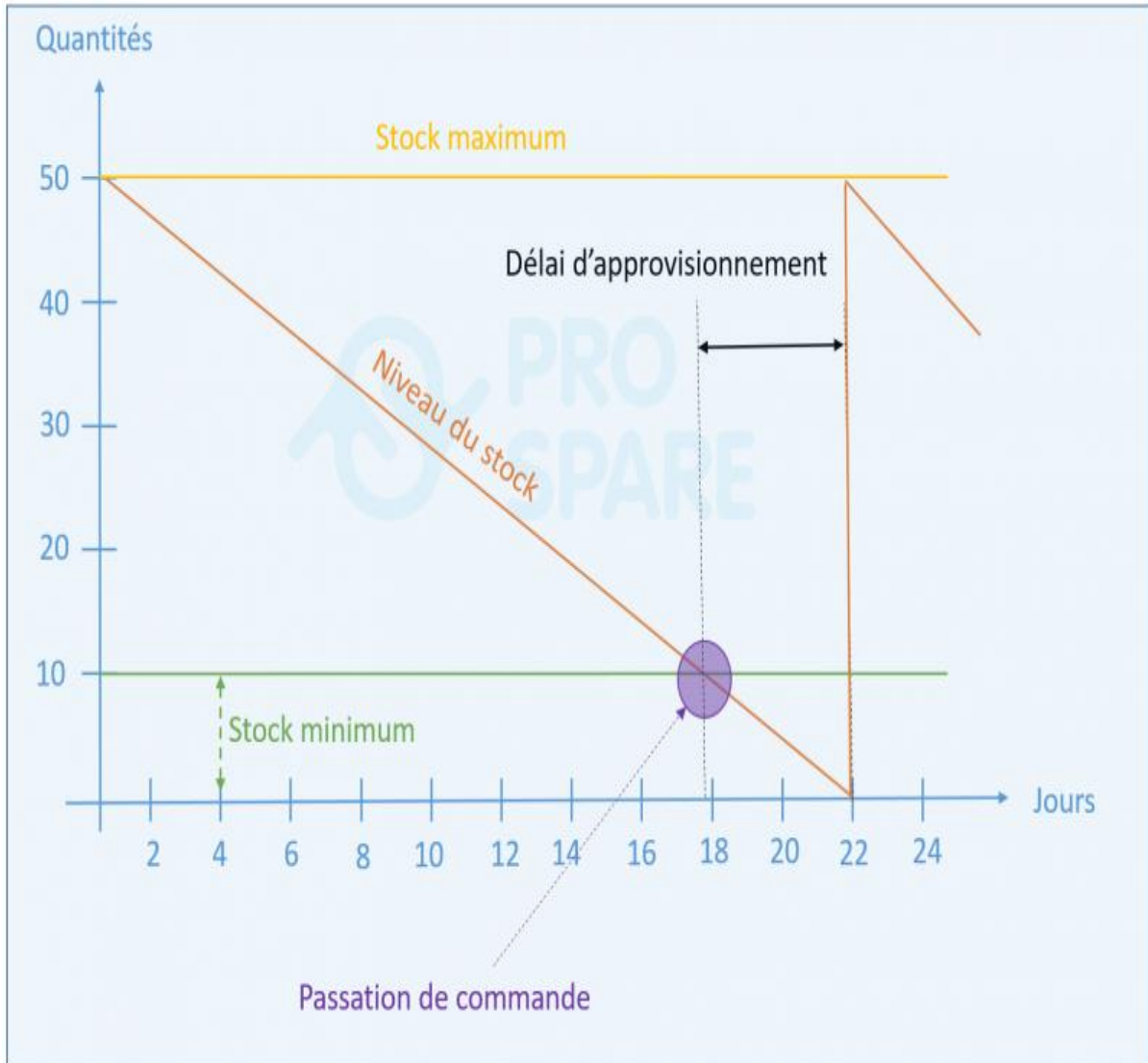
**Figure 1.1.1 :** le stock minimum



**Source :** « Les différents types de stocks » publié par PIERRERUPIN le 3 SEPTEMBRE 2015

**2-Le stock maximum:** le plafond de stocke a ne pas dépassé, il est définit celons certain critère telle que : emplacement disponible dans les stocks, cout d'achat ....

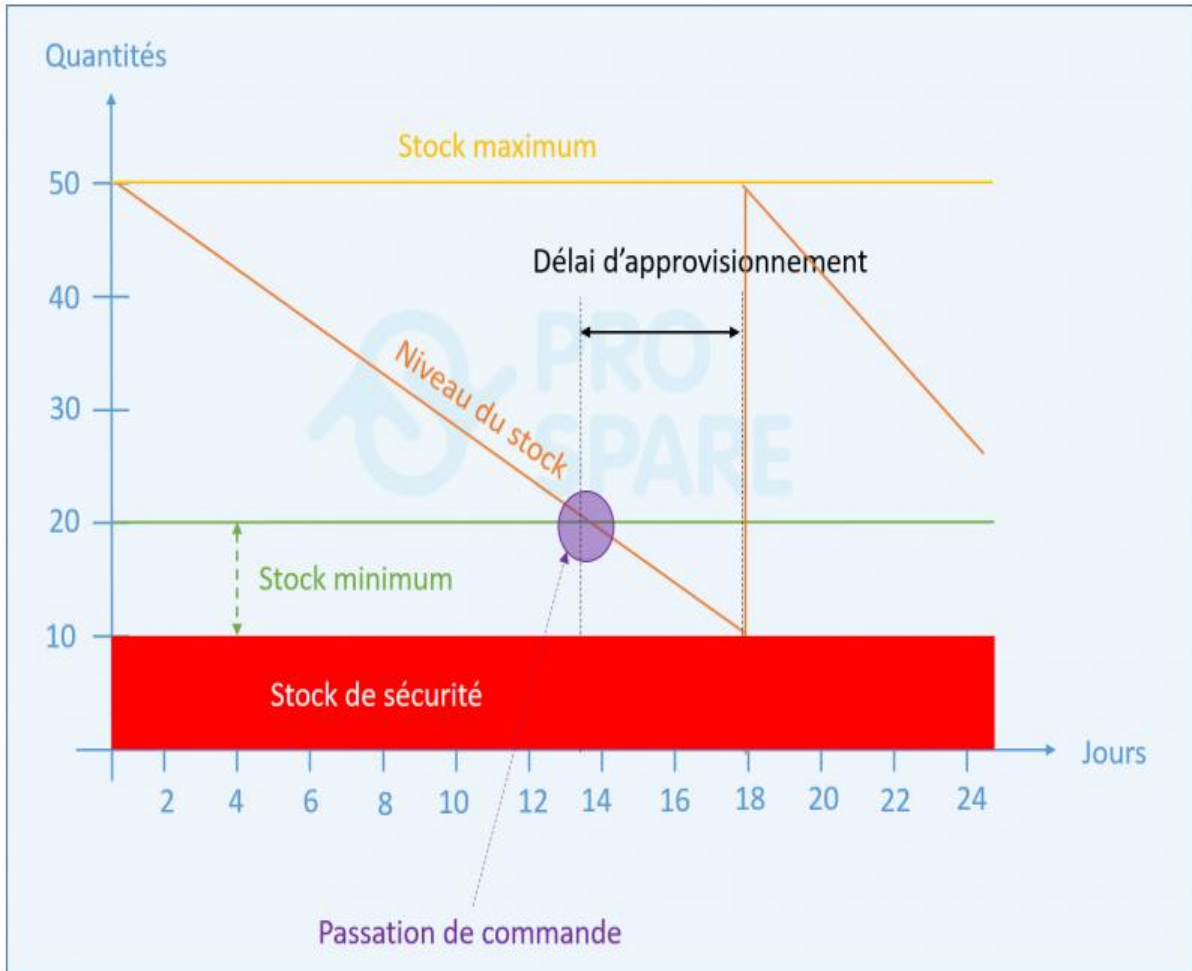
**Figure 1.1.2 :** le stocke maximum



Source : « Les différents types de stocks» publié par PIERRERUPIN le 3 SEPTEMBRE 2015 »

**3- Le stock de sécurité :** « le niveau de stock qui permet de limiter les ruptures de stock dues aux aléas (prévisions non conforme à la demande, délai d’approvisionnement plus long que prévu, ...) »<sup>3</sup>

Figure 1..1.3 : le stock de sécurité

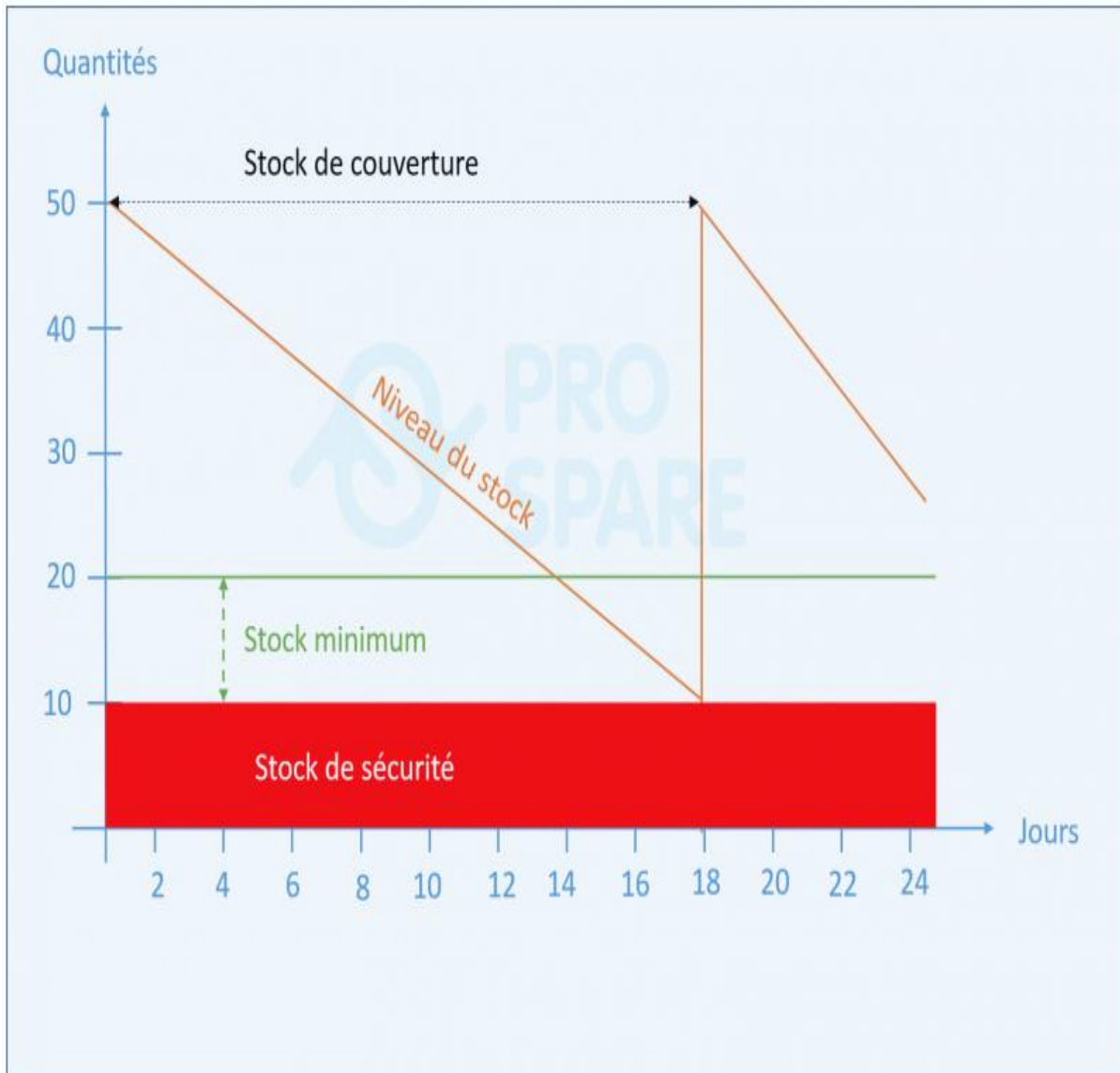


Source : « Les différents types de stocks » publié par PIERRERUPIN le 3 SEPTEMBRE 2015 »

<sup>3</sup> <http://www.faq-logistique.com/Stock-securite.htm> (consulté le 24 / 7 2017 à 8 : 16 )

**4-Le stock de couverture:** C'est un Indicateur qui mesure le nombre de jours de consommation auxquels le niveau de stock actuel peut faire face.

**Figure 1 .1.4 :** le stocke de couverture



Source : « Les différents types de stocks » publié par PIERRERUPIN le 3 SEPTEMBRE 2015 «

## **2-Gestion de stock :**

### **2.1-DEFENITION :**

La gestion des stocks est « l'ensemble des activités et techniques qui établissent les références à tenir en magasin, les quantités d'articles associés à ces références, les modes et échéances de réapprovisionnement, les modes de valorisation des stocks, ... »<sup>1</sup>

### **2.2-METHOD DE GESTION DE STOCKE :**

#### **2.2.1-Le modèle de WILLSON :**

Le modèle de WILLSON, élaboré en 1913, permet de calculer la quantité économique (optimal) à commandé, qui minimise le cout de gestion de stocke

le cout de gestion de stocke est composer de plusieurs cout, dans le model de WILLSON en va s'intéresser que sur le cout de passation et le cout de possession

Le cout de passation : le cout lié a la passation de command

Le cout de possession : le cout lié au stockage

L'entreprise estime a travers des outils statistique la quantité de matière nécessaire a commandé, pour assurer une production régulier dans une période déterminé(supposons une année) , si l'entreprise décide de commander tout la quantité estimé dans une seule commande, elle va se retrouver avec un stocke important ce qui augment le cout de stockage autrement dit le cout de possession, donc l'entreprise a intérêt de détenir le stock afin de limité le cout de possession, en commandant des petite quantité , mais en faisons ca ,l'entreprise va multiplié les commandes ce qui augment le cout de passation

Devant cette situation, l'entreprise doit trouver la quantité optimal a commandé, qui minimise le cout de gestion total, autrement dit qui rend le cout de passation égale au cout de possession, le modèle de WILLSON sert à trouver cette quantité

---

<sup>1</sup> <http://www.faq-logistique.com/Definition-Gestion-Stocks.htm> (consulté le 26 / 7 / 2017 a 15 : 40 )

## Hypothèses :

Le modèle repose sur :

- On gère un seul article
- La demande est connue, régulier et constante par unité de temps
- Pas de pénurie, on ne dispose pas de stock de protection.
- La commande est livrée en une seule fois
- Le cout unitaire de l'article est fixe quelque soit la quantité commandée
- B et I sont fixes

## Les paramètres du modèle :

**D** : la demande globale (annuelle) estimé

**B** : cout de commande unitaire

**U** : prix unitaire

**I** : taux de possession

Ces paramètre son connus

**Q** : quantité commandé

**N** : nombre d commande, donc  $N = D/Q$

Ces paramètres son inconnue

## FORMULATION :

Objective : minimiser le cout de gestion

$CG = CPA$  (cout de passation) +  $CPO$  (cout de possession)

$$CG = (N \times B) + (Q \times U \times I)/2$$

$$CG = (D \times B)/Q + (Q \times U \times I)/2$$

**THEOREME** : pour qu'une fonction soit minimale, il faut que sa dérivée soit nulle et la dérivée seconde soit nulle

Calcul de la dérivée du CG :

$$CG' = -(D \times B)/Q^2 + (U \times I)/2$$

$$CG' = 0 \Rightarrow Q^* = \sqrt{(2DB/UI)}$$

C'est la quantité qui permet de minimiser le coût de gestion

**VERIFICATION** : la dérivée seconde doit être positive

$$CG'' = (2 \times D \times B)/Q^3 + 0, CG'' \text{ est positive quelque soit la quantité commandé}$$

## 2.2.2-Les systèmes de réapprovisionnement :

Les interrogations fondamentales auxquelles il faut répondre sont : Quand ?  
Combien ?

**Quand** : périodicité fixe  
Périodicité variable

**combien** : quantité fixe  
quantité variable

### 2.2.2.1 -Réapprovisionnement à date fixe et en quantité fixe :

Suivant cette méthode, on prévoit des livraisons de produit à date fixe, les quantités livrées sont égales

Cette méthode peut s'appliquer aux produits :

- dont la consommation est régulière
- de faible valeur

**Avantage** :

- simplicité de la gestion de stocks

**Inconvénients** :

- si la quantité de réapprovisionnement est mal calculé ou si la consommation n'est pas régulière il ya un risque de sur stockage ou de rupture de stocke

### 2.2.2.2 -Rapprovisionnement à date variable et en quantité variable :

Cette méthode est principalement utilisé pour les produit dont les prix de revient varient fortement ou dont la disponibilité n'est pas permanente (exemple : bois exotiques).

**Avantage** :

- permet, éventuellement de profiter de tarifs très intéressants

**Inconvénients** :

- il peut favoriser la spéculation
- il est préférable de ne l'utiliser que pour un nombre réduit d'articles, sinon l'entreprise risque de se fragiliser

**2.2.2.3 - Système à point de commande : SAPC (quantité fixe et périodicité variable) :**

Cette méthode consiste à définir dans un concept de juste à temps, un seuil d'alerte qui doit permettre de déclencher la commande d'achat de façon que les produits soient livrés juste au moment de l'utilisation de la dernière unité en stock.

Ce niveau de stock doit permettre de satisfaire les besoin durant le délai allant de la date de connaissance de ce niveau à la date de livraison  
Cette technique demande un suivi permanent des stocks ce qui peut entrainer un cout de gestion élevé

Le system à quantité fixe et à périodicité variable consiste a commander une quantité fixe ( $Q^*$ ) à chaque fois que le stock descend a un niveau déterminé dit point de commande

Point de commande = consommation moyenne pendant le délai d'approvisionnement + niveau de stock de protection

Le stock à prendre en considération est le stocke disponible  
Le stock disponible = stock physique (magasin) + quantité commandé – consommation (sortie)

**Avantage :**

- Suivi permanent qui permet de limiter le nombre de ruptures
- la quantité a commander est connue a l'avance
- emploi facile
- il immobilise moins de stocke de protection

**Inconvénients :**

- la surveillance permanente implique de lourdes charges administratives
- le cout de gestion est plus élevé

**Exemple :**

PC = 1 500 unité

Q\* = 600 unité (formule de Willson)

Les consommations mensuelles sont respectivement de : 500, 600, 750, 450, 800, 650, 450, 700, 500, 300, 550.

Délai de livraison = 2 mois

**Application du SAPC :**

**TAB 1.1.1 :** system a point de commande

Dates	Réception <b>1</b>	Sorties <b>2</b>	En magasin $3 = QD - 2 + 1$	Commande en cours <b>4</b>	Total = 3+4	Lancement de commande
Janvier	.....	500	1 300	.....	1 300	Oui
Février	.....	600	700	600	1 300	Oui
Mars	600	750	550	600	1 150	Oui
Avril	600	500	650	600	1 250	Oui
Mai	600	450	800	600	1 400	Oui
Juin	600	800	600	600	1 200	Oui
Juillet	600	650	550	600	1 150	Oui
Aout	600	450	700	600	1 300	Oui
Septembre	600	700	600	600	1 200	Oui
Octobre	600	500	700	600	1 300	Oui
Novembre	600	300	1 000	600	1 600	
Décembre	600	450	1 050	.....	1 050	Oui

**Source : Monsieur Rahmani :** cours gestion de stock, HEC Kolea

**2.2.2.4 -Système à rechargement périodique : SARP (période fixe et quantité variable)**

Selon cette méthode l'entreprise définit pour chaque produit un niveau de stock optimum, à période fixe, le magasinier analyse son stock et commande une quantité permettant de retrouver le niveau voulu  
Généralement le délai de livraison est égal à la période de rechargement

**Avantage :**

-Permet d'établissement d'un planning

**Inconvénients :**

-cout de gestion de stocke

**Exemple :**

Période = 1 mois, Délai de livraison = 1 mois, Stock optimum = 2 100 unités

**APPLICATION DE SARP :**

**Tab 1.1.2 :** système a rechargement périodique

Dates	Réception <b>1</b>	Sortie <b>2</b>	En magasin <b>3=Q<sub>D-2+1</sub></b>	Commande en cours <b>4</b>	Total <b>=3+4</b>	Lancement de commande <b>=2100-total</b>
Janvier	.....	500	1 300	.....	1 300	800
Février	.....	600	700	800	1 500	600
Mars	800	750	750	600	1 350	750
Avril	600	500	850	750	1 600	500
Mai	750	450	1 150	500	1 650	450
Juin	500	800	850	450	1 300	800
Juillet	450	650	650	800	1 450	650
Aout	800	450	1 000	650	1 650	450
Septembre	650	700	950	450	1 400	700
Octobre	450	500	900	700	1 600	500
Novembre	700	300	1 300	500	1 800	300
Décembre	500	450	1 250	300	1 550	550

**Source :** Monsieur Rahmani :cours gestion de stock, HEC Kolea

### **3 -LOGICIEL DE GESTON DE STOCKE :**

#### **3.1 - Définition :**

« Un logiciel de gestion des stocks est un système informatique qui permet d'assurer le suivi des niveaux des produits, commandes, ventes et livraisons.

Les entreprises utilisent les logiciels de gestion des stocks pour éviter les stocks excédentaires de produits et de pannes. Il s'agit d'un outil pour organiser les données d'inventaire qui a été avant généralement stockés sous forme de copie papier ou dans des feuilles de calcul Microsoft Excel. »<sup>1</sup>

Il existe plusieurs logiciels de gestion de stock comme :

- ✓ **Odo**
- ✓ **Dolibarr**
- ✓ **OpenConcerto**
- ✓ **Klick Stock**
- ✓ **Inventoria**

---

<sup>1</sup> [http://archives-lepost.huffingtonpost.fr/article/2010/11/23/2315063\\_logiciel-de-gestion-de-stock-retrospective-historique](http://archives-lepost.huffingtonpost.fr/article/2010/11/23/2315063_logiciel-de-gestion-de-stock-retrospective-historique). (Consulté le 29 / 7 /2017 à 11 : 37 )

## 3.2 -Top 5 des logiciels de gestion de stock :

Certains de ces logiciels sont inclus dans les ERP \*, on est donc obligé avant de présenter les logiciels de gestion de stock de définir la notion ERP

### La notion d'ERP

On définit par ERP un sous-ensemble du système d'information qui intègre les caractéristiques globales suivantes :

1. gestion effective de plusieurs domaines de l'entreprise par des modules intégrés ou des progiciels susceptibles d'assurer une collaboration des processus
2. existence d'un référentiel unique des données. Le référentiel est défini comme étant l'ensemble des références des données, ainsi que les indications nécessaires pour retrouver les données elles-mêmes sur une base de données ;
3. adaptations rapides aux règles de fonctionnement (professionnelles, légales ou résultant de l'organisation interne de l'entreprise et règles dictées par le marché)
4. unicité d'administration du sous-système applicatif (les applications)
5. uniformisation des Interfaces Homme-Machine (IHM) : même ergonomie des écrans, mêmes boutons, même famille de barres menu, mêmes touches de fonctions et de raccourcis
6. existence d'outils de développement ou de personnalisation de compléments applicatifs<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup><https://atoutpersona.com/logiciel-gestion-stock/>(consulté le 29 / 7 / 2017 à 12 :03)

\*Enterprise Resource Planning, signifiant littéralement en anglais, « planification des ressources de l'entreprise », et traduit en français par « progiciel de gestion intégré » (PGI)

<sup>2</sup> Jean Louis LEQUEUXE : Manager avec les ERP : Architecture Orientée Services (SOA) Groupe Eyrolles, 2008,p31

### 3.2.1 - Odoo :

Anciennement Open ERP, Odoo est actuellement le leader sur le marché des ERP open source de gestion d'entreprise.

Intitulé « Entrepôt » dans la version 8 et « Inventaire » dans Odoo 9, cet ERP propose une version complète, facile d'utilisation et très fonctionnelle de la gestion de stock. Cette version permet de gérer les entrées, les sorties et les transferts internes, c'est-à-dire tous les mouvements de stock, ainsi que l'activité sur les points de vente.

Elle comporte plusieurs onglets:

- **Opération** : ce sont les mouvements dans leur globalité
- **Gestion de stock** : valorisation des stocks actuels et ajustement des stocks (inventaire)
- **Traçabilité** : mouvements des stocks et « quants » (cette fonction permet de suivre les mouvements avec les valeurs des stocks)
- **Planificateurs** : il s'agit ici de calculer les « règles de réassort », qui correspondent aux quantités minimales et maximales en stock. Si la quantité minimale est atteinte, un système d'alerte existe. Le logiciel de gestion de stock Odoo permet aussi de calculer automatiquement les quantités à commander auprès du fournisseur, et de planifier les approvisionnements.

ERP à la réputation et à la reconnaissance mondiales, Odoo propose sans doute un des logiciels de gestion de stock les plus performants et ajustables aux besoins des entreprises

Figure 1. 1.5 : Les mouvements de stock dans Odoo

The screenshot shows the Odoo Stock Movements interface. The table displays the following data:

Description	Référence	Origine	Type de préparation	Article	Quantité	Emplacement source	Emplacement de destination	Date	Date prévue	État
PERACTING CP B/30 - LONGPÉNE CP				PERACTING CP B/30 - LONGPÉNE CP	200,000	Emplacements partenaire Fournisseurs	WH-Stock	07/03/2016 16:56:45	07/03/2016 16:56:45	Terminé
PERACTING CP B/30 - LONGPÉNE CP	WH-MOBI	POISSON	Your Company: Reception	PERACTING CP B/30 - LONGPÉNE CP	1000,000	Emplacements partenaire Fournisseurs	WH-Stock	07/03/2016 16:50:32	07/03/2016 02:00:00	Terminé

Source : <https://atoutpersona.com/logiciel-gestion-stock/#odoo> (consulté le 29 / 7 / 2017 à 12 :03)

## 3.2.2 -Dolibarr

Moins intuitif, moins ergonomique, moins flexible et puissant que celui d'Odoo,

Dolibarr propose cependant un des logiciels de gestion de stock les plus intéressants.

Le module de Dolibarr permet un calcul des stocks physique (quantité des produits actuellement dans les entrepôts de l'entreprise) et virtuel\*.

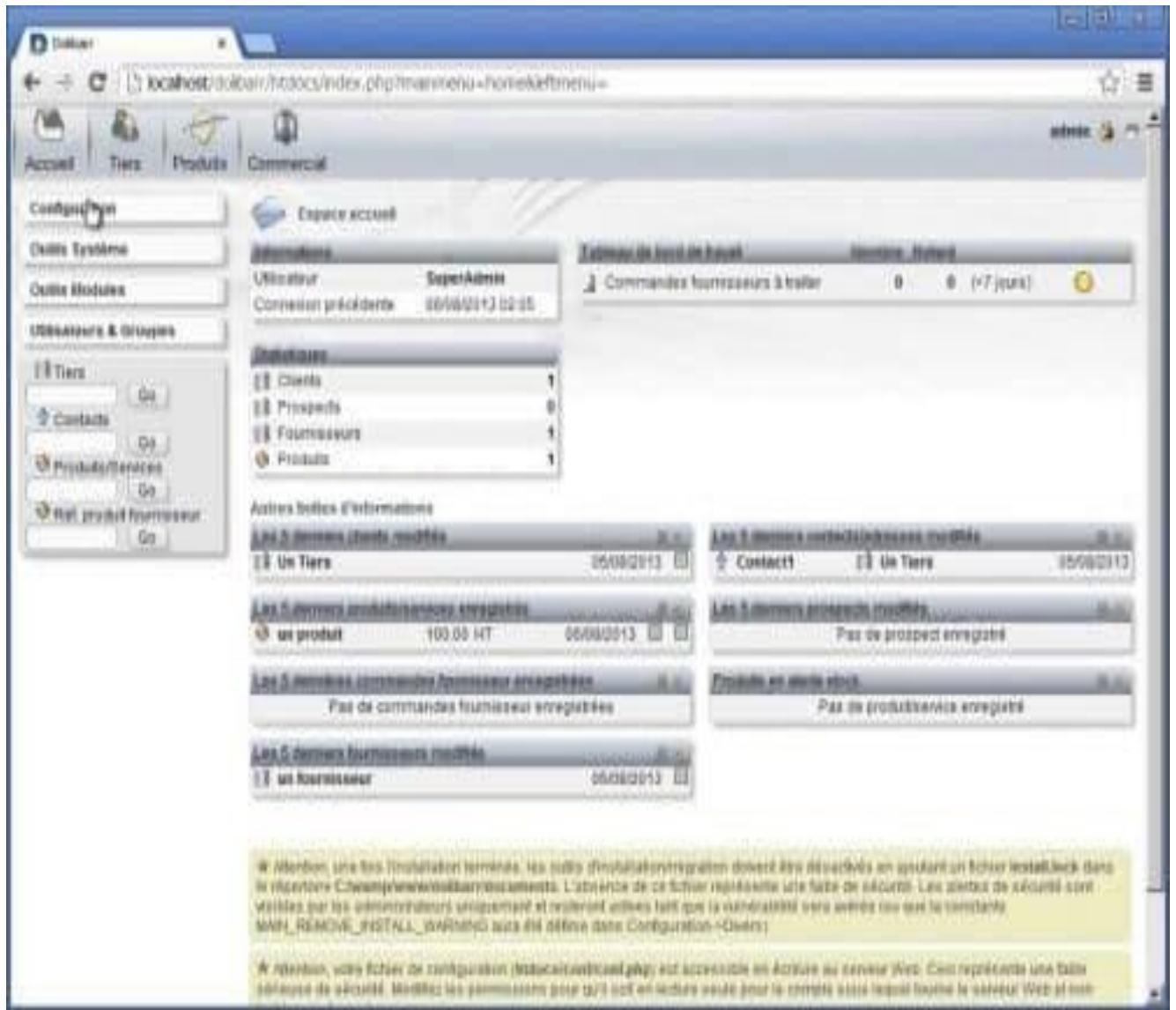
Les fonctionnalités de Dolibarr par rapport à ces stocks sont les suivantes :

- Gestion de stocks en multi entrepôts
- Gestion des unités de vente-achat
- Système de codes à barres sur produits (pour une gestion plus efficace des produits)
- Gestion des articles avec des inventaires et des fiches par article
- Valorisation des stocks
- Gestion des colisages
- Gestion des expéditions-réceptions
- Gestion des emplacements
- Édition de documents et de fiches techniques (avec photo) pour les articles à des fins de réalisation de devis
- Module de mise en relation de produits similaires (utile pour la fabrication et les commandes)
- Gestion des traductions (dans le cas où la clientèle est internationale)
- Statistiques des produits et des stocks

---

\* Le stock virtuel correspond au stock physique auquel, d'une part, on soustrait la quantité de produits commandés par les clients, et, d'autre part, on ajoute la quantité de produits commandés au fournisseur (et qui sont en cours d'acheminement).

Figure 1.1 .6 : Écran d'un logiciel de gestion de stock : Dolibarr



Source : <https://atoutpersona.com/logiciel-gestion-stock/#odoo>(consulté le 29 / 7 / 2017 à 12 :03)

### 3.2.3 - OpenConcerto :

ERP 100% libre et gratuit, OpenConcerto comporte plusieurs modules dont un gestionnaire de stock.

Il propose une gestion simple des articles de votre stock, grâce à une particularité : le classement des articles par familles (à choisir et créer par l'utilisateur). Cela permet de regrouper les articles qui, pour leur part, disposent d'une fiche individuelle comprenant de nombreuses informations :

- Code article
- Désignation
- Unité de vente
- Devise du fournisseur
- Prix d'achat et de vente
- Famille
- Code barres

Toutes ces fiches rentrent ensuite dans de grandes catégories qui permettent de suivre tous les mouvements du stock : exportation, achat, état du stock, module de planification (commandes et réapprovisionnements).

Figure 1 .1.7 : Fiche produit du logiciel de gestion de stock OpenConcerto

Modifier un article

Code article: oil45      Famille: Mécanique

Désignation: Manuel Allemand 4ème, Ed. Soleil      Code barres: 54565656

Unité de vente: à la pièce      SKU: 6F

Devise du fournisseur: EUR      Prix d'achat devise: 0

Prix achat HT: 13      Marge: 86.133846 %      Poids en Kg: 0.0      Service:

Prix vente HT: 24.200000      Taxe: TVA 20%      Prix vente TTC: 29.04

Tarifs de vente: Exportation | Achat | Stock | Descriptif | Désignations multilingues | Comptabilité | Informations complémentaires

Ajouter le tarif: Discount      Ajouter      Supprimer

Tarif	P.V. UV HT	Devise	Taxe	Prix vente HT	Prix vente TTC
Discount	18.50 EUR		TVA 20%	18.50	22.20

Enregistrer les modifications      Supprimer      Annuler

Source : <https://atoutpersona.com/logiciel-gestion-stock/#odoo> (consulté le 29 / 7 / 2017 à 12 :03)

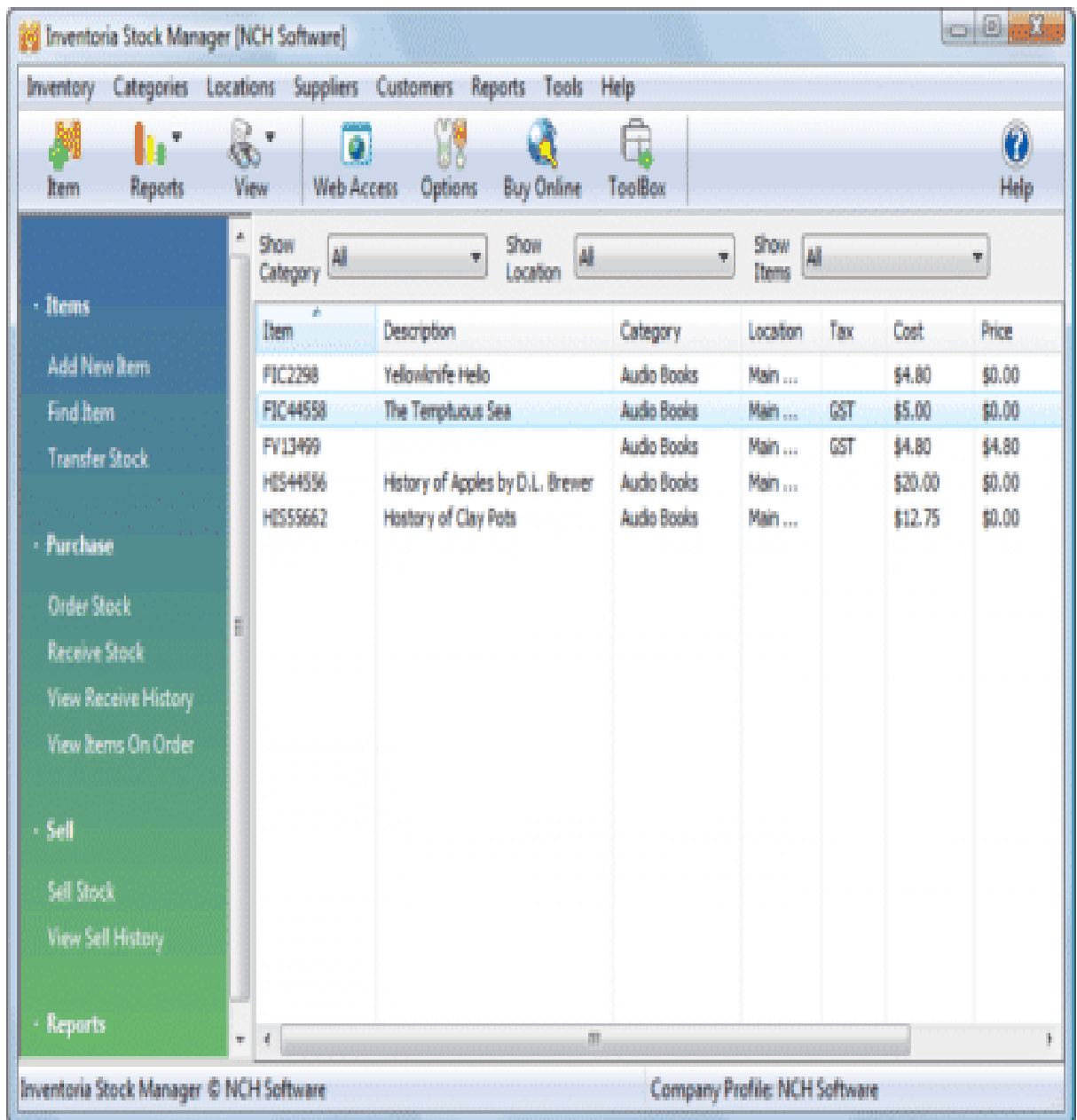
### 3.2.4 - Inventoria :

Logiciel de gestion de stock sous licence copyright (logiciel NCH), Inventoria a été conçu pour offrir une utilisation simple et intuitive.

Inventoria propose une solution de gestion en 4 grands volets :

- **Commandes et réceptions** : création de bons de commandes avec envoi d'email directement au fournisseur, base de données clients et fournisseurs, système d'avertissement de bas niveaux de stock, enregistrement des articles reçus.
- **Rapports de stocks** : contrôle et rapports sur les coûts, les moyennes et les niveaux de stocks, affichage des niveaux de stocks par catégories, historique des produits (entrées et sorties).
- **Contrôle des articles** : système de scan des codes barres, fiches complètes par article (avec description, URL, photo), regroupement des articles par catégories.
- **Utilisateurs et sites** : gestion des transferts entre les différents stocks, accès web qui permet de vous connecter où que vous soyez, attribution de niveaux d'accès aux utilisateurs, accès mobile grâce à l'interface web, gestion simultanée de plusieurs entreprises.

Figure 1 .1.8 : Inventoria, un des logiciels de gestion de stock



Source : <https://atoutpersona.com/logiciel-gestion-stock/#odoo> (consulté le 29 / 7 / 2017 à 12 :03)

### **3.2.5 - Klick Stock :**

Klick fait partie des logiciels de gestion de stock simples, modernes, efficaces, intuitifs et entièrement gratuits.

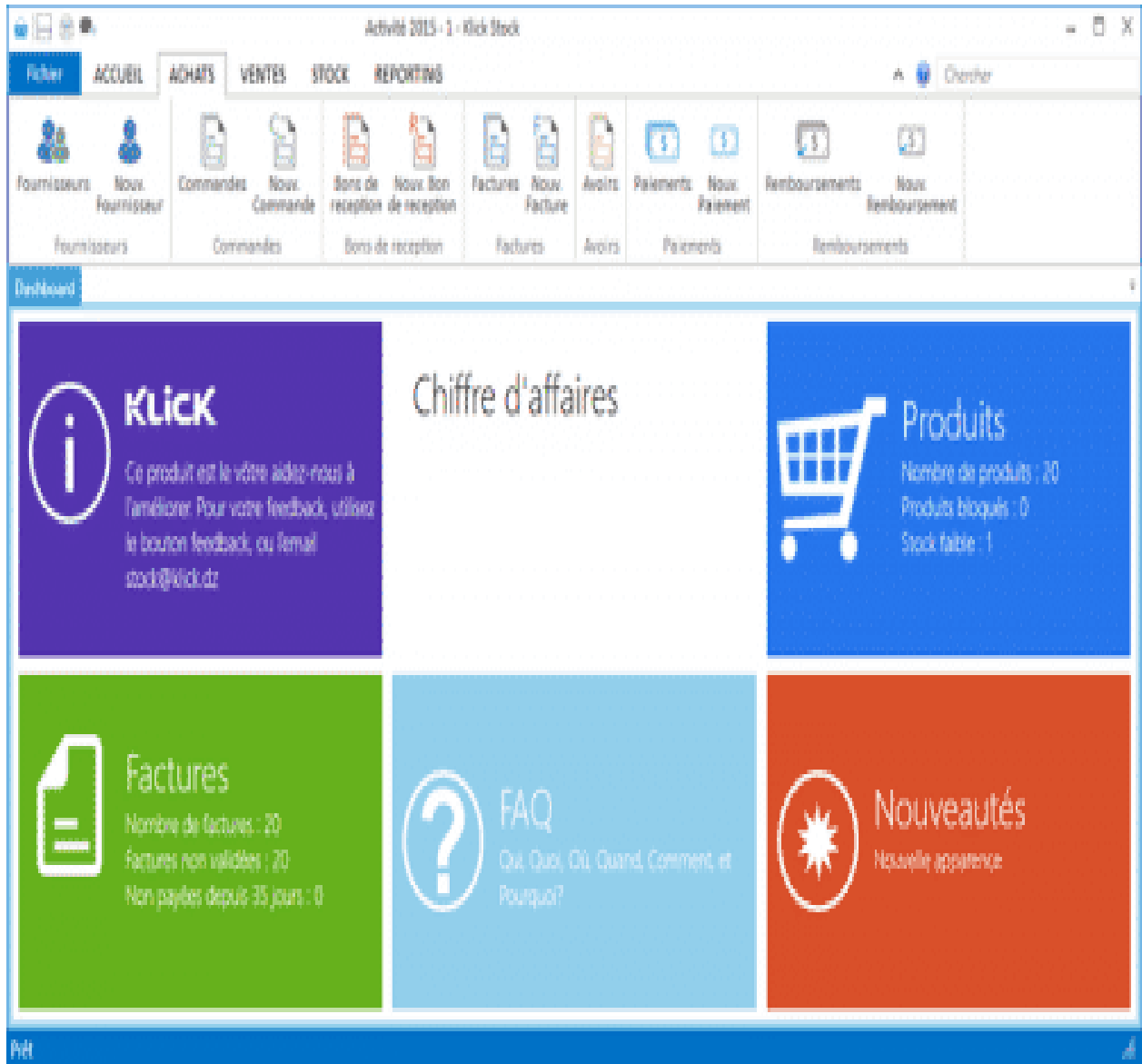
Il permet de gérer tout le cycle de vente, autrement dit :

- Devis
- Commandes
- Bons de livraison
- Factures
- Factures d'avoir

Mais aussi, tous les documents relatifs aux **achats** :

- Commandes
- Bons de réception
- Factures fournisseurs
- Avoirs fournisseurs

**Figure 1.1.9** : Une palette de couleurs très intuitive et simple pour un des logiciels de gestion de stock : **Klick Stock**



**Source** : <https://atoutpersona.com/logiciel-gestion-stock/#odoo> (consulté le 29 / 7 / 2017 à 12 :03)

## Section 2 : définitions et importances de l'optimisation des stocks

Une gestion de stock efficace permet à l'entreprise d'être réactif face à la demande et éviter qu'un client s'adresse à la concurrence, en revanche une mauvaise gestion de stock a des incidences nuisibles pour la rentabilité de l'entreprise

Il est donc fondamental que les entreprises se penchent sur le sujet de l'optimisation des stocks

### 1- Définition de l'optimisation des stocks :

**Définition 1 :** « Optimiser un stock c'est atteindre le compromis idéal entre un coût de stockage minimum et un taux de service maximum »<sup>1</sup>

**Définition 2 :** « L'optimisation des stocks est la recherche d'un équilibre entre les contraintes ou les objectifs liés aux investissements de capitaux et les exigences liées à la qualité de service attendue, sur un ensemble d'unités de gestion des stocks, tout en prenant en compte l'instabilité de l'offre et de la demande »<sup>2</sup>

Donc l'optimisation de la gestion de stock repose sur deux piliers :

- Atteindre un taux de service maximum
- Minimiser les couts

Il est donc important de connaître les couts de gestion de stock

---

1 <http://www.cat-logistique.com/stocks.htm> (consulté le 29 / 7 / 2017 à 18 : 51 )

2 [https://fr.wikipedia.org/wiki/Optimisation\\_des\\_stocks](https://fr.wikipedia.org/wiki/Optimisation_des_stocks) (consulté le 29 / 7 / 2017 à 18 : 54 )

## Coûts de gestion de stocke :

Les coûts de stocks se répartissent en 3 catégories principales :

- **Coûts de commande** (également appelés coûts de préparation)
- **Coûts de stockage** (également appelés coûts de détention ou de possession)
- **Coûts de rupture** (également appelés coûts de pénurie).

### ➤ **Coûts de commande :**

Le coût de commande (parfois également désigné sous le terme de coût de préparation, particulièrement lorsqu'il est question de production), ou coût de réapprovisionnement du stock, couvre la friction créée par les commandes elles-mêmes (commandes aux fournisseurs), c'est-à-dire les coûts encourus à chaque fois qu'une commande est effectuée<sup>1</sup>. Ces coûts peuvent être séparés en deux parties :

- **Le coût du processus de la commande elle-même**: il peut être considéré comme un coût fixe, indépendant du nombre d'unités commandées. Il inclut typiquement des frais liés au fait d'émettre une commande, et toutes sortes de frais administratifs ayant trait au traitement des factures
- **Les coûts de la logistique amont** : liés au transport et à la réception (décharger, inspecter). Ces coûts varient. Par ailleurs, les frais de transport du fournisseur sont bien souvent dépendants du volume total de la commande, ce qui peut entraîner de grosses variations du coût par unité commandée.

### ➤ **Coûts de stockage :**

Ou cout de possession du stock, c'est frais inhérente a l'existence même du stock<sup>2</sup> ce sont les couts causé par le fait d'avoir des produit stocké, le cout de stockage

---

1 <https://www.lokad.com/fr/couts-stock-definition> (consulté le 30 / 7 /2017 à 19 :42 )

2 pierre zermati : La pratique de la gestion des stocks, édition Dunod, bordas, paris, 1990, p17

Voici un tableau qui montre les couts de stockage

**TABLAUX 1 .2.1 : cout de stockage**

<p><b>Frais de personnel</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Salaires et rémunérations des employés chargés des stocks</li> <li>– Prestations sociales pour les employés chargés des stocks</li> </ul>
<p><b>Coûts de l'entrepôt (coûts de l'espace)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Loyer, intérêts du capital investi</li> <li>– Coûts de maintenance</li> <li>– Chauffage, climatisation, électricité, eau</li> <li>– Nettoyage</li> <li>– Assurances (assurance incendie)</li> <li>– Amortissements</li> </ul>
<p><b>Coûts des machines et autres instruments de travail utilisés</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Chariots élévateurs, transpalettes</li> <li>– Système de gestion de l'entrepôt</li> <li>– Coûts de fonctionnement (électricité, mazout)</li> <li>– Coûts des réparations et d'entretien</li> <li>– Amortissements</li> </ul>
<p><b>Coûts des marchandises entreposées (frais du capital, risques de stockage)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Intérêts du capital investi dans les marchandises en stock (capital improductif)</li> <li>– Détérioration, obsolescence, mise au rebut</li> <li>– Ecart d'inventaire</li> </ul>

➤ **Les coûts de pénurie :**

Ce sont les coûts entraînés par les ruptures de stocks telle que :

- Perte de la marge sur la vente manquée si la commande est définitivement annulée
- Nuisances sur l'image de marque de la société
- Interruption de la chaîne de production si la référence est nécessaire à son fonctionnement, ...

**2 - Importance de l'optimisation de stocke :**

L'optimisation des stocks est considérée comme l'un des clés de réussite des entreprise les plus importantes , d'autant plus que la grande majorité des entreprise quelle que soit leurs secteur d'activité vits dans un environnement concurrentielle, dont la fidélisation des cliente est l'objectif suprême, qui assure sa continuité « La notion fondamentale de la fidélisation repose sur la conservation de clientèle acquise et son développement »<sup>1</sup> la fidélisations des client consiste a occupé une place dans leur esprit en répondant a leur besoin au temps qu'il veule et avec la qualité et la quantité qui souhaits , et cela ne peut être réalisé si et seulement si l'entreprise dispose des quantité nécessaire dans le stock , ce qui obligent les entreprise a mettre l'optimisation des stocke au centre de leur préoccupations

La raison d'être de toute entreprise est la réalisation des profits, et tout ce qui est définit comme objectif des entreprise telle que la fidélisation des clients, l'amélioration de la qualité de service, l'amélioration de la qualité de produit, la continuité, l'avantage concurrentielle, l'innovation...etc. Ce sont en réalité des outils et moyen qui serve a réalisé des profits, avec tout simplicité le profit est la différence entre le chiffre d'affaire (vente) est les couts, plusse que l'entreprise minimise ses couts en gardent le même chiffre d'affaire, autrement dit elle minimise ses cout mais pas au détriment de la qualité de produit, de service .... Plusse qu'elle augment ses profit

Les couts lié a la gestion des stocke représente une proportion importante des couts globale de l'entreprise, dont une minimisation de ces cout engendre une minimisation signifiante dans le cout total et par la suit une augmentation importante des profits

L'entreprise est un projet économique qui doit normalement se poursuivre dans l'avenir prévisible. L'optique de la comptabilité est donc de considérer le patrimoine non pas dans une optique de liquidation, mais dans une optique de continuité Les éléments d'actifs seront donc évalués par rapport à un usage étalé dans le temps. Cette valeur économique d'usage est traditionnellement supérieure à la valeur de liquidation des biens<sup>2</sup>

L'optimisation de stocks permet ra a l'entreprise d'assurer la continuité

---

1JEAN -MARL LEHU : Stratégie de fidélisation, Éditions d'Organisation, 1999, 2003.p34

2Hubert de la Bruslerie :Analyse financier :information financier diagnostique et évaluation , Dunod, Paris, 2010,p16

Après avoir connaître l'importance capitale de l'optimisation des stocks la question à poser est comment arrivé a cet objective primordial ?

### 3 -Facteurs clés de succès :

Il existe plusieurs facteurs de succès dans le projet ambitieux d'optimisation des stocks. On site parmi :

#### 3.1 - Réduire les stocks dormants :

C'est quoi un stock dormant ?

##### **Définition :**

Le stocke dormant est «l'Ensemble de biens dont la rotation est nulle ou insignifiante. Ils représentent un coût et appellent généralement une liquidation (s'il s'agit d'un bien saisonnier) ou un déréférencement. »<sup>1</sup>

La gestion des stocks dormants est un problème pour les entreprises, est surtout lorsque les produit concerné sont des produit périssables (essentiellement dans le secteur alimentaire) ou des produit dont la durée de vie est extrêmement brève (essentiellement dans le secteur de la mode et de la haute technologie)

Une réduction des stocks dormant commence d'abor par l'identification de ces stocke, une foi que les stocks dormant sont défini, le plant d'action pour réduire ces stock est mise en œuvre pou bien identifié les stocks dorment il faut passer par deux étape :

1- Lister (ou filtrer) toutes les références qui n'ont pas eu de mouvement depuis une langue période

2- Faire un inventaire de ces stocks et mettre-les à jour dans le ERP. L'important est d'avoir des données fiables sur les quantités disponibles et leur état.

---

1 <http://www.e-marketing.fr/Definitions-Glossaire/Stock-dormant-ou-stock-mort--243242.htm#wpd6JI8KEhGKdKQw.97>

## 3.2 - Positionner un projet global dès le démarrage :

Tout d'abord, la problématique des stocks s'intègre dans les enjeux Supply Chain de l'entreprise, et à ce titre, elle concerne l'ensemble des fonctions.

Se positionner ce sujet auprès de la Direction Supply Chain ou de la Direction Financière est une tâche aisée, il est important d'intégrer très amont les autres fonctions. A titre d'exemples, les fonctions commerciales et marketing sont intéressées par l'offre de service logistique aux clients, les prévisions ou le portefeuille de références, tandis que la Direction des Achats a un rôle crucial à jouer sur les conditions logistiques fournisseurs<sup>1</sup>

## 3.3 - S'appuyer sur des analyses complètes :

L'expérience montre que l'analyse des typologies de stocks en vigueur dans les entreprises industrielles est souvent partielle ou insuffisamment exploitée. Grâce à des segmentations par nature de stocks, par classe de consommation ou encore par valeurs de stocks, des enjeux et des leviers spécifiques sont mis en lumière<sup>2</sup>.

## 3.4 - Elaborer un programme associant actions court, moyen et long termes

Que de projets d'optimisation de stocks ont conduit à des semi échecs en s'arrêtant trop tôt, soit faute de résultats, soit en considérant que l'élan initial permettrait facilement d'atteindre l'objectif ! Au contraire, les projets réussis s'appuient sur une répartition équilibrée d'actions à court, moyen et long terme ; Ce sont les premiers gains qui permettent d'assurer et de renforcer la mobilisation au sein de l'entreprise et qui permettent de financer les investissements moyens et longs termes<sup>3</sup>.

## 3.5 -Saisir l'opportunité de professionnaliser les processus opérationnels

Un projet de réduction des stocks est une opportunité forte pour réduire la dispersion des processus sur l'ensemble de la chaîne logistique étendue (fournisseur/interne/client). C'est pourquoi, la concrétisation de ces enjeux n'est possible qu'à travers une transformation jusqu'au niveau opérationnel : processus d'approvisionnement, modes opératoires de changement de série, affrètement, organisation des allées de stockage...sont souvent des leviers très rentables et trop rarement activés<sup>4</sup>

---

<sup>1, 2, 3,4</sup> <http://www.supplychainmagazine.fr/TOUTE-INFO/Archives/SCM020/Tribune-Corbiere-20.pdf>

### **3.6 - Avoir une approche processus**

L'approche processus peut être définie comme l'identification et le suivi au sein de l'entreprise de séquences d'activités – appelées processus – dont les résultats ont une incidence sur l'efficacité et la satisfaction des clients<sup>1</sup>

Nous avons conclu dans ce chapitre que la gestion des stocks est une activité très importante et que l'optimisation des stocks consiste à minimiser les coûts en gardant le même niveau de service

On peut dire d'après ce que nous avons présenté dans ce chapitre qu'une entreprise qui gère bien son stock et qui arrive à optimiser ses stocks est une entreprise performante

---

<sup>1</sup> Pierre LONGIN Henri DENET : Construisez votre qualité : Toutes les clés pour une démarche qualité gagnante, Dunod, Paris, 2008,p11

## Chapitre 2 : gestion des commandes terrain et optimisation de stock

La gestion des commandes terrain est considéré parmi les facteur qui influencent la gestion de stock, dans ce chapitre nous allons parler sur la gestion des commande terrain et ses méthodes et outille, puis nous allons montrer son rôle dans l'optimisation des stocks

### Section 1 : notion générale sur la fonction gestion des commandes client

La gestion des commandes client est considérée comme l'une des fonctions principale les plus importants dans les entreprise, dont la maîtrise de cette fonction est obligatoire et primordial pour chaque entreprise

Dans cette section, on va parler des généralités concernant cette fonction : définition, procédure ...

D'abord c'est quoi une commande ?

« Une commande est une intention, soit verbale soit écrite, d'engager une transaction commerciale pour des produits ou services particuliers.

Du point de vue de l'acheteur, elle exprime l'intention d'acheter et est appelée une commande d'achat.

Du point de vue du vendeur, elle exprime l'intention de vendre et elle se réfère à une commande de vente. »<sup>1</sup>

Dans notre étude on est intéressé par la commande dit commande d'achat qui est la commande du client, à partite de cette définition nous concluons que la commande d'achat est pour le client un moyenne d'exprimé ses besoin, et pour l'entreprise un moyenne de connaitre les désire de ses client, et cela montre l'importance de la gestion des commandes client pour les entreprise, car aujourd'hui la plus part des entreprise quelque soit leur secteur d'activité vivent dans un environnement concurrentielle, et le client est considéré comme un roi, dont la connaissance et la compréhension de ses besoins est nécessaire, et importante pour plusieurs processus dans l'entreprise telle que le processus de production, et aussi un facteur clé pour les décision stratégique de l'entreprise

La gestion des commandes client consiste à recevoir, traiter et suivre les commandes des clients, ce sont les taches principales de la gestion des commandes client, dont on va traiter par détaille

---

1 [https://fr.wikipedia.org/wiki/Commande\\_\(commerce\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Commande_(commerce)) (consulté le 8 / 8 / 2017 a 18 : 56 )

## Chapitre 2 : gestion des commandes terrain et optimisation de stock

### 1 Gestions des commandes :

#### 1.1) La réception de la commande :

##### 1.1.1 Les modes de réception des commandes :

Le client peut transmettre sa commande de différentes manières :

**1.1.1.1 - le bon de commande :** Un bon de commande est un document établi par le client dont il site les articles commandés et d'autre détaille, le bon de commande contient le nom et l'adresse du fournisseur, date et numéro de la commande, Prix unitaire et global, Conditions de livraison, de paiement...

**FIGURE 2 .1.1 :** Modèle de bon de commande

<p><i>Émetteur :</i></p> <p>« Nom de l'entreprise »</p> <p>« Adresse »</p> <p>« Code postal » « Ville »</p> <p>« Téléphone » « Fax »</p> <p style="text-align: right;"><i>Destinataire :</i></p> <p style="text-align: right;">« Nom de l'entreprise » <i>(si client professionnel)</i></p> <p style="text-align: right;">À l'attention de « civilité » « Nom »</p> <p style="text-align: right;">« Adresse »</p> <p style="text-align: right;">« Code postal » « Ville »</p> <p style="text-align: right;">« Ville », le « date »</p>						
<b>BON DE COMMANDE n° (numéro du BDC : année/mois/n° chronologique)</b>						
<p><b>Date de la commande :</b></p> <p><b>Date de livraison :</b></p> <p><b>Adresse de livraison (si différente de celle du destinataire) :</b></p>						
RÉF	DÉSIGNATION	PRIX UNITAIRE HT	QUANTITÉ	TOTAL HT	TVA	TOTAL TTC
<p>Acompte de « nombre » %, payable à la commande par « mode de paiement » <i>(s'il y a lieu)</i>.</p> <p>Solde payable sous « délai de paiement » à réception de facture, par « mode de paiement ».</p> <p>Pénalité de retard au taux annuel de « nombre » %</p> <p>En cas de retard de paiement, application d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de... DA</p> <p>Modalités de rétraction : <i>(délai et moyen pour le client de se rétracter)</i></p> <p>Accepté par le client : <i>(date et signature du client)</i></p> <p><i>Faire mention du statut de l'entreprise (SA, SARL...), son capital, son immatriculation (à adapter, et préciser le lieu ; si auto-entrepreneur, préciser « dispense »), son numéro Siret, Siren et de TVA intracommunautaire s'il y a lieu.</i></p>						

## Chapitre 2 : gestion des commandes terrain et optimisation de stock

**1.1.1.2 - Le bulletin de commande** : C'est un document fourni par le fournisseur à son client pour faciliter la passation de la commande, en vue d'anticiper la commande, le bulletin de commande mentionne les mêmes renseignements que le bon de commande

Le bon de commande et le bulletin de commande peuvent être envoyés par courrier ou par fax

**1.1.1.3 - La commande peut être passée par téléphone** (dans ce cas, une confirmation sera demandée au client)

Dans certains cas la relation téléphonique peut être automatisée : parcours client obligé au travers d'une frappe de touches conduisant à une information standardisée<sup>1</sup>

**1.1.1.4 - la commande peut être faite sur le site Internet de l'entreprise.**

---

<sup>1</sup> Laurent Hermel : 100 questions pour comprendre et agir l'accueil client, éditions AFNOR, rue Francis de Pressensé, p9

## Chapitre 2 : gestion des commandes terrain et optimisation de stock

### 1.1.2 - Les vérifications préalables à l'acceptation de la commande :

#### **1.1.2.1 - La solvabilité du client :**

- ✓ Lorsque la commande est très important, il est conseillé de voir la situation financier du client et vérifié sa solvabilité <sup>1</sup>
- ✓ Si le client passe un commande et il n'a pas encore payé ses facture précédent, il est conseillé d'informé le responsable générale ou son délégué, ce dernier prend des décisions concernant ce client (il peut envoyer a ce client un courrier afin de lui rappeler)

#### **1.1.2.2 - Les éléments de la commande : référence et prix unitaire :**

- ✓ Lors la réception de la commande, il est nécessaire de vérifier si les produits commandés sont référencés juste et au prix approprié. En cas d'erreur, l'entreprise doit en informer le client et lui proposer des solutions satisfaisantes

#### **1.1.2.3 - Les quantités commandées :**

- ✓ Une fois que la commande soit réceptionné, il est nécessaire de consulté le stocke, pour vérifié si la quantité commandé est disponible, si elle n'est disponible, il faut demander au client de prolongé la date

---

\* capacité financier ou capacité de payment

## Chapitre 2 : gestion des commandes terrain et optimisation de stock

### 1.2) Le traitement de la commande :

1.2.1- L'enregistrement de la commande : une fois que la commande est acceptée, elle sera enregistrée dans le PGI (progiciel de gestion intégré)

1.2.2 - L'accusé de réception : si la commande sera livrée ultérieurement, il est important d'envoyer au client une confirmation pour valider la commande, en citant certains détails concernant la commande

**Figure 2.1.2** : accusé de réception de la commande

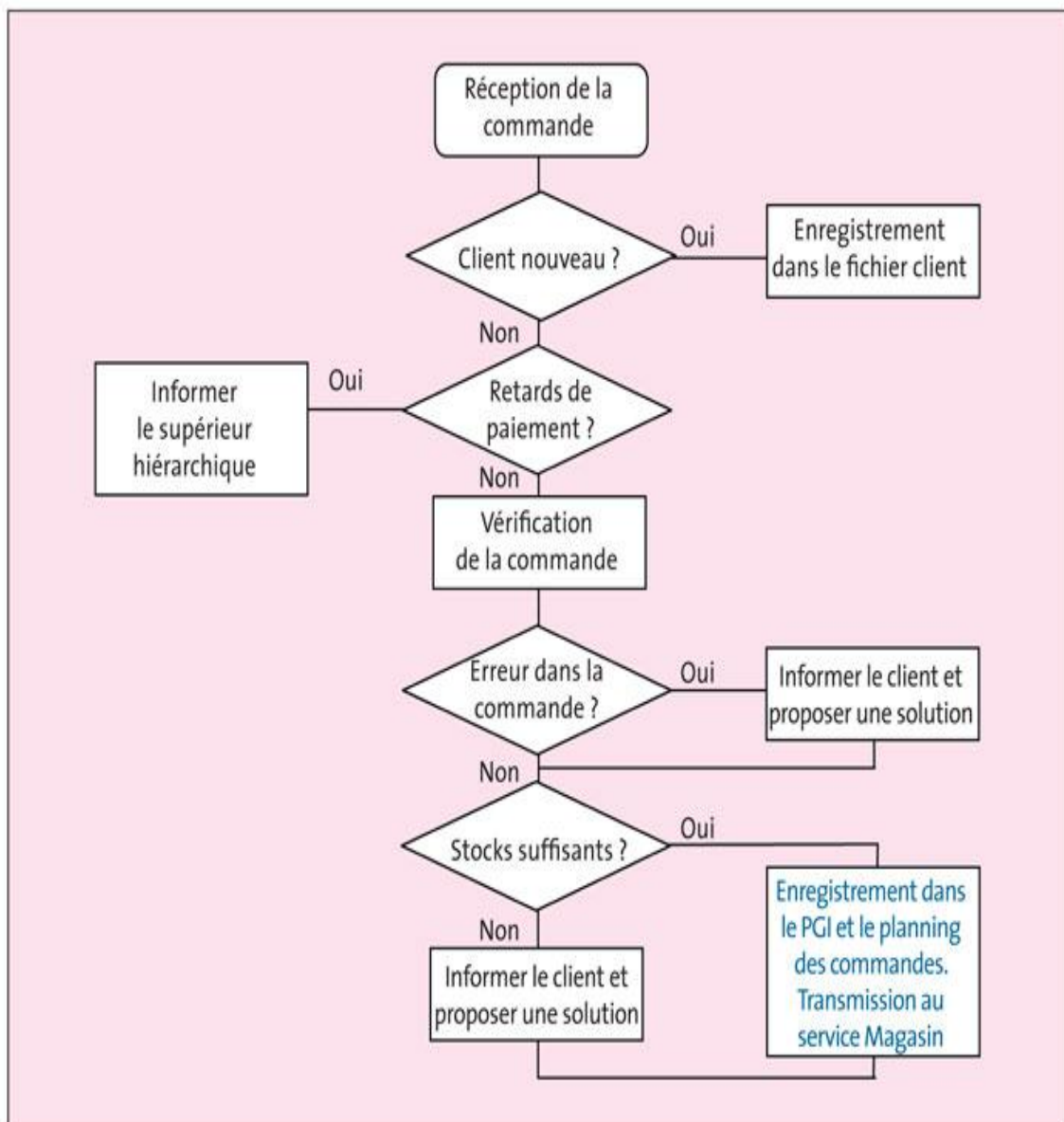
Expéditeur :.....	Destinataire : ....
A..... le .....	
Objet : votre commande n... du .....	
Madame, Monsieur	
Nous accusons réception de votre commande n ..... du .....et nous vous remercions de votre confiance	
Nous vous confirmons la livraison dans les 48 heures des articles en stock au prix indiqué sur votre bon de commande	
Nous ne sommes cependant pas en mesure de vous livrer immédiatement l'article.....actuellement en cours de réapprovisionnement.	
Sachez que nous mettons tout en œuvre pour que cet article vous parvienne avant le.....	
Nous vous prions de nous excuser pour ce délai en espérons que ce retard ne vous occasionnera pas de gêne	
Merci de votre compréhension	
Nous vous adressons nos meilleures salutations	
Signature	



## Chapitre 2 : gestion des commandes terrain et optimisation de stock

Et voici un schéma qui éclairci la procédure de gestion des commandes

**Figure 2.1.4** : procédure de gestion de commande



## Chapitre 2 : gestion des commandes terrain et optimisation de stock

### Section 2 : méthodes et outils de prise et traitement des commandes terrain

Après avoir connaître des notions et concepts générale sur la gestion de commandes client (définition, procédure...etc.) dans la section précédent, on va se focaliser dans cette section sur la prise et le traitement des commandes client

Il est important de rappeler que la prise de commandes client et le traitement de ces commandes, sont deux fonctions principales dans la gestion des commandes client, dont la performance de cette dernier dépend de l'efficience de ces deux fonction

Il est aussi primordial de connaître que ces deux fonctions, qui sont la prise et le traitement des commandes clients sont étroitement liés, dont la séparation de l'une a l'autre entraîne des faille dans la gestion des commandes clients

#### 1 - Prise de commande :

La méthode de prise de commande est différente selon le type de client<sup>1</sup>, pour les détaillons il est préférable que l'entreprise envoi des commerciaux qui ont pour objectif, de faire une tournée sur tout les détaillons d'un secteur précis, c'est la prise de commande terrain , il est nécessaire que les commerciaux consulte tout les détaillons du secteur, car l'entreprise vise le consommateur final, et si un détaillons du secteur ne dispose pas du produit de l'entreprise, les consommateurs finaux lié a ce détaillons seront orienté vers un autre produit qui répond au même besoin que celui du produit de l'entreprise, et cela conduit l'entreprise a perdre ses clients

Pour les grossistes l'entreprise reçoit les commandes soit par email ou par téléphone ou par d'autre moyenne comme il est détaillé dans la section précédente

---

<sup>1</sup> Pour l'entreprise le client n'est le consommateur final, il est l'intermédiaire entre l'entreprise et le consommateur final, le client peut être un grossiste ou détaillons

## Chapitre 2 : gestion des commandes terrain et optimisation de stock

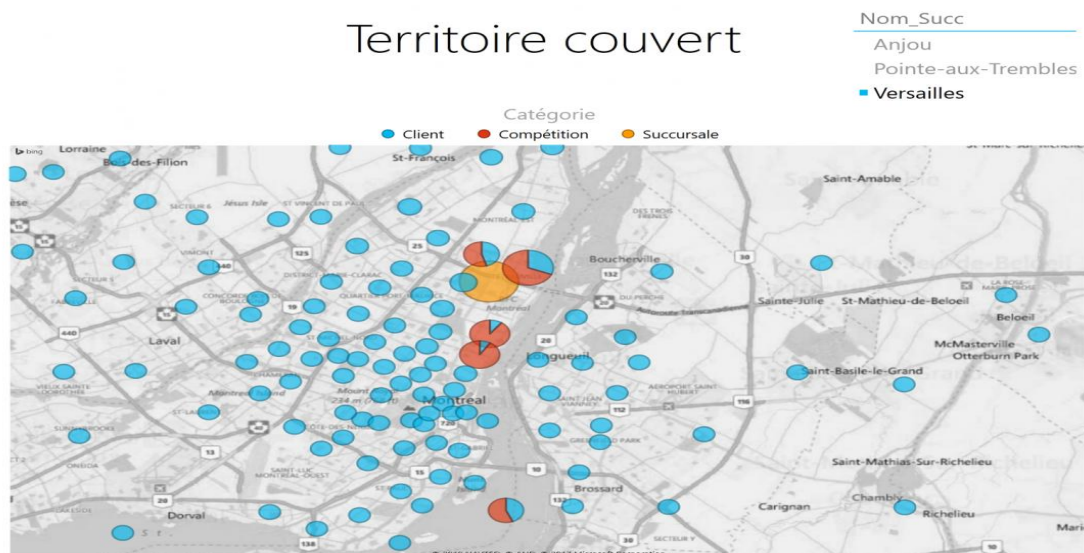
### 1.1 - Méthodes de prise de command client (détaillons) :

#### Etape 1 : faire une carte géographique des clients détaillons

Il est important est nécessaire d'avoir une carte géographique des détaillons, afin de pouvoir les consulté, pour faire une carte géographique des détaillons il est conseillé de profité du site web Open Street Map\*, qui est plus performant de Google Map, mais cela n'est pas suffisant, car ce site ne fait pas apparaitre tout les endroits, donc il est nécessaire de faire une tourné sur le terrain afin de mentionné les détaillons qui n'apparaisse pas dans Open Street Map et les ajouté a ce site web\*, pour avoir une carte géographique des détaillons complet qui reflet la réalité

Exemple :

**Figure 2.2.1** : carte géographique client



Source : <https://www.google.co.uk/search?q=cart+géographique+client&source>

---

\* *OpenStreetMap* (OSM) est un projet qui a pour but de constituer une base de données géographiques libre du monde (permettant par exemple de créer des cartes sous licence libre), en utilisant le système GPS et d'autres données libres.

\* open street map est projet ouvert, dont n'importe quelle personne peut ajouter des endroits et lieux

## Chapitre 2 : gestion des commandes terrain et optimisation de stock

### Etape 2 : Identification des clients (détaillons)

Après avoir fait la carte géographique de détaillons, l'étape à suivre est d'identifier les détaillons par une identification (numéro, lettre, ...etc.), l'identification des détaillons est très importante, est un outil de distinction entre les clients, qui facilite le traitement des commandes des clients indépendamment.

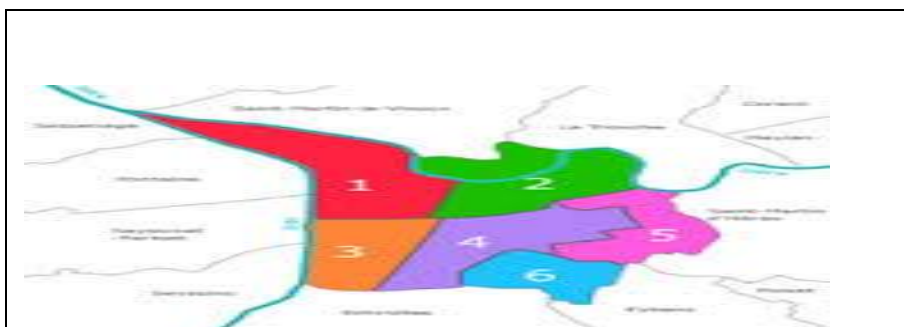
Il est important dans cette étape d'attacher à chaque client un QR code, c'est un outil de contrôle des commerciaux, ces derniers doivent mentionner ce QR code afin de prouver qu'ils ont réellement consulté le client et ne déclarent pas de fausse commande.

**Etape 3 :** faire un géo-fence\* pour chaque client : cette étape est complémentaire à l'étape précédente, elle permet de vérifier si les commerciaux consultent réellement les clients, en faisant une comparaison entre le lieu où le commercial a déclaré la commande et le géo-fence du client, si le commercial était loin du client lors de la déclaration de la commande, l'entreprise découvre qu'il ne consulte pas réellement le point de vente et donc il sera sanctionné, et si le commercial était au sein du périmètre du client (géo-fence) lors de la déclaration de la commande, l'entreprise connaîtra cela et le commercial sera récompensé pour le motif.

### Etape 4 : la division des détaillons par secteur

Après avoir fait la carte géographique des détaillons et les identifier, l'étape à suivre est la division des détaillons par secteur, et l'identification de chaque secteur, cette étape est nécessaire, elle permet de dispatcher la mission de prise de commande sur les agents concernés, et aussi d'analyser les secteurs afin de connaître les secteurs rentables et les secteurs non rentables, pour prendre les bonnes décisions.

**Figure 2.2.2 :** la division et l'identification du secteur d'activité de l'entreprise



Source : <https://www.google.co.uk/search?q=cart+géographique+client&source>

\* géo-fence est un mot anglais qui signifie géo-clôture est un périmètre virtuel pour une zone géographique réelle.

## Chapitre 2 : gestion des commandes terrain et optimisation de stock

**Etape 5** : la consultation des détaillons d'un secteur un par un pour la prise de commande

C'est l'étape finale, l'entreprise confie cette mission a des agents qui on pour objectif de consulté chaque détaillons de leur secteur, pour prendre des commandes, il est nécessaire de choisir les scooteurs comme moyenne de transport de ces agent, afin de pouvoir consulté les détaillons situons dans des endroits inaccessible par voiture ou camion, et aussi afin d'évité le retard causé par les embouteillages

## Chapitre 2 : gestion des commandes terrain et optimisation de stock

**1.2 - outil de prise de commande client (détaillons)** : La prise de commande terrain se fait par plusieurs outils, on cite parmi :

**1.2.1 IzOrder** : Application mobile de prise de commande performante, et très utile pour la prise de commande terrain

**Tableaux 2.2.1** : Application mobile de prise de commande izorder

<b>EFFICACITÉ</b>	<b>QUALITÉ</b>	<b>SIMPLICITÉ</b>
Préparation de visite optimisée	Fiabilité des saisies	Fonctionnement 100% déconnecté
Vision à 360° des clients*	Gestion tarifaire embarquée	Synchronisation ergonomique
Gestion d'activités & Pilotage	Référentiels synchronisés	Géolocalisation & emailing natifs

**Source** : <https://www.izorder.fr/> (consulté le 16/8/2017 à 14:59)

---

\*la vue à 360° du client traduit l'idée que l'entreprise peut acquérir une connaissance complète et unifiée de chacun de ses clients en agrégeant les données issues de divers points d'interaction (achat ou service/assistance).

## Chapitre 2 : gestion des commandes terrain et optimisation de stock

**1.2.2 - PDA " Personal Digital Assistant " :** « c'est-à-dire un " assistant personnel " numérique. Il s'agit donc tout simplement d'un ordinateur de poche, le descendant des calculatrices. Progressivement, on a doté ces dernières d'agendas, bloc-notes et autres fonctions telles que le carnet d'adresse. Aujourd'hui, ces appareils électroniques combinent de très nombreuses fonctions telles que les applications de Microsoft Office (Word, Excel, Power Point etc.) ou applications équivalentes, l'internet, le multimédia, plus récemment la géo localisation et bien sûr la téléphonie »<sup>1</sup>.

Il existe plusieurs outils de type PDA (Pocket PC, Tablette tactile PC...etc.)

Ces outils permettent à la force commerciale d'être reliée au système informatique de la société, et de faciliter la prise de commande, ces outils permettent aussi de consulter en temps réel le catalogue articles, l'historique des commandes clients...etc.

Les outils de type PDA sont des véritables outils d'aide à la vente, disposent de toutes les informations de la clientèle sur le terrain (articles, commandes, coordonnées...), les informations sont toujours mises à jour et exploitées sur la base de données.

Les outils PDA servent aussi à :

- Gestion complète du portefeuille client :
  - Nom, adresse, téléphone
  - Conditions de règlement
  - Restant dû client, remise accordée
  - Historique factures avec montant total
  - Recherche client par nom / code client / ville
  
- Gestion des Articles :
  - Liste des articles proposés à la vente
  - montant HT de l'article
  - taux de TVA affecté
  - condition de vente de vente

---

<sup>1</sup><http://www.gadgetslectroniques.com/C-est-quoi-PDA-PMP-Smartphone-ccxaaaaaa.asp>(consulté le 16/8/2017 à 14:59)

## Chapitre 2 : gestion des commandes terrain et optimisation de stock

- Gestion de la Prise de commandes :
  - Nom du client, mode de règlement
  - Date de commande, date de livraison
  - Gestion des gratuités
- Validation et Mise à Jour :
  - Envoi des commandes par GPRS
  - Mise à jour des données par GPRS ou par filaire

On peut conclure donc que les outils de prise de commande terrain de type PDA sont des outils performant qui ont plusieurs avantage :

- Gain de productivité
- Mise à jour automatique des fichiers clients, articles, tarifs
- Chargement instantané
- Solution tactile
- Messagerie intégrée
- Gain de temps
- Confirmation de commandes instantanées

**1.2.3 Swing Business** : Application de prise de commande qui permet aux commerciaux de prendre une commande et de conclure la vente sur place.

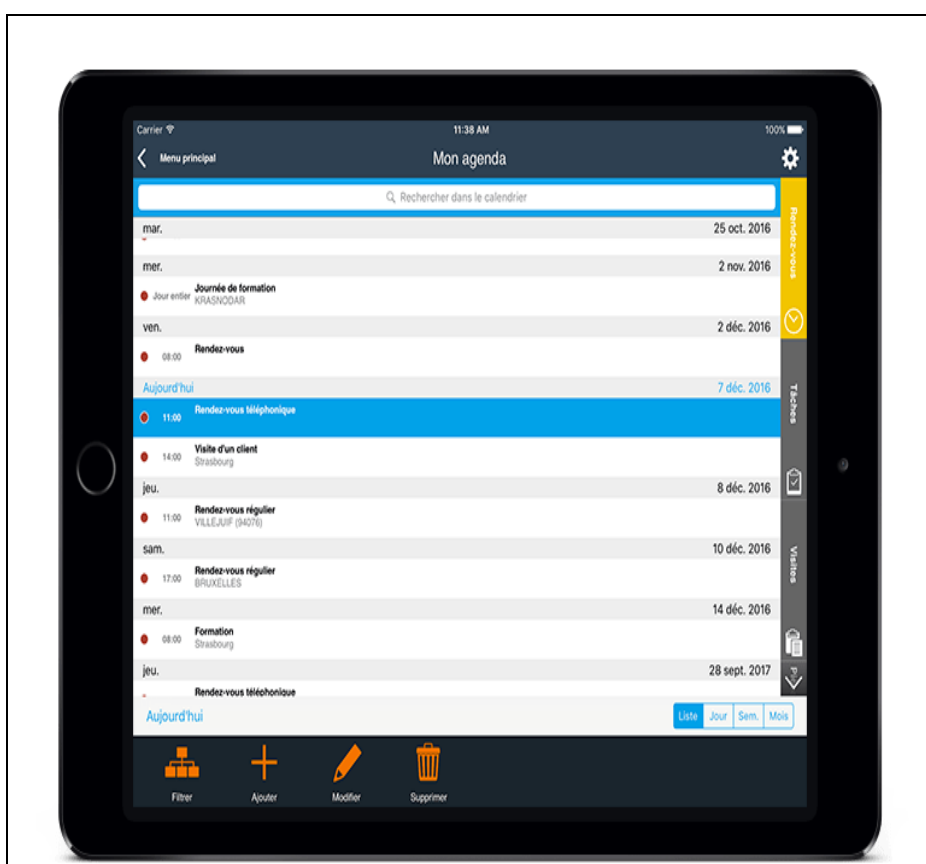
Swing business permet de recevoir et partager l'ensemble des informations avec les autres services comme les disponibilités de stocks ou les promotions produits qui sont ainsi actualisées en temps réel, et permet aussi d'organiser des tournées à la prise de commande.

## Chapitre 2 : gestion des commandes terrain et optimisation de stock

### Swing business outil de gestion de temps de travail efficace :

1. Gain de visibilité sur l'activité commerciale à l'aide d'un agenda professionnel.
2. Optimisation de l'organisation des journées grâce aux circuits de visite générés manuellement ou automatiquement.
3. Calcul et mise en place des rappels de visite en fonction de la fréquence habituelle du commercial.

**Figure 2.2.3 :** gestion de temps de travail avec l'application swing business



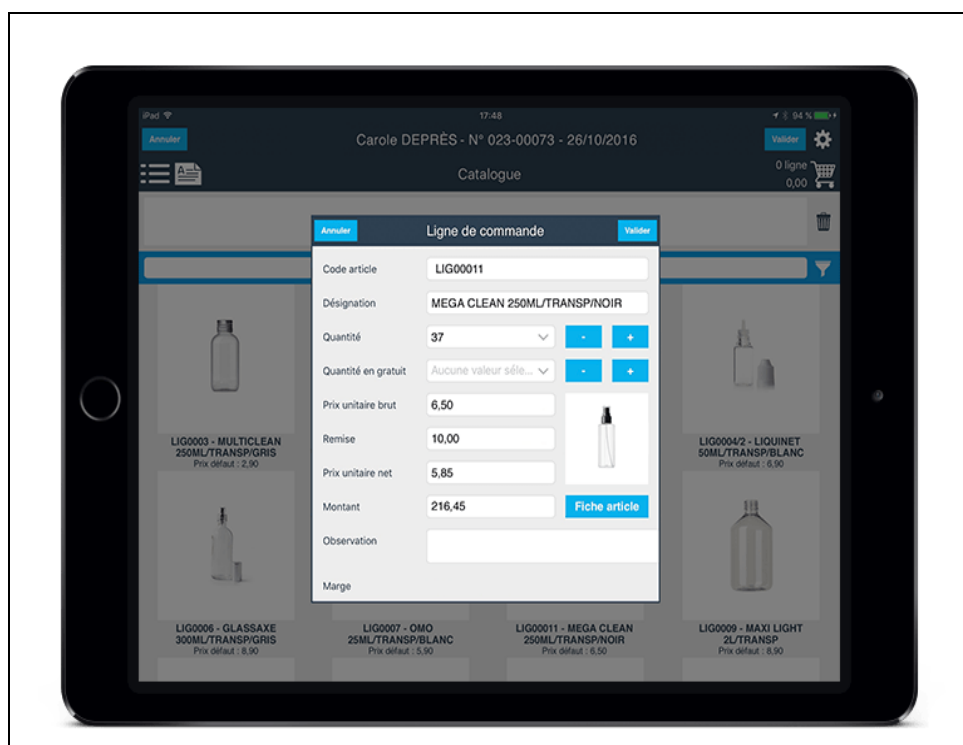
Source : <https://www.swingmobility.com/crm-mobile-swingbusiness> (consulté le 16/8/2017 à 14:59)

## Chapitre 2 : gestion des commandes terrain et optimisation de stock

### Swing business outil de prise de commande performante :

1. Mise à jour en temps réel et disponibilité à tout moment des catalogues produits et tarifs.
2. Gestion des remises directement dans l'application.
3. Edition de devis sur place et encaissement partiel ou complet sur l'application directement chez le client pour conclure une vente

**Figure 2.2.4 :** prise de commande avec l'application swing business



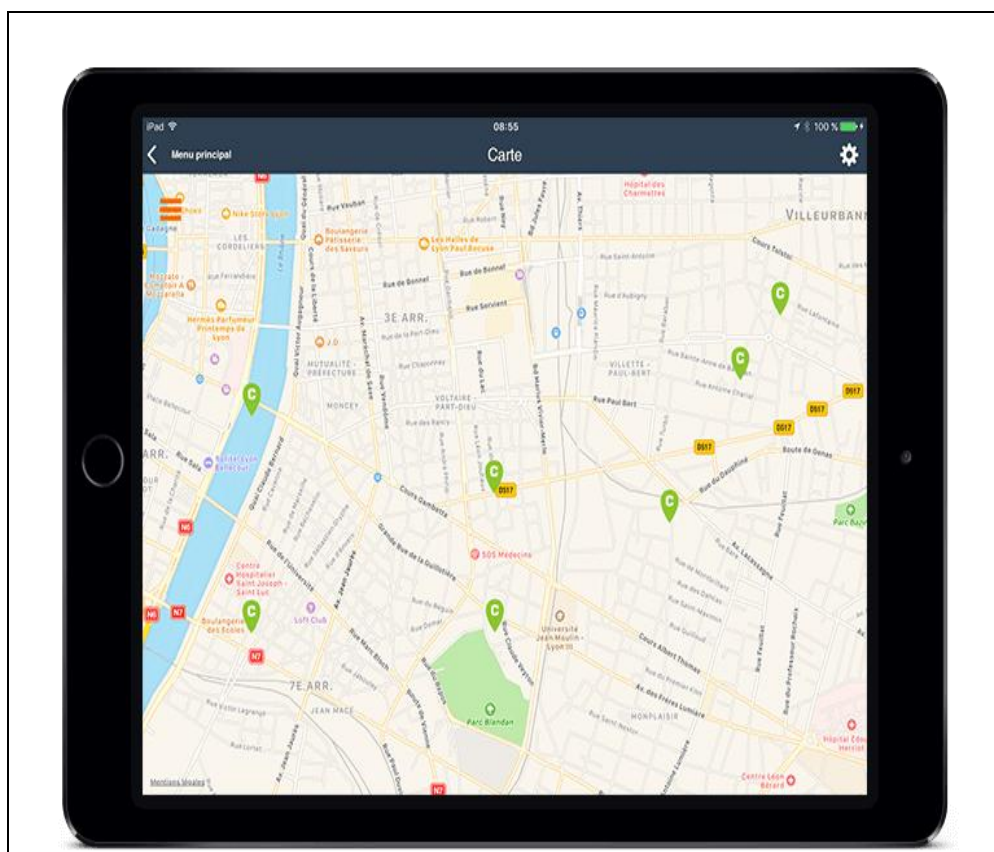
Source : <https://www.swingmobility.com/crm-mobile-swingbusiness> (consulté le 16/8/2017 à 14:59)

## Chapitre 2 : gestion des commandes terrain et optimisation de stock

### Cartographie :

1. Gain de visibilité sur la couverture des secteurs et suivi optimal de tous les clients et prospects.
2. Rationalisation des journées et des temps de trajet avec des circuits de visite optimisés grâce à la géo localisation et à la fonctionnalité « client pivot ».
3. Liste de clients situés à proximité disponible à tout moment pour remplacer facilement les rendez-vous annulés à la dernière minute.

**Figure 2.2.5 :** cartographie dans l'application swing business



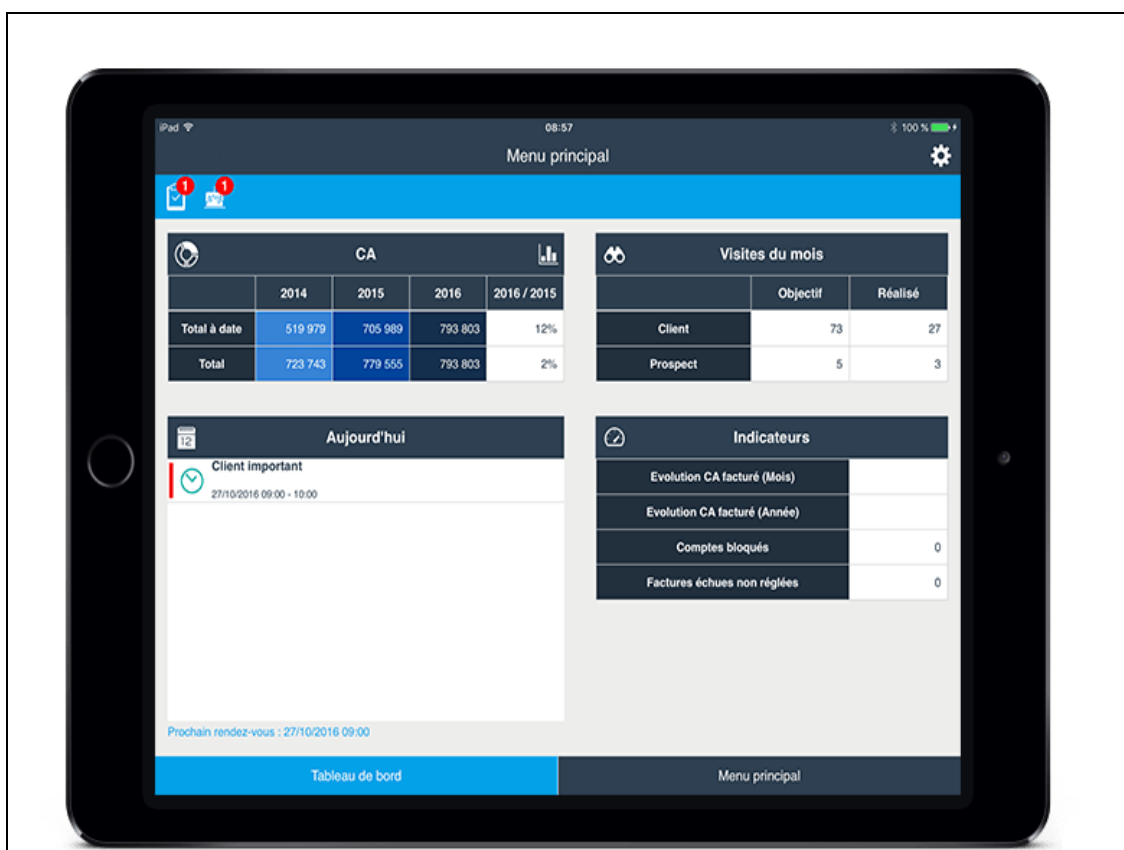
Source : <https://www.swingmobility.com/crm-mobile-swingbusiness>(consulté le 16/8/2017 à 14:59)

## Chapitre 2 : gestion des commandes terrain et optimisation de stock

### Suivi et Pilotage :

1. Pilotage de l'activité à l'aide de plans d'action définis par typologie de client.
2. Outils de suivi détaillés des actions réalisées.
3. Des commerciaux avertis de chaque opération mise en place.
4. Génération et mise à jour automatique des outils d'analyse (tableaux de bord, statistiques de visite, de CA et plein d'autres).

**Figure 2.2 .6 :** suivi et pilotage dans l'application swing business



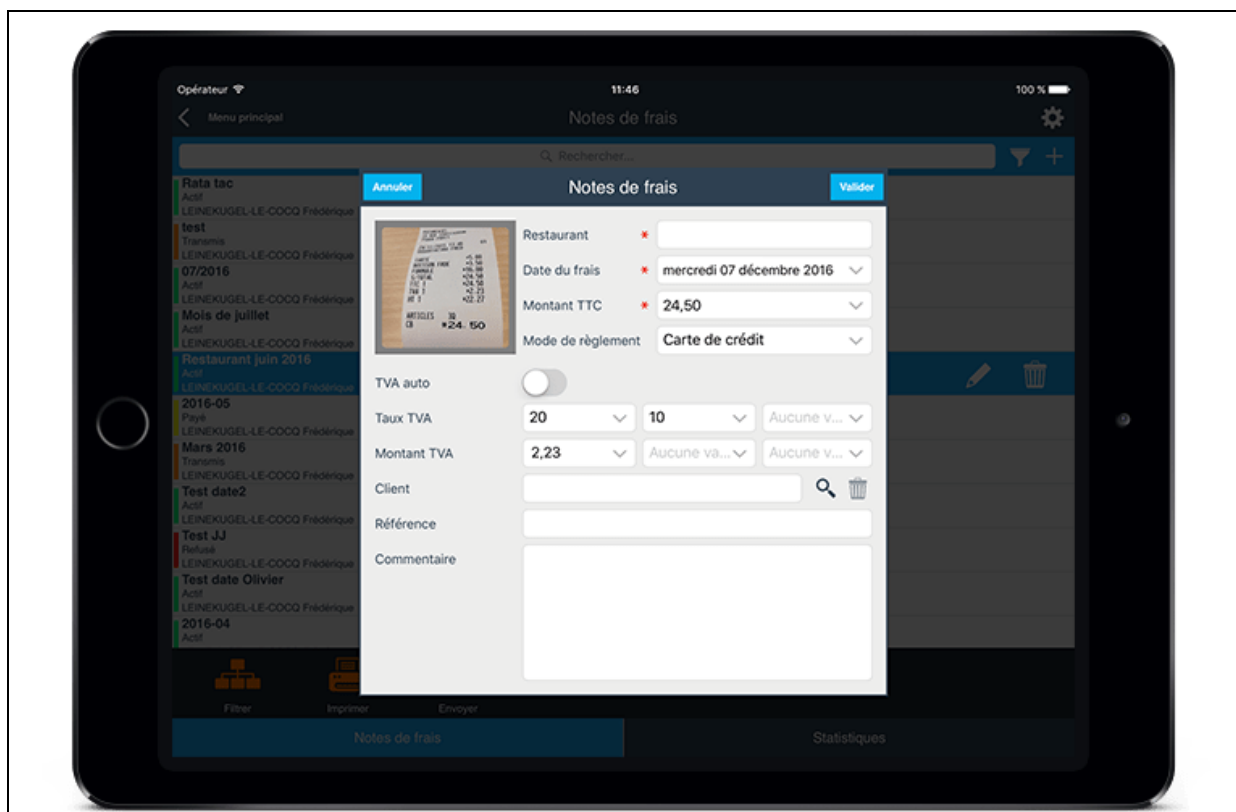
Source : <https://www.swingmobility.com/crm-mobile-swingbusiness>(consulté le 16/8/201 a 14:59)

## Chapitre 2 : gestion des commandes terrain et optimisation de stock

### Administratif et communication :

1. Traitement et transmission au siège simplement et rapidement des pièces administratives.
2. Gain de temps pour se concentrer sur la vente.

Figure 2.2.7 : administration et communication dans l'application swing business



Source : <https://www.swingmobility.com/crm-mobile-swingbusiness>(consulté le 16/8/2017 à 14:59)

## Chapitre 2 : gestion des commandes terrain et optimisation de stock

**1.2.4 - Open-Order :** Open-Order est une application de prise de commande sur Smartphone et tablette.

**Avantage :**

- 1. Le gain de temps :** Les tâches administratives sont considérablement réduites puisque tout est automatisé
- 2. La possibilité d'utilisation de l'application par tout grâce au mode déconnecté :** Le mode déconnecté permet d'utiliser l'application mobile de prise de commande dans de multiples situations sans être pénalisé par le manque de réseau. Que ce soit en pleine campagne avec une couverture réseau défaillante, durant un trajet en train ou en avion, en déplacement dans une région reculée ou le soir dans une chambre d'hôtel
- 3. L'utilisation est intuitive et ergonomique**
- 4. Une très large compatibilité :** l'application open-order est adapté a la majorité des solutions mobiles actuelles comme Iphone, smartphone Android, tablette tactile Ipad ou Android
- 5. Nombreux autres bénéfices :**
  1. Le catalogue produits est disponible directement sur la tablette et il permet donc de se débarrassé des documents encombrants
  2. L'utilisation de l'application pour tablette et Smartphone donne une bonne image a l'entreprise puisque les clients constateront que les agents commerciaux sont dynamiques, efficaces et modernes
  3. De multiples fonctionnalités supplémentaires viennent faciliter le travail de tous les jours

On peut conclure que la prise de commande terrain se bas sur la prospections Prospector, c'est-à-dire gagner des nouveaux clients, c'est aller cueillir les fruits<sup>2</sup>.

---

1 <http://www.simplecom.fr/> (consulté le 18 /8/2017 a 15 :58)

2 NICOLAS CARN ,FREDERIC VENDEUVRE :Le Grant Livre De La Vent :technique et pratique des professionnelle de la vent , Dunod, Paris, 2008,p23

## Chapitre 2 : gestion des commandes terrain et optimisation de stock

### 1.2 Méthodes et outil de prise de commande client (grossiste) :

Pour les clients grossiste l'entreprise reçoit les commandes soit par email ou par d'autre moyenne, généralement les quantités commandé sont important, c'est pour cela que l'entreprise doit être toujours au courant de la situation financier de ses clients grossiste

La nécessité de connaitre la solvabilité des clients, a mené certain entreprise a exigé a ses client le paiement a l'avance dans le but de facilité la fonction de prise de commande clients grossiste et aussi pour évité les couts du au non paiement des facture par les grossistes

Le paiement a l'avance consiste a bloquer un certain montant dans le compte de l'entreprise, et les commandes seront payé par la diminution de ce montant

Cette méthodes et utilisé par les entreprise ayons une réputation et non pas par les petits entreprise

### 2. Traitement de commande :

Le traitement de commande consiste a vérifié la disponibilité des quantités demandé par les clients (grossiste, détaillons) dans le stocke de l'entreprise, l'entreprise prendra par la suite deux décision envers ses client qui sont soi les substitutions ou les suppressions

**2.1 - Substitutions :** c'est le remplacement d'un type de produit par un autre à cause de la non disponibilité du produit, Il est important de savoir que les produits sont classé par un classement dit ABC

**Tableaux 2.2.2 :** classement ABC

Classe	A	B	C
Type de produit	Meilleur et Excellent	Très Biens	Bien

**Source :** élaborer par nous même

## Chapitre 2 : gestion des commandes terrain et optimisation de stock

La substitution sera faite d'un produit moins par un produit mieux, autrement dit de classe C par B ou B par A ou C par A

**2.2 - Suppressions** : c'est la soustraction d'un produit non disponible à cause des raisons complexes (la panne de machine, le manque de la matière premier...etc.)

Après cette étape la commande sera validée après les satisfactions des clients par les décisions prises par l'entreprise

## Chapitre 2 : gestion des commandes terrain et optimisation de stock

**Section 3** : l'importance de la gestion des commandes terrain dans l'évitement de surstock et rupture de stock

L'optimisation de la gestion de stock est un objectif primordiale pour les entreprise, comme il est éclaircie dans le premier chapitre de cette recherche, la gestion et le traitement des commande terrain participe d'une manier signifiant dans l'optimisation de la gestion des stocks

L'optimisation de la gestion des stocks consiste à fournir les quantités nécessaires dans les stocke, qui permette de répondre au besoin des clients avec le minimum des couts comme il est détaillé dans le premier chapitre

Dans cette section on va faire apparaitre le rôle de la gestion et le traitement des commande terrain dans l'optimisation des stocke et plus précisément dans l'évitement de surstock et de rupture de stock, il est donc nécessaire de définir le surstock et cité ses causes et conséquences, et la rupture de stocke et ses cause et conséquences

C'est quoi le surstock et qu'elles sont ses causes et ses conséquence ?

### 1 - Le surstock :

**1.1 -Définition** : le surstock c'est d'avoir une quantité de produit ou matière premier supérieure la capacité de stockage de l'entreprise

### 1.2 - Les causes du surstock :

- **La mauvaise gestion de l'approvisionnement** : dans le cas ou l'entreprise achet de la matière premier avec des quantités importante, et supérieur à la capacité de production de l'entreprise, un pourcentage des quantités acheté ne sera pas transmit en produit fini pour être vendu, et cela entraîne le surstock

## Chapitre 2 : gestion des commandes terrain et optimisation de stock

- **la mauvaise exploitation de l'espace de stockage** : la mauvaise exploitation de l'espace de stockage est parmi les cause de surstock, et pour évité cette erreur l'entreprise doit faire des formations pour les employés chargé de l'emplacement des produit dans le butte d'optimisé l'espace de stockage
- **les prévisions injustes** : des fois l'entreprise prévoie une quantité à vendre supérieur au besoin réelle des clients, l'écart entre les prévisions et le réelle est un surstock
- **le panne de machine** : le panne de machine de production provoque le surstock, par ce que les matières premières seront cumulé sont être transmit en produit fini prêt a la vente, autrement dit les entrant sont supérieur au sortant
- **la saisonnalité** : pour les activités saisonnières (vêtement...etc.), le gestionnaire de stock est contrainte par le tempe, si la saison d'activité termine et l'entreprise dispose d'une quantité important des produits, l'entreprise tombe dans le surstock

Les stocks disponibles sont sujets à des phénomènes de saisonnalité en qualité, variation du catalogue, et en quantité ; le dimensionnement du magasin devra en tenir compte<sup>1</sup>.

- **l'effet de mode** : l'apparition de nouveaux produits dans certaine secteur d'activité, rende d'autre produit qui réponde au même besoin que celui du produit apparue anciens et non intéressent, et cela diminue les vents de ces produits et par la suite entraine le surstock

---

<sup>1</sup> Michel ROUX : Entrepôts et magasins : Tout ce qu'il faut savoir pour concevoir une unité de stockage, édition Groupe Eyrolles, 2008,p67

## Chapitre 2 : gestion des commandes terrain et optimisation de stock

### 1.3 - Les conséquences du surstock :

Le sur-stockage augmente :

#### 1. Les charges fixes :

- locaux
- rangements stockage
- machines

#### 2. Les charges variables :

- Loyer, électricité
- charges liées aux salaires du personnel
- entretien <sup>1</sup>

### 2 - rupture de stocke :

**2.1 Définition :** c'est le manque et la non disponibilité de produit ou matière première au niveau du stock de l'entreprise

#### 2.2 Les causes de rupture de stock :

La rupture peut survenir grâce au :

- retard des livraisons
- le non maîtrise du stock de sécurité
- panne de machine
- problème de transport
- non disponibilité de la matière première
- grève
- faible cohérence entre les ateliers de production
- les fautes de prévision

---

<sup>1</sup><https://stockage.ooreka.fr/comprendre/sur-stockage> (consulté le 23/8/2017 à 15 :16)

## Chapitre 2 : gestion des commandes terrain et optimisation de stock

### 2.3 Les conséquences de la rupture de stock :

« C'est l'expérience la plus frustrante selon les clients, et la plupart vont se tourner vers la concurrence ou renoncer à leur achat.

Mais, c'est aussi une vraie mine d'or si l'entreprise retourne le problème à son avantage. En étant informé à l'avance des ruptures de stock des concurrents, l'entreprise pourra communiquer auprès de ses clients et sur le web qu'elle a le produit disponible immédiatement.

De cette manière, l'entreprise profite des faiblesses de ses concurrents en mettant en avant ses produits lorsqu'eux sont en rupture de stock »<sup>1</sup>

La rupture de stocke provoque aussi :

- La Perte de la marge sur la vente manquée si la commande est définitivement annulée
- La Nuisances sur l'image de marque de la société
- L'Interruption de la chaîne de production si la référence est nécessaire à son fonctionnement, ...

---

<sup>1</sup> [http://lejournaldeleco.fr/news\\_abonnes/limpact-des-ruptures-de-stock/](http://lejournaldeleco.fr/news_abonnes/limpact-des-ruptures-de-stock/) (consulté le 23/8/2017 à 15 :16)

## Chapitre 2 : gestion des commandes terrain et optimisation de stock

### **Le rôle de la gestion des prises et traitement des commandes terrain dans l'évitement de surstock et rupture de stock :**

Une gestion de prise et traitement des commandes terrain performante permet à l'entreprise de déterminer les commandes clients réelles qui reflètent leur vrai besoin, grâce aux méthodes et outils présentés dans la section deux de ce chapitre

Cette donnée est très importante pour l'entreprise, afin de déterminer la quantité exacte à déployer pour chaque centre de stockage, qui permette de satisfaire les besoins des clients du secteur sans avoir un surstock ni une rupture de stock

La détermination de la quantité à déployer pour chaque centre de stockage, commence d'abord par la détermination des quantités disponibles de chaque centre, une fois que les disponibilités sont déterminées, les sortants confirmés qui sont les quantités de produit sortis du centre de production et destinés vers le centre de stockage, et les sortants programmés qui sont les quantités de produit programmées à sortir du centre de production vers le centre de stockage sont additionnées à la quantité disponible, et la quantité du Target stock\* est soustraite des disponibilités pour obtenir la quantité à déployer pour chaque centre

On peut conclure donc qu'une erreur dans les quantités programmées provoque une erreur dans la détermination des quantités à déployer, et par la suite l'entreprise tombe soit dans le surstock si la quantité déployée pour le centre de stockage est supérieure au besoin des clients du secteur approprié à ce centre de stockage, ou dans la rupture de stock si la quantité déployée est inférieure au besoin des clients, en revanche une juste quantité programmée permet de déterminer la quantité à déployer concordante avec les besoins des clients

La détermination de la demande réelle des clients grâce à la gestion performante de prise des commandes terrain est un outil de prévision des ventes important, pour l'entreprise qui importe la matière première dont le processus d'approvisionnement est complexe par rapport à l'approvisionnement local, il est très important de prévoir les ventes afin de commander la matière première nécessaire, plusieurs facteurs sont pris en considération dans les prévisions de vente, les demandes clients des années précédentes est un facteur primordial pour faire les prévisions de vente

---

\* La quantité nécessaire par jour qui doit être disponible dans chaque centre pour chaque produit

## Chapitre 2 : gestion des commandes terrain et optimisation de stock

Grâce au outil de prise de commande terrain moderne présenté dans la section deux de ce chapitre, l'entreprise peut connaître facilement les commande réelle des clients dans les années et les mois précédent pour faire des prévisions de vente juste et évité par la suite les ruptures de stock et le surstock

Grâce a ces outille performant, l'entreprise peut voir la courbe des demandes clients dans les année ou mois précédent et connaître les périodes dont la demande évolue et les périodes dont elle baisse ,afin de faire un plan de production annuelle ou mensuelle flexible et adapté a la demande des client

La prise et le traitement des commandes sont deux fonctions étroitement liée, la séparation de l'une de l'autre peut provoquer la rupture de stocke, car le traitement des commandes ne pourra s'effectués qu'après la prise de commande terrain, et vu que cette dernier prendra du temps a cause des déplacements...etc. le traitement des commandes sera tarde et la validation des commande aussi par la suite, et donc la déterminations des quantités journalier a déployé pour chaque centre de stockage et le réapprovisionnement des stocks ne sera pas fait au bon moment et l'entreprise tombe donne la rupture de stocke. Grâce au outille de prise de commande terrain performante reliée au système informatique de la société, l'entreprise peut prendre et traité et même validé les commandes au même temps, et déterminé rapidement les quantités journalier demandé lors de la dernier prise de commande terrain et déterminé par la suit la quantité a déployé pour chaque centre de stockage et le réapprovisionnement sera fait au moment idéal

On peut conclure dans la fin de ce chapitre que la gestion des commandes terrain qui consiste à prendre les commande par les pré vendeur en consultant les point de vent, a un impacte très important sur l'optimisation des stocks

## Chapitre 2 : gestion des commandes terrain et optimisation de stock

## Chapitre 3 : l'impacte de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruital Coca-Cola

### Section 1 : présentation générale de l'entreprise Fruital Coca-Cola

#### 1. Histoire de « the coca-cola company » :

L'histoire de Coca Cola commence en Géorgie, à Atlanta en 1886. Dans son laboratoire, John Stich Pemberton, cherche de nouvelles boissons lui permettant de gagner facilement de l'argent. Il a compris, en 1885, qu'il fallait créer un soda de type nouveau car le 25 novembre 1885, le maire d'Atlanta organise un référendum sur la question de l'interdiction de l'alcool dans la ville. Atlanta devient une ville « sèche » pour une période d'essai de deux ans durant lesquels la vente d'alcool est interdite. Ainsi, l'enjeu pour John Pemberton sera d'offrir une boisson sans alcool, tranchant avec les orangeades et procurant les effets du bourbon. Pemberton va développer une version sans alcool de sa boisson, mais toujours avec la coca, son principal ingrédient actif, qui subsistera dans la recette jusqu'à la fin du 19<sup>e</sup> siècle. Le 8 mai 1886, le docteur met en vente une boisson révolutionnaire, à base de sirop de cola dilué avec de l'eau gazeuse. Avec la prohibition de l'alcool en vigueur à Atlanta, le succès de cette nouvelle boisson couleur caramel est immédiat<sup>1</sup>

#### Le développement international :

Tableaux 3.1.1 : les évolutions historiques de Coca-Cola.

Année	Faits marquants
En 1896	la distribution de la boisson gazeuse se fait aux alentours des Etats-Unis comme au Canada, à Hawaï et Cuba.
En 1926	Création de « Coca Cola Export Corporation » par Robert Woodruff, le président de "the Coca Cola Company"
En 1945	64 usines sont mises en chantier pour la mise en bouteilles derrière le front.

1 <http://tpecoca-cola.e-monsite.com/pages/coca-cola-toute-une-histoire.html>(consulté le 5/9/2017 à 9 :12 )

## Chapitre 3 : l'impacte de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruitall Coca-Cola

En 1950	La première publicité à la télé. On invente la canette pour proposer des quantités plus faibles aux clients.
En 1960	Coca-Cola est devenu la boisson la plus consommée de toute la planète avec 1200 usines dans 135 pays.
En 1973	au tour de l'Algérie de produire la boisson gazeuse la plus consommé au monde « Coca Cola ».

### Coca-Cola en Algérie :

La grande multinationale « the coca-cola Company » est présente en Algérie depuis 1949, à cette époque, la fameuse boisson la plus consommé au monde était emporté de France, mais jusqu'au 1973 qu'elle sera produite pour la première fois en Algérie par EMAL, par un contrat de franchise qui sera racheté en 1992 par Fruitall,

### 2. Présentation de Fruitall Coca-Cola :

Créée en 1993 par les frères OTHMANI, la société FRUITAL COCA COLA spécialisée dans la fabrication de boissons gazeuses non alcoolisées a pu s'offrir la position de leader du marché des boissons sur sa franchise. Cette performance est le résultat du succès d'un partenariat mis en place depuis 2006 avec le groupe espagnol ECCBC (Equatorial CocaCola BottlingCompagny), d'une part, et de l'expérience acquise par son personnel depuis la création de l'entreprise, d'autre part.

Fruitall Spa est un des embouteilleurs et distributeurs de coca-cola en Algérie, (le plus important des trois embouteilleurs et distributeurs.....), Elle produit ses boissons à partir des concentrés mis au point par the coca cola (Export) company et assure la commercialisation et la distribution des produits à travers les différents canaux de distribution :

### Chapitre 3 : l'impacte de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruitful Coca-Cola

- Alimentaire (alimentation générale, superettes, supermarchés)
- Hors domicile (hôtels, cafés, restaurants, fastfood),
- Institutions publiques et privées.

Son rôle est également de mener et coordonner avec The coca-cola company, le lancement sur son territoire de ventes, toutes les actions marketing à destinations des consommateurs et les actions commerciales à destination de leurs clients distributeurs.

Détient l'un des plus grands réseaux de distribution sur le segment des boissons gazeuses avec des systèmes de distribution modernes et optimisés permettant de satisfaire les demandes de tous les clients et consommateurs.

Distribue ses produits dans 13 wilayas : Grand Alger, Tizi Ouzou, Médéa, Djelfa, Blida, Ain Defla, Boumerdes, Bouira, bordj bouarreridj, Tipaza, Laghouat, Ghardia, Tamnarasset.

Emploi près de 1500 employés, dont une force de vente très étoffée, à l'écoute de ses clients (pré-vendeurs, superviseurs, développeurs, livreurs, vendeurs). L'usine de fruitful Spa est située dans la zone industrielle de Rouiba, à seulement 35 Km du centre d'Alger, cette usine s'étale sur une superficie de 51000 Km<sup>2</sup> (5hectares). Equatorial COCA COLA Bottling Company (ECCBC) rachète 92% des actions de FRUITAL COCA COLA Spa

L'actionnaire majoritaire de la société Fruitful Spa est Le groupe Equatorial Coca-Cola Bottling Company.

Equatorial Coca-Cola Bottling Company est une société holding créée en 1997 à la suite d'une fusion entre Cobega SA et The coca-cola Export corp.

Coberga SA, le principal actionnaire d'Equatorial Coca-Cola bottling Company, est le plus grand embouteilleur de l'Espagne avec 2 usines en Catalogne, 1 aux baléares et 2 aux îles Canaries Cobega SA a des participations significatives aussi dans d'autres embouteilleurs : Casbega SA (centre de l'Espagne), Norbega (pays basques) et Refrige (Portugal).

## Chapitre 3 : l'impacte de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruital Coca-Cola

### 3. Historique du développement de Fruital Coca-Cola :

**1993** : Création de FRUITAL COCA COLA Spa par les frères OTHMANI, Premier embouteilleur privé des boissons de la marque COCA COLA et Schweppes en Algérie.

**1997** : Inauguration de l'usine de Rouiba, 5 hectares, 40M € d'investissement  
**2002** : FRUITAL COCA COLA partage la franchise avec le groupe Français CASTEL (Est et Ouest de l'Algérie).

**2005** : Hamoud Boualem leader du marché des boissons gazeuses avec 48% PM vs. 23% FRUITAL COCA COLA

**2006** : ECCBC Equatorial COCA COLA Bottling Company rachète 92% des actions de FRUITAL COCA COLA Spa.

**2006-2011** : FRUITAL COCA COLA investit près de 54 M € pour optimiser son outil de production et mettre à niveau ses infrastructures

**2012-2013** : FRUITAL COCA COLA est leader du marché des boissons gazeuses avec 50% des parts de marché dans la zone de sa franchise.

### 4. les objectifs de Fruital :

Les objectifs de fruital appelés « les trois A » :

- **Avaibility** : disponibilité.
- **Affrondability** : qualité
- **Acceptability** : rapport : prix / qualité, cohérent.

## **Chapitre 3 : l'impacte de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruitall Coca-Cola**

### **5. Structures et organisation de FRUITAL Coca Cola :**

#### **5.1 -La Direction Générale :**

La Direction Générale a pour rôle :

- Participer à l'élaboration avec le Conseil d'Administration d'une vision et d'un plan stratégique de l'entreprise
- Cerner et évaluer les enjeux internes et externes qui ont une incidence sur l'entreprise et en informer le CA.
- Se charger de la correspondance officielle au nom du CA.
- Représenter l'entreprise auprès des institutions officielles.
- Veiller à ce que le fonctionnement de l'entreprise soit à la hauteur des attentes de ses clients, du CA et des organismes de financement.
- Superviser les opérations courantes de l'entreprise afin d'en assurer l'efficience et l'efficacité.

#### **5.2 -La Direction des Ressources Humaines :**

Elle est chargée de la gestion du personnel de FRUITAL COCA COLA, son rôle est :

- La rémunération du personnel et le suivi comptable des opérations de paie.
- La supervision des soins médicaux et œuvres sociales au profit des salariés.
- La gestion des recrutements.
- La gestion et suivi des formations.

## **Chapitre 3 : l'impacte de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruital Coca-Cola**

- La gestion des congés et des temporaires.
- Interlocuteur du syndicat de l'entreprise en collaboration avec le Directeur Général.
- La supervision de l'infirmierie.

### **5.3- La Direction des Finances et contrôle planification :**

Ses missions sont :

- Optimiser la gestion des sources de capitaux et leurs emplois, dans une optique de rentabilité et de maîtrise du risque ;
- Assurer les relations avec les apporteurs de fonds (propriétaires ou actionnaires, banques, marchés financiers...)
- Rendre compte de la situation financière auprès du Directeur général, du Conseil d'Administration, des autorités, des auditeurs, des agences de notation financière
- Préparer les budgets et suivre leur exécution en collaboration avec le contrôleur de gestion
- Fournir des simulations de rentabilité et de risque financier comme aide à la décision pour les projets d'investissement importants
- Superviser la comptabilité, la trésorerie et les questions fiscales
- Le contrôleur de gestion, qui est le spécialiste de la planification, mesure et analyse en permanence l'activité de l'entreprise
- L'établissement des prévisions budgétaires et fixes des objectifs détaillés.

## **Chapitre 3 : l'impacte de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruital Coca-Cola**

- L'élaboration des tableaux de bord et des indicateurs destinés aux dirigeants d'entreprise pour les aider dans leurs prises de décision.
- Il met au point des outils et des procédures de contrôle afin de vérifier la réalisation des objectifs.
- Il préconise des solutions ou fait des propositions de réajustement en cas de non atteinte des objectifs.

### **5.4 -La Direction Commerciale :**

Ses fonctions principales sont :

- L'élaboration et l'application de l'ensemble de la politique commerciale.
- Former et fédérer les équipes afin d'augmenter leur productivité et développer leurs compétences
- Fixer les objectifs des équipes et en assurer le suivi
- Déterminer et organiser les plans d'action afin de développer le chiffre d'affaires
- Elaborer les objectifs de vente : prévision des volumes de vente à réaliser sur les marchés actuels ou futurs
- Définir la relation client : suivi de certains grands comptes

### **5.6 -La Direction Industrielle :**

Le Directeur Industriel :

- Participe à la détermination des objectifs de production dont il est responsable

## **Chapitre 3 : l'impacte de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruital Coca-Cola**

- Organise, met en œuvre, optimise et suit la fabrication en fonction de ces objectifs
- Contribue à l'élaboration de la politique d'évolution des moyens de production et à l'amélioration des produits et des procédés
- Assume la responsabilité de la maintenance en plus de la production
- Anime et dirige les équipes de production et maintenance.

### **5.7 - La Direction relations extérieurs et Communication :**

- Mise en œuvre des campagnes de communication externe et relations publiques/presse.
- Représenter l'entreprise et entretenir le réseau de journalistes dans le domaine de la presse et des médias (radio, télévision, web).
- Gérer le budget alloué aux relations publiques / presse.
- Mise en œuvre d'évènements pour faire connaître l'entreprise
- Organiser des évènements permettant la rencontre avec le public ou les journalistes et l'entreprise (visite d'entreprise, conférences...).
- Développer des partenariats clefs auprès d'institutions afin de promouvoir les intérêts de l'entreprise (sponsoring...)
- Mettre en place des opérations de subventions au profit des associations, des fondations ou tout autre organisme permettant de valoriser le capital « sympathie » de l'entreprise.

## Chapitre 3 : l'impacte de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruital Coca-Cola

- Participer à des évènements marquants dans le domaine d'activité ou le secteur de l'entreprise (salons, foires...).

### 5.8 - La Direction des Achats et Approvisionnements :

- Définition de la stratégie et de la politique d'achats de l'entreprise
- Assurer une veille économique sur les évolutions du marché et les projets engagés par les entreprises concurrentes en matière de stratégie achats.
- Optimiser l'organisation du département achats par domaine d'achats, type de métier... en fonction des objectifs fixés.
- Encadrer et animer les équipes achats, notamment à travers un suivi des dossiers de négociation/appels d'offre en cours.
- Négocier directement auprès des prestataires et fournisseurs clés de l'entreprise, notamment dans la mise en place de contrats et d'accords-cadres.
- Mettre en place des procédures, des méthodologies et des outils permettant d'améliorer la performance générale de la structure achats : systèmes d'information, grilles d'évaluation des fournisseurs, normes de qualité, choix d'externalisation...
- Assurer la communication et le lien avec l'ensemble des directions métier de l'entreprise afin de favoriser l'intégration des projets achats au sein de l'entreprise.
- Veiller à l'optimisation du sourcing achats par un audit permanent du panel fournisseurs.
- Mettre en place des indicateurs de suivi de la performance, aussi bien quantitatifs que qualitatifs.

## Chapitre 3 : l'impacte de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruital Coca-Cola

- Assurer un reporting auprès de la Direction Générale et des directions métier de l'entreprise.

### 5.9 - La Direction de la Qualité et du HSE :

- Mettre en place en interne ou veiller à la mise en place, des systèmes d'assurance qualité et de toutes les procédures et organisations nécessaires à l'obtention des certifications (ISO, HACCP...).
- Mettre en place des systèmes d'audit qualité des fournisseurs et des sous-traitants.
- Veiller à l'efficacité des procédures de contrôle à toutes les étapes de la transformation des produits : contrôle des matières premières, produits en cours de production et produits finis.
- Faire suivre et appliquer les nouvelles réglementations propres au secteur agroalimentaire concernant les produits, l'étiquetage et les processus.
- Prévenir les risques industriels, faire respecter les conditions d'hygiène et de travail
- Assurer la mise en place de la sécurité (des salariés, des installations industrielles et des produits)
- Etablir des programmes de prévention pour réduire incidents, accidents du travail et maladies professionnelles)

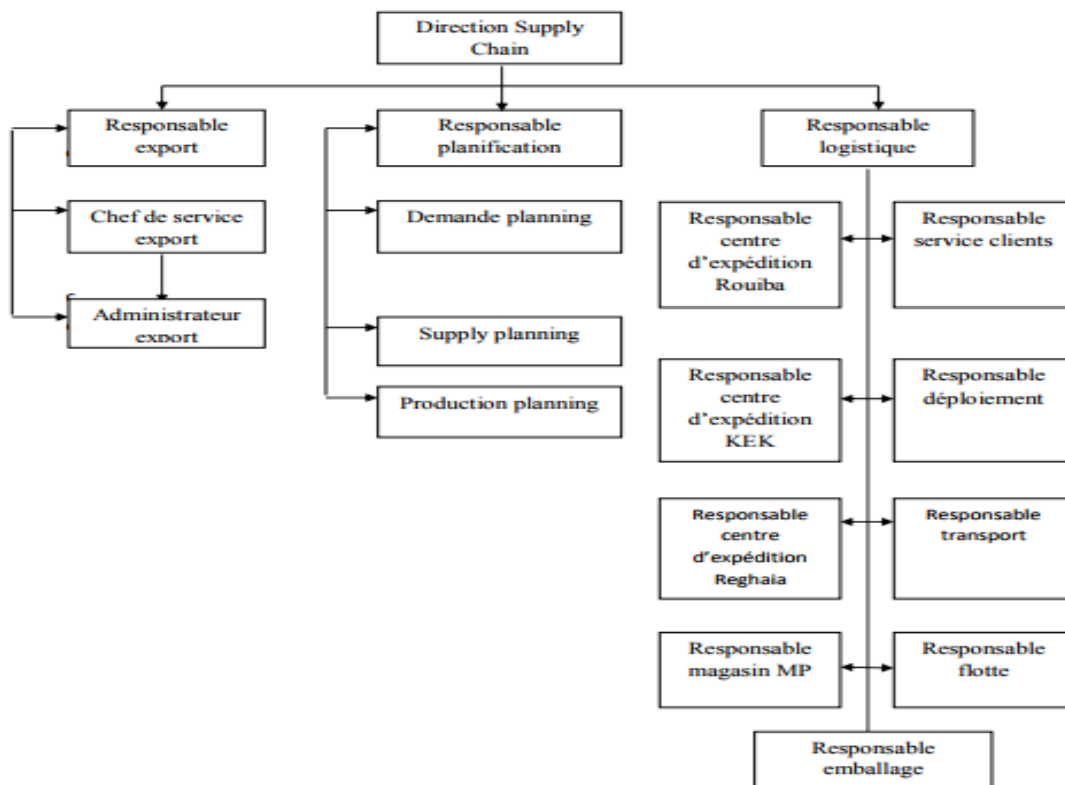
## Chapitre 3 : l'impacte de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruital Coca-Cola

### 5.10 - La Direction Supply Chain :

- Le responsable de la Supply chain conçoit et organise les stratégies de gestion des flux de matières premières, de produits finis ou semi-finis, depuis l'approvisionnement jusqu'à l'expédition vers les clients avec un objectif constant d'optimisation du rapport coût-qualité-délais.
- La coordination et le soutien des différentes fonctions du site de production.

Pour mieux présenter la direction supply chain, ou nous avons effectué notre stage Pratique nous proposons son organigramme suivant :

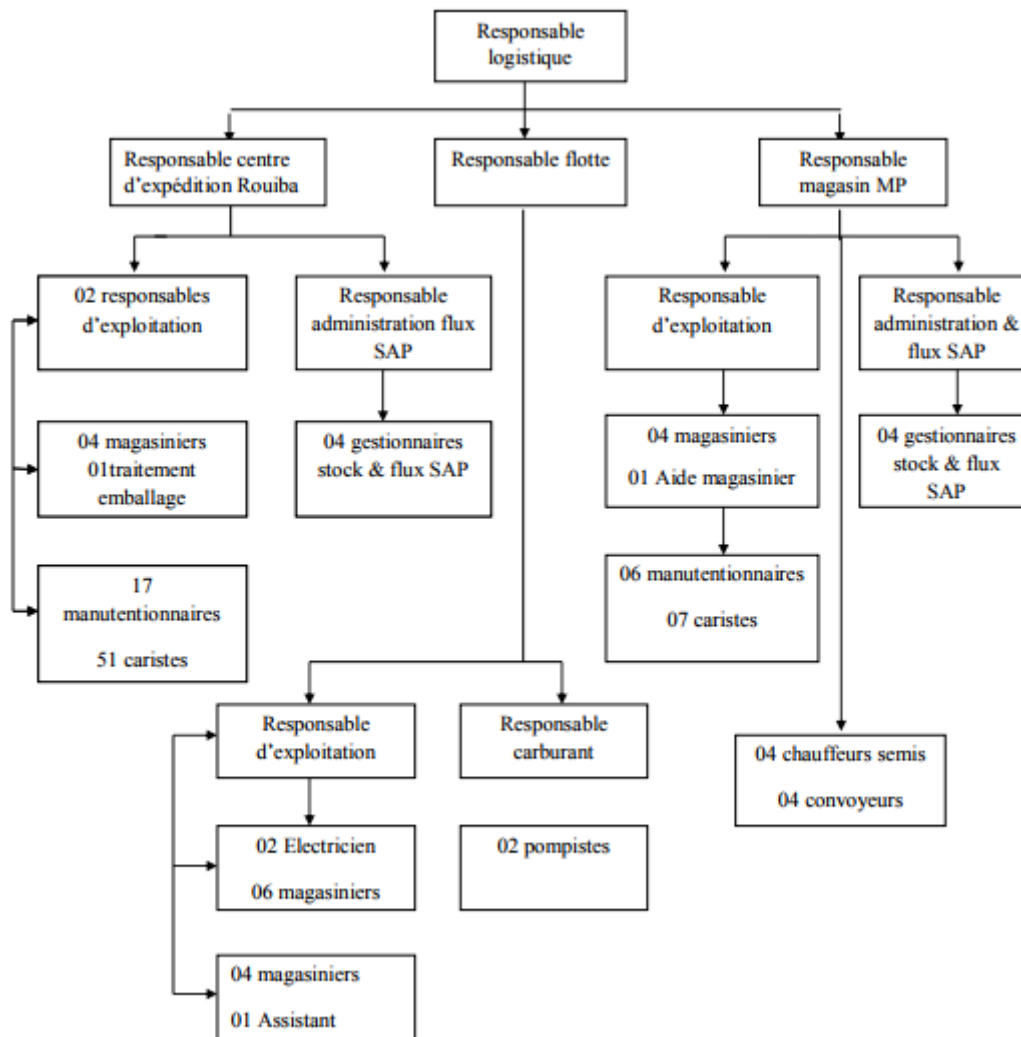
**Figure 3.1.1** : l'organigramme de la direction Supply Chain.



Source : document interne, Département logistique

## Chapitre 3 : l'impacte de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruital Coca-Cola

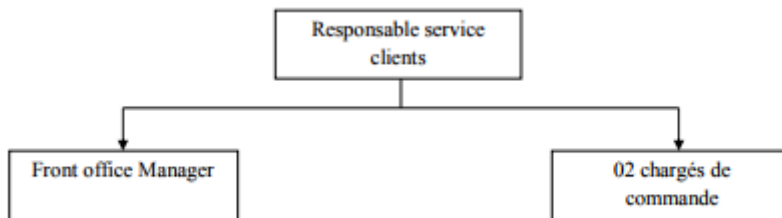
Figure 3.1.2 : l'organigramme du département logistique



Source : document interne, Département logistique

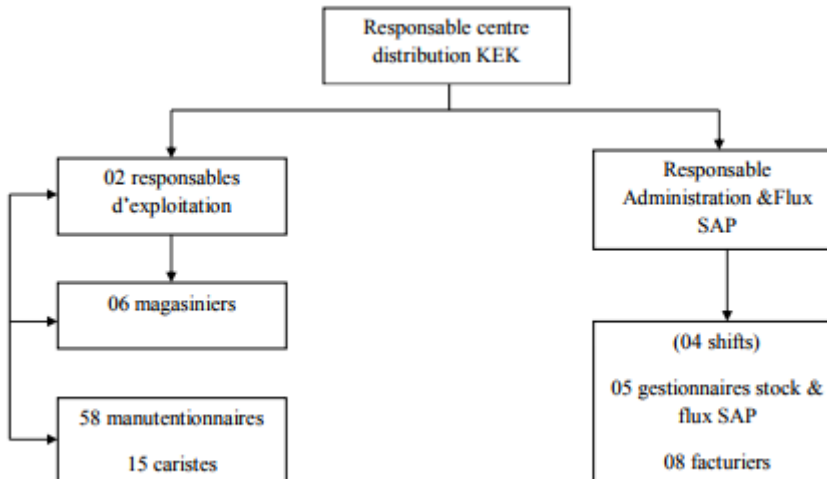
## Chapitre 3 : l'impacte de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruitall Coca-Cola

Figure 3.1.3 : l'organigramme du service clients



Source : document interne, Département logistique

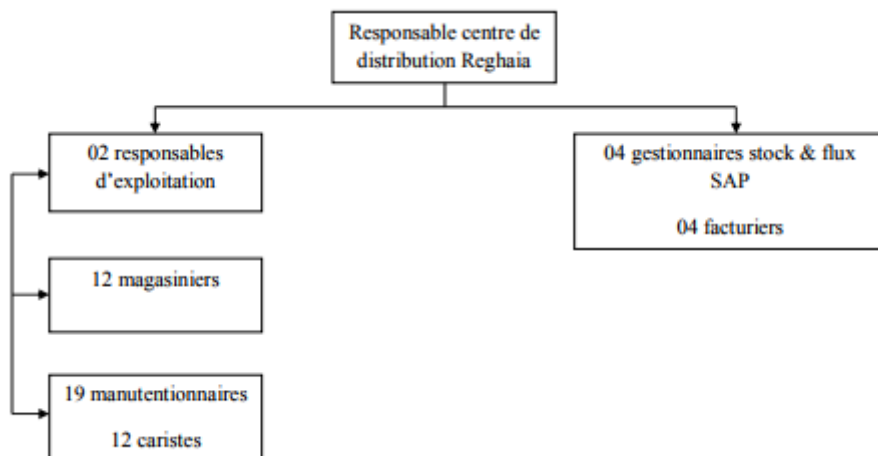
Figure 3.1.4 : l'organigramme du centre de distribution KEK.



Source : document interne, Département logistique

### Chapitre 3 : l'impacte de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruital Coca-Cola

Figure 1.3.5 : l'organigramme du centre de distribution Reghaia.



Source : document interne, Département logistique

## Chapitre 3 : l'impacte de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruital Coca-Cola

### Section 2 : L'analyse SWOT de Fruital Coca-Cola

#### 1. Définition :

L'analyse SWOT (Strengths – Weaknesses – Opportunities – Threats) ou AFOM (Atouts – Faiblesses – Opportunités – Menaces) est un outil d'analyse stratégique. Il l'étude les forces et faiblesses d'une organisation, d'une association, d'un club... etc. Et les opportunités et menaces de son environnement

On peut dire que l'analyse SWOT repose sur deux audits :

#### ➤ **Audit interne :**

L'audit interne doit porter principalement sur différents domaines : La marque. La gamme de produits. La capacité à innover. La motivation des équipes. L'expertise des équipes<sup>1</sup>.

**Etude des forces** Les forces sont les aspects positifs internes que maîtrise l'entreprise sur lesquels l'entreprise va compter pour s'améliorer

**Etude des faiblesses** : les faiblesses sont les aspects négatifs internes contrôlables aussi par l'entreprise

#### ➤ **Audit externe :**

**Etude des opportunités** : Les opportunités sont les chances et occasions extérieures dont l'entreprise peut profiter pour s'améliorer dans le contexte des forces et des faiblesses actuelles

**Etude des menaces** : Les menaces sont les obstacles ou contraintes extérieures, qui peuvent empêcher ou limiter le développement de l'entreprise

Le but de l'analyse SWOT est de connaître, à la fois les facteurs internes et externes, pour maximiser les potentiels des forces et des opportunités et minimiser les conséquences des faiblesses et des menaces.

---

<sup>1</sup>NATAHALIE VAN LAETHEM : « tout la fonction marketing », Dunod, Paris, 2005,p29

## Chapitre 3 : l'impacte de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruital Coca-Cola

### 2. Les ressources nécessaires pour l'analyse SWOT :

Voici un tableaux qui représente les ressources nécessaires pour faire un analyse SWOT

**Tableaux 3.2.1** : les ressources nécessaires pour l'analyse SWOT

En temps	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quelques jours de préparation, une journée pour réunir les personnes et une journée pour finaliser l'analyse quand l'analyse est limitée à la consultation de quelques personnes.</li> <li>• Sa durée pourra être significativement plus longue si l'analyse est plus complexe.</li> </ul>
Humaines	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les participants à l'analyse</li> <li>• Un animateur de groupe ou un facilitateur compétent.</li> </ul>
Financières	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une analyse simple peut avoir un coût extrêmement réduit.</li> <li>• Une commande spécifique dans le cadre d'une évaluation ex ante, pour aider à finaliser des choix stratégiques, peut avoir un coût significatif si elle implique des déplacements dans le pays et la réunion de plusieurs ateliers.</li> </ul>

## Chapitre 3 : l'impacte de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruital Coca-Cola

### 3. Avantages et limites de l'analyse SWOT :

Voici un tableau qui montre les avantages et les limites d'une analyse SWOT

**Tableaux 3.2.2** : avantages et limites de l'analyse SWOT

<p>avantages</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permet de visualiser rapidement l'adéquation (ou l'inadéquation) d'une stratégie à une problématique.</li> <li>• En évaluation ex ante, participe à la clarification des idées des décideurs et à l'appropriation des axes stratégiques retenus</li> </ul>
<p>Limites</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Même bien structuré, outil subjectif.</li> <li>• Recherche d'un consensus avant de finaliser l'analyse indispensable</li> <li>• Distinction entre ce qui est interne et ce qui est externe pas toujours évidente</li> <li>• Outil réducteur et simplificateur (comme tous les outils aboutissant à une matrice)</li> </ul>

Source : [https://www.u-psud.fr/\\_resources/scd/scd-Sceaux/swot.pdf?download=true](https://www.u-psud.fr/_resources/scd/scd-Sceaux/swot.pdf?download=true) (consulté le 8/9/2017 à 8 :04)

### Chapitre 3 : l'impacte de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruital Coca-Cola

Après avoir présenté l'analyse SWOT, on va voir l'application de cette analyse pour l'entreprise coca-cola, afin de faire apparaitre les faiblesses et menace que l'entreprise peut minimiser et les force et opportunité qu'elle peut renforcer en maitrisant la gestion des commandes terrain

Tableau3.2.3: l'environnement interne et externe de Fruital Coca-Cola.

<b>Force</b>	<b>Faiblesses</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Son Image et sa réputation.</li> <li>• Des parts de marches qui ne cessent de progresser.</li> <li>• La bonne qualité des produits.</li> <li>• Le réseau de distribution qui couvre toute sa zone grâce aux NDD (l'externalisation logistique).</li> <li>• Une politique de communication et de promotion efficace pour lancer de nouveaux produits.</li> <li>• Certification ISO 9001, ce qui implique la conformité des produits Coca-Cola Fruital.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La non compétitivité des prix ce qui engendre des pertes dans les parts de marchés</li> <li>• Structure insuffisante, pour le stockage ou le stationnement des camions lors du chargement.</li> <li>• Manque de transparence dans la politique de communication en interne.</li> <li>• L'inefficacité de la stratégie de distribution se qui cause des retards dans la livraison et l'indisponibilité des produits chez certains clients.</li> <li>• Manque de transport nécessaire auprès de ses prestataires.</li> <li>• Manque de compétences dans la gestion des moyens de transport des prestataires.</li> </ul>

### Chapitre 3 : l'impacte de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruitful Coca-Cola

<ul style="list-style-type: none"><li>• Diversification de la gamme de produits (plus de 70 références).</li><li>• Une stratégie marketing qui repose essentiellement sur la segmentation afin de se différencier de ses concurrents</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• prospection des clients incomplets</li><li>• La dépendance aux prestataires de transport grâce à l'externalisation ce qui engendre des retards de livraison</li><li>• La non performance des prévisions</li></ul>
--	---

### Chapitre 3 : l'impacte de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruital Coca-Cola

Opportunités	Menaces
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Leader dans le marché des boissons gazeuses sur le marché national<sup>1</sup>.</li> <li>➤ Proposer sans cesse des innovations.</li> <li>➤ Expansion après apparition des grandes surfaces, dont il faut en tenir compte de la politique de distribution.</li> <li>➤ Partenariat industriel.</li> <li>➤ Très forte demande durant la haute saison (les périodes estivales).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Présence de nombreux concurrents dont principalement HAMOUD BOUALEM.</li> <li>➤ Un marché proche de la maturité pour les filières des boissons gazeuses ne pouvant être tiré que par l'accroissement démographique.</li> <li>➤ La politique des taxes liées à l'industrie des boissons est considérée comme contraignante et ne favorisant pas la compétitivité de cette industrie.</li> <li>➤ Dégradation du secteur routier de transport.</li> <li>➤ L'obligation d'assurer certains besoins à perte des régions isolées</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fluctuation des prix du sucre.</li> <li>➤ Taille et croissance du marché.</li> <li>➤ Forte dépendance à l'importation des intrants</li> </ul>

<sup>1</sup><https://fr.statista.com/statistiques/577649/part-de-marche-des-principales-entreprises-de-boissons-gazeuses-dans-le-monde/>(consulté le 2/10/2017)

### Chapitre 3 : l'impacte de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruital Coca-Cola

Après avoir présenter l'analyse SWOT de l'entreprise fruital coca cola, on va présenter les faiblesses et menace que l'entreprise peut minimiser et les force et opportunité qu'elle peut renforcer en maitrisant la gestion des commandes terraine

Tableaux 3.2.4 : le rôle de la gestion des commandes terrain dans l'amélioration de l'entreprise Fruital coca cola

<b>Force / opportunité</b>	<b>Faiblesse /Menace</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Image et réputation : une prise de commande terrain performante et traitement efficace des commandes terraine permet de reprendre au besoin des clients et cela contribue a l'amélioration de l'image de marque de l'entreprise</li> <li>• Avoir de nouveaux part de marché grâce la consultation totale de tous les clients sur terrain</li> <li>• Amélioré la politique de communication et de promotion pour lancer de nouveaux produits grâce au outille de prise de commande terrain performante équipé par des options</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compensé La non compétitivité des prix qui peut engendrer des pertes dans les parts de marchés par la disponibilité permanente des produit auprès des consommateurs</li> <li>• Minimiser les effets de l'insuffisance de Structure, pour le stockage ou le stationnement des camions lors du chargement par l'optimisation de la gestion des stocks dû à la maitrise de la gestion des commandes terrain</li> <li>• Eliminer le problème de la prospection incomplet des clients</li> </ul>

### Chapitre 3 : l'impacte de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruitful Coca-Cola

<p>permettant la vision 360° des clients</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Amélioré la stratégie marketing</li><li>➤ Maintenir sa place sur le marcher (Leader dans le marché des boissons gazeuses sur le marché national.)</li><li>➤ S'adapté avec l'évolution de la demande durant la haute saison (les périodes estivales).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Faire fasse à La concurrence</li><li>➤ Répondre a L'obligation d'assurer certains besoins à perte des régions isolées avec un minimum des couts grâce au outille de prise de commande moderne et aux méthodes de gestion de commande terrain efficace</li></ul>
---	---

## Chapitre 3 : l'impacte de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruital Coca-Cola

### Section 3 : présentation de la méthodologie de recherche

Afin de confirmer les résultats théoriques présentés dans le chapitre précédent, nous avons basé sur recherche qualitative.

Le but de notre recherche est de récolter le maximum d'informations sur la gestion des prise et traitement des commandes terrain et son impact sur les stocks

Nous avons jugé utile d'utiliser l'entretien semi-directif afin de réaliser notre étude. Cette dernière suppose une méthodologie qui consiste à se fixer des objectifs, à élaborer et faire passer en entretien des responsables de la gestion des stocks et de la gestion des commandes terrain au sein de l'entreprise fruital coca cola et enfin analyser et interpréter les réponses afin de répondre à notre problématique :

« Dans quelle mesure la gestion de pris et traitement des commandes terrain contribue a l'optimisation des stocke ? »

#### 1. Définition de la recherche qualitative :

C'est la recherche qui produit et analyse des données descriptives, telles que les paroles écrites ou dites et le comportement observatoire des personnes Elle renvoie à une méthode de recherche intéressée par le sens et l'observation. Elle traite des données difficilement quantifiables. Elle ne rejette pas les chiffres ni les statistiques mais ne leur accorde tout simplement pas la première place<sup>1</sup>.

L'analyse qualitative est première en plusieurs sens : chronologiquement et logiquement<sup>2</sup>

#### 2. But de la recherche qualitative :

- Pour détecter des besoins. .
- Pour poser un choix, prendre une décision.
- Pour améliorer un fonctionnement, des performances..
- Pour cerner un phénomène.
- Pour tester aussi des hypothèses scientifiques.

---

<sup>1</sup>[http://www.carede.org/IMG/pdf/RECHERCHE\\_QUALITATIVE.pdf](http://www.carede.org/IMG/pdf/RECHERCHE_QUALITATIVE.pdf)

<sup>2</sup> Hervé Dumez : méthodologie de la recherche qualitative, édition uibert, 2015, p 10

## Chapitre 3 : l'impacte de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruital Coca-Cola

### 3. Outils de recherche :

Il existe différents outils de recherche qualitative telle que : focus groups, l'observation, tests projectifs, entretiens...etc.

Parmi ces outils, nous avons choisi l'entretien

#### 3.1. Entretien :

L'entretien est une situation de communication orale, l'un est l'enquêteur et l'autre l'enquêté (plus rarement un groupe). Les données recueillies sont essentiellement des opinions, des motivations c'est-à-dire des informations qualitatives. Il est souvent choisi pour compléter une enquête par questionnaire<sup>1</sup>.

##### 3.1.1 types d'entretien :

**-L'entretien non directif** : il repose sur une expression libre de l'enquêté à partir d'un thème proposé par l'enquêteur. L'enquêteur se contente alors de suivre et de noter la pensée, le discours de l'enquêté sans poser de questions.

**- L'entretien directif** : ce type d'entretien s'apparente sensiblement au questionnaire, à la différence que la transmission se fait verbalement plutôt que par écrit. Dans le cadre de cet entretien, l'enquêteur pose des questions selon un protocole strict, fixé à l'avance (il s'agit d'éviter que l'interviewé ne sorte des questions et du cadre préparé).

**- L'entretien semi-directif** : il porte sur un certain nombre de thèmes qui sont identifiés dans un guide d'entretien préparé par l'enquêteur. L'interviewer, s'il pose des questions selon un protocole prévu à l'avance parce qu'il cherche des informations précises, s'efforce de faciliter l'expression propre de l'individu, et cherche à éviter que l'interviewé ne se sente enfermé dans des questions<sup>2</sup>.

Pour notre cas on a choisie entretiens semi-directifs pour que l'interviewé s'exprime librement sur notre thème, dans le cadre de notre recherche, avec les responsable concernés par la gestion des stocks et la gestion des commandes terrain au sein de l'entreprise Fruital Coca cola

---

<sup>1</sup>[https://www.acstrasbourg.fr/fileadmin/pedagogie/stss/DEPOT\\_DOCUMENTS/BAUMEIER\\_Elisabeth/16\\_EBentretien.pdf](https://www.acstrasbourg.fr/fileadmin/pedagogie/stss/DEPOT_DOCUMENTS/BAUMEIER_Elisabeth/16_EBentretien.pdf) (consulté le 9/9/2017 à 17 :49 )

<sup>2</sup> ibid.

### **Chapitre 3 : l'impacte de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruital Coca-Cola**

Nos entretiens se sont déroulés en suivant 4 axes :

Ax1 : a pour bute de connaitre l'importance de l'optimisation de stock par rapport au objectif de l'entreprise

Ax2 : vise à savoir les facteurs qui influencent la gestion des stocks dans l'entreprise

Ax3 : a pour but de connaitre l'importance de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks

Ax4 : vise à connaitre les critères souhaité dans les outille de prise et traitement des commandes terrain

## Chapitre 3 : l'impacte de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruitful Coca-Cola

### Section 4 : Synthèse et analyse des résultats

#### 1. Optimisation des stocks :

**Tableaux 3.4.1 : importance de l'optimisation des stocks**

<b>Optimisation des stocks</b>  <b>Responsables</b>	<b>importance</b>
Responsables gestions des stocks	est considéré parmi les objectif principal de l'entreprise et l'entreprise a déjà commence le projet d'optimisation de stocks
Responsables gestions des commandes terrain	C'est l'objectif primordial pour l'entreprise puisque il permet de satisfaire les besoin des clients

**Source :** Etablie par nos soins

D'après les répons des interviewés on a constaté que l'optimisation de stocks est au centre de préoccupation de l'entreprise fruitful coca cola et l'entreprise donne une grande importance au sujet d'optimisation de stocks

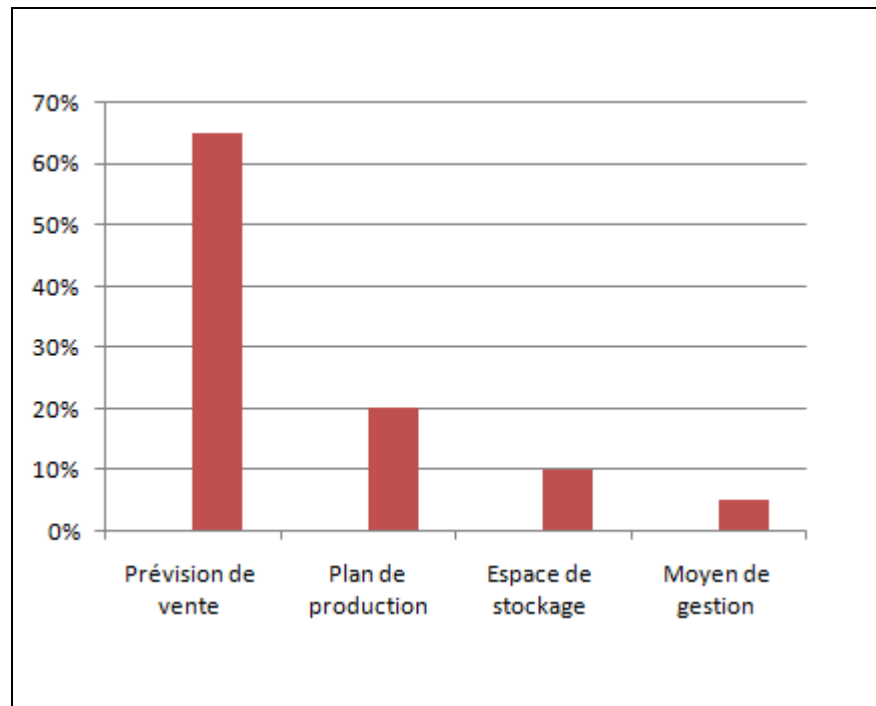
## Chapitre 3 : l'impacte de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruital Coca-Cola

### 2. Les facteurs influencent la gestion de stock de l'entreprise :

Selon les réponses des interviewés on a déterminé les facteurs influencent la gestion des stocks de l'entreprise suivant :

- Prévission de vente
- Plan de production
- Espace de stockage
- Moyens de gestion (logiciel, cariste ...)

Figure 3.4.1 : facteur influencent la gestion de stock au sein de fruital coca cola



Source : Etablie par nos soins

### Chapitre 3 : l'impacte de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruital Coca-Cola

Les prévisions de vent est le facteur qui un impacte le plus important sur la gestion de stock, plusse que les prévisions sont juste plusse que l'entreprise approche de l'optimisation de stock, et plus que les prévisions sont incorrect plusse que l'entreprise éloigne de l'optimisation des stocks

#### 3. l'importance de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks :

**Tableaux 3.4.2 :** Importance de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks

	Importance
Responsables gestions des stocks	La gestion des commandes terrain à un rôle très important dans l'optimisation des stocks
Responsables gestions des commandes terrain	Elle est tres important puisque la prise de commande terrain est le seul moyen d'ajuster les prévisions de vent

**Source :** établie par nous même

D'après les réponses des interviewés on peut dire que l'importance de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks est d'être comme un outil de prévision, car une gestion de commandes terrain performant permet de consulter et connaitre tout les clients grâce au outil de pris de commande terrain moderne présenté dans le deuxième chapitre de cette recherche, et vu que les prévisions de vent est le facteur qui influence le plusse la gestion de stock de l'entreprise on peut conclure que la gestion des commandes terrain joue un rôle tres important dons l'optimisation des stocks

## **Chapitre 3 : l'impacte de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruital Coca-Cola**

### **4. les critères d'un outil de prise et traitement des commandes terrain performant :**

D'après les réponses des interviewés, on a déterminé les critères souhaité dans un outil de prise et traitement de commande qui sont :

- Permet de consulté le stock réelle
- Information sur chaque client : Moyen de consommation, Historique...etc.
- Simplicité
- Permet de connaitre Le passif du client
- Permet de connaitre le stock du point de vent
- Calcul la commande optimale économique du point de vent

Ces critère recherché sont disponible dans les outil de pris de commande terrain présenté dans le chapitre deux de cette recherche, ces dernier permet a l'entreprise de déterminer les commandes réel au juste moment et amélioré par la suite la gestion des commandes terrain afin d'optimiser les stocks

### Chapitre 3 : l'impacte de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruital Coca-Cola

➤ **Résultats par rapport aux hypothèses de recherche :**

<b>Hypothèse de recherche</b>	<b>Résultat</b>	<b>Statut</b>
<p><b>Hypothèse 1 :</b></p> <p>introduire un système de prise et traitement de command terrain performant afin de déterminer les commandes réelles au juste moment</p>	<p>D'après les réponses, l'utilisation d'un système de prise et traitements des commande terrain performant permet a l'entreprise de connaitre les commandes réel et au moment nécessaire, mais cela a condition de faire des formations au pré vendeur afin de s'adapter avec ce système</p>	<p><b>Affirmée</b></p>
<p><b>Hypothèse 2 :</b></p> <p>la détermination des commandes réelle au juste moment grâce al gestion performant de prise et traitement des commandes terrain contribue d'une manier significative à l'optimisation des stockes</p>	<p>D'après les réponses, la détermination des commandes réelle au juste moment grâce à la performance de la gestion des commandes terrain permet a l'entreprise d'optimiser ses stocks car cette dernier est le seule moyens d'ajuster les prévisions de vent</p>	<p><b>Affirmée</b></p>

## Chapitre 3 : l'impacte de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruital Coca-Cola

### ➤ recommandations et suggestions :

D'après les résultats obtenus de notre étude qualitative ainsi que notre analyse, nous allons proposer des solutions et des suggestions afin d'aider Fruital à optimiser ses stocks et à améliorer la gestion des commandes

- ✓ combiner entre la fonction prise de commande terrain et traitement de ces commandes pour optimiser le temps et alimenter rapidement les centre de stockage
- ✓ introduire des systèmes permettant le control et le suivi des prés vendeur
- ✓ collaboration entre le service commercial concerné par les commandes terrain et le département supply chain concerné par la gestion des stocks ou bien le changement de structure (rendre le service commercial appartiens au département supply chain afin d'assurer la cohérence)
- ✓ se focaliser sur le sujet de prévision de vent : réunion, études approfondie, conférence ...etc.
- ✓ Porter plus d'importance sur les plans de production
- ✓ Amélioration de la communication entre les responsables de gestion des stocks et de gestion des commandes terrain
- ✓ Faire des recherches continue pour être à jour avec les innovations et les développements dans le domaine de prise de commande terrain
- ✓ Motivation des prés vendeur par des primes, pour la consultation total des clients
- ✓ Optimisation du temps de pris des commandes terrain et cela par la planification des visite
- ✓ Faire un contrôle technique pour les machine de production chaque année afin d'éviter les panne des machines imprévu, qui cause des problèmes logistique énorme (rupture de stock, retard de livraison...etc.)
- ✓ Introduire des outille de prise de commande terrain performant telle que IzOrder, Open-Order, Swing Business qui permet :

### **Chapitre 3 : l'impacte de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruital Coca-Cola**

- Préparation de visite optimisée
  - Fiabilité des saisies
  - Gestion complète du portefeuille client
  - Génération et mise à jour automatique des outils d'analyse (tableaux de bord, statistiques de visite, de CA et plein d'autres).
- 
- ✓ planifier les entré et sortie des camions afin d'évité les encombrements dans le chargement ou le déchargement des produit
  - ✓ exploitation optimale de l'espace de stockage
  - ✓ maîtriser le stock de sécurité pour pouvoir répondre au besoin des clients dans le cas d'un imprévue (panne de machine de production ...etc.)
  - ✓ Positionner un projet global dès le démarrage

### **Chapitre 3 : l'impacte de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise Fruital Coca-Cola**

#### **Conclusion :**

L'étude du rôle de la gestion de pris et traitement des commandes terrain dans l'optimisation de stocks s'est fait a travers une étude qualitative, dan cette étude on a fait des entretiens avec les responsable concerné

Nos résultats démontrent que l'entreprise Fruital maie l'optimisation de stocks au centre de ses préoccupation, et considère les prévisions de vente comme le facteur qui a un impacte le plus important sur la gestion des stocks, et considère aussi que la détermination des commande réelle au juste moment, grâce a la maitrises de la fonction prise et traitement des commandes terrain contribue d'une manier significatif a l'ajustement des prévisions et contribue par conséquence d'une manier significative a l'optimisation de stocks , de ce fait, nous avons pu valider nos hypothèses de recherche, ce qui montre que la gestion des commandes terrain a un rôle très important dans l'optimisation des stocks

La prise en compte des solutions que nous avons proposé permettra à Fruital d'éliminer les problèmes liée a la fonction de pris et traitement des commandes terrain et d'optimiser ses stocks

## **Conclusion générale :**

L'optimisation des stocks est un objectif primordial pour les entreprises, elle permet de répondre au besoin des clients dans les délais souhaités par ces derniers afin de les fidéliser, plusieurs facteurs rentrent dans ce projet d'optimisation de stock

Notre étude s'est focalisée sur le facteur gestion des commandes terrain et plus précisément sur la fonction prise et traitement de commande terrain, nous avons d'abord parlé sur l'optimisation des stocks et son importance pour l'entreprise, puis sur la gestion des commandes terrain et plus précisément sur la fonction prise et traitement des commandes terrain et son rôle dans l'optimisation des stocks. Dans notre recherche théorique on est arrivé que l'optimisation de stock est nécessaire pour toute entreprise afin d'assurer sa continuité, elle est donc placée au centre de ses préoccupations, on est arrivé aussi que plusieurs facteurs influencent la gestion de stocks dont la prise et traitement des commandes terrain est parmi ces facteurs le plus influent

Au cours de notre stage pratique nous nous sommes intéressés à connaître l'importance de l'amélioration de la gestion des commandes terrain en déterminant les commandes réelles au juste moment, dans l'optimisation des stocks, à travers une étude qualitative, dans cette étude on a fait des entretiens avec les responsables concernés

Les réponses ont montré que :

**L'Hypothèse 1 :** « introduire un système de prise et traitement de commande terrain performant permet de déterminer les commandes réelles au juste moment » est confirmé

**L'Hypothèse 2 :** « la détermination des commandes réelles au juste moment grâce à la gestion performante de prise et traitement des commandes terrain a un rôle très important dans l'optimisation des stocks » est confirmé

Pour conclure, on peut dire que le thème traité dans ce modeste travail est un thème d'actualité dont plusieurs entreprises sont concernées et les résultats présentés dans cette recherche peuvent être complétés et enrichis dans d'autres travaux de recherche

## **Bibliographie :**

### **Les ouvrages :**

- Jean Louis LEQUEUXE : « Manager avec les ERP : Architecture Orientée Services (SOA) » Éditions Groupe Eyrolles, 2008
- pierre zermati : « La pratique de la gestion des stocks », édition Dunod, bordas, paris, 1990
- EAN -MARL LEHU : « Stratégie de fidélisation », Éditions d'Organisation, 1999, 2003
- Hubert de la Bruslerie : « Analyse financier : information financier diagnostique et évaluation » , Dunod, Paris, 2010
- Laurent Hermel : « 100 question pour comprendre et agir l'accueil client », éditions AFNOR, 2010
- NICOLAS CARN ,FREDERIC VENDEUVRE : « Le Grant Livre De La Vent :technique et pratique des professionnelle de la vent » , Dunod, Paris, 2008
- Michel ROUX : Entrepôts et magasins : « Tout ce qu'il faut savoir pour concevoir une unité de stockage », édition Groupe Eyrolles, 2008
- NATAHALIE VAN LAETHEM : « tout la fonction marketing », Dunod, Paris, 2005
- Hervé Dumez : « méthodologie de la recherche qualitative », édition uibert, 2015

### **Sites web :**

- <http://www.cnrtl.fr/lexicographie/stock>
- <http://www.journaldunet.com/business/pratique/dictionnaire-economique-etfinancier/16627/stock-definition->
- [https://fr.wikipedia.org/wiki/Optimisation\\_des\\_stocks](https://fr.wikipedia.org/wiki/Optimisation_des_stocks)
- <https://www.lokad.com/fr/couts-stock-definition>
- <http://www.faq-logistique.com/Definition-Gestion-Stocks.htm>

- [http://archiveslepost.huffingtonpost.fr/article/2010/11/23/2315063\\_logicielde-gestion-de-stock-retrospective- historique.](http://archiveslepost.huffingtonpost.fr/article/2010/11/23/2315063_logicielde-gestion-de-stock-retrospective- historique.)
- [http://archiveslepost.huffingtonpost.fr/article/2010/11/23/2315063\\_logicielde-gestion-de-stock-retrospective- historique.](http://archiveslepost.huffingtonpost.fr/article/2010/11/23/2315063_logicielde-gestion-de-stock-retrospective- historique.)
- <https://atoutpersona.com/logiciel-gestion-stock/>
- <http://www.e-marketing.fr/Definitions-Glossaire/Stock-dormant-ou-stockmort--243242.htm#wpd6Jl8KEhGKdKQw.97>
- [https://fr.wikipedia.org/wiki/Commande\\_\(commerce\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Commande_(commerce))
- <http://www.gadgetslectroniques.com/C-est-quoi-PDA-PMP-Smartphoneccxaaaaaa.asp>
- <https://www.swingmobility.com/crm-mobile-swingbusiness>
- <http://www.simplecom.fr/>
- [http://lejournaldeleco.fr/news\\_abonnes/limpact-des-ruptures-de-stock/](http://lejournaldeleco.fr/news_abonnes/limpact-des-ruptures-de-stock/)
- [http://tpecoca-cola.e-monsite.com/pages/coca-cola-toute-unehistoire.html\(consultè\)](http://tpecoca-cola.e-monsite.com/pages/coca-cola-toute-unehistoire.html(consultè))
- [http://www.carede.org/IMG/pdf/RECHERCHE\\_QUALITATIVE.pdf](http://www.carede.org/IMG/pdf/RECHERCHE_QUALITATIVE.pdf)

## ANEX 1

Nom et prénom : Athmani Mourad  
Poste occupé : gestionnaire de stocks  
Lieu : département Supply Chain  
Durée : (40 minutes)

1) Quelle est l'importance de l'optimisation des stocks par rapport aux objectifs de l'entreprise ?

Elle est considérée parmi les objectifs principaux de l'entreprise et l'entreprise est en train d'améliorer la gestion des stocks. Elle a déjà commencé le projet de développer la gestion des stocks et elle a investi. Cette dernière connaît des progrès continus.

2) Selon vous, quels sont les facteurs qui impactent de façon directe ou indirecte la gestion des stocks de l'entreprise ?

Prévisions plus que les prévisions, juste plus que la gestion des stocks performante  
Capacité de production  
Capacité de stockage : espace de stockage, personnel, matériel  
Moyenne : logiciel, magasinier, clarissime

3) Considérez-vous que la prise et le traitement des commandes terrain ont un impact faible, moyen ou fort sur la gestion des stocks ?

Un impact très fort si on ne passe pas les commandes, on ne peut pas vendre donc toute la chaîne s'arrête (la production ...) mauvaise gestion des commandes implique une mauvaise vente.

4) Quels sont les problèmes qui confrontent la gestion des commandes terrain dans Coca ?

Fausse déclaration par les vendeurs  
Conflit entre les vendeurs et les clients (les vendeurs consultent le client dans des moments où le client a beaucoup de monde ...)

5) Considérez-vous que l'utilisation d'une nouvelle méthode de gestion des commandes terrain permet de résoudre ses problèmes ?

Oui bien sûr

6) Considéré vous que l'utilisation de nouveaux outils de prise et traitement de commande terrain contribue à l'amélioration de la gestion des commandes terrain?

Oui à condition de former le personnel pour s'adapter avec ses outils et avoir les mêmes objectifs pour les vendeurs et l'entreprise, informer les clients

7) Selon vous, une gestion des commandes terrain performante contribue-t-elle d'une manière significative à l'optimisation des stocks ?

C'est normal elle aide très bien mais cela reste insuffisant il y a d'autres facteurs qui impactent la gestion des stocks telle que les commandes inattendues pour des raisons reviennent au client

8) Préférez-vous la séparation entre la fonction prise de commande et la fonction traitement des commandes ou bien la combinaison entre ses deux fonctions et pourquoi ?

La combinaison des deux fonctions, elle doit être traitée sur place pour optimiser le temps de livraison

9) Selon vous, quelle sont les critères d'une bonne gestion de commande terrain ?  
Présentation du pré-vendeur : vêtement, parole...

Le passage par tous les clients

10) Selon vous, quelles sont les critères souhaités dans les outils de prise et traitements des commandes terrain ?

La consultation de stock réelle permet de consulter le stock réel

Information sur chaque client :

Moyen de consommation, Historique....

Simplicité : plus qu'il est simple, plus qu'il est bien

## ANEX 2

Nom et prénom : Aiche NASSIM

Poste occupé : manager dispatch et livraison direct chef des opérations distribution et livraison directe

Lieux : direction commerciale

Durée : 1 heure

1) Quelle est l'importance de l'optimisation des stocks par rapport aux objectifs de l'entreprise ?

C'est l'objectif primordial pour l'entreprise puisque il permet de satisfaire les besoins des clients en disposant des quantités nécessaires au moment qu'il faut

2) Selon vous, quels sont les facteurs qui impactent de façon directe ou indirecte la gestion de stock de l'entreprise ?

Mauvaise prévision

Mauvais plan de production

Mauvais déploiement

3) Considérez-vous que la prise et le traitement des commandes terrain ont un impact faible, moyen ou fort sur la gestion de stock ?

Un impact fort puisque la prise de commande est le seul moyen d'ajuster les prévisions

4) Quels sont les problèmes qui confrontent la gestion des commandes terrain dans votre entreprise ?

Fiabilité des commandes

5) Considérez-vous que l'utilisation d'une nouvelle méthode de gestion de commandes terrain permet de résoudre ses problèmes ?

Elle permet de minimiser et non pas résoudre puisque le problème est dû au facteur humain (pré-vendeur - client)

6) Considérez-vous que l'utilisation de nouveaux outils de prise et traitement de commandes terrain contribue à l'amélioration de la gestion des commandes terrain ?

Oui elle contribue mais il reste toujours le problème de refus de client ( il veut pas prendre la marchandise

7) selon vous, une gestion des commande terrain performant contribue t'elle d'une manier significatif a l'optimisation des stocke ?

Oui

8) Préférer vous la séparation entre la fonction prise de commande et la fonction traitement des commande ou bien la combinaison entre ses deux fonction et pourquoi ?

Oui elle connaitre les commandes qui sont entrain d'arrivé et comparé avec les disponibilités dans les centre une fois que la commande dépasse la disponibilité il déclare une alerte pour alimenté ses stock par le centre de rghia

9) selon vous quelle sont le critère d'une bon gestion de commande terraine ?

Pré vendeurs consulte réellement le client

Le client paie sur place une fois qu'il a exprimé ses commande

10) Selon vous Quelle sont les critères souhaité dans les outils de prise et traitements des commande terrain ?

Le passif du client

Le stock du point de vent

Calcul la commande optimale économique du point de vent (estimé les commande en prenant en considération les contrainte du client

### **ANEX 3**

Nom ; ABDICHE

Pré nome ; Mouloud

Dat ; 09 09 2017

Lieux ; ROUIBA

Poste occupé ; Indirect Sales Managers

Duré d'entretien ; 30 Mnt.

1)quelle est l'importance de l'optimisation des stocks par rapport aux objectifs de l'entreprise ?

Assurer une bonne planification vis-à-vis de la structure Approvisionnement et fournisseur.

Donner plus de visibilité sur les quotas commandés

Gagné en extension sur toutes les gammes SKU et surtout les petits packs.

2)Selon vous, quels sont les facteurs qui impacte de façon directe ou indirecte la gestion de stock de l'entreprise ?

Le manque d'analyse sur les prévisions de ventes.

Le disfonctionnement sur le dépoilement des transferts inter dépôt (interne, surface de stockage, externe, dépôt de proximité et autres.

Arrêt imprévisible de la production

3) Considérez-vous que la prise et le traitement des commandes terrain à un impacte faible, moyen ou fort sur la gestion de stock ?

Impact considérable sur l'optimisation des stocks

4)Quels sont les problèmes qui confrontent la gestion des commandes terrain dans coca ?

Le non visibilité sur l'état des stocks.  
Les ruptures des SKU de la classe A (Coke et Fanta)

5) Considérez-vous que l'utilisation de nouvelle méthode de gestion de commande terrain permet de résoudre ses problèmes ?

Oui bien évidemment, les outils sont équipés par des solutions de traitement des stocks des PDV aussi.

Des KPI's de chaque PDV et historique de ventes.

6) Considérez-vous que l'utilisation de nouveaux outils de prise et traitement de commande terrain contribue à l'amélioration de la gestion des commandes terrain?

Toutes les données liées aux commandes font l'Object d'une solution prévisionnelle.

7) selon vous, une gestion des commandes terrain performante contribue t'elle d'une manière significative à l'optimisation des stocks ?

Un besoin marché est déterminé par une prise de commande réelle en gérant mieux les stocks de nos PDV.

Evité les fluctuations à cause de OOS.

8) Préférez-vous la séparation entre la fonction prise de commande et la fonction traitement des commandes ou bien la combinaison entre ses deux fonctions et pourquoi ?

Le traitement des commandes est nécessaire, car il détermine les lacunes et toute anomalie liée de commandes générées.

Le traitement de commandes contribue aussi à améliorer la CS et CRM

9) selon vous quels sont les critères d'une bonne gestion de commande terrain ?

Connaissance du potentiel de chaque PDV.

Gestion optimale des stocks de chaque PDV.

Proposition adéquate des produits : chaque SKU en quantité dans les différentes catégories de PDV (AG, SUP, HORECA et autre)

10) Selon vous quels sont les critères souhaités dans les outils de prise et traitement des commandes terrain ?

Instaurer la commande économique sur les HHT's.

Signale de limitations des stocks à distance. Donner des alertes sur l'état d'épuisement des STOCKS en temps réel aux commerciaux.

Déclenché des transfère imminent (inter dépôt) en cas de sur commandes (état des commandes en temps réel).

## Table des matières

Résumé	
Abstract	
Dédicaces	
Remerciements	
Liste des tableaux	
Liste des figures	
Sommaire	
Introduction générale.....	1
Chapitre 1 : Gestion de stock .....	4
Section 1 : notion générale sur la gestion de stock.....	5
1- Le Stock.....	5
1.1-Définition.....	5
1.2-Type De Stock.....	5
1.3-Nécessite D'avoir Un Stock.....	6
2-Gestion de stock.....	10
2.1-Définition .....	10
2.2-Méthode de gestion de stock.....	10
2.2.1-Le modèle de WILLSON.....	10
2.2.2-Les systèmes de réapprovisionnement.....	12
2.2.2.1 -Réapprovisionnement à date fixe et en quantité fixe.....	12
2.2.2.2 -Rapprovisionnement à date variable et en quantité variable.....	12
2.2.2.3- Système à point de commande.....	13
2.2.2.4- Système à recomplètement périodique.....	15
3-Logiciel de gestion de stocke.....	17
3.1-Définition.....	17
3.2-Top 5 des logiciels de gestion de stock.....	18

3.2.1- Odoo.....	18
3.2.2-Dolibarr .....	20
3.2.3-OpenConcerto.....	20
3.2.4-Inventoria.....	24
3.2.5- Klick Stock.....	26
Section 2 : définition et importance de l'optimisation de stock .....	28
1-Définition de l'optimisation de stock .....	28
2-Importance de l'optimisation de stocke.....	32
3-Facteurs clés de succès.....	33
3.1 - Réduire les stocks dormants .....	33
3.2 - Positionner un projet global dès le démarrage.....	34
3.3 - S'appuyer sur des analyses complètes.....	34
3.4 - Elaborer un programme associant actions court, moyen et long termes.....	34
3.5 -Saisir l'opportunité de professionnaliser les processus opérationnels.....	34
3.6 - Avoir une approche processus.....	35
Chapitre 2 : Gestion des commandes terrain et optimisation de stock.....	37
Section 1 : Notion générale sur la fonction gestion des commandes client .....	38
1-gestions des commandes.....	39
1.1- La réception de la commande.....	39
1.1.1-Les modes de réception des commandes.....	39
1.1.2-Les vérifications préalables à l'acceptation de la commande.....	41
1.2-Le traitement de la commande.....	42
1.3-Le suivi de la commande .....	43
Section 2 : méthodes et outils de prise et traitement des commandes terrain .....	45

1-Prise de commande.....	45
1.1Méthodes de prise de command client (détaillons).....	46
Etape 1 : faire une carte géographique des clients détaillons.....	46
Etape2 : Identification des clients (détaillons).....	47
Etape 3 : faire un géo-fence* pour chaque client.....	47
Etape 4 : la division des détaillons par secteur.....	47
Etape 5 : la consultation des détaillons d'un secteur un par un pour la prise de commande.....	48
1.2 Outils de prise de command client (détaillons).....	49
1.2.1 IzOrder.....	49
1.2.2 PDA " Personal Digital Assistant .....	50
1.2.3 Swing Business.....	51
1.2.4Open-Order.....	57
1.2Méthodes et outils de prise de commande client (grossiste).....	58
2-Traitement de commande.....	58
2.1Substitutions.....	58
2.2 Suppressions.....	59
 <b>Section 3 : l'importance de la gestion des commandes terrain dans l'évitement de surstock et rupture de stock.....</b>	<b>60</b>
1-le surstock.....	60
1.1-Définition.....	60
1.2-Les cause du surstock.....	60
1.3-Les conséquences du surstock .....	62
2-Rupture de stocke.....	62
2.1-Définition.....	62

2.2-Les cause de rupture de stock.....	62
2.3-Les conséquences de la rupture de stock .....	63
Chapitre 3 : l'impacte de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks au sein de l'entreprise l Fruital Coca-Cola.....	67
Section1 : présentation générale de l'entreprise Fruital Coca-Cola.....	67
1-Histoire de « the coca-cola company ».....	67
2-Présentation de Fruital Coca-Cola.....	68
3-Historique du développement de Fruital Coca-Cola.....	70
4-Les objectifs de Fruital.....	70
5-Structures et organisation de FRUITAL Coca Cola.....	71
Section 2 : L'analyse SWOT de Fruital Coca-Cola.....	81
1-Définition.....	81
2-Les ressources nécessaires pour l'analyse SWOT .....	82
3-Avantages et limites de l'analyse SWOT .....	83
Section 3 : présentation de la méthodologie de recherche.....	89
1-Définition de la recherche qualitative.....	89
2-But de la recherche qualitative.....	89
3-Outils de recherche.....	90
3.1. Entretien.....	90
3.1.1 types d'entretien .....	90
Section 4 : Synthèse et analyse des résultats .....	92
1-Optimisation des stocks.....	92
2-Les facteurs influencent la gestion de stock de l'entreprise.....	93
3-L'importance de la gestion des commandes terrain dans l'optimisation des stocks.....	94
4-les critères d'un outille de prise et traitement des commandes terrainne performant.....	95

Conclusion.....	99
Conclusion générale.....	100
Bibliographie.....	102
Annexes.....	106