

Ecole Des Hautes Etudes Commerciales d'Alger

EHEC

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

Option : Management et Entrepreneuriat

Thème:

**Le Rôle de l'Information Dans la Performance de
la Chaîne Logistique**

ETUDE DE CAS : EGTPH BOUMIA

Elaboré par :

Mr. MECHEROUK Akssas

Encadré par :

Mme BEKHOUCHE Fella

Maitre de Conférences à EHEC

5^{ème} Promotion

Juin 2018

Ecole Des Hautes Etudes Commerciales d'Alger

EHEC

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

Option : Management et Entrepreneuriat

Thème:

**Le Rôle de l'Information Dans la Performance de
la Chaîne Logistique**

ETUDE DE CAS : EGTPH BOUMIA

Elaboré par :

Mr. MECHEROUK Akssas

Encadré par :

Mme BEKHOUCHE Fella

Maitre de Conférences à EHEC

Remerciements

Nous tenons à remercier tout d'abord Dieu le tout puissant pour nous avoir donné la force le courage et la volonté de réaliser notre travail de recherche.

Nous tenons également à exprimer nos sincères remerciements à mon encadreur Madame BEKHOUCHE Fella pour son aide et ses conseils qui nous ont été utiles pour l'élaboration de notre travail, sans oublier l'ensemble des enseignants de l'EHEC Alger pour leur disponibilité, leur orientation et leur pédagogie tout au long de cette formation.

Nous remercions également les dirigeants de l'entreprise des grand travaux publics et hydrauliques EGTPH BOUMIA qui ont manifesté un intérêt considérable pour la présente recherche, Monsieur BOUMIA Abd elhak Directeur Général de l'entreprise et madame KAMEL Saliha directrice d'administration pour le temps qu'ils ont bien voulu nous consacrer.

Enfin, nous tenons à remercier tous ceux qui ont contribués de près ou de loin à la réalisation de ce travail de recherche.

Dédicace

Je dédie ce modeste travail premièrement et avant tout

A ma géniale, tendre, affectueuse et sacrée mère;

A Mon humble, stricte, brave, et majestueux père;

A mes très chères sœurs et frères

A toute ma famille sans exception;

à mes amis.

Akssas

Liste des figures :

N°	Titer des figures	Page
1	La chaine de valeur M. Porter	8
2	Representations d'une Supply Chain	10
3	Les maillions d'une chaine logistique	11
4	Les quatre grands types de la logistique	21
5	Le système de production de performance	30
6	La performance critère de la stratégie	33
7	Les niveaux de mesure de la performance	34
8	Concept générale d'un système	43
9	Les principaux composants du système d'entreprise	44
10	Représentation d'un système	45
11	L'articulation des trois opérants sous-systèmes d'entreprise	46
12	Éléments de système de communication	48
13	Comment transformer l'information	50
14	Les trois dimensions du système d'information de l'entreprise	55
15	Les rôles fondamentaux de système d'information	57
16	Le système d'information logistique.	64
17	Application de SI dans la chaine logistique	66
18	Le TIC appliquées dans la gestion de la chaine logistique	69
19	Evolution de chaine de Traitement	73

Liste des Tableaux

N°	Titre du Tableau	Page
1	Les acteurs de la chaine logistique	12
2	Type d'information collectées	58
3	Niveaux de définition d'un système d'information	60

Liste des Schémas

N°	Titre du Schema	Page
1	La pyramide des niveaux dans la chaine logistique	17
2	Courbe de performance dans le temps d'une équipe	35

Liste des abréviations :

Abréviation	Significative
EGTPH	Entreprise des grands travaux publics et hydraulique
SCM	Supply Chain Management
SI	Système d'information
TIC	Technologie de l'information et de communication
CRM	Customer Relationship Management
ERP	Enterprise Resources Planning
EDI	Echange des Données Informatisées
FCS	Facteur clés de succès
GFI	Graphe des flux d'information
SIV	Système d'information de veille
SID	Système d'information documentaire
SIG	Système d'information géographique
SCEM	Supply chain Event Management

Résumé

La chaîne logistique de l'entreprise des grands travaux publics et hydrauliques, qui est plaque tournante dépend essentiellement du système d'information, Le système d'information est indispensable pour toute entreprise quel que soit sa taille, pour supporter ses activités internes et ses échanges avec l'extérieur.

L'impact du système d'information sur la gestion des flux informationnels, se résume pratiquement par la bonne gestion des entrées et sorties, la bonne prise de décision, la bonne exploitation des différentes ressources et compétences de l'entreprise, l'optimisation de la chaîne de travail, ainsi que l'efficacité et la réactivité sur le plan productif et commercial.

Les différentes phases de la chaîne logistique sont la planification, l'approvisionnement, le stockage, la production, la commercialisation, l'avenir de l'entreprise nécessite le contrôle des coûts, des stocks, de la production et de l'information. Et c'est ainsi que se renforce davantage le processus de la Supply Chain Management de l'entreprise.

La gestion de la Chaîne logistique est considérée comme un avantage concurrentiel, par lequel les entreprises se présentent pleinement au sein des marchés. L'objectif de travail de recherche est en première lieu, d'identifier la chaîne logistique de l'entreprise des grands travaux publics ; et en second degré , présenter un état des connaissances liées au système d'information , et enfin, évaluer le rôle du système d'information pour la performance de la chaîne logistique et ce au niveau l'entreprise des grands travaux publics ,à travers le dépouillement, l'analyse et la discussion sur les résultats tirés de l'étude qualitative et quantitative suivie.

Mots clés: Système d'information, Supply Chain management, Flux informationnels, Chaîne logistique, Performance, Distribution.

Abstract

The logistic chain of the company of great public and hydrolytic works, which is hub essentially, depends on the information system, for the good of the management of the physical flows. The performance of this system requires a set of tools, to understand software and ICT, so that it runs smoothly.

The impact of the information system on the management of information flows is practically limited to the good management of the inputs and outputs, the good decision-making, the good exploitation of the different resources and competences of the company, the optimization of the chain of work, as well as productivity and responsiveness on a productive and commercial level.

The different phases of the logistics chain are planning, supply, storage, production, marketing; the future of the company requires the control of costs, stocks, production and information. And this is how the process of the company's Supply Chain Management is further strengthened.

The management of the logistics chain is considered as a competitive advantage, through which companies present themselves fully within the markets. The objective of the research work is firstly to identify the logistics chain of the large public works company; and secondly, to present a state of knowledge related to the information system, in the third place, to evaluate the role of the information system in the logistic chain, within the company of large public works, through the counting, analysis and discussion of the results from the qualitative and quantitative study.

Keywords: Information System, Supply Chain Management, Information Flow, Logistics Chain, Performance, Distribution.

الملخص

إن سلسلة التوريد لشركة الأشغال العمومية الكبرى و الري، وهي المحور الأساسي تعتمد على نظام المعلومات، نظام المعلومات ضروري لأي شركة مهما كان حجمها، لدعم أنشطتها الداخلية وتبادلها مع الخارج

إن تأثير نظام المعلومات على إدارة تدفق المعلومات ، يتم تلخيصه عمليا عن طريق الإدارة الجيدة للمدخلات والمخرجات ، وصنع القرار الجيد ، والاستغلال الجيد للموارد والكفاءات المختلفة للشركة ، والاستفادة المثلى من سلسلة من العمل ، وكذلك الكفاءة والتفاعلية على المستوى الإنتاجي والتجاري

المراحل المختلفة لسلسلة التوريد هي التخطيط والإمداد والتخزين والإنتاج والتسويق، ويتطلب مستقبل الأعمال التحكم في التكاليف والمخزونات والإنتاج والمعلومات. وهذه هي الطريقة التي يتم بها تعزيز عملية إدارة سلسلة التوريد للشركة

تعتبر إدارة سلسلة التوريد ميزة تنافسية، حيث تكون الشركات حاضرة بالكامل في الأسواق. الهدف من البحث هو ، في المقام الأول ، تحديد سلسلة التوريد للشركة من الأشغال العمومية الكبرى و الري ؛ وثانياً ، تقديم حالة من المعرفة المتعلقة بنظام المعلومات ، وأخيراً ، لتقييم دور نظام المعلومات في أداء سلسلة التوريد وهذا على مستوى شركة الأشغال العمومية الكبرى و الري ، من خلال حساب تحليل ومناقشة نتائج الدراسة النوعية والكمية المتبعة

كلمات البحث: نظام المعلومات، إدارة سلسلة التوريد، تدفق المعلومات، سلسلة النقل والإمداد، الأداء، التوزيع

Sommaire

Introduction générale	1
Chapitre: les concepts théorique sur La chaine logistique.....	6
Section 1 : généralités sur la logistique	7
Section 2 : cadre conceptuel de la chaine logistique.....	15
Section 3 : la performance de la chaine logistique.....	29
Chapitre: 2 Approche théorique sur le système d'information.	42
Section 1 : généralités sur le système d'information	42
Section 2 : Structures et composants du système d'information.....	53
Section 3 : Le lien entre le système d'information et la chaine logistique	64
Chapitre 3 L'impact du système d'information dans l'amélioration de la Performance de la chaîne logistique de l'EGTPH.....	76
Section 1: Méthodologies de travail Présentation de l'organisme d'accueil	76
Section 2: Analyse et interprétation des résultats de l'entretien	91
Section 3: Analyse et interprétation des résultats de questionnaire	101
Conclusions générale	125

INTRODUCTION

GENERALE

L'économie mondiale, en particulier l'espace du commerce national et international, ne cesse de s'agrandir, surtout en raison de la mondialisation et de la globalisation des marchés, qui ont aboli les frontières pour ainsi favoriser le libre-échange. Les mutations engendrées font augmenter fortement le taux d'échanges entre les nations.

L'obligation de se référer aux les nouvelles normes du nouveau système économique international s'explique par le devoir de faire appel aux nouvelles techniques marketings et managériales.

Les stratégies de délocalisation des activités -installation des firmes et développement des activités et branches de production, Surtout dans les pays à faible coût de production: comme le cas de l'Algérie, a incité les organismes prestataires et productifs locaux à maîtriser la chaîne logistique, pour ainsi répondre à ce phénomène, en l'occurrence l'hypercompétitivité, pour pouvoir faire face et tirer profit, en gérant ainsi le trafic de la marchandise.

La maîtrise de la logistique est indispensable, tant qu'il s'agit d'un moyen optimal, duquel l'entreprise accélère le processus de rentabilité, en ayant une bonne gestion des ressources et d'organisation, en évitant ainsi les obsolescences, contraintes de temps (retards et le non-respect des délais, pannes,...), etc.

La logistique est la nouvelle fonction du 20^{ème} siècle, mise au point pour assurer la qualité, la fiabilité du coût dans le processus de circulation physique, et de production, en les rendant plus réactifs, rentables et flexibles. et cela, allant de la phase d'approvisionnement jusqu'à la distribution, qui ciblera l'ensemble des clients, en assurant leur satisfaction.

Des grands travaux publics et hydrauliques citer le nom à chaque fois, qui est un organisme économique, en l'occurrence industriel et productif, est vue comme étant une plaque tournante, compte tenu de ses activités économiques (industrielles) dans le domaine des travaux publics, hydrauliques et génie civil), le taux de ses entrées et sorties, la large couverture économique et commerciale qu'elle assure, sa forte position concurrentielle ainsi que les différents liens et contacts établis avec les pays de différents continents,

L'entreprise dite (EGTPH) développe, principalement, sa gestion sur le plan manageriel et marketing pour le bien de ces activités industrielles, parce que la force managerielle se résume en la gestion organisationnelle, en la cohérence entre les éléments participants à l'accomplissement des objectifs tracés par l'entreprise elle-même, et au bon déroulement des activités, en mettant en exergue la prise de décision, ainsi que le rendement et l'efficacité de l'application des techniques du système d'informations dans le processus de la chaîne logistique.

Le management est l'étude qui a pour finalité de mobiliser les différentes ressources (humaines, financières, matérielles...) disponibles pour atteindre les objectifs fixés. C'est alors le moyen de structurer les différents flux de l'entreprise, en optimisant le processus chaîne du travail, pour ainsi rendre performant la chaîne logistique. La force de la gestion managériale, en combinaison avec les techniques marketings, se démontre à la répartition des activités au sein de la chaîne logistique, allant de l'approvisionnement en matières premières, passant par le stockage, ainsi que la production, pour finir avec la phase dite distribution finale.

Le processus de la chaîne logistique est un système assez complexe, d'où l'intérêt de se focaliser sur le système d'information pour pouvoir discerner l'impact de celui-ci sur la gestion et l'organisation des différents facteurs y participant, C'est donc autour de cet angle d'approche que gravite notre étude de recherche, en posant la question principale suivante :

Quel est le rôle du système d'information pour améliorer la performance de la chaîne logistique d'EGTPH ?

Pour pouvoir répondre à cet angle d'approche, le subdiviser en questionnements semble un procédé approprié, pour pouvoir y répondre après avoir décortiqué la complexité qui y réside.

Les questionnements que nous avons posés sont les suivantes :

- Qu'est qu'une chaîne logistique et de quelle manière EGTPH procède-t-elle à la gestion de cette dernière ?
- Quels sont les logiciels de gestion logistique utilisés au sein d'EGTPH ? et quelle est leur impact sur la qualité de la chaîne logistique ?

- Qu'elle est L'apport du système d'information dans l'amélioration de la performance de la chaîne logistique ?

Afin de répondre à ces questions, nous émettons les hypothèses suivantes :

H1 Le système d'information est un outil permettant à l'entreprise EGTPH la gestion et l'amélioration de sa chaîne logistique.

H2 la chaîne logistique d'EGTPH est efficace, cela veut dire que les méthodes utilisées par cet organisme sont performants.

H3 le système d'information d'EGTPH a un impact important sur sa performance de la chaîne logistique.

Les raisons ayant motivées notre choix de ce thème de recherche s'expliquent par :

- L'originalité de ce thème au sein de notre établissement au sein de notre organisme d'accueil EGTPH BOUMIA étant donnée la nouveauté de la spécialité.
- Le rôle de système d'information et la chaîne logistique dans l'entreprise.

La finalité de cette étude est de pouvoir répondre à notre problématique principale, et confirmer ou infirmer nos hypothèses ci-dessus énoncées.

Pour notre travail de recherche, nous avons adopté la démarche méthodologique suivante :

- Afin de servir l'objet de notre travail, nous avons adopté
 - la méthodologie descriptive et analytique.
 - Une étude qualitative se caractérisant par un entretien effectué avec le chef de département.
 - Une étude quantitative, à travers un questionnaire destiné au personnel de la direction logistique ainsi que la direction commerciale.
- Collecter et analyser des documents sur les deux concepts de l'étude à savoir le système d'information et la chaîne logistique.

- Collecter et analyser des documents internes de l'EGTPH concernant leurs systèmes d'information ainsi leurs apports dans la gestion l'entreprise.
- Une enquête par question menée auprès d'un échantillon constitué du personnel D'EGTPH.
- Des entretiens avec le personnel afin de répondre à notre problématique principale.

Pour nous mettre de répondre à ce thème, notre étude sera détaillée et s'articule autour de trois (3) chapitres :

- Le premier chapitre traitera l'aspect théorique qui concerne la logistique, ou nous avons évoquées des généralités sur la logistique dans un premier temps, puis nous avons vu sur la performance de la chaine logistique.
- Le deuxième chapitre traitera l'aspect théorique qui concerne le système d'information, et s'attache à clarifier la notion et les différentes technologies de l'information et de communication appliquée à la logistique.
- Le troisième chapitre portera sur l'étude pratique concernant le rôle du système d'information sur la performance de la chaine logistique au sein de l'entreprise, en commençant par donner un aperçu général sur l'entreprise, ainsi que la présentation de l'enquête subie d'une interprétation des résultats, une synthèse renforcé par une analyse des forces et des faiblies et de recommandation .

CHAPITRE I

Les concepts théoriques sur la chaîne de Logistique

Chapitre 01: Approche théorique sur la chaine logistique

Introduction

La logistique fait appel à plusieurs métiers et savoir-faire qui concourent à la gestion et à maîtrise des flux physiques et d'informations ainsi que des moyens.

La maîtrise de la chaîne logistique est un des enjeux clés pour les entreprises. En pleine mutation, suite aux développements technologiques, qui ont amélioré la façon de travailler, et à la mondialisation, ce domaine connaît une forte croissance. La logistique consiste à concevoir, piloter et gérer le cheminement optimal des produits depuis les lieux d'approvisionnement à ceux de leur distribution, en passant par les échanges de production.

L'étude logistique devient de plus en plus demandée, surtout avec hausse du taux des échanges commerciaux dans l'entreprise, Par conséquent, cela a manqué une croissance considérablement en termes de consommation et de production, ce qui a influencé les circuits de distribution, qui sont en métamorphose.

Dans ce chapitre nous allons aborder le concept de chaine logistique. Pour mieux appréhender et cerner ce concept, nous allons donc dans un premier temps mettre en exergue une généralité sur la chaine logistique en montrons ses concepts, ses principe, son organisation, ses acteurs et ses différentes démarches.

Par la suit, nous allons voir la qualité de la chaine logistique les outils et les méthodes d'amélioration.

La dernière partie portera sur la performance de la logistique de distribution en mettant les objectifs de l'entreprise par ses indicateurs.

Section 01 : généralités sur la chaine logistique

1. Historique de La logistique

Logistique a comme racine grecque « logisteuo » signifiant avant tout administré. L'institution militaire a utilisé ce terme pour définir l'activité qui réussit à combiner deux facteurs nécessaires dans la gestion des flux : l'espace et le temps. La logistique a donc été un sujet de réflexion intensif pour les grands chefs militaires¹.

La logistique se présente comme « une partie de l'art militaire qui groupe les activités cohérents permettant aux armées en campagne de vivre, se déplacer et combattre dans les meilleures conditions d'efficacité pour devenir le domaine concerné par tous les problèmes relatifs au ravitaillement de toutes natures, à leur acheminement (ainsi qu'aux communications) ainsi qu'à leur distribution par l'intermédiaire de bases de transit et d'opérations. »²

L'histoire de la logistique, art militaire devenu une pratique de plus en plus spécialisée dans les activités civiles à partir de la moitié du 20^{ème} siècle.

L'apport militaire a été considérable à la logistique à travers le temps (transport des troupes, approvisionnements...). L'organisation du débarquement des Alliés sur les plages de Normandie en juin 1944 exigea la mise au point de modèles mathématiques d'optimisation afin de coordonner les approvisionnements avec l'avancée des troupes sur le terrain³.

Au cours de la Seconde Guerre Mondiale, les travaux structurant la recherche opérationnelle se sont développés permettant ainsi aux entreprises dès la période de l'après-guerre, d'adopter un premier traitement de la logistique par la voie quantitative.

¹ DORNIER,(ph) et FENDER , (M), la logistique globale , édition d'organisation , paris ,2001,p.7

² BAGLIN,BRUEL,GARREAU,GREUF,DELFT ,management industriel et logistique 3^{em} édition ECONOMICA,Paris,2001,p482

³ <https://www.doc-etudiant.fr/Commerce/Logistique/Expose-Histoire-de-la-logistique-3984.html> consulter le : 28/03/2018 à 11 : 30

2. Définitions de la logistique et de la chaine logistique

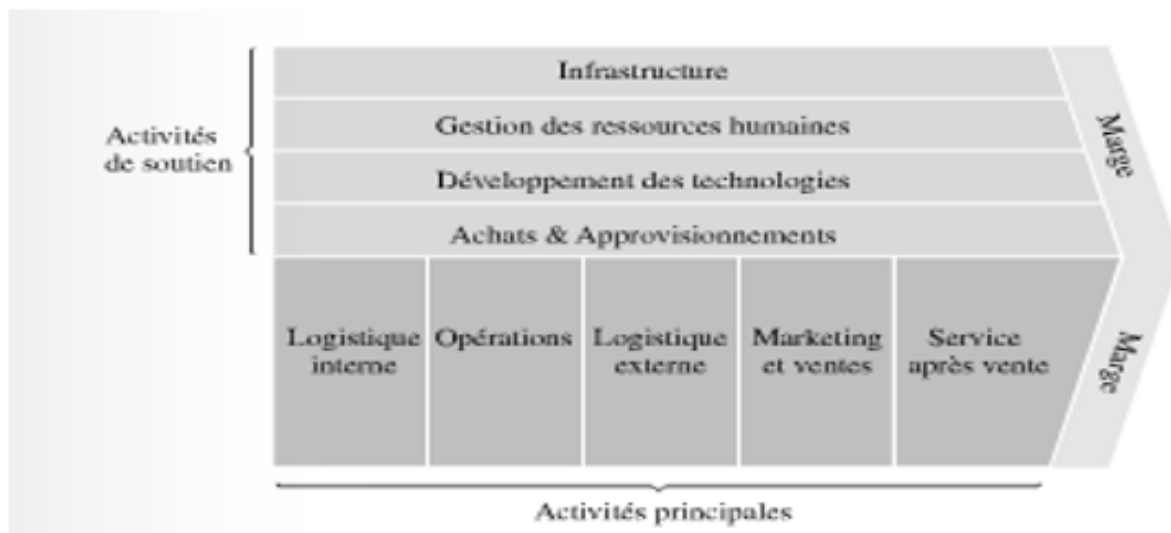
2.1 : Définition de la logistique

Il y a plusieurs définitions, nous choisirons les plus importantes : « Ensemble des opérations ayant pour but de permettre aux armées de vivre, de se déplacer, de combattre et d'assurer les évacuations et le traitement médical du personnel. »⁴

« Ensemble de méthodes et de moyens relatifs à l'organisation d'un service, d'une entreprise, etc., et comprenant les manutentions, les transports, les conditionnements et parfois les approvisionnements. »⁵

Selon BALLOU : « la logistique est de fournir des biens et des services aux consommateurs au bon endroit, au bon moment, dans les condition souhaitées, tout en assurant la plus grande contribution à l'entreprise. »⁶

Figure N°01 : La chaine de valeur de M. Porter.



Sources : <https://www.manager-go.com/strategie-entreprise/chaine-de-valeur.htm> consulter le 16/03/2018 à 15:12

Selon (figure N°01) nous distinguons que la chaîne de valeur de M. Porter a divisé en deux sections (les activités de soutien, les activités principales) et que la logistique fait partie des activités

⁴ <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/logistique/47678>

⁵ Ibid, p 47478

⁶ PIERRE (M) « logistique et supplychain management », Dunod, Paris, 2008, p11

Principales de l'entreprise et se place au cœur du métier de l'entreprise.

2.2 Définitions de la chaine logistique

La chaine logistique se compose de plusieurs définitions venant de sources différentes.

Ritzman et Krajewski définissent la chaine logistique comme : « l'ensemble des biens existants existant entre les fournisseurs de matières et services qui interviennent à tous les stades de la transformation des matières premières en produits ou services et de la livraison de ces derniers aux clients de l'entreprise. »⁷

« C'est l'ensemble des flux physique et d'information qui relie des clients et leurs fournisseurs depuis les matières premières jusqu'aux utilisateurs finaux. Formée d'une continuité de processus mis en place pour satisfaire les besoins des clients, un réseau (ou système) d'entreprise. »⁸

La chaine logistique est « l'ensemble des entreprises interdépendantes (considérées comme les différents maillons de la chaine) se coordonnant dans la réalisation des activités approvisionnements, production de distribution) pour assurer la circulation des produits ou services de leur conception à leur fin de vie.»⁹

Le Conseil of Supply Chain Management Professional propose la définition suivante :

« Le Supply Chain management comprend la planification et la gestion de toutes les activités impliquées dans le sourcing et l'approvisionnement, la transformation et toutes les activités logistiques. Il inclut également la coordination et la collaboration avec des partenaires qui peuvent être des fournisseurs, des intermédiaires, des prestataires et de clients. »¹⁰

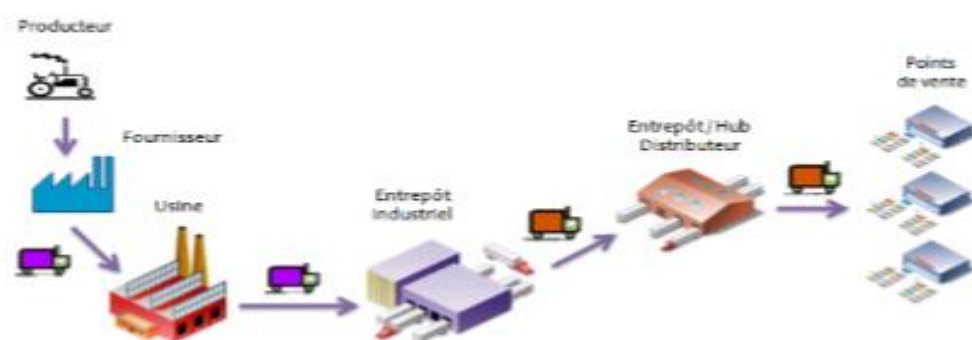
⁷ Ritzman (L) et Krajewski (L) et autres «management des opérations principes et applications Dunod » 1er édition, PEARSON Education, paris, 2004, p280

⁸ Ritzman (L) et Krajewski (L) et autres Ibid, p280

⁹ Ibid, p286

¹⁰ LEMOIGNE (R), « supplychain management », Dunod, paris, 2013,

Figure N°02: Représentation d'une Supply Chain



Source : Supplychain-meter, site d'indicateurs la performance globale de la chaîne logistique, http://www.supplychainmeter.com/SUPPLYCHAINMETER_WEB/FR/La_Supply_Chain__Les_acteurs.awp, consulté le 03/07/2018 à 17:38.

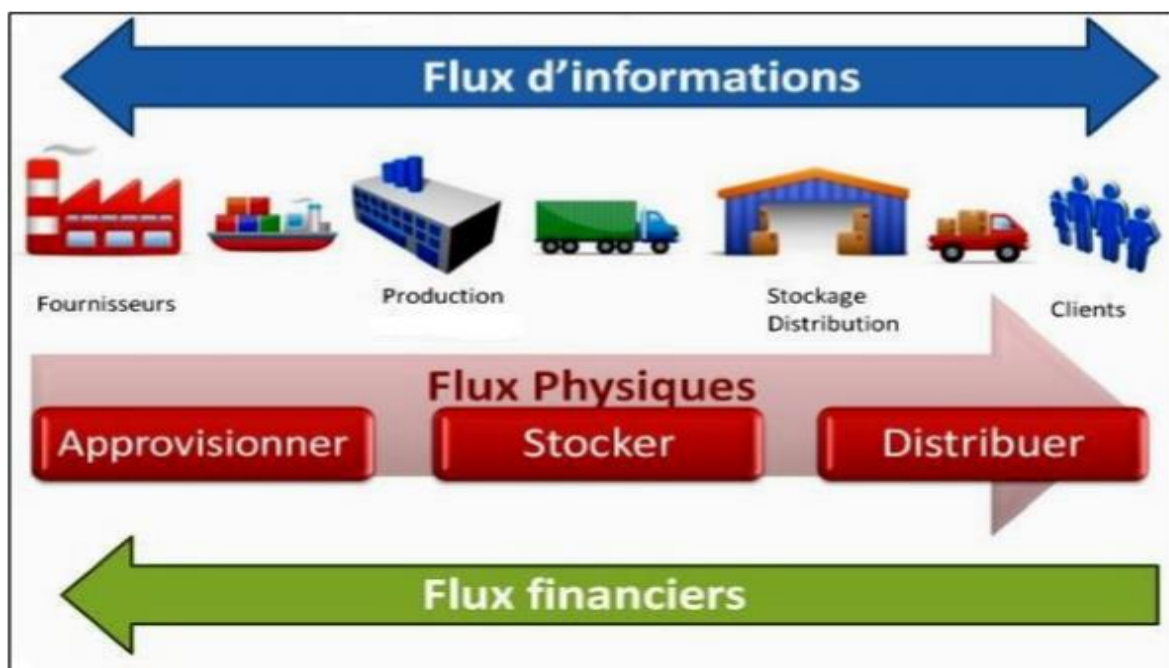
Le secteur de la supply chain souffre encore d'une trop grande méconnaissance de la part du grand public. Pour informer de la diversité de ses métiers et de ses opportunités d'emplois, plusieurs associations et unions professionnelles ont construit un outil pédagogique visant à faire connaître ses nombreux acteurs.

3. Les maillons de la chaîne logistique

Les maillons de la chaîne logistique varient selon la nature de la chaîne logistique en question. En considérant la notion de la chaîne logistique autour d'un produit, celle-ci est composée par plusieurs maillons qui commencent par les fournisseurs des matières premières, et qui se terminent par les consommateurs,¹¹ comme présenté dans la figure (1).

¹¹ ZERMATI, (Pierre) : pratique de la gestion des stocks, édition DUNOD, Paris, 1990, P.5.

Figure N°03: Les flux et les maillons d'une chaîne logistique



Source : Direction ressources humaines d'EGTPH.

3.1 Les acteurs internes

Michel Roux et Tong Lui résume dans leur ouvrage « Optimiser votre plate-forme logistique¹²», les acteurs internes interviennent dans la chaîne logistique ainsi que les rôles qu'ils peuvent jouer dans l'amélioration de la chaîne logistique comme suit :

¹² MICHEL (Roux) et TONG (Lui), optimiser votre plate-forme logistique, EYROLLES, 4ème édition, paris 2010, p4.

Tableau N°1: Les acteurs de la chaine logistique.

Fonction	Actions
Acheteur	- Référencer des fournisseurs de qualité - Accepter une politique d'arrondi - Commander en temps et en heure
Concepteur de produits	- Prévoir la spécialisation retardée
Concepteur de conditionnements	- Concevoir des conditionnements de taille adaptée au marché - Adapter la taille des cartons aux agrès ultérieurs - Adapter la taille des cartons aux modes de transport (route, mer, etc.) - Prévoir des systèmes d'ouverture rapide des cartons
Producteur	- Etre apte à produire de petits lots (atelier flexibles) - Veiller à la qualité des produits - Produire à temps
Commerciaux	- Mettre en place une politique d'arrondi - Concevoir des catalogues sans ambiguïté pour diminuer les retours
Transporteurs	- Livrer à temps - Livrer en bon état
Magasiniers	- Contrôler les réceptions - Maitriser l'inventaire - Veiller à la qualité des préparations - Préparer à temps
Informaticiens	- Transmettre rapidement les informations de manière fiable - Mettre en place un système d'identification automatique « universel »

Source : MICHEL (Roux) et TONG (Lui), optimiser votre plate-forme logistique, EYROLLES, 4ème édition, paris 2010, p4.

3.2 Les acteurs externes

3.2.1 Le consommateur

Détermine le devenir de l'entreprise, et décide du dernier lieu du produit qu'il va acheter. L'entreprise a pour but de garder une relation avec ses consommateurs, en proposant des produits ou/et des services de qualité afin de répondre aux attentes des clients et de les suivre après l'achat de ses produits. Le consommateur marque la fin des activités de la chaîne logistique, et permet la réinitialisation de ses processus par la passation de nouvelles commandes

3.2.2 Le distributeur

Représenter généralement par un système de distribution. Il prend en charge le produit dans l'entrepôt ou le lieu de stockage, et le livre en quantité appropriée au point de vente au moment où le détaillant en a besoin.

3.2.3 Le détaillant

Met le produit à la disposition des acheteurs ou consommateurs, c'est là où l'acte d'achat final est effectué.

3.2.4 Le Fournisseur

Un fournisseur est une personne ou une entreprise qui soit fabrique, transforme, emballe, ou installe des produits contrôlés, soit exerce des activités d'importation ou de vente de ces produits. Dans une chaîne logistique, les fournisseurs sont généralement des sources où les flux de matières sont initiés. Un fournisseur peut fournir plusieurs types de produit, qui peuvent être de différentes natures: des matières premières, des composants, des produits semi-finis et même des produits finis. Le prix de vente a été et est toujours un attribut critique pour le choix de fournisseurs. Néanmoins, le seul prix d'achat n'est pas de nos jours un facteur déterminant. Le rapport qualité-prix est beaucoup plus utilisé que le prix d'achat seul. De plus le respect des délais de livraison et la qualité du service sont des éléments clés. Les principaux attributs sont : - Prix d'achat unitaire hors taxe. - Taux de la taxe douanière. - Pourcentage des produits ne respectant pas le cahier des charges. – Délai

d'approvisionnement. - Quantité minimale acceptée par ordre.

3.2.5 Usine

Une usine est l'une des entités critiques dans une chaîne logistique. Elle a pour le rôle de fabriquer et assembler des matières premières et composants afin d'obtenir des produits finis destinés au marché. Dans le cadre de notre étude, une usine est considérée comme un système de production avec une seule ligne. Avec une capacité finie est dédiée à un seul type de produit.

3.2.6 Centre de distribution

Dans une chaîne logistique, le rôle de cette site est triple et consiste en : la réception, le stockage et l'expédition des produits de différentes natures (matières premières, composants, produits finis, etc.). En effet, les produits sont réceptionnés des sites amont ayant une connexion de transport avec les centres de distribution. Dans la pratique, les produits arrivent

3.2.7 Le client

C'est le dernier maillon de la chaîne logistique, ils représentent également les nœuds d'un réseau, ou les opérations de transport des flux de matière touchent à leur fin.

En maîtrisant leurs supply chain d'un bout à l'autre, les entreprises apportent de la valeur à leurs clients et sécurisent leurs activités à long-terme. Il est pour cela nécessaire de décloisonner, de collaborer entre chaque acteur de la chaîne, afin de garantir la transmission et la fiabilité de l'information, jusqu'au client final¹³.

Au niveau de la logistique, cela peut se traduire par un système de transport suffisamment agile pour livrer le client le jour même ; dans le secteur de la fabrication, cela signifie bénéficier de prévisions fiables de la demande, non seulement volatile mais également de plus en plus personnalisée ; dans le cadre de la planification des ressources humaines cela veut dire affecter systématiquement la bonne personne à la bonne tâche, d'une manière qui satisfasse aussi les employés concernés

¹³ <https://www.businessmarches.com/client-final-plus-que-jamais-coeur-supply-chain/vu> le 26/05/2018 à 5:02

Section 2 : cadre conceptuel de chaîne logistique

La deuxième section est consacrée à la définition du cadre conceptuel et flux de la logistique d'entreprise elle permettra de montrer en quoi la logistique d'entreprise influence de près, en fait précède, l'émergence du SCM. et identifiera alors les principaux principes et approches propres à la chaîne logistique.

1. Les flux dans la chaîne logistique

1.1 Flux d'information

Ce flux est composé d'un flux de données et d'un flux de décisions, qui sont essentiels au bon fonctionnement d'une chaîne logistique. En effet, c'est par la connaissance du fonctionnement des autres maillons de la chaîne logistique qu'un gestionnaire peut prendre les meilleures décisions pour le fonctionnement de sa propre entreprise ou service.

Aujourd'hui, avec l'évolution des nouvelles technologies d'information, le flux d'information ne suit plus nécessairement la forme séquentielle, il ressemble plutôt à échange simultané grâce à des échanges électroniques entre l'ensemble des partenaires, (Zeinbou, 2014)

Les flux logistique peuvent être répartis en trois flux : flux d'information, flux physique et flux administrative ¹⁴:

- **Flux d'information** : c'est le transfert d'information entre les différents acteurs de la chaîne logistiques.
- **Flux physique** : mouvement de biens ou de services concret, qui circulent dans les différentes étapes de la chaîne logistique.
- **Flux administrative** : on les appelle aussi flux financiers, et c'est des mouvements correspondant à la valeur totale des ventes et des achats

1.2 Flux financier

Les flux financiers constituent les échanges des valeurs monétaires. Ces flux sont créés avec les différentes activités que subissent les flux physiques, tel que la production, le transport, le stockage et recyclage, etc.

¹⁴ <http://www.faq-logistique.com/Flux-logistiques.htm> consulter le 24/003/2018 a12 :30

1.3 Flux physique

Les flux physiques, appelés également flux de produits, sont les matières qui circulent entre les différents maillons de la chaîne logistique. Ces matières peuvent être des composants, des produits semi-finis, des produits finis ou des pièces de rechange. La gestion de ces flux et la coordination entre les différents maillons de la chaîne logistique sont regroupées sous l'appellation : gestion de la chaîne logistique (Supply Chain management)¹⁵

Cause de l'externalisation, les réseaux logistiques sont devenus de plus en plus complexes et les activités de manutention des matières entre ateliers se sont transformées en activités de transport entre partenaires et sous-traitants.

Cette transformation a par conséquent substitué les coûts de manutention par des coûts de transport plus important.

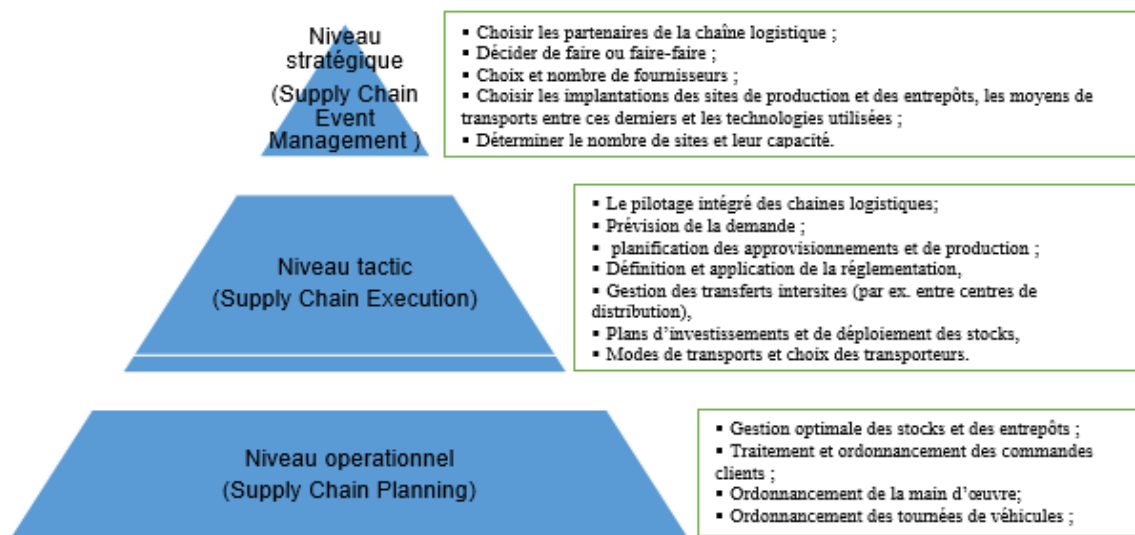
Etant donné que la création de valeur est directement liée à la minimisation du coût logistique total, la maîtrise cette activité, des décisions qui lui sont associées et de celles qui l'influencent, est devenue une nécessité. Ces décisions sont réparties sur les 3 niveaux décisionnels :

- ✓ Niveau stratégique : conception d'un système logistique: localisation, usines, entrepôts, définition et sélection de groupes clients-produits, sélection de tiers (out-sourcing, distributeur, ...etc.)
- ✓ Niveau tactique : Choix des moyens de transport...etc.
- ✓ Niveau opérationnel : Détermination de tournée de livraison/collection de commandes, taille des cargaisons, chargement des véhicules...etc.

¹⁵ <http://www.faq-logistique.com/Flux-logistiques.htm> consulter le 24/003/2018 a12 :30

2. Niveau de décision dans la Supply Chain

Schéma N°1 : La pyramide des niveaux de décision dans la chaîne logistique



Source : Adapté du PRIMOR, (Y) et FENDER (M) : Logistique Et Supply Chain, Dunod, Paris, 2013, P.19.

Le schéma représente les trois niveaux de prise de décision au sein d'une chaîne logistique globale et les activités incluses dans chaque phase ayant pour but l'amélioration des pratiques de gestion d'une chaîne logistique.

Il n'existe pas de méthodes génériques valables pour toutes les chaînes logistiques et toutes les industries pour classer et prendre les décisions qui doivent être prises.

D'une manière globale, les décisions stratégiques concernent l'allocation des flux et celles des capacités. Les décisions tactiques traitent la planification, la production, la coordination de la CL, les politiques de réapprovisionnements et la localisation ainsi que le dimensionnement des stocks. Les décisions opérationnelles traitent le transport et le lancement en production et approvisionnement.

La première différence entre ces trois niveaux de décision concerne la portée temporelle de l'application de la décision : Les décisions stratégiques sont à long terme, les décisions tactiques sont à moyen terme, et enfin les décisions opérationnelles sont à court terme

La deuxième différence réside dans le niveau d'agrégation : les décisions stratégiques sont au niveau de l'ensemble de l'entreprise, les décisions tactiques sont prises au niveau de

l'usine et les décisions opérationnelles sont prises au niveau de l'atelier.

La troisième différence apparaît dans le niveau de responsabilité des décideurs. Les décisions stratégiques sont prises par la direction générale de l'entreprise, les décisions tactiques sont prises par les cadres, et les décisions opérationnelles sont prises par les responsables d'ateliers.

3. Types de logistique et de la chaine logistique

3.1 Les types de la logistique

Le type d'activité des entreprises, nous distinguons deux types de la logistique¹⁶ :

- Logistique des services.
- Logistique des biens matériels

Depuis Adam Smith, la production industrielle a été mieux considérée que la production des services. Dans le domaine de la logistique, les techniques et les outils dans Le secteur des services sont moins développés que ceux de l'environnement de production.

Avec le remplacement du client au centre des intérêts de l'entreprise, la logistique des services a connu une révolution, cela a permis d'anticiper le niveau de service requis,

3.1.1 La logistique des biens matériels

Elle englobe la gestion des activités physiques : les prévision des ventes, les approvisionnements et les achats, le plan de production, le transport, la gestion des stocks, l'entreposage, les services clientèle, la passation des commandes, les systèmes de distribution, le transport intra-compagnie, les entrepôts de distribution, le contrôle de distribution compagnie, l'administration de la distribution et le transport vers l'aval de la chaine.

3.1.2 La logistique des services:

Il s'agit ici de gérer deux processus distincts de création de la chaine de valeur :

¹⁶ SAMII ET ALEXANDER (K) « stratégie logistique : Supply Chain management » 3 ème edition, donud , paris, 2004, p09

la chaine physique et la chaine de valeur virtuelle. Son rôle est d'optimiser les infrastructures d'offres de

service en collectant, coordonnant et réalisant les besoins des clients, anticiper ,les besoins futurs, ordonnancer la capacité de service, fournir des réseaux capables de compléter une commande et d'offrir entière satisfaction au client. Le but de la logistique des services est de réduire les nombreux et divers temps d'attente, c'est-à-dire :

- ✓ Augmenter la logistique de réponse au service par des programmes de qualité totale, des systèmes d'appel, une meilleure communication avec le client et un espace d'information mieux intégré et structuré
- ✓ Gérer la capacité des services en partageant des ressources, en formant du personnel à des missions inter-fonctionnelles et en améliorant la prévision de la demande pour un meilleur planning ;
- ✓ Fournir les services via les réseaux de distribution en augmentant l'utilisation des technologies informatiques et en développant de nouveaux réseaux virtuels de distribution, internet...etc.

3.2 Les types de la chaine logistique

Plusieurs types de chaine logistique existent, allant d'un simple système à une chaine Logistique possédant un processus plus complexe¹⁷.

- ✓ Le Premier type de chaine logistique est connu pour être direct, c'est--dire un seul intermédiaire relie le fournisseur et le client, à comprendre l'entreprise.
- ✓ Le deuxième type de Supply Chain se différencie du précédent modèle, en l'occurrence aux niveaux du processus d'cheminement des matières premières, la production, ainsi que la distribution. A ce stade de compréhension, nous soulignons l'existence de plusieurs intermédiaires entre le fournisseur des fournisseurs et le client des clients.

Dans un tel processus, la marchandise passe par d'autre (s) fournisseur (s), pour qu'elle soit à la possession de l'entreprise. Celle-ci la distribuera à son tour la

¹⁷ Ibid, p 35

commande/le produit au client, pour que ce dernier la mettra à la portée du client des clients.

- ✓ Le troisième et dernier type de la chaine logistique est plus complexe. Le processus de distribution et d'acheminement de la commande passe non seulement par plusieurs intermédiaires (comme le cas du précédent modèle de chaine logistique, en l'occurrence le deuxième type), mais aussi par un ensemble d'opérations et de prestations, en reliant ainsi les phases d'agencement.

Allant du fournisseur à l'entreprise, il y a un prestataire qui sert d'agent de relia, en faillant la tache de livraison au long du circuit et d'acheminement-sur le plan financier.

Entre l'entreprise et le client, nous y trouvant un ensemble de prestataires logistiques

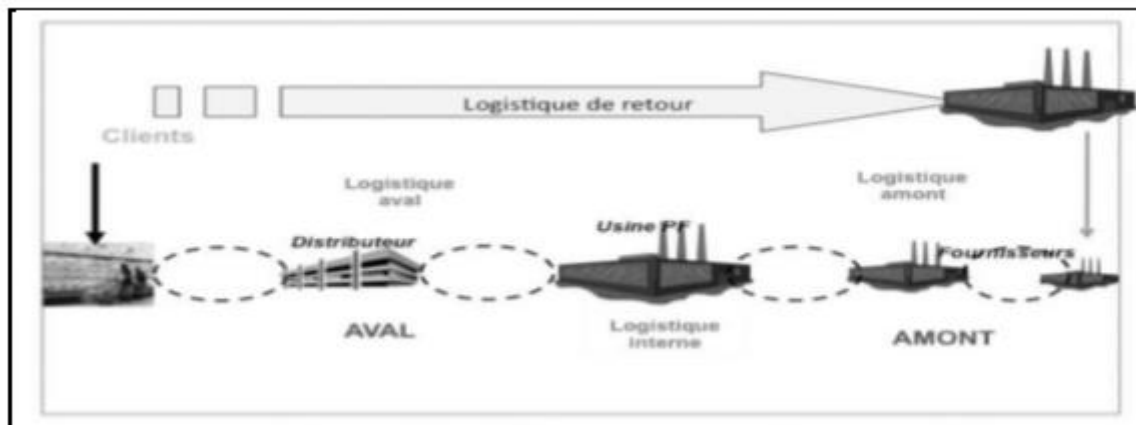
La société de marketing sert de moyen d'agencement entre l'entreprise et le client du client.

Aussi le besoin de la logistique est un besoin que l'on trouve tout au long de la chaine de production. On peut utiliser quatre types de logistique : ¹⁸

- **Logistique amont** : c'est la gestion des approvisionnements. Elle comprenant les approvisionnements et le stockage des matières premières, des composants, ainsi que la préparation des commandes pour l'approvisionnement.
- **Logistique interne** : c'est une logistique interne a l'entreprise qui permet le pilotage des flux de production (gestion de production, management des opérations).
- **Logistique aval** : c'est la logistique de distribution, c'est-à-dire la gestion de l'ensemble des activités depuis la réception des produits finis jusqu'à l'expédition des commandes chez le client.
- **Logistique de retour** : on peut dire que c'est la logistique qui se fait après la vente du produit. ça peut être un reconditionnement. des produits ou bien un recyclage des produits en fin de vie. Donc c'est la gestion des produits hors d'usage ou en fin de vie

¹⁸ FRANK (G) et DANIEL (B), « la logistique : ses métiers, ses enjeux, son avenir », EMS, paris, 2014, p 55

Figure N°4 : les quatre grands types de la logistique



Source : G.FRANK et B.DANIEL « la logistique : ses métiers, ses enjeux, son avenir », EMS, paris, 2014, p 55

3.3 Les métiers de la logistique

Les métiers de la logistique peuvent être présentés en deux parties de tâches. Une partie pour ceux qui ont la charge l'exécution d'une tâche particulière (préparateur de commandes, cariste, gestionnaire des stocks...etc.), et une autre partie pour ceux en charge de l'organisation, du suivi, du contrôle de tout ou bien une partie de la chaîne logistique (Responsable d'entrepôt, responsable des transports ...etc.). Nous allons sites quelques métiers principaux : ¹⁹

3.3.1 Chargés de l'exécution

- **Le cariste / magasinier** : assure les opérations de déplacement et de manipulation des marchandises ainsi que leur adressage.
- **Le préparateur de commande** : en fonction de bon de commande reçu, il a la tâche de collecter les produits de la commande dans l'entrepôt et de les conditionner.
- **L'approvisionneur** : il définit et il met en œuvre le plan d'approvisionnement. Il commande les quantités nécessaires avec les contraintes délais, qualité, couts.
- **Le gestionnaire de stocks** : il fixe les regèles de la gestion des stocks (date de commande et quantité commandée) de telle sorte que le cout soit minimiser et le risque de rupture maitriser.

¹⁹ BARBARA (L) et MARIE-PASCALE (S), « la logistique », Dunod, Paris, 2015, p30

- Il suit des indicateurs comme le taux de rotation des Produits. Il met en place le stockage physique des produits

3.3.2 Chargés de l'organisation, du suivi, du contrôle

- **Le responsable d'ordonnancement** : il planifier les opérations de productions en fonction du carnet de commandes et des contraintes des différents postes de travail. Il assure le suivi de la fabrication et veille au respect des délais tout en sachant être réactif face aux imprévus.
-
- **Le responsable de quai** : il organise le bon déroulement des opérations de réception /expédition et gère une équipe de magasiniers.
- **Le responsable d'entrepôt**: il charge du bon fonctionnement de l'entrepôt. Il assure trois fonctions principales :
 - Il est responsable de l'encadrement et du management du personnel.
 - Il organise et coordonne les flux de marchandises qui transissent par l'entrepôt.
 - Il assure la gestion économique de l'entrepôt.
- **Le directeur logistique** : il veille à la bonne coordination des flux physiques et d'information qui font partie de son champ de compétences (achat-approvisionnement, production, distribution), afin que l'entreprise soit performante en termes de services offerts aux clients, de délais et de coût.
- **Le Supply Chain manager**: sa tâche est d'organiser tous les flux de l'entreprise, du fournisseur jusqu'au client final en faisant en sorte que la promesse client soit tenue à un coût raisonnable, il doit aussi savoir animer ses équipes, communiquer sur la stratégie de l'entreprise et ses incidences sur les changements dans l'organisation des flux et convaincre du bien-fondé des décisions prises.

4. Moyens de transport dans la logistique

Le transport de la marchandise s'effectue à travers les principaux modes de transports suivants ²⁰:

4.1 Transport terrestre : le transport terrestre englobe deux type de transports, le transport routier et le transport ferroviaire :

✓ Le transport routier de marchandise est un mode de transport sur route pouvant principalement employer trois types de véhicules tels que les camions d'une semi-remorque). Ce mode de transport présente de nombreuses qualités :

- Une souplesse d'adaptation grâce au transport porte a porte sans rupture de charge et au transport combine
- Une rapidité grâce aux procédures douanières allégées
- Un rapport vitesse/prix avantageux

✓ Le transport ferroviaire qui est un mode de transport très utilise pour de nombreuses marchandises dont les produits métallurgiques, les minerais, les produits pétroliers ou encore les produits agricoles.

4.2 Transport maritime : le transport maritime est le mode de transport le plus économique pour les transports de marchandise a gros volumes sur de longue distance. Celui-ci est beaucoup employé dans les régions bien irriguées par les mers.

4.3 Transport fluvial : le transport fluviale est un mode de transport de marchandises qui emploi le réseau de canaux, de fleuve, de voies et de rivières navigables d'un territoire national.

4.4 Transport aérien : le transport aérien est un mode de transport généralement employé pour le transport de marchandises dont la valeur est élevée (matériels informatiques, médicale, audiovisuel, téléphonique, produit de luxe). Les principales appareils utilises pour transporter les marchandises sont les appareils tout cargo qui ne transportent que des marchandises et les appareils mixtes (passages et marchandises).

²⁰ ZERMATI, (Pierre) : pratique de la gestion des stocks, édition DUNOD, Paris, 1990, P.5.

5. Les objectifs de la chaine logistique

Nous rassemblons les objectifs de la chaine logistique dans les points suivants ²¹:

- Atteindre un niveau de service donné pour un coût minimum.
- Réponse optimale au client à travers l'augmentation de la capacité de l'entreprise de répondre dans les meilleurs délais aux exigences du client.
- Variabilité minimale concernant les retards de livraison, les problèmes lors de la Fabrication, les livraisons vers un mauvais entrepôt...etc. peuvent conduire à une forte variabilité dans les processus logistiques ;
- Le stock minimum : faire des efforts pour réduire les stocks afin de maîtriser les Coûts logistiques, sans pour autant sacrifier le niveau de service client et permettent de réaliser d'importantes économies d'échelle dans la production ou la livraison ;
- Consolidation des transports : on sait que le coût de transport est directement lié à la nature du produit, à la taille de la cargaison et à la distance. Le volume de transport doit Être le plus important possible pour que le coût par unité soit le plus faible, la massification

Des flux est recherchée, tant par les industriels que par les distributeurs ;

- La qualité : améliorer la qualité, en introduisant à la logistique les différents principes et techniques du management de qualité, sans négliger les méthodes statistiques pour étudier et améliorer certains processus logistiques peu efficaces ;
- Analyse en termes de cycle de vie du produit: les garanties offertes au client et au Recyclage de plus en plus fréquent des matières obligent les entreprises à se préoccuper des questions logistiques sur l'ensemble de la vie d'un produit.

Les enjeux et objectifs de la logistique ²²

6. Les enjeux de la logistique

²¹ ALLAB(S), SWYNGEDAUV(N) et TALANDIER(D), « La logistique et les nouvelles technologies de l'information et de la communication » Economica, Paris, 2000, pp32-34

²²

https://www.google.dz/url?ahUKEwil6rDbqZFtAhXBORoKHWZtBclQFghAMAY&url=http%3A%2F%2Fwww.oecnomia.net%2Fprivate%2Fcours%2Ffonctionachatslogistique.pdf&usg=AFQjCNFLa6oOFX1mDvMRibksT_1C0zi_0w&sig2=IXj4BR5DDkbHcp387M8ACQ&bvm=bv.152180690,d.d2s consulter le 09/04/2018 à 13 :59

La logistique constitue un enjeu de taille pour l'entreprise. La performance, et parfois même la pérennité de l'entreprise dépendent aujourd'hui de la maîtrise du processus logistique. La logistique conditionne :

- **La croissance de l'entreprise** : la stratégie implique une parfaite maîtrise des problèmes logistiques (exemple de la stratégie commerciale de la
- **La maîtrise des coûts** : grâce à une meilleure connaissance de l'ensemble des coûts du produit, depuis l'approvisionnement en matières premières jusqu'à l'après-vente. Ainsi la mise en œuvre d'une logistique intégrée, permis d'améliorer les délais de livraison, de réduire les taux d'indisponibilité tout en diminuant les coûts.
- **Les possibilités** d'externalisation de l'entreprise : l'analyse logistique permet à l'entreprise de se recentrer sur sa vocation principale en confiant à des spécialistes certaines opérations (exemple de la sous-traitance). La nouvelle donne, c'est aussi l'optimisation des flux de transports.
- **La normalisation** des produits et des processus de gestion: l'optimisation des flux implique l'établissement des normes (standardisation de certains composants et produits, normes de coûts...).
- **La diversification** de l'entreprise : la maîtrise de la chaîne logistique permet à l'entreprise d'élargir la gamme de ces activités.
- **La flexibilité et l'adaptabilité de l'entreprise** : grâce à une souplesse obtenue dans la distribution amont et aval, ainsi qu'une meilleure maîtrise de la gestion des transports et du stockage.

7. Les fonctions de la chaîne logistique (SC)

La définition suivante de la chaîne logistique donnée par Ganesa & Harisson (1995) donne un aperçu des fonctions du SC : « une chaîne logistique est le réseau des moyens de production et de distribution qui assurent les tâches d'approvisionnement en matières premières, la transformation de ces matières en produits semi-finis et en produits finis, et la distribution de ces produits finis aux clients »²³

²³ BLAHAL), Management de la Supply Chain et planification avancée mémoire de magistère, université ABOU-BAKER BELKAID, Tlemcen, 2006, pp 37 -39

Plus généralement, les fonctions d'une chaine logistique vont de l'achat des matières premières à la vente des produits finis en passant par la production, stockage et la distribution.

7.1 La planification

C'est un processus ayant pour but l'organisation des autres processus de la chaîne logistique. Il porte généralement sur trois activités fondamentales : la prévision de la demande, la gestion du stock et la planification de la production.

7.2 L'approvisionnement

Il constitue la fonction la plus en amont de la chaine logistique. Les matières et les Composants approvisionnés constituent de 60% à 70% des coûts des produits fabriqués dans une majorité d'entreprises, Réduire les coûts d'approvisionnement contribue à réduire

Les coûts des produits finis et ainsi à avoir plus de marges, Les délais de livraison des fournisseurs et la fiabilité de la distribution influent plus que le temps de production sur le niveau

de stock ainsi que la qualité de service de chaque fabricant.

La tendance générale des relations clients/fournisseurs va vers plus de coopération via un partage d'informations plus rapide utilisant les nouveaux systèmes d'informations basées sur les technologies de l'information et de communication révolutionné les anciennes pratiques,

7.3 La production

La fonction de production est au cœur de la chaîne logistique, il s'agit là des compétences que détient l'entreprise pour fabriquer, développer ou transformer les matières premières en produits ou services, Elle donne quelle capacité à la chaine logistique pour produire et donne ainsi indice sur sa réactivité aux demandes fluctuantes du marché. Si les usines ont été construites avec une grande capacité de production, alors

on peut être réactif à la demande en présence de quantité supplémentaire à faire, cet environnement a l'avantage d'être disponible pour des clients en cas de demandes urgentes, mais d'un autre côté une partie de la capacité de production peut rester inactive ce qui

engendrent des coûts et dépenses en plus. D'un autre coté si la capacité production est limitée, la chaine logistique a du mal à être très réactive et donc peut perdre des parts du marché vu qu'elle n'est pas capable de répondre favorablement à ça certaines demandes. Il faut donc trouver un équilibre entre réactivité et coûts.

7.4 Le stockage.

Le stockage inclut toutes les quantités stockées tout au long du processus en commençant par le stock de matières premières, le stock des composants, les stocks des en- cours et finalement le stock des produits finis. Les stocks sont donc partagés entre les différents acteurs. (Les fournisseurs. Les producteurs et les distributeurs).ici aussi se pose la question dans l'équilibre à trouver entre une meilleure réactivité et la réduction des couts, Il est évident que plus on à de stocks, plus la chaine logistique est réactive aux fluctuations des demandes sur le marché. Cependant, avoir des stocks engendre des coûts et t des risques surtout dans le cas de produits périssables ou bien des produits dont la rapidité d'innovation est telle qu'une nouvelle gamme du même marché par un concurrent puisse rendre obsolètes les quantités de ce produit en stock et ainsi une perte importante.²⁴

La gestion des stocks est l'une des clés de la réussite et l'optimisation de toute une chaîne logistique. Une meilleure gestion de cette fonction peut engendrer des économies importantes.

En outre, avec l'évènement des techniques de management dites de « juste à temps » beaucoup d'entreprises tendent à avoir un stock nul, ou bien juste ce qu'il faut pour produire et satisfaire les commandes Mais ceci n'est évidemment pas sans risques.

7.5 La distribution et le transport

La fonction transport intervient tout au long de la chaine, le transport des matières premières, le transport des composants entre les usines, le transport des composants vers les centres d'entrepasage ou vers les centres de distribution, ainsi que la livraison des produits finis aux clients. Le rapport entre la réactivité de la chaîne et son efficacité peut être aussi vu par le choix du mode de transport.

Les modes de transport les plus rapides comme par exemple les avions, sont très coûteux mais permettent de réagir très vite et ainsi de satisfaire les demandes non prévisibles. Les

²⁴ Ibid,p36

modes de transport par voies ferrées ou par camions sont plus efficaces du point de vue des coûts engendrés mais moins rapides. L'ensemble des partenaires peut choisir de combiner ces modes de transport et de les adapter à certaines situations selon l'importance de la demande et le gain total engendré²⁵.

Les coûts de transport et distributions constituent le tiers des coûts opérationnels globaux d'une chaîne logistique, ce qui rend leur optimisation un défi majeur pour les entreprises.

7.6 La vente

La fonction de vente est la fonction ultime dans une chaîne logistique, son efficacité dépend des performances des fonctions en amont. Si on a bien optimisé pendant les étapes précédentes, alors on facilite la tâche du personnel chargé de la vente, car ils pourront offrir des prix plus compétitifs que la concurrence, sinon les marges seront très étroites et les bénéfices pas très importants, voire même engendrer des pertes.

Le succès du site, qui intègre en permanence des marques et des produits nouveaux, impose des défis permanents au niveau de la supply chain. L'anticipation est désormais au cœur de la stratégie

²⁵ Ibid, p68.

SECTION 03: La performance de la chaîne logistique

Dans cette section nous essayons de montrer l'ensemble des définitions de la performance et exprimer sa relation avec la logistique, en mettant les objectifs de l'entreprise et aussi les indicateurs qui concernent l'étude qualitative et quantitative.

1. La notion de la performance

De sa part, A KHEMAKHEM a défini la performance comme étant « la performance d'un centre de responsabilité (Atelier, service, unité, entreprise.....) Désigne l'efficacité et la productivité dans laquelle ce centre de responsabilité a atteint les objectifs qu'il a accepté »²⁶

D'après A. KHEMAKHEM la performance désigne deux phénomènes qui sont le degré d'atteinte des objectifs fixé par ce centre de responsabilité et la manière dont ces objectifs sont réalisés, la performance est la résultante de deux notions l'efficacité et l'efficience.

Aujourd'hui les entreprises les plus avancées, recherchent de l'efficience, puisqu'elle évalue la capacité à obtenir un résultat donné à partir de ressources minimales, et est donc la « capacité à faire bien » La notion d'efficience se rapproche de celle de productivité.

Pour G.KOEING et P.JOFFRE, « l'efficience traduit la capacité à économiser les moyens mis en œuvre pour l'obtention d'un résultat donné. »²⁷

L'efficacité elle consiste à atteindre les objectifs fixés, et est donc « l'aptitude à faire ce qu'il faut » ; selon M.MARCHESNAY, c'est le degré de réalisation maximale des objectifs fixés à l'entreprise.

Ainsi pour LORINO Philippe « la performance est seulement ce qui à améliorer le couple Valeur/coût »²⁸. A partir de cette définition et précisément le concept du couple Valeur/ coût ; c'est-à-dire à améliorer la création nette de valeur. Par contre, l'action qui contribue à diminuer le coût ou à augmenter la valeur.

²⁶ KHEMAKHEM, A : la dynamique du contrôle de gestion, édition DUNOD, Paris, 1992, P.311. 2 V. Camet, N. Bénito, M. Combes : Gestion de relation commerciale, édition DUNOD, Paris, 2005, P.338.

²⁷ V. Camet, N. Bénito, M. Combes : Gestion de relation commerciale, édition DUNOD, Paris, 2005, P.338.

²⁸ LORINO, Philippe : Méthode et pratique de la performance, édition d'Organisation, Paris, 1998, P.18

1.1 L'évolution du concept performance

En principe le concept de performance a évolué suivant trois étapes essentielles :

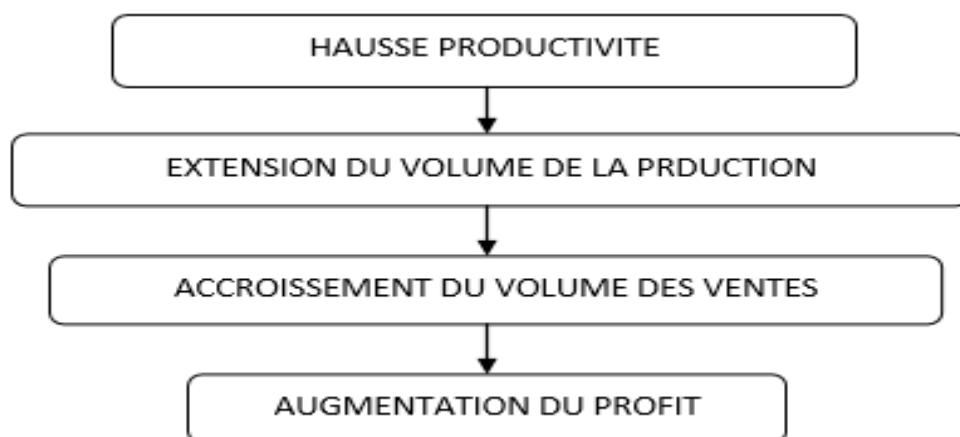
1.1.1 La première étape : la performance se mesure à l'économie du temps d'exécution

Le point de départ de l'élaboration du système conçu par TAYLOR peut être appréhendé globalement à travers différents niveaux de performance :

- **Au niveau physique** : l'objet était l'exécution du volume de la production compte tenu des perspectives de développement potentiel machinisme ;
- **Au niveau marchand** : l'objet était l'accroissement du volume des ventes compte tenu des perspectives de croissance du marché ;
- **Au niveau financier** : l'objet était l'accroissement des profits en cherchant notamment à réduire le coût salarial, les salaires constituant à cette époque une part importante des coûts. En effet, la hausse de la productivité, mesure la performance en termes d'économie de temps réalisée par rapport à une quantité de production donnée, assure la dynamique de l'ensemble du système par un enchaînement systématique (figure3).

En effet, la hausse de la productivité, mesure la performance en termes d'économie de temps réalisée par rapport à une quantité de production donnée, assure la dynamique de l'ensemble du système par un enchaînement systématique (figure3).

Figure N°6 : Le système de production de la performance



Source : YAHIAOUI, F « pilotage de la performance », in ECOSIP : dialogue autour de la performance en entreprise : les enjeux, édition l'Harmattan, Paris, 1999, P.118.

1.1.2 La deuxième étape : la performance se mesure à la prescription stricte de l'action

Selon YAHIAOUI Farida, « La prescription stricte de l'action à travers la notion de tâche permet d'orienter l'énergie, l'attention, l'initiative de l'ouvrier vers une recherche d'économie de temps d'exécution, ou au moins, le respect des temps imposés »²⁹

Sur cette base de prescription stricte de l'action, la responsabilité accordée aux acteurs opérationnels qui sont les subordonnés qui n'ont pas de responsabilité de management, dans la production de la performance se limite au respect de la prescription, c'est-à-dire au temps de réalisation des opérations d'exécution, cela délimite précisément le rôle des acteurs opérationnels dans le processus de la production de la performance, de la performance aux résultats.

1.1.3 La troisième étape : la performance se mesure par la responsabilité économique des salariés

Pour YAHIAOUI Farida, « le moteur de la performance ne repose plus sur les savoirs en tant que tels, centralisé, mais plutôt sur la capacité des acteurs à les mobiliser dans l'action (...). La dynamique émergente dans les entreprises repose désormais sur l'obtention de la performance par et dans le travail conférant aux salariés une responsabilité qui ne se limite plus seulement aux résultats du processus de performance. »

30

Le concept performance s'est largement complexifié, se traduit par des objectifs de coûts, de qualité et de délai, il ne s'agit plus de produire pour vendre des produits standardisés, mais de personnaliser le produit et de développer la qualité de service apporté aux clients, où la question qui se pose est celle de la productivité globale des ressources.

²⁹ YAHIAOUI, Farida : « pilotage de la performance », in ECOSIP : dialogue autour de la performance en entreprise : les enjeux, édition l'Harmattan, Paris, 1999, P.120V. Camet, N. Bénito, M. Combes : Gestion de relation commerciale, édition DUNOD, Paris, 2005, P.338. LORINO, Philippe : Méthode et pratique de la performance, édition d'Organisation, Paris, 1998, P.18

³⁰ YAHIAOUI, Farida, Ibid. P.121

2. Stratégies, objectifs, et mesure de la performance

2.1 Objectifs et utilité de la performance

L'application de la performance dans une entreprise est une méthode efficace permettant de regrouper les buts des ressources humaines avec ceux de l'entreprise dans le but d'atteindre les objectifs organisationnels. Tel que mentionné dans l'article de Jean-François Dumais, l'efficacité organisationnelle grâce à la gestion de la performance, « Il faut respecter

Plusieurs critères pour s'assurer que la gestion de la performance des employés est bien plus qu'une simple évaluation du rendement et qu'elle conduit vers la performance organisationnelle ».³¹

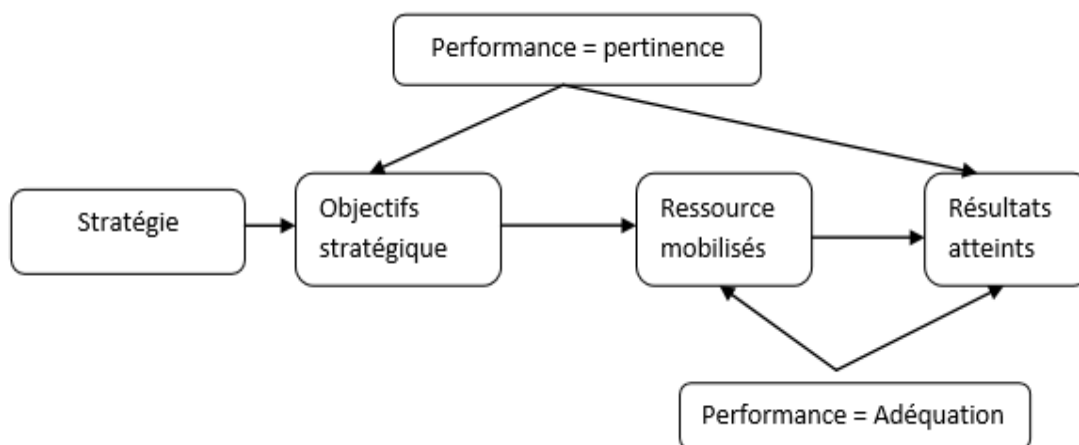
Pour assurer la performance de son équipe, l'organisation doit mettre en place un système de gestion de performance qui répond à ses objectifs et ses valeurs. Dans chaque environnement, il est possible d'évaluer la performance de chacun et de chacun afin d'améliorer le rendement d'un groupe d'individus. La gestion de la performance permet aussi aux organisations de mieux communiquer leurs buts communs et opérationnels.

2.2 Les relations entre la stratégie et la performance

La performance mesure d'abord la réalisation des objectifs stratégiques et des objectifs organisationnels qui en découlent. La stratégie est évaluée à partir de la comparaison entre les objectifs stratégiques et les résultats effectivement atteints. L'évaluation de la performance implique donc que les objectifs soient quantifiables et que les résultats soient chiffrés pour être comparés. Ainsi, les résultats attendus sont en réalité les objectifs chiffrés de la stratégie. La performance est le critère d'évaluation de la stratégie de l'entreprise car elle prend en compte les ressources mobilisées pour atteindre les objectifs stratégiques.

³¹ DUMAIS, (Jean François) : La performance un outil de gestion, édition d'Organisation, Paris 2000, P.11.

Figure N°5: La performance critère de la stratégie



Source : YAHIAOUI, Farida : « pilotage de la performance », in ECOSIP : dialogue autour de la performance en entreprise : les enjeux, édition l'Harmattan, Paris, 1999, P.143

Cette figure nous démontre, l'influence de la stratégie et de ses critères sur la performance, et la relation entre les objectifs stratégiques et les résultats atteints par la suite, tout en utilisant les Ressources mobilisés.

3. Mesurer la performance

Pour mesurer la performance, on recourt à un critère ou indice. Ce critère est une expression quantifiable des objectifs et des résultats. Ainsi, il remplir plusieurs fonctions entre autres ³²:

- Il sert de point de départ à la planification et de la prévision dans l'entreprise.
- Il aide à la formulation des stratégies, des méthodes et des pratiques de gestion, dans la perspective de réaliser les objectifs pour lesquels l'entreprise a été créée.
- Il fournit une base pour l'évaluation de la performance (résultat, production, rendement, productivité,...) de l'entreprise et pour porter un jugement objectif sur l'efficacité et l'efficacités avec lesquelles l'entreprise accomplit ses tâches.
- Il permet de vérifier le bien-fondé des décisions prises au niveau de l'entreprise.

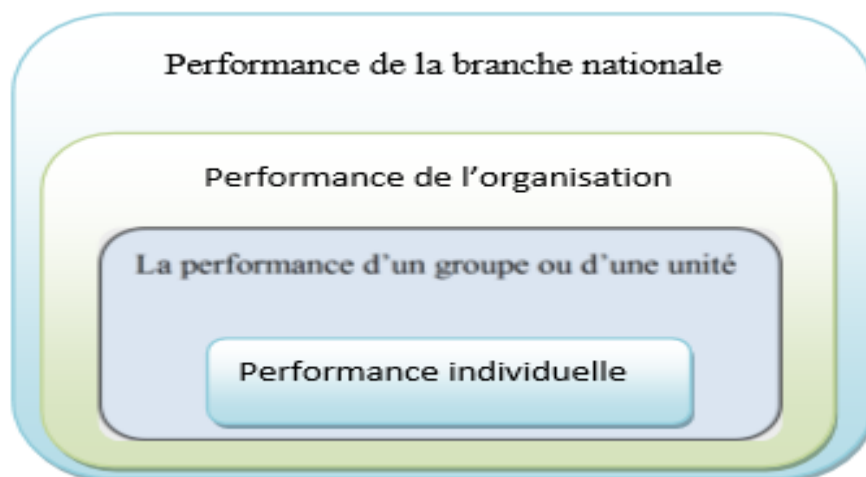
³² DUMAIS, (Jean François) : La performance un outil de gestion, édition d'Organisation, Paris 2000, P.11.

- Il constitue ainsi, une base au système de motivation et de stimulation du personnel de l'entreprise.

A, KHEMAKHEM précise que « la mesure de performance permet d'apprécier les résultats d'intégration des objectifs organisationnels. Elle est aussi destinée à associer des sanctions ou négatives à ce comportement' responsabilité' des membres de l'entreprise »³³

❖ des niveaux de mesure de la performance

Figure N°6 : Les niveaux de mesure de la performance



Source : MARTORY (B), CROZET (D) : gestion des ressources humaines : pilotage social et performances, édition DUNOD, 5e édition, 2002, p : 165.

Cette figure représente chaque niveau de performance, on remarque donc ³⁴ niveaux résultants sont : La performance de branche nationale, la performance de l'organisation, la performance d'un groupe ou d'une unité et la performance individuelle.

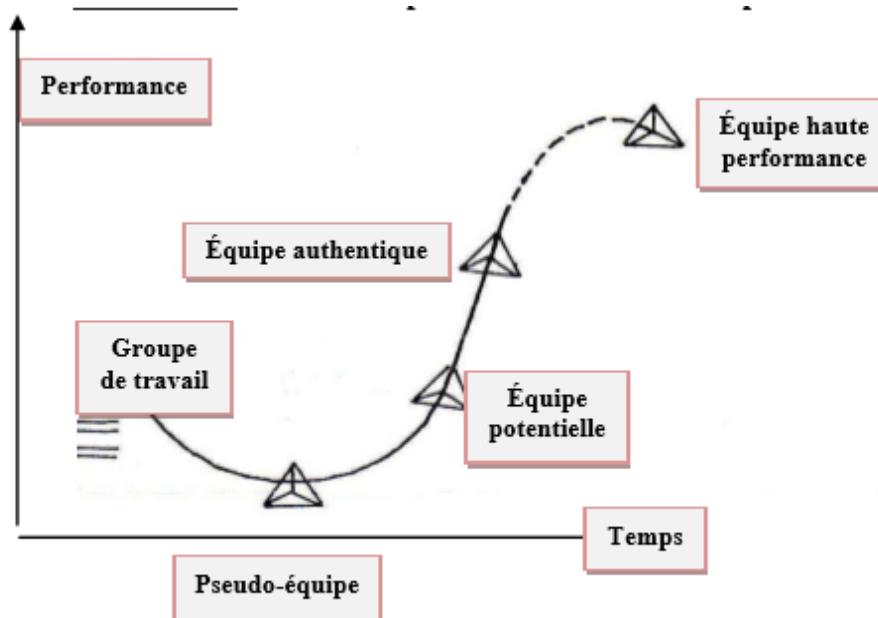
✓ Performance immédiate ou performance dans la durée

La performance d'un salarié, d'une équipe, d'une organisation s'améliore dans le temps : c'est la notion de courbe d'apprentissage qui est schématisée par le figure N°: 01.

³³ Ibid, p36

³⁴ Ibid, p40

Schéma N°2 : Courbe de performance dans le temps d'une équipe.



Source : J.KATZENBACH, D.SMITH: les équipes haute performance, édition DUNOD, Paris, 1994, p:84.

Ce schéma montre cinq stades de performance différents ³⁵:

Le groupe de travail : Groupe qu'aucun besoin évident d'amplifier collectivement l'impact du travail de chacun ne pousse à transformer en équipe. Ses membres se retrouvent essentiellement pour partager l'information, les points de vue ou les meilleures méthodes et pour prendre des décisions qui aideront chacun de son domaine de responsabilité.

La pseudo-équipe : Ce groupe se trouve sans doute devant la nécessité ou l'occasion d'amplifier collectivement la somme des efforts individuels, mais il ne fait pas l'effort de se centrer sur une approche collective.

³⁵ H.OUACHERINE : Gestion de la force de vente et performance de la fonction commerciale de l'entreprise, mémoire de magistère INC, 2001-2003, p : 36.

L'équipe potentielle : Groupe pour lequel il existe un besoin réel et reconnu d'amplifier collectivement les résultats du travail de chacun et qui tente d'améliorer son impact sur la performance. En général, son but, ses objectifs, les produits de travail collectif restent trop confus et le groupe manque de discipline dans l'élaboration d'une méthode de travail commune.

L'équipe authentique : Il s'agit d'un groupe, peu nombreux, dont les compétences sont complémentaires et les membres également motivés par un but, des objectifs et une méthode de travail dont ils se considèrent comme mutuellement responsables.

L'équipe haute performance : Groupe qui satisfait à toutes les exigences requises pour former une équipe authentique et dont les membres sont profondément attachés au succès et au développement personnel de leurs coéquipiers. Ce souci transcende généralement le groupe qui obtient des résultats très supérieurs à toutes les équipes comparables et à toutes les prévisions raisonnables.

Le choix d'une période de référence dans l'appréciation de la performance va donc au-delà d'une simple option technique. Il fait référence à une question fondamentale du délai de mise sous tension les hommes ou des équipes.

4. La performance de la Supply Chain

A priori, le niveau de service Supply Chain (conformité des délais, des commandes, des livraisons, etc.) influence indirectement l'activité commerciale. Les effets des améliorations de la qualité de service de distribution ne se cependant pas linéaires, les rendements sont d'abord décroissants, ensuite, ils dépendent de la sensibilité du client au niveau de service.

La performance s'exprime d'abord dans le domaine économique et financier ; elle s'évalue à travers divers ratios et indicateurs comptables et financiers.

Mais d'autres éléments comme ³⁶« le respect des délais, la réactivité et la flexibilité, la qualité du service apporté au client, les compétences du personnel, la satisfaction ou la fidélité des clients sont autant de facteurs clés de succès qui contribuent à la performance

³⁶ Ibid, p36

globale de La mesure de performance consiste à comparer des résultats obtenus par rapport à des objectifs préalablement fixés. En ce sens, il s'agit d'un contrôle d'activité, pourtant, la vraie performance ne se limite pas à un contrôle ; elle doit se piloter et conduire à une amélioration de l'unité commerciale.

Pour beaucoup de responsables d'entreprise, la supplychain est encore exclusivement un secteur de coûts.

5. Réduire les couts au sein de l'entreprise

Pour réduire les coûts, le plus simple est comme toujours de les analyser et de chercher à réduire chacun des types de coûts concernés tout en sachant que le plus souvent il y a des coûts qui varient en sens inverse, productivité, stock, transport, livraison, différents commandes, manutention et informatique, etc.

5.1 Analyser des coûts et de la productivité

Le benchmarking « Une des premières démarches est une analyse précise des coûts et de la productivité. Très peu d'entreprises sont actuellement capables d'indiquer quels sont leurs coûts logistiques ». ³⁷ La logistique a, semble-t-il, des réserves de productivité et les premiers qui sauront l'évaluer et déceler les points d'amélioration possible pourront, peut-être, augmenter sensiblement leur marge nette... »

5.2 Réduire des coûts de stockage et de transport et de livraison

Les livraisons au circuit de distribution sont, elles, beaucoup plus irrégulières. L'explication tiendrait aux distributeurs qui passent leurs commandes tous ensembles et à la pratique des promotions qui les fait stocker des quantités importantes d'un produit qui se conserve bien pendant de longs mois. « L'optimisation des transports est un enjeu qui ne fera que prendre de l'importance. Dans l'interface producteurs distributeurs la maîtrise par les distributeurs du transport amont est essentielle pour massifier ces flux d'approvisionnement » ³⁸. Et aussi la diminution du nombre des entrepôts conduise à réduire les charges fixes attachées à chaque entrepôt de (stock, livraison, transport).

³⁷ Michel (Fendre), Op.cit. P.611 3A.MACQUIN : Vendre, Stratégies, Hommes, Négociations, édition Public-union, paris, 1998, pp : 226,227.

³⁸ A.MACQUIN : Vendre, Stratégies, Hommes, Négociations, édition Public-union, paris, 1998, pp : 226

5.3 Réduction des coûts informatiques

Les coûts administratifs et informatiques ne sont pas négligeables en logistique : de l'ordre de 1 à 2 % du chiffre d'affaires et parfois plus. Or ces coûts ont tendance à augmenter avec la mise en place de grands systèmes informatiques logistiques.³⁹ Il est vrai que les entreprises les plus performantes en logistique sont aussi celles qui ont mis en place le plus tôt les systèmes informatiques les plus complets.

6. Les indicateurs de la performance

Ces indicateurs doivent permettre, non seulement de mesurer la performance passée, mais encore d'anticiper celle à venir. Ils doivent remplir, selon Anne MACQUIN⁴⁰ quatre conditions :

- présenter une certaine élasticité, ou une marge de progrès : ceux pour lesquels aucune amélioration n'est à attendre ne peuvent contribuer aux résultats financiers.
- Se trouver sous le contrôle direct du management, qui leur apportera en cas de besoin des améliorations.
- Être corrélés aux résultats financiers, afin que les progrès réalisés se respectent des uns aux autres.
- Enfin, ils doivent présenter entre eux des corrélations modérées, pour éviter que des avancées sur un critère ne puissent se faire qu'au prix de reculs sur tous les autres.

Les indicateurs constituent des bases de comparaisons permettant d'apprécier la qualité d'un résultat. Celle-ci peut être un objectif ou les résultats d'entreprises concurrentes.

Il existe deux types d'indicateurs : les indicateurs quantitatifs et les indicateurs qualitatifs :

6.1 Les indicateurs quantitatifs

Ce sont des outils de mesure ou un critère d'appréciation de la performance commerciale à un moment donné. Ils prennent la forme quantitative qui permet de suivre un paramètre dans une démarche de gestion.

• Chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires est le montant réalisé par l'entreprise avec les tiers dans l'exercice de son activité professionnelle normale et courante.

³⁹ R. MOULINIER : Les techniques de ventes, les éditions d'organisation, 5^e édition, 1998, p : 158.

⁴⁰ Ibid, p, 160

• La part de marché

L'indicateur le plus important c'est la part de marché relative. « Elle exprime les ventes de l'entreprise rapportées au chiffre d'affaires du concurrent le plus important. Elle traduit donc les rapports de force »⁴¹

Elle permet de savoir la position concurrentielle de chaque entreprise par rapport à ses concurrents.

Nombre des clients

Toute clientèle naît, vit et meurt. Pour compenser l'inévitable érosion de la clientèle, il faut remplacer ceux qui disparaissent (concurrence, faillite, départ en retraite) par de nouveaux clients.

6.2 Les indicateurs qualitatifs

Les indicateurs qualitatifs sont les suivants :

6.2.1 L'image de l'entreprise

« L'image est un ensemble des représentations, tant affectives que rationnelles, subjectives et objectives, associées au nom d'une entreprise, d'une profession, d'une marque, d'un produit qui le connotent dans l'esprit d'une personne ou d'un ensemble de personnes »

⁴²

L'image d'une entreprise se construit à partir de sources multiples : personnalités et style de comportement des dirigeants, personnels extérieurs (vendeurs) car le vendeur est un ambassadeur de l'entreprise, il occupe une place privilégiée de contact avec les clients, alors le vendeur contribue à façonner l'image de l'entreprise.

6.2.2 Taux de satisfaction des clients

La satisfaction exprime « le plaisir qui résulte de l'accomplissement de ce que l'on attend, désir, ou simplement d'une chose souhaitable »⁴³

Le client est le juge suprême des produits et des services de l'entreprise par son achat ou par sa commande, il ratifie son adhésion au produit, au service ou à l'approche du commercial qui lui sont proposés.

Un client exigeant est source de progrès pour l'entreprise, la mesure de sa satisfaction (à évaluer par enquête) est une action pour conserver un lien fort et durable.

⁴¹ P.KOTLER & B.DUBOIS et Autres : Marketing management, 14^{ème} édition, Paris, 2012, P.139

⁴² Ibid, p 189

⁴³ KOTLER (P), DUBOIS(B) et Autres : Op.cit, p : 401.

Conclusion

Ce qui a été précédemment montre que la performance crée de la valeur économique pour les entreprises, et contribue à la réalisation de leurs objectifs.

La logistique est devenue à notre époque une fonction fondamentale dans l'économie et dans le commerce, pour cette raison le fabricant doit bien définir sa politique de distribution, bien choisir ses circuits des distributions, ses intermédiaires en fonction de sa situation actuelle et son plan de développement.

Nous avons constaté que l'efficacité et la gestion de la chaîne logistique sont devenues des enjeux majeurs pour les entreprises car ils sont à la fois générateurs d'économies de coût et facteurs de différenciation par rapport à la concurrence en termes de réactivité et de service client, ce qui est le noyau pour assurer la compétitivité face à la concurrence. Par générateur d'économies de coût, la Supply Chain intervient dans la réduction des stocks, utilisation rationnelle des capacités, tels que les circuits d'approvisionnement et de distribution, ce qui génère des coûts remarquables à l'entreprise appliquant la Supply Chain, et place l'entreprise en position de force par rapport à ses concurrents.

A l'issue de cette partie de notre travail, nous constatons que la chaine logistique est réellement une compétence indispensable pour le bien des entreprises, même dans le cas où elle ne représente pas le cœur de métier, elle a une influence directe sur la performance de l'entreprise, et donc sur la réaction de valeur durable qu'elle est capable de générer et d'accumuler année après année.

CHAPITRE II

Approche théorique sur le Système d'information

Chapitre 02 : Approche théorique sur le système d'information

Introduction

Nous présenterons le concept du système d'information à travers l'information et ses caractéristiques (définition, nécessité, qualité...etc.), l'approche systémique et des définitions afin de le clarifier. Ceci fera l'objectif de la première section

La deuxième section est dédiée au SI, à sa définition, son objet et objectif et ses composants, son structure.

Dans la dernière, Nous allons en effet évoquer les outils du système d'information sous l'angle de la Supply chaine management.

Section 1 : Généralité sur le système d'information

1. Les notions fondamentales de base d'un système d'information.

Pour mieux comprendre ce qu'est un système d'information, Il est d'ailleurs composé de deux concepts eux-mêmes riches et polysémiques que nous examinons tour à tour brièvement. il faut tout d'abord définir le mot système.

1.1 Définition de système

C'est une intégration d'éléments ayant pour but l'atteinte d'un objectif. Les systèmes sont généralement ouverts, c'est-à-dire qu'ils interagissent avec leur environnement.⁴⁴

C'est aussi, une distribution d'un ensemble d'objets de connaissance selon un ordre qui en rend l'étude plus facile.⁴⁵

Selon ROSNAY définit le système comme étant : « *un ensemble d'éléments en interactions dynamiques et organise en fonction d'un but* »⁴⁶

Dans le l'approche systémique tout phénomène (économique, social,...) peut être assimilé à un système ce dernier étant défini comme un ensemble d'éléments en interaction visant à atteindre un certain objectif, un certain but

³⁹ Aubert Renoît, « Les techniques de l'information et l'organisation », Gaëtan Morin éditeur, Canada, 1997, P03.

⁴⁵ Dictionnaire le Robert, 1996.

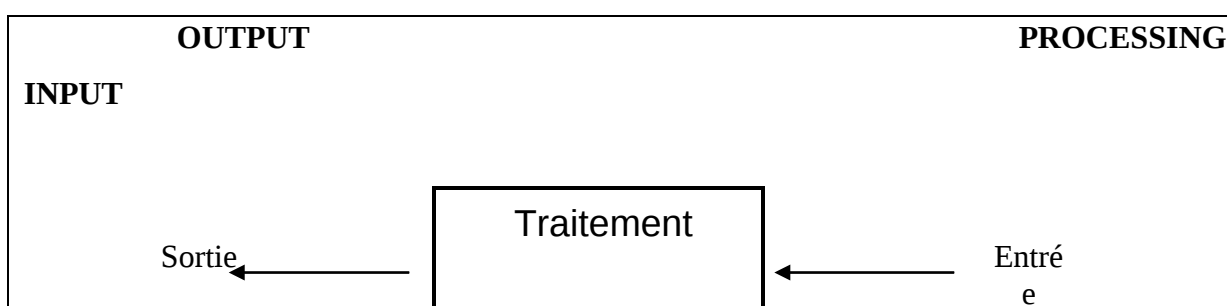
⁴⁶ CHRISTIAN Volant « le management de l'information dans l'entreprise, vers une approche systémique », ADABS Edition ; Paris, 2002. Page 07.

Au départ « l'approche systémique est un effort intellectuel et méthodologique pour comprendre des phénomènes ou des réalités de plus en plus complexes face à l'incapacité de l'approche traditionnelle basée essentiellement sur la logique et le raisonnement »⁴⁷

Le système apparaît dans l'approche systémique comme le moyen de représenter une réalité (qu'on a du mal à comprendre et à expliquer à partir de l'approche traditionnelle basée sur le raisonnement et la logique) en faisant abstraction du fonctionnement précis de chaque élément du système pour mettre l'accent sur son comportement dans l'environnement.

Un système est établi à partir des différentes entrées, qui feront l'objet d'un traitement, pour au final générer le résultat voulu, ce qui est représenté dans le schéma suivant.

Figure N°8 : Concept général d'un système



Source: GORDEN Davis, « Management Informatique Systems, conceptuel fondation », MC GRAW-Hill Edition, 1974, P128.

C'est pourquoi on représente le système schématiquement comme une « boîte noire » qui soumise à des entrées imposées par l'environnement du système les transforme en des sorties satisfaisant des critères de performances que le système s'efforce d'atteindre par un mécanisme de régulation (autre concept clé de la théorie des systèmes).

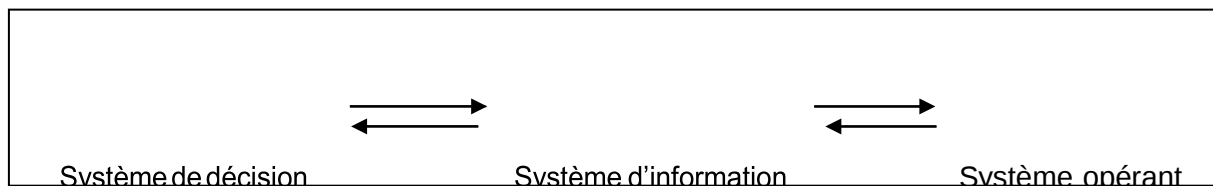
⁴⁷ CHRISTIAN Volant. Ibid. P.07.

1.2 La notion du sous-système

On voit un sous-système comme un sous ensemble de système, ce dernier ayant ses propres entrées et ses différents sorties après une fonction de transformation⁴⁸.

Le système composé de trois sous-systèmes homogènes par échange d'information

Figure N°9 : les principaux composants du système « entreprise ».



Source : cours de Mme BOUTELDJA (D) : système d'information, chapitre1 : l'entreprise, 2ème technologie web, département informatique, faculté de science M'Hamed BOUGARA BOUMERDES (UMBB), P.5.

1.2.1 Le système de décision

Système de pilotage ou système de gestion, il concerne toutes les opérations de gestion, on y trouve des décisions stratégique et tactique à long et à moyen terme, ou à court terme, il procède à la régulation et au contrôle du système opérant en décidant du comportement de celui-ci en fonction des objectifs fixés.

1.2.2 Le système d'information

En interface le système opérant et le système de décision, se trouve le système d'information, il permet d'assurer un couplage et une bonne synchronisation entre les deux systèmes par échange et traitement d'information.

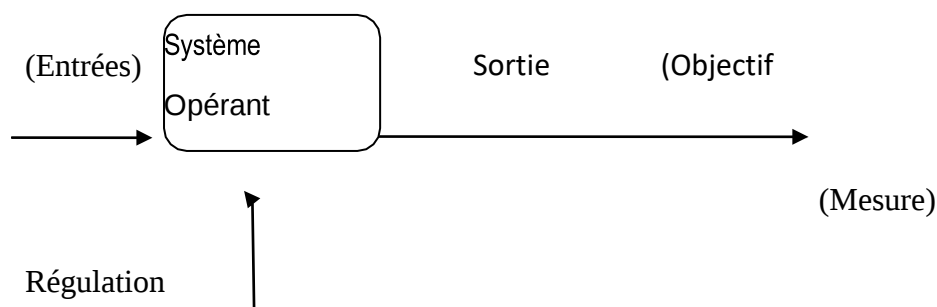
Le système d'information représente l'axe de notre recherche, donc nous reviendrons sur ce dernier en détail dans la deuxième section.

⁴⁸ MOHAMED SALAH, Module : Les techniques quantitatives de gestion, 1er année magistère, faculté des sciences économiques et de la gestion.2003-2004

1.2.3 Le système opérant

« Il concerne toutes les activités de l'entreprise liées à la chaîne logistique ; production, réalisation, marketing... et d'une autre manière, à l'exécution de tâches convergentes à l'achèvement des objectifs fixés par le système de décision. En interaction dynamique, orienté vers la réalisation d'un objectif, ou plusieurs objectifs, ces éléments peuvent être des hommes, des organes, des machines, etc. »⁴⁹.

Figure N°10 : Représentation d'un système opérant.



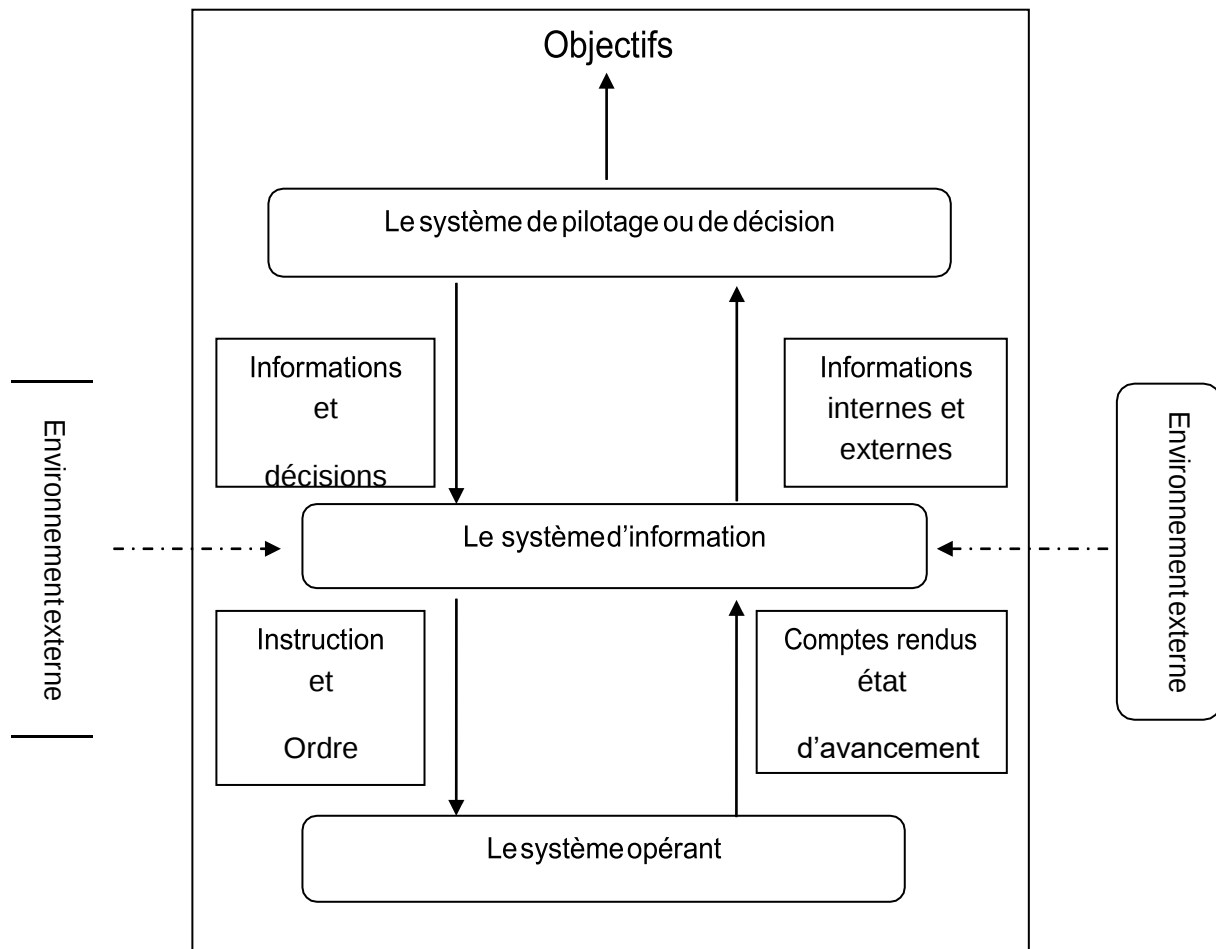
Source : Cours de MR. A. SELLAMI, système d'information, Département statistique appliqué, Ecole Nationale Supérieure de la Statistique Et d'Economie Appliquée. P 14

On distingue le système opérant où les produits finaux sont fabriqués à partir d'une certaine matière première. On réduit l'organisation à une sorte d'usine, qui travaille sur la matière première pour fournir un produit final. L'activité du système opérant = actions concrètes sur les flux (opérationnels).

⁴⁹ MOHAMED SALAH. Ibid. P.07.

On peut représenter l'articulation de ces trois sous-systèmes comme suit : (Figure N°12)

Figure N°11 : l'articulation des trois sous-systèmes d'entreprise.



Source : cours de Mme BOUTELDJA(D), Op.cit. Page.6.

Le système d'information permet le couplage entre le système de pilotage qui représente les membres de la direction comptabilité analytique et le système opérant représenté par les membres exécutifs comme le montre le schéma suivant.

D'après cette figure on peut constater le circuit d'information dans le système d'entreprise.

Comme l'information est la matière première de tout système d'information ou le concept clé de SI, nous avons vu logique de commencer cette section par la présentation de ses caractéristiques.

2 Généralité sur l'information

2.1 Définition de l'information

CECILE (G) définit comme : « L'information est une donnée pourvue d'un sens qui est reçue dans le processus de communication .l'information est un flux, c'est-à-dire un processus là où la connaissance et le savoir sont assimilés à un stock, à du capital qui résulte de ce flux d'information » (lamizet1995).⁵⁰

« Le système d'information (SI) est l'ensemble des méthodes, techniques et outils pour la mise en place et l'exploitation de la technologie informatique nécessaire aux utilisateurs et à la Stratégie de l'entreprise »⁵¹

De plus, Patrick ROMAGNIE et Véronique Wild⁵² la définissent comme : « Un renseignement qui améliore notre connaissance sur un sujet quelconque ».

Pour Reix, l'information « est ce qui nous apporte une connaissance, qui modifie notre vision du monde, qui réduit notre incertitude ; c'est un renseignement ». L'information comprend deux dimensions : une dimension technique et une dimension sémantique. La pertinence de l'information (Reix) :

- Qualité : L'accessibilité, La fiabilité, L'exactitude, La richesse de la forme
- Délais : L'actualité, La ponctualité
- Quantité : L'exhaustivité, Le degré de finesse et de précision.⁵³

Donc d'après les définitions précédentes, nous pouvons dire que l'information est un concept ayant plusieurs sens, ainsi nous constatons qu'il est étroitement lié aux notions de contraintes, communications, contrôles, données, formulaires, connaissances. L'information dépend de plusieurs éléments passant par un canal depuis l'émetteur (personne, groupe, machine) de cette information vers un récepteur (personne, groupe, machine) qui la reçoit. Nous pourrions donc retenir comme point essentiel que l'information est :

- ☐ Une représentation d'une réelle donnée.
- ☐ Dépendante de plusieurs éléments illustrés dans le système de communication.

⁵⁰ CECILE (Gardiés) : l'éducation à l'information, Guide d'accompagnement pour les professeurs documentalistes, édition Laurence Audente –verrier 51.

⁵¹ AUTISSIER (D) et DELAYE (V), Mesurer la performance d'un système d'information, Eyrolles, éditions D'organisation, Paris, 2008, p49.

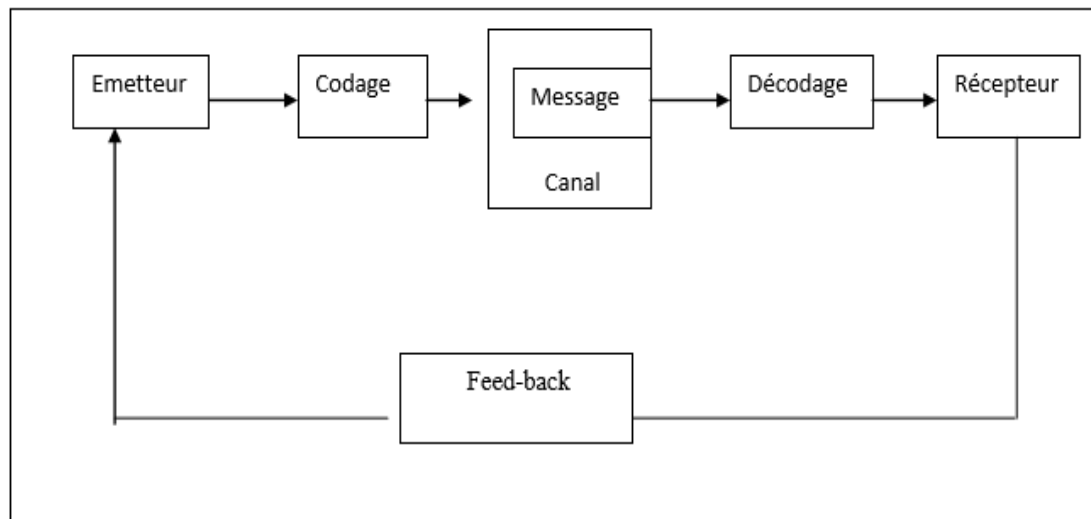
⁵² PATRICK ROMAGNIE et VERONIQUE Wild, L'intelligence économique au service de l'entreprise. Les Presses du management, Paris, 1998, p 92.

⁵³ ROBERT (Reix), système d'information et management des organisations, édition Vuibert, 1995, page 56.

(Voir Figure N° 5).

- Une connaissance communiquée.

Figure N°12: Les éléments du système de communication.



Source: Manuel MARTINER, Carole ONNEIN-BONNEFOY et Roberto ROMERO-AGUILA, Action Commerciale, Les Éditions d'Organisation, Paris, 1994, p 336.

La figure ci-dessus représente les éléments d'un système de communication. Il y a trois parties essentielles dans ce dernier, nous distinguons l'émetteur, le canal de transmission, et le récepteur. Chaque pièce joue un rôle particulier dans la transmission du signal. Il traite le transmetteur de signal d'entrée pour produire un signal transmis adapté aux caractéristiques du canal de transmission. Le récepteur fonctionne sur le signal de sortie du canal en vue de la livraison à la destination.

2.2 Les caractéristiques d'une bonne information

Une bonne information est caractérisée par :

2.2.1 La précision : L'information est précise quand elle est extraite de la manière la plus fidèle, la plus complète et sans ambiguïté à la réalité qu'elle décrit.

2.2.2 La fiabilité : L'information est fiable lorsqu'elle reflète le plus exactement la réalité. Le corollaire de cette caractéristique est que l'information doit être la plus complète possible, c'est à dire, éclairer le décideur sur la globalité d'une situation.

2.2.3 L'actualité : Il est général préférable que l'information soit actualisée, ainsi, lorsque le problème à résoudre est d'ordre stratégique, la fraîcheur (l'actualité) des données

recueillies est essentielle.

2.2.4 La ponctualité : La chaîne logistique s'effectue sous des contraintes de temps très fortes et souvent imprévisibles, d'où la difficulté, mais aussi l'intérêt d'apporter la bonne information au bon moment.

2.2.5 L'accessibilité : C'est une qualité déterminante de l'information pour son utilisation. La notion d'accessibilité fait intervenir des questions d'espaces (où se trouve l'information ?), de temps (combien de temps faut-il pour trouver l'information ?), de difficultés dans le processus de recherche (quelle sont les opérations nécessaires pour extraire l'information recherchée ?), et de volume (quelle est la quantité de données nécessaires à l'utilisation pour accroître la pertinence et la fiabilité de l'information).⁵⁴

L'utilisation de nouvelles technologies telles que l'informatique, l'électronique et les télécommunications permet d'automatiser et de dématérialiser le travail.

Selon J.-M. AURIAC⁵⁵, l'information est « l'ensemble des données utiles pour prendre une décision. L'information est transmise par un système de communication qui transforme les faits bruts en des informations directement compréhensibles par l'utilisateur. »

Pour leur part Patrick Romagne et Véronique Wild⁵⁶ définissent L'information comme « un renseignement qui améliore notre connaissance sur un sujet quelconque ».

Enfin Jean-Luc CHARRON et Sabine SEPARI définissent l'information comme: « tout élément susceptible de diminuer l'incertitude. »⁵⁷

Nous retenons que les informations sont des données traitées ou transformées qui aident quelqu'un à prendre une décision ou à tirer des conclusions. Une institution peut être noyée sous les données, sans pour autant avoir beaucoup d'informations.

On constate que ces définitions se complètent d'une part, et s'accordent d'autre

⁵⁴ Satzinger. Jackso. Burd Simon d Villeneuve, analyse et conception de système d'information, édition D'organisation, paris, 2002, page109.

⁵⁵ 1J.-M. AURIAC et al. Économie d'entreprise, Tome 1, Castilla, Paris, 1995, p 87.

⁵⁶ 2PATRICK Romagne et VERONIQUE Wild, L'intelligence économique au service de l'entreprise. Les presses du management, Paris, 1998, p 92.

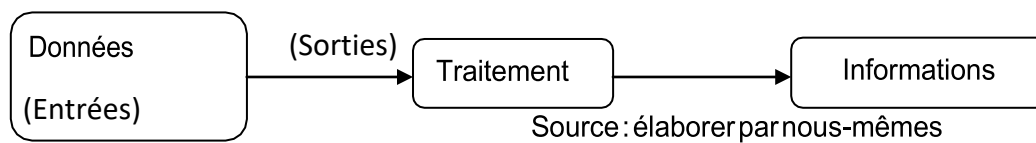
⁵⁷ 3Jean-Luc CHARRON et Sabine SEPARI, Organisation et gestion de l'entreprise, édition Dunod, Pans, 1998, p302.

part sur le fait que l'information est :

- ✓ Une connaissance communiquée
- ✓ Une représentation d'un réel donné.
- ✓ Dépendante de plusieurs éléments illustrés dans le système de communication,

On peut résumer comme suit :

Figure N°13 : comment transformer l'information



Cependant, la notion de l'information ne cesse de se développer avec le temps et selon les contextes. D'après Peter Drucker⁵⁸, l'apparition de l'informatique de gestion dans les entreprises présente une nouvelle révolution de l'information qui permet en question la signification de cette dernière et son but, et amène à redéfinir les tâches à accomplir à l'aide de l'information.

Dorénavant, l'informatisation serait importante dans les entreprises et aurait des répercussions sur l'économie. En fait elle permet :

- ♦ La facilitation de l'accès à l'information recherché ;
- ♦ Le traitement rapide et enchaîné de l'information qui permet à son tour les gains du temps et l'élimination des tâches répétitives.

3. Le rôle de l'information dans la performance économique de l'entreprise

Les rôles de l'information dans la performance économique de l'entreprise sont innombrables⁵⁹ :

3.1 Un Facteur de production

L'information est essentielle pour créer et mettre sur le marché des produits de plus forte valeur ajoutée ; plus encore, l'information a la faculté de créer elle-même sa propre valeur ajoutée car elle a la faculté de se réutiliser, se partager, se distribuer ou s'échanger sans

⁵⁸ PETER Drucker, "l'avenir du management", édition village mondial, Paris, 1999, P 124.

⁵⁹ <http://www.sciencesdegestion.com/index.html> (11/04/2018 à 11:21)

pour autant perdre de sa valeur mais au contraire en prendre.

3.2 Un Facteur de compétitivité

L'information devient progressivement un instrument de compétitivité des entreprises. En effet la maîtrise de l'information permet des débouchés sur la situation actuelle des concurrents, et l'entrée sur le marché des prétendants concurrents etc.

3.3 Un Facteur de synergie

Elle permet l'association des efforts des individus de l'entreprise en un effet unique avec une économie de moyens.

A travers ces quelques lignes que nous venons d'écrire en haut, nous partirons de l'idée que ces rôles multiples qui incombent à l'information dans la performance économique de l'entreprise, sont des postulats – à ce stade de l'étude – qui convergent par la suite à un seul objectif, celui de permettre à l'entreprise d'avoir un avantage par rapport à ses concurrents.

4. La typologie de l'information

De la recherche à la commercialisation d'un produit, en passant par le développement et la production, il existe des besoins en information qui diffèrent selon le stade en cours. Chacun de ces besoins est couvert par des types d'informations diverses.

Les types d'information sont multiples, et la plupart des études précédentes ont mis en exergue plusieurs types d'informations, allant de l'information blanche à l'information économique et technique, voire dans différents types de classement. Par conséquent, nous avons jugé utile de faire une distinction fondée sur la finalité. De ce fait, le manager disposera de trois types d'information ; information de fonctionnement, information d'influence et information d'anticipation.⁶⁰

4.1 Les informations de fonctionnement « Opérationnelles »

Selon LESCA, ce sont les informations qui sont indispensables au fonctionnement

⁶⁰ LESCA. H ET LESCA. E, gestion de l'information : qualité de l'information et performance de l'entreprise, édition LITEC, Paris, 1995, P 14.

mécanique et quotidien de l'entreprise à savoir ; la commande du client ; la commande aux fournisseurs ; la fiche de stock ; le bilan de l'entreprise ; le relevé bancaire ; la fiche de contrôle etc. Donc elles sont liées à des actes répétitifs. Cependant, on peut différencier l'information de commande et l'information de contrôle :

- a- Information de commande : est le résultat de la nécessité incontournable.
- b- Information de contrôle : est le résultat d'une volonté, moins immédiate.

4.2 Les information influence « Tactics »

Elles servent à influencer sur le comportement des acteurs pertinents pour l'entreprise qu'ils soient internes ou externes, afin de les rendre aussi coopérant que possible. Ce genre d'information influence généralement les décisions prises par les dirigeants.

4.3 Les information d'anticipation « Strategies »

Toujours selon LESCA, ce sont les informations qui permettent à l'entreprise de voir venir à l'avance certains changements de son environnement socio-économique dans le but d'en tirer un avantage ou bien d'éviter un risque, il s'agit donc d'information pour piloter l'entreprise dans la bonne direction et pour regarder plus loin que le quotidien.

SECTION 02 : Structure et composant du système d'information

1. Définition de système d'information

Selon (J.-L. Le Moigne, 1987) : « La fonction d'un système d'information est de produire et d'enregistrer (mémoriser) les informations représentations de l'activité du système d'opération, puis de les mettre à la disposition, en général de façon aussi interactive que possible, du système de décision »⁶¹

Plus récemment (F. Rowe et R. REIX, 2002) le définissent comme suite « Un système d'information est un ensemble d'acteurs sociaux qui mémorisent et transforment des représentations via des technologies de l'information et des modes opératoires »⁶²

Un système d'information, pour sa part, est « un ensemble de sous -systèmes qui retrace, collecte, traite, analyse, emmagasine et distribue l'information de manière à faciliter la prise de décisions et de trouver les solutions appropriées au bon moment aux problèmes de la gestion ». ⁶³

C'est aussi « un ensemble finalisé d'états, de délais et de procédures auquel une entité doit se conformer pour rendre compte aux organes chargés du contrôle ou du suivi des réalisations ». ⁶⁴

Un système d'Information (noté SI) est un ensemble organisé de ressources (matériels, logiciels, personnel, données et procédures) qui représente l'ensemble des éléments participant à la gestion, au traitement, au transport et à la diffusion de l'information au sein de l'entreprise.

Un tel système ne doit pas être trop complexe, trop sophistiqué, mais pratique, précis, rapide dans sa compréhension et son utilisation et, surtout, il doit être tourné directement vers l'action

⁶¹ PASCAL Vidal, Philippe PLANEIX et al « systèmes d'informations organisationnels, Pearson Education 2005, France, page 04.

⁶² PASCAL Vidal, Philippe PLANEIX. Ibid.page 04.

⁶³ Groupe GALAXI, « le système d'information », Edition Dunod, Paris, 1986, P10

⁶⁴ Carnil J-Paul, « Lexique thématique de la comptabilité », Boeck et Larcier édition, 6ème édition, 1998, P202.

2. Les finalités de système d'information

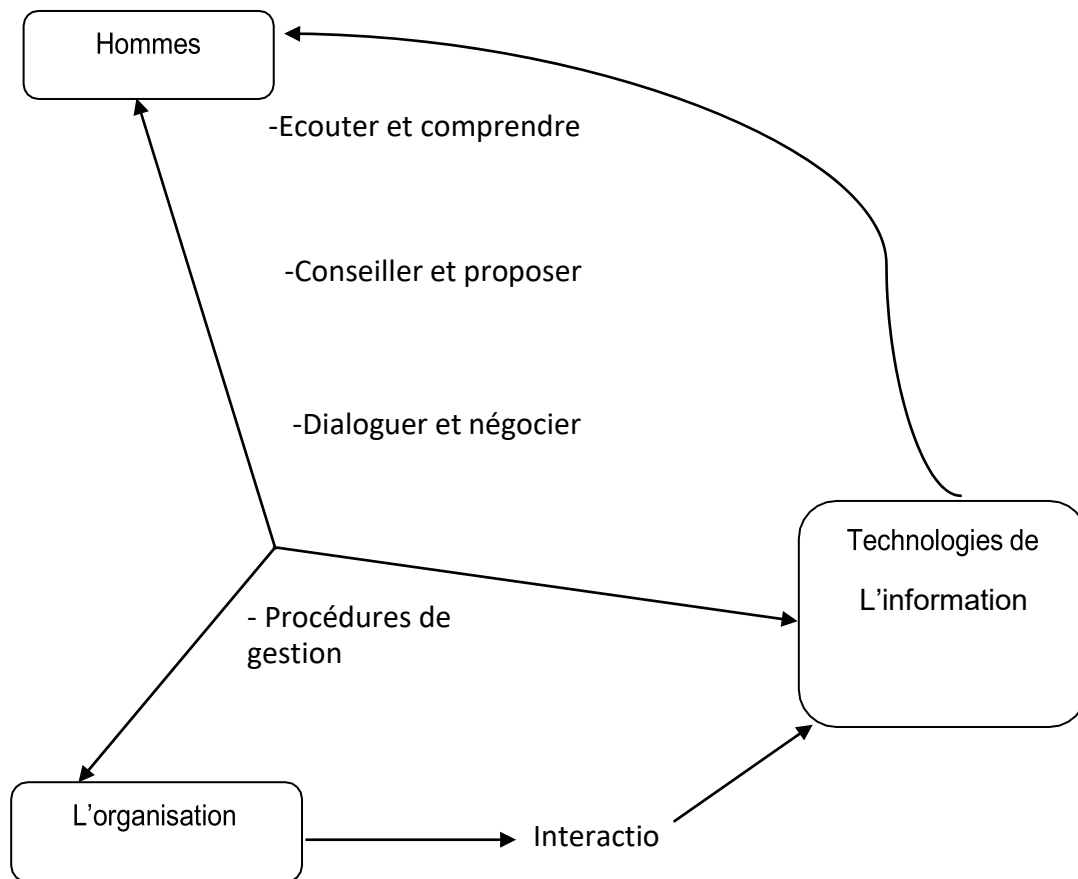
Le SI est une fonction ressource essentielle pour l'entreprise dans son ensemble, dans cette optique systémique, nous pouvons représenter le système d'information par quatre objectifs majeurs au service du système opérationnel, de gestion et décisionnel d'une entreprise. Un système d'information est conçu, par nature, pour exécuter des fonctions élémentaires appliquées aux informations. Il s'agit ⁶⁵ :

- De saisir des données, c'est-à-dire d'acquérir, sous une forme acceptable par les machines, les informations à traiter (par exemple, saisir les entrées en stock avec un lecteur d'étiquettes et des frappes au clavier) ;
- De traiter des données, c'est-à-dire de transformer les données primaires en résultats par des opérations de transformation, de calcul, de sélection, de mise en forme... (par exemple à partir des éléments de l'ordre de réparation et d'un tarif, établir la facture de la réparation pour le client) ;
- De stocker des données, c'est-à-dire de les conserver sous une forme exploitable et d'être capable de les retrouver rapidement et sans erreur (par exemple, pour chaque client du garage, on conserve un historique des interventions sur son véhicule...) ;
- De communiquer des données, c'est-à-dire de les transmettre à d'autres utilisateurs (hommes ou machines) (par exemple, le magasinier peut transmettre, par EDI ou par messagerie électronique, une commande de pièces détachées à un fournisseur.

⁶⁵ ROBERT (Reix), système d'information et management des organisations, édition Vuibert, 1995, page 4

3. Les dimensions du système d'information de l'entreprise

Figure N°14 : les trois dimensions du système d'information de l'entreprise



Source : AUBERT BENOIT, les technologies de l'information et l'organisation, Edition Gaëtan Morin, Montréal, 1997, P 3.

Un système d'information pour sa part, c'est un système- (hommes- organisation et technologies de l'information) qui analyse, emmagasine et distribue l'information pour assister les êtres humains dans les fonctions de prise de décision⁶⁶ voir schéma précédent :

Présentement, le système d'information utilise très souvent l'informatique pour remplir adéquatement son rôle, en transformant les données à l'état brut en information utiles pour les dirigeants.

⁶⁶ AUBERT BENOIT, les technologies de l'information et l'organisation, Edition Gaëtan Morin, Montréal, 1997, P 3.

ce pendant, il ne faut pas confondre système d'information et système informatique qui n'est qu'un outil permettant d'exploiter un système d'information à savoir micro+ logiciels.

a. Les hommes

Les hommes font circuler, traiter et utiliser des informations, donc gérer un système d'information c'est avoir affaire à des hommes, d'où la nécessité de savoir les écouter, les convaincre, les motiver, les faire évoluer, les affronter si nécessaire et négocier de toute façon.

b. L'organisation

C'est la façon dont le travail est reparti en tâche entre les hommes, les caractéristiques des tâches, les dispositifs de contrôle et les règles et les procédures de gestion.

c. Les technologies

Les technologies sont des outils qui permettent l'acquisition, l'exploitation, le stockage et la communication des informations. Ils sont choisis compte tenu d'une étude des besoins des utilisateurs et compte tenu des caractéristiques des informations concernées.

A présent nous présentons une illustration de la dimension organisationnelle d'un système d'information qui a été faite par LESCA (H) et LESCA (E)⁶⁷.

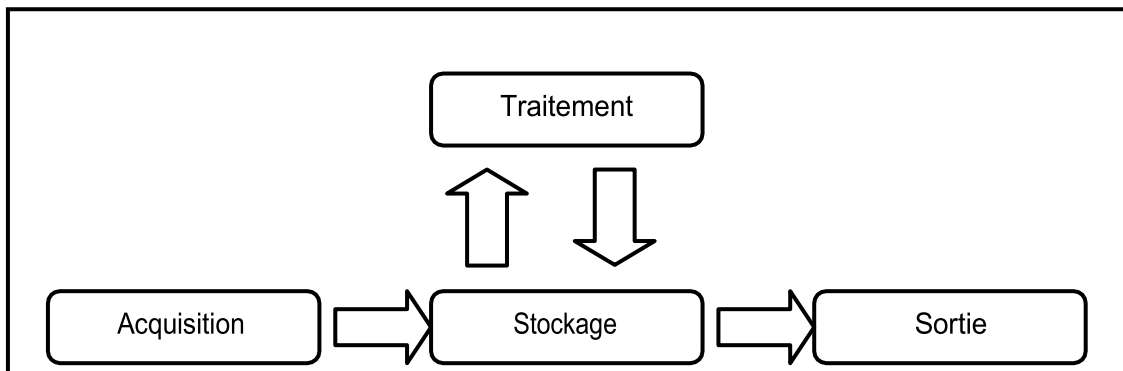
4. Le rôle du système d'information

On distingue deux rôles qui peuvent être joués par le système d'information dans l'entreprise

⁶⁷ LESCA. H ET LESCA. E, gestion de l'information : qualité de l'information et performance de l'entreprise, édition LITEC, Paris, 1995, P.5

✓ **Rôles fondamentaux**

Figure N°15 : Les rôles fondamentaux de système d'information



Source : Pascal Vidal, Philippe PLANEIX et autres, les systèmes d'informations organisationnels, Pearson Education 2005, France.

Les rôles fondamentaux d'un système d'information sont : l'acquisition, le stockage, le traitement, et la sortie de l'information.

- **Acquisition (input)**

C'est le processus par lequel le système d'information collecte l'information. Il peut prendre des formes différenciées :

L'organisation de ce processus dépend de l'ampleur et du degré d'automatisation ou de sophistication du système d'information. L'évolution technologique influence de façon importante les modes de saisie de l'information.

Le rôle initial du système d'information est d'assembler les données, ceci comporte plusieurs étapes. Avant de réaliser cette mission, on commence à exécuter les activités suivantes :

- L'enregistrement des données.
- La codification des données : en utilisant un ensemble de codes pour abrogation
- Classification des données : la division des données en groupes similaires selon des critères communs.
- La technique des données : Il faut s'assurer de la fiabilité et l'authenticité des données.
- Transfert des données : d'un milieu d'enregistrement à un autre milieu, sans changer la nature des données.

▪ Le défi pour cette opération est le caractère intangible de l'information, c'est à dire son immatérialité, et volatilité, ce qui signifie qu'une information peut être importante à l'instant T et n'avoir aucune importance quelques instants après⁶⁸.

Une fois traitée l'information peut être diffusée sous quatre formes :

Tableau N°2: Types d'informations collectées

Type d'information collectée	Exemple
Ecrite	Bon de commande Signature d'un ticket d'enregistrement d'une carte de crédit
Orale	Enquête sur le terrain Coup de téléphone vers un centre d'appels
Directe	Saisie directe des horaires lors de la recherche d'un billet d'avion Mise à jour d'une carte vitale
Mixte	Système à reconnaissance vocale Ecrans tactiles

Source : Pascal Vidal, Philippe PLANEIX et autres, *les systèmes d'informations organisationnels*, Pearson Education 2005, France

• Le stockage

C'est le processus par lequel le système d'information conserve l'information collectée.

A ce propos, on note que la diminution du coût et du volume de stockage de l'information a permis une explosion des capacités de stockage. De même, l'évolution parallèle du marketing vers le (one to one) réclame toujours plus d'informations concernant le client comme individu.

⁶⁸ Dr. A.SLAOUTI « Méthodologie d'identification des systèmes d'informations pertinents », La revue des sciences commerciales, INC, numéro 01, 2002, P111.

- **Le Traitement**

C'est le processus à l'aide duquel l'information collectée par le système est traitée et transformée en une nouvelle information, pour qu'elle soit exploitable.

Le traitement est une tâche recouvrant de multiples facettes : calcul, comparaison, transformation, etc.

Le traitement est l'opération de transformation des données par modification de leur apparence et / ou modification du contenu par agglomération, par calcul, reformulation et commentaire etc.

De ce fait, il constitue la fonction la plus importante du système d'information car il entraîne la création d'information directement utilisable par les décideurs. Il porte essentiellement sur les hommes qui transforment les données en informations significatives correspondant aux attentes des utilisateurs.

On définit souvent le traitement comme le processus par lequel une donnée (en entrée) se transforme en information (en sortie). Par-là, on assimile le système d'information à un système de production qui va transformer une matière première (la donnée) en produit fini (l'information).

- **La sortie**

C'est la mise à la disposition auprès de l'utilisateur final des informations traitées. Cette « restitution » prend des modalités tout à fait comparables aux entrées évoquées précédemment. Elle peut être écrite (rapports financiers, comptes-rendus de réunion), orale (réponses automatiques des systèmes vocaux), ou directe (sorties sur écran, modèles).

- ✓ **Niveau de définition du système d'information**

La notion de système d'information est relative à la notion d'utilisateur. Il importe donc de bien préciser qu'elle est l'entité (l'utilisateur) de références. Plusieurs cas sont possibles⁶⁹.

Le tableau ci-dessous présente différentes catégories de systèmes d'information,

⁶⁹ Dr. A.SLAOUTI « Méthodologie d'identification des systèmes d'informations pertinents », La revue des sciences commerciales, INC, numéro 01, 2002, P111.

Tableau N°3 : Niveaux de définition d'un système d'information.

Niveau	Caractéristiques	Exemples
Individuel	Système utilisé par un individu à son poste de travail	-Suivi de tableau de bord par un contrôleur de gestion, équipé d'un micro-ordinateur et d'un tableur. - Profession libérale (médecin)
Collectif	Plusieurs individus dans l'organisation utilisent le même système. Concerne une fonction, un service, un groupe, etc.	- La plupart des applications informatiques classiques : gestion de la paie, des commandes, etc. - Système d'aide la décision de groupe.
Organisationnel	-Accessible à l'ensemble des membres de l'organisation,	-Système de messagerie électronique générale, etc.
	-Concerne toute l'organisation.	-Système de consultation de documentation générale, etc.
Inter Organisationnel	Des organisations différentes s'entendent pour échanger et traiter, par des voies automatiques, des informations d'intérêt commun.	Echange de données informatisées (EDI) entre client et fournisseur (communication d'ordinateur).

SOURCE : R.REIX : Système d'information et management des organisations, édition d'Organisation, Paris, 2005,p1

On distingue que un micro-ordinateur connecté sur un réseau peut selon les moments où il est utilisé, être une ressource d'un système d'information individuel (gestion de données locales) ou collectif (traitement de dossiers partagé avec d'autres personnes) ou inter organisationnel (échange avec des individus appartenant à d'autres organisations (téléconférence, par exemple).

L'évolution actuelle tend à renforcer l'inter connectivité entre les systèmes de différents niveaux.

La définition du SI (infrastructures et finalités) fait apparaître l'importance du SI au sein de l'organisation et notamment pour pouvoir travailler à plusieurs, il faut réorganiser les tâches en répartissant au mieux le travail entre les partenaires. La coordination des activités et des relations repose donc sur un bon système d'information.

✓ **Les systèmes d'information et de transformation de la chaîne de valeur :**

Cette première classification rejoint une tendance actuelle à redéfinir des chaînes de valeur et de processus intra et interentreprises.

On utilise pour ce faire les multiples possibilités des systèmes d'information et des technologies de l'information, spécialement les potentiels des technologies Net (Internet, intranet et extranet) comme levier de la transformation organisationnelle.

- Le commerce électronique (**e-commerce**) vise, selon Tourban et al. (2000), une meilleure intégration et une meilleure coordination des processus commerciaux de vente, de distribution et de service après-vente.⁷⁰

- Les affaires électroniques (**e-business**) visent, selon Kalakota et Robinson (1999), la fusion des processus, des applications de la technologie de l'information et de la structure organisationnelle nécessaire pour créer un modèle d'affaires très performant.⁷¹

- La gestion électronique de la chaîne d'approvisionnement (**e-Supply Chain management**) vise, selon Lardon & Lardon (2001), l'intégration de la planification de la demande, de la prévision, de la demande de matières, des traitements des commandes, de la répartition des stocks, de l'exécution des communications des services des transports, de la réception, de la facturation et du paiement.⁷²

⁷⁰ G.ST Amant : La gestion du système d'information et communication, édition d'Organisation, Paris, 2008, P.127.

⁷¹ G.ST Amant. Ibid. P.127

⁷² G.ST Amant. Ibid. P.127

5. La performance de système d'information

Le système d'information est performant lorsqu'il permet à l'entreprise de mieux exercer son métier. Sa performance peut donc s'orienter vers deux aspects :

- > L'aspect quantitatif
- > L'aspect qualitatif.

5.1 La performance quantitative

La performance quantitative c'est la performance économique ou financière du SI. En effet, les DST (les directions système d'information) définissent un SI performant par rapport à :

- > La réduction des coûts :

Il peut s'agir des coûts d'acquisition, d'installation et de maintenance des ressources matérielles et logicielles des SI. Cette performance peut être mesurée selon plusieurs indicateurs tels que le taux de service, le calcul du retour sur investissement...etc.

- > L'apport d'une valeur ajoutée :

La valeur ajoutée peut être monétaire (gains et bénéfices apportés à l'entreprise par les SI).

5.2 La performance qualitative

Cette performance dépend par contre, de plusieurs éléments non financiers (donc non mesurés), mais aussi importants.

Cette forme de performance s'organise presque de manière « informelle ». Elle peut s'expliquer par les différents facteurs qualitatifs donc non mesurables qui contribuent à leur tour, à la performance de la fonction commerciale tels que:

- La qualité des moyens et ressources du SI exploités par la fonction commerciale (moyens de télécommunication...etc.);
- Les délais de transmission de l'information;
- Le degré d'actualisation et de stockage des données;
- Le taux d'accessibilité aux informations confidentielles;
- Le taux d'informatisation du SI.

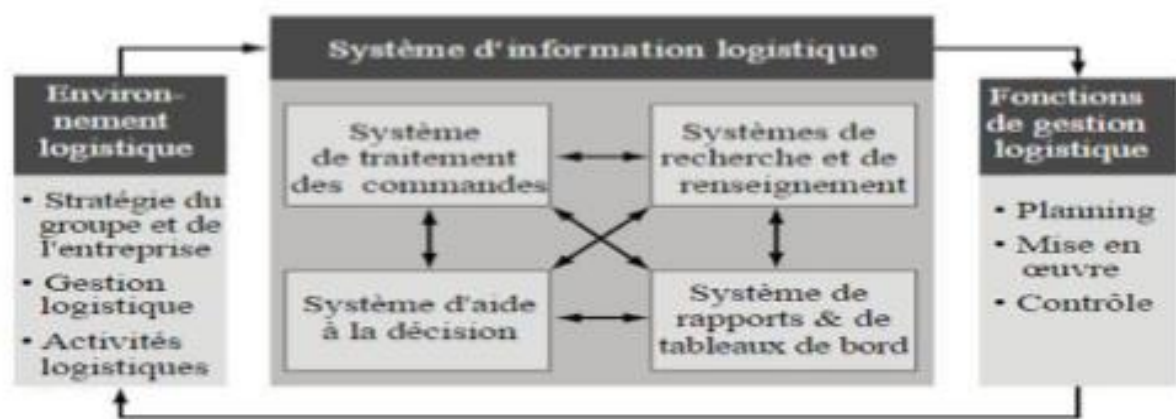
Une entreprise ne pourra survivre que si elle dispose d'un ensemble d'informations suffisantes (information disponible, pertinente, fiable, précise et récente) pour pouvoir agir avec efficacité c'est-à-dire prendre les bonnes décisions au bon moment.

Section 03 : Le lien entre le système d'information et la chaîne logistique.

1. Le système d'information logistique

Le système d'information de gestion logistique commence par une étude des besoins de la clientèle et détermination des standards de performance pour rencontrer et satisfaire ses besoins. Il peut être important de réunir les informations émanant des divers acteurs afin de déterminer de quelle manière l'entreprise fait face aux besoins de la clientèle et les domaines à surveiller plus attentivement au sein de l'entreprise. Ainsi, elle distingue les décisions à plus long terme, stratégiques par essence, de celle à court terme.

Figure N°16 : Le système d'information logistique



Source : SAMII et ALEXANDER (K), « stratégie logistique : supply chain management », 3ème édition, DONUD, Paris, 2004, p205.

Ce SI doit avoir la capacité de stocker toutes les informations jusqu'au moment où elles devront être rappelées pour éclairer et faciliter une prise de décision. Les principales sources de l'information sont⁷³ :

- **Le système de passation de commande :** qui fournit les données de localisation des clients, l'assortiment des articles demandés, le revenu par client et par produit, l'importance des commandes et le vendeur concerné.

⁷³ GILLET(M) et GILLET (P), « SIRH : système d'information des ressources humaines » Dunod, Paris, 2010, pp 28-32

- **Les bases de données propres à l'entreprise:** qui fournissent les informations sur le coût logistique total et en particulier le coût intrinsèque des stocks.
- **Les informations permettant l'analyse sectorielle:** qui sont obtenues d'organisations professionnelles spécialisées dans la vente de statistiques concurrentielles telles que part de marché relative.
- **Des publications spécialisées :** sont une source très utile d'informations car elles fournissent des données relatives à des projets de recherche et des enquêtes sur les pratiques de marché.
- **La direction de l'entreprise:** qui peut aussi rassembler les informations sur le dynamique de compétition des principaux concurrents et une évaluation des stratégies mises en évaluation des stratégies en œuvre ainsi que les tendances futures de vente.

2. Les outils de SI de base qui permettant la mise en œuvre dans la Supply Chain

Ce cadre est structuré en cinq catégories⁷⁴ : la planification stratégique des SI, la gestion des connaissances et le management des SI, l'infrastructure des SI, l'E-collaboration et enfin la démarche d'implémentation des SI dans la chaîne logistique .

2.1 La planification stratégique des SI : La planification stratégique est indispensable pour assurer la mise en cohérence à long terme des SI sélectionnés et implémentés au sein d'une SC, Plus précisément, les décisions prises ont pour objectif d'obtenir un fonctionnement opérationnel intra et interentreprises. Les processus de cette planification devraient assurer que ces investissements technologiques correspondent parfaitement à des besoins fonctionnels et des stratégies de la SC. Ainsi, l'importance d'une SC dans la recherche d'un avantage concurrentiel durable nécessite d'établir une mise en cohérence entre les décisions stratégiques des entreprises, les besoins satisfaits par SI et les décisions d'investir sur les technologies les plus adéquates.

2.2 La gestion des connaissances et le management des SI : un enjeu stratégique majeur dans la gestion des SI, En effet, ils permettent à l'entreprise de reconnaître et de gérer l'ensemble de ses ressources intellectuelles pour atteindre ses objectifs, Le partage des connaissances et informations via les SI permet également d'améliorer la coordination entre les acteurs, le processus de prise de décision et la planification au sein de l'entreprise.

⁷⁴ <http://web.emn.fr/x-ssg/silogin2011/uploads/ACTES/VFCOM%20s1-1%20Vo-Bironneau-1.pdf>, consulté le 07/04 /2018 à 15 :30

2.3 L'infrastructure des SI : L'infrastructure des SI est constituée par des matériels, logiciels, réseaux, base de données, installations, ressources humaines et services. Elle participe à la réaction des valeurs de l'entreprise en permettant des partages d'information internes (entre les unités internes) et externes (avec différents partenaires).

2.4 E-collaboration : La collaboration entre les membres de la SC rend la chaîne plus performante avec comme bénéfice une réduction des stocks, un meilleur service client, une réduction de coûts, une amélioration des prévisions et de la planification. Avec les progrès des SI, notamment les technologies internet, plusieurs entreprises emploient le SCM stratégique comme SC collaborative à travers l'implémentation des outils SI.

Figure N°17: L'application des SI dans la chaîne logistique.



Source : <http://web.emn.fr/x-ssg/silogin2011/uploads/ACTES/VFCOM%20s1-1%20Vo-Bironneau1.pdf>, consulté le : 07 /04/2016 à 15 :30.

3. L'impact de système d'information dans la chaîne logistique

Le système d'information a un impact sur la chaîne logistique⁷⁵

3.1 Rapidité, pilotage et minimisation des coûts de transport : Dans un contexte de crise et de compétitivité accrue, la logistique aval constitue une clé majeure en termes d'avantage compétitif. Que ce soit dans le B2B, dans le secteur du e-commerce ou de la

⁷⁵ <http://tulipemedia.com/tic-si-logistique-aval-client/>, consulté le 17.05.2018 à 20 :13.

distribution, la baisse des prix et du profit a amené les entreprises à repenser le pilotage de leurs stocks en vue de faire le plus d'économies possibles, tout en fournissant une remarquable flexibilité à leurs clients (retours de stocks, SAV, diminution des délais et des retards de livraison)

3.2 Les systèmes d'information constituent un nouvel outil stratégique : Pour les entreprises qui réalisent de bonnes performances de gestion en amont, et qui doivent donc chercher à faire de même en aval, notamment en apprenant à accorder leurs violons de façon millimétrée avec leurs clients.

3.3 Amélioration la qualité de réseau client : L'exploitation de systèmes d'information performants par les entreprises peut aider à améliorer qualitativement leur réseau de client. Cela se fait notamment par une sélection des clients selon les critères classiques – fidèle, demande, coûts, mais aussi selon le critère de la maîtrise des TIC. Celle-ci témoigne d'un enthousiasme du client pour les nouvelles technologies et pour l'amélioration de sa communication avec ses fournisseurs, et constitue donc un avantage pour le contrat qui l'unit avec l'entreprise qui fournit.

3.4 Une gestion de transport sur mesure : Une des conséquences évidentes de la maîtrise des TIC par l'entreprise et ses fournisseurs réside en une meilleure gestion de vente, car dosée selon les besoins des clients. Ce dosage, permis par les TIC, est non seulement précis mais surtout flexible et rapide, ce qui amène le logisticien à une gestion performante des flux.

La maîtrise de système d'information par les entreprises dans leur chaîne logistique aval constitue un enjeu stratégique majeur pour l'avenir, notamment dans le développement de relations de coopération et dans l'amélioration de leurs réseaux de clients. Reste à savoir quels systèmes d'informations faut-il privilégier selon le type de business

4. Les typologies des systèmes d'information logistique ⁷⁶:

Il existe deux catégories des SI logistique, selon la nature des décisions.

- **Les systèmes stratégiques:** offrent aux responsables des entreprises de la vision détaillée sur l'état et l'avancement des activités, ce qui facilite la prise des décisions, la planification

⁷⁶ GILLET(M) et GILLET (P), Op.cit, pp 28-32

ainsi que l'ordonnancement des tâches.

- **Les systèmes opérationnels:** alimentent les systèmes stratégiques par des données réelles.

4.1 L'importance du système d'information et des TIC dans la logistique

L'introduction d'un système d'information et l'implantation des TIC sont indispensables dans une chaîne logistique car⁷⁷ :

- La logistique est une démarche de pilotage de flux, les flux d'information sont cruciaux dans ce pilotage.
- Les responsables logistiques des entreprises ont dans leur champs de responsabilités à concevoir les systèmes d'information comme support des organisations logistiques dont ils ont responsabilités.
- La diffusion des TIC a été un puissant moteur de développement des organisations logistiques, accompagnant et suscitant d'importantes innovations logistiques.
- Dans un contexte d'internationalisation et d'externalisation des activités concernées par le pilotage logistique, et compte tenu de l'actuel niveau de tension des flux, la performance des dispositifs logistiques se fait désormais en fonction de fiabilité et de la pertinence des informations
- L'entreprise dispose enfin d'outils lui permettant de faire une analyse stratégique complétée de son activité et assurant un découplage de différentes parties et une optimisation globale.
- Le TIC procure une flexibilité et une souplesse, permettent d'adapter la production à la demande avec un pilotage transversal et dynamique.
- Le recours massif en logistique à l'informatique ainsi qu'à toutes les technologies permettant de capter l'information au plus près du lieu et de moment de création.
- L'interconnexion du système d'information logistique avec les autres acteurs de la chaîne logistique (fournisseurs, prestataires et client) apparaît comme le support indispensable d'un pilotage virtuel des flux physiques.
- L'informatisation des systèmes d'information logistiques, leur capacité à échanger

⁷⁷ ALLAB(S), SWYNGEDAUF(N) et TALANDIER (D), « la logistique et les nouvelles technologies de l'information et de la communication », *Economica*, Paris, 2000, p85-87

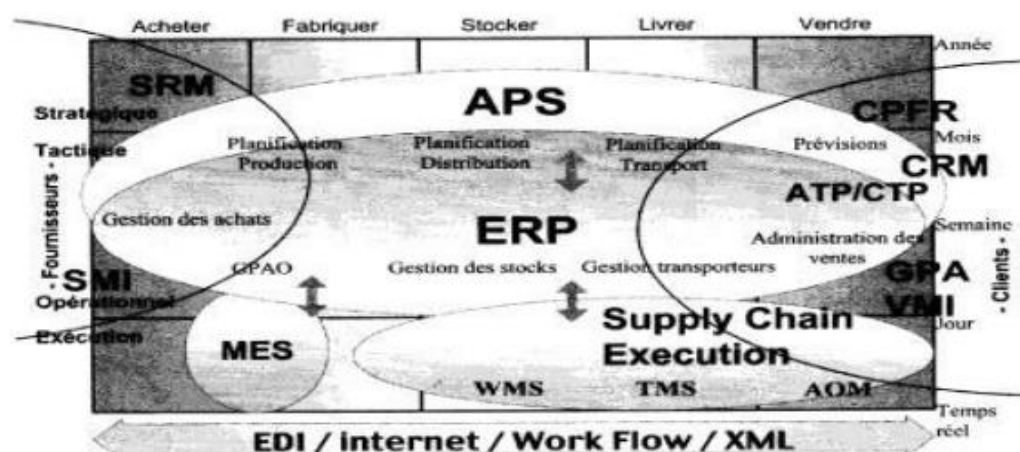
- électroniquement des informations et leur meilleur couplage aux flux physiques et activités logistiques ont permis aux logisticiens de piloter les flux physiques « à distance ».

4.2. Les logiciels de gestion de la chaîne logistique

Les logiciels ont été développés d'une façon interne à l'entreprise pour remplir des fonctions sur mesure, telles que les tâches administratives, la communication interne, la supervision des ateliers, le contrôle des opérations de développement des produits, etc. dont le but d'optimisation est la programmation de la chaîne logistique. Dans ce contexte, il n'existe pas un logiciel-type dont les entreprises sont dotées, mais plusieurs familles de logiciels répondant à des logiques et à des besoins différents. Nous pouvons distinguer quatre familles de logiciels.⁷⁸

- ✓ Les Entreprises Resource Planning (ERP) ;
- ✓ Les Advanced Planning and Scheduling (APS);
- ✓ Les Supply Chain Execution (SCE) ;
- ✓ L'Echange de Données Informatisé (EDI).

Figure N°18: Les TIC appliquées dans la gestion de la chaîne logistique



Source: SPALANZANI(A) et PACHE(G), « La gestion des chaînes logistiques multi acteurs, perspectives stratégiques », Grenoble, 2007, p77.

⁷⁸ André Marchal, logistique globale, Supply Chain management, édition ellipses, paris, 2006, p 99

Le SI est également un ensemble d'éléments matériels ou immatériels qui est en interaction pour transformer des éléments en Inputs en nouveaux éléments en Outputs. Dans les grandes entreprises on trouve généralement dans leur système d'information⁷⁹:

4.2.1 ERP – (Enterprise Resource Planning)

logiciel qui permet de gérer l'ensemble des processus opérationnels d'une entreprise, en intégrant l'ensemble des fonctions de cette dernière comme la gestion des ressources humaines, la gestion comptable, financière, mais aussi la vente, la distribution, l'approvisionnement, le commerce électronique.

✓ Les ERP et la chaîne logistique étendue

Au-delà de toutes les fonctions de gestion interne de l'entreprise, les ERP offrent, grâce à une ouverture sur le monde extérieur au moyen des technologies de l'information, la possibilité de gérer efficacement l'ensemble de la chaîne logistique dans laquelle évolue l'entreprise.

✓ **La planification inter-entreprises (Collaborative Planning)** : Permet de communiquer les plannings de fabrication et de livraison entre les partenaires (fournisseurs, clients, sous-traitants) pour obtenir à entre les ERP des partenaires et donc d'avoir mis en place des accords de partenariat.

✓ **La planification du réseau logistique (Supply Network Planning)** : Permet de faire correspondre la demande avec les processus d'achats, de fabrication et de transport, pour équilibrer et optimiser l'ensemble du réseau de logistique (augmentation du niveau de service client et maximalisation de la rentabilité).

✓ **Le pilotage du réseau logistique (Supply Chain Cockpit)** : Offre aux utilisateurs une vue générale de la chaîne logistique à l'aide d'une interface utilisateur graphique personnalisable. Nous pouvons ainsi suivre en temps réel les flux et les stocks à tous les niveaux de la chaîne logistique.

✓ **Le disponible à la vente global (Global Available-to-promise)** : Coïncider l'offre et la demande à une échelle vraiment internationale .Il permet aussi de présenter aux clients de réelles garanties de livraison grâce à des contrôles en temps réel et à des méthodes de simulation sophistiquées. Enfin les ERP possèdent des passerelles vers toutes les applications internet permettant de communiquer avec tous les partenaires de l'entreprise :

⁷⁹ Michel (Fendre), Logistique, édition DUNOD, Paris, 2005, P.661.

Clients, fournisseurs, sous-traitants, Co-développeurs, etc²⁴.

4.2.2 Les Advanced Planning and Scheduling (APS)

4.2.2.1 Définition de l'APS

L'APS ou SPA (Système de Planification Avancée) : « Le développement des solutions APS entamé depuis une vingtaine d'années, se base sur les besoins des entreprises de soutenir et optimiser leurs processus de planification dans le cadre de Supply Chain intégrées et complexes. On modélise ainsi le périmètre des APS suivant une dimension métier, couvrant la demande, la distribution, la production et l'approvisionnement, complétée par la dimension de l'horizon de planification. »⁸⁰

Ils ont pour objet l'optimisation de l'ensemble de la chaîne logistique, depuis la prévision de la demande jusqu'à la distribution, la planification de la production et des approvisionnements

4.2.2.2 Les caractéristiques d'APS : Le système APS est caractérisé principalement par les trois points suivants⁸¹:

- ✓ **La planification intégrale de la chaîne :** La planification au sein des chaînes logistiques permet d'améliorer la coordination interentreprises et de donner aux décideurs de la visibilité sur sa capacité à répondre à une demande caractérisée d'incertitude et lui permettre de comparer les différentes décisions qu'il peut prendre au cours du temps.
- ✓ **L'optimisation :** A travers la définition des objectifs et des contraintes des différents problèmes de planification, ainsi que par l'utilisation des méthodes d'optimisation qu'elles soient exactes dans le but d'améliorer la performance et de réduire les coûts.
- ✓ **Un système de planification hiérarchique :** La planification optimale de toute la chaîne logistique n'est ni possible sous la forme d'un système monolithique permettant la planification de toutes les tâches simultanément (ce n'est pas pratique), ni à travers un système de planification successive des tâches (ce système ne permet pas d'atteindre l'optimum). La planification hiérarchique est un compromis entre un système pratique et un système tenant en compte les interdépendances entre les tâches de planification. Les

⁸⁰ FABRICE (C), « APS : du choix à la mise en œuvre », in Supply Chain magazine, N°22, Mars 2008, p126.

⁸¹ HAMMAMI Abdelkader, modélisation technico-économique d'une chaîne logistique dans une entreprise, Thèse pour l'obtention du grade de docteur en génie industriel, p 41.

fonctions d'un APS sont des fonctions classiques dans la gestion d'une chaîne logistique mais aussi dans la gestion des entreprises. La nouveauté avec l'apparition des APS est le découplage entre les données de gestion (ordres de fabrication, état des stocks,...) et les traitements (calcul de prévision, planification). Les données de gestion sont gérées par un ERP qui est considéré comme une base de données transactionnelle (déclaration de fabrication, mouvements de stocks, mouvements de trésorerie...). Les APS sont exploités pour des tâches de planification, d'ordonnancement et de prévision en se basant sur les données extraites de l'ERP ou venant de l'extérieur (commande client), sur des méthodes statistiques (pour les prévisions) et sur des algorithmes d'optimisation mathématiques (pour la planification et l'ordonnancement).

4.2.3 Supply Chain Exécution (SCE)

L'exécution de la chaîne d'approvisionnement (SCE) se concentre sur les applications orientées d'exécutions, y compris les systèmes de gestion d'entrepôt (WMS), les systèmes de gestion du transport (TMS), la gestion du commerce mondial (GTM) systèmes et d'autres applications d'exécution, tels que les systèmes d'aide à la décision en temps réel (par exemple, le routage dynamique et les systèmes d'approvisionnement dynamiques) et des systèmes de visibilité de la chaîne d'approvisionnement au sein de l'entreprise, ainsi que dans toute la chaîne d'approvisionnement étendue. Parfois, les systèmes de gestion des commandes, sont également inclus dans SCE.

Ces outils fédèrent trois grandes fonctions à savoir :

- les systèmes de gestion d'entrepôt,
- les systèmes de gestion du transport,
- la gestion avancée des commandes.

4.2.4 L'échange de données informatisées (EDI)

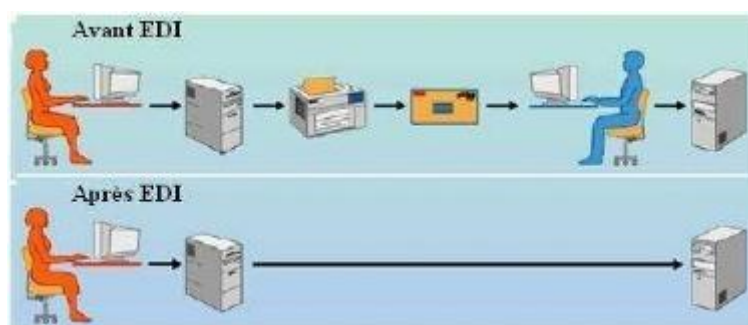
L'échange de données informatisées (EDI) est, comme son nom l'indique, la possibilité d'échanger des données entre deux entreprises différentes. Dans le domaine logistique, il s'agit bien entendu de documents commerciaux ou de transport tels que commandes, factures, catalogues, ordre d'expédition, etc., mais aussi d'étiquettes avec codes à barres susceptibles d'accompagner la marchandise et d'être lues plus ou moins automatiquement. Il s'agit non seulement de remplacer le papier par des transmissions de messages par

télécommunications (comme le permettait le fax), mais également de permettre l'échange d'informations d'ordinateur à ordinateur.

Nous en proposons donc la définition suivante appliquée à la logistique, à la fois plus large que celles que nous trouvons d'habitude dans la littérature spécialisée et plus étroite puisque limitée à la logistique : « Mise en place entre entreprises et à l'intérieur d'entreprises ou de groupes participant à une Supply Chain, de scénarios normalisés d'opérations et de transferts d'informations à l'aide de protocoles, langages, normes de télécommunications ou de codes à barres, etc., permettant de réaliser, suivre et contrôler des transferts de marchandises avec tout leur accompagnement technique (transport et manutention), commercial et financier en réalisant chaque fois que possible les transferts de données d'ordinateur à ordinateur. »⁸²

Le développement de l'EDI résulte à la fois de progrès des techniques informatiques et de télécommunications et de très nombreux efforts de normalisation. Parmi les développements techniques, nous pouvons citer la numérisation des télécommunications, le développement de réseaux à valeur ajoutée (RVA) ou d'Internet avec leurs protocoles, langages et standards de télécommunications, la lecture de codes à barres ou symbologies à plusieurs dimension

Figure N°19 : évolution de la chaine de traitement.



Source: GORDEN Davis, « Management Informatique Système, conceptuel fondation », MC GRAW-Hill Edition, 1974, P128.

⁸² YVES PIMER : logistique, production, distribution, soutien ,5e édition DUNOD. P672

Conclusion

Durant l'élaboration de ce chapitre nous avons constaté que grâce au système d'information qui a fait la liaison entre diverses fonctions de l'entreprise, permet à l'entreprise de répondre aux besoins de ses marchés mais aussi de fournir les biens et services personnalisés à une clientèle avertie et exigeante dans des délais et à des coûts satisfaisants.

Ainsi, nous avons remarqué que, les logiciels représentent une valeur ajoutée pour les entreprises. De ce fait, ces outils permettent une réduction des coûts de fonctionnement et une amélioration de la gestion des flux aussi bien en termes de planification. Ces logiciels se complètent, ainsi couplés avec les SCE. Cependant, leur compatibilité est indispensable pour que chaque système puisse dialoguer avec les autres afin de ce synchroniser et d'intégrer les données relatives à la chaîne logistique.

Enfin, la logistique revêt une importance cruciale car elle offre la satisfaction aux clients. Le SI dans la chaîne logistique inclue des opérations à haute valeur ajoutée, qui nous permettent de répondre rapidement aux évolutions du marché et de fiabiliser notre chaîne logistique jusqu'au point de livraison final.

CHAPITRE III

Le ROLE DU SI SUR LA CHAINE LOGISTIQUE DE L'ENTREPRISE EGTPH

CHAPITRE 03 : l'impact de SI sur la chaîne logistique de l'entreprise EGTPH.

Introduction

Après avoir traité les différents aspects théoriques de notre étude, en essayant de mettre en évidence les différentes pratiques du système d'information au sein de l'entreprise.

La théorie économique de l'entreprise définit cette dernière comme étant un groupe de personnes organisé, durable, dont l'existence dépend essentiellement de la vente du produit de son activité.

Donc l'entreprise est une cellule dont l'activité est la combinaison d'un certain nombre de moyens d'action. La disposition de ces moyens et les relations existantes entre eux, définissent la structure organisationnelle de l'entreprise.

Nous allons dans ce chapitre répondre à la problématique centrale de notre travail, et faire le lien entre notre revue de littérature et la réalité de l'entreprise étudiée.

Ainsi, nous allons présenter l'entreprise d'accueil, la méthodologie suivie et les résultats de notre enquête menée dans l'entreprise, ainsi qu'une synthèse globale des points faibles et des points forts observés et proposer quelques suggestions pour l'amélioration de la pratique du système d'information au sein de l'entreprise.

SECTION 01: Méthodologie de la recherche et Présentation de l'organisme d'accueil EGTPH

I.Présentation de l'organisme d'accueil

L'Entreprise de grands travaux publics et hydrauliques EURL EGTPH BOUMIA ABDELHAK AU CAPITAL SOCIAL DE 132 165 000 ,00 DA a été créée en 2001 réimmatriculée le 13 Septembre 2017 ayant pour missions principales la réalisation de tous travaux touchant au domaine des Travaux Publics, Hydrauliques et génie civil⁸³ :

- Grands Travaux de terrassements
- Remblais techniques (reconstitution de sols)
- Réalisation de plateformes industrielles
- Terrassements généraux divers
- Viabilisation
- Routes et aérodromes
- VRD
- Hydraulique

Notre Entreprise avec une qualification à la catégorie VIII s'est dotée d'un matériel performant et s'est encadré d'un personnel hautement qualifié capable de répondre rapidement et positivement à toutes demandes des Maître d'ouvrages.

Du respect des délais d'exécution et, de réalisation des travaux dans les règles de l'art, elle en a fait sa devise, de même pour ses prix qui découlent d'une étude approfondie pour répondre au mieux à l'attente de ses clients.

Fière des ses nombreux projets qu'elle a réalisés avec des entités nationales et internationales, elle peut aujourd'hui mettre à profit son expérience et ses capacités managériales au service de ses partenaires potentiels avec la garantie que peut présenter

⁸³ Direction ressources humaines.

toute entreprise réputée sérieuse dans son domaine.

Preuve en est, de la diversité de ses clients qui, satisfaits des services rendus, ne cessent de lui faire appel.

de la satisfaction de nos partenaires nous en faisons notre credo, tel est notre objectif et tel est notre seul souhait.

1.2 L'organisation de l'entreprise

L'entreprise EGTPH est articulée autour des directions, chacune d'elles est chargée d'effectuer des tâches bien précises, et toutes les directions travaillent sous l'ordre et la coordination d'une direction générale.⁸⁴

- Direction d'usine (production enrobe)
- Direction d'administration et des finances (DAF)
- Direction de technique (la logistique, approvisionnement. commerciale...)
- Direction Qualité hygiène sécurité environnement (QHSE)
- Direction des ressources humaines.

1.2.1. Direction d'usine (production)

La direction d'usine est la direction la plus importante dans EGTPH, car elle est chargée de la production d'enrobage.

Une centrale d'enrobage est une usine utilisée pour la fabrication de l'asphalte, du macadam ainsi que d'autres formes de revêtement pour les chaussées.

La fabrication de revêtement ou d'empierrement des chaussées exige la combinaison d'un certain nombre d'agrégats, de sable et d'autres ingrédients enrobés d'un liant, généralement du bitume ou du goudron. La température est généralement de 100 à 200 °C. Il existe deux principales catégories d'installations d'asphalte : lots de mélange centrale d'enrobage et le tambour mélange centrale d'enrobage.

C'est le cœur du métier de l'entreprise, elle veille à :

⁸⁴ Direction ressources humaines.

- Appliquer le planning de production.
- Assurer la continuité des flux de production.
- Assurer la conformité des produits aux normes et standards imposés International.
- Suivre le fonctionnement des machines, et détecter des pannes éventuelles afin d'y remédier à temps.
- Elaborer les plans d'entretiens.

1.2.2 La Direction de l'Administration et des Finances (DAF)

A pour mission la gestion des moyens financiers et matériels du ministère.

A ce titre, elle est chargée notamment⁸⁵

- d'élaborer et d'exécuter les budgets du département et du fonds d'équipement ;
- d'élaborer et d'exécuter le budget au titre des transferts en capital du budget de l'état ;
- d'assurer la gestion des biens meubles et immeubles et tenir la comptabilité matière du département;
- d'assurer la sécurité du personnel et des biens ;
- de conduire le processus de mise en place du budget programme du ministère;
- de produire les rapports périodiques sur l'exécution du budget du ministère.

1.2.2.1 Direction des finances

Cette direction donne naissance à trois départements :

Le département des finances ce département a pour mission de:

- ✓ Etablir le plan des dépenses et des recettes
- ✓ Contrôler l'entrée et la sortie d'argent.
- ✓ Evaluer les bénéfices réalisés.

Le département de la comptabilité générale :

Ce département sert à enregistrer toutes les opérations effectuées (achats, ventes), après avoir

⁸⁵ Direction des finances.

une facture.

1.2.2.2 Le département de la comptabilité analytique et budget

Dans chaque entreprise l'élaboration des prévisions pour la consommation rationnelle de budget est obligatoire, cette prévision est l'une des missions que ce département doit compter, nous avons aussi :

- ✓ L'élaboration de budget
- ✓ L'analyse des dépenses et des recettes.

1.2.3 Direction des services techniques (Animer, organiser et manager les services techniques)

La direction des services techniques organise les moyens techniques nécessaires à la bonne marche de l'entreprise et coordonne les services connexes à l'activité de l'entreprise (commerciale, services généraux, maintenance, logistique, équipements, etc.).

Les responsables des services techniques sont chargés d'organiser les moyens nécessaires à la production ou à l'exploitation d'une activité (service, commerce, etc.). Ils exercent dans les collectivités locales (communauté d'agglomération, de communes, villes et grandes communes, etc.), mais également dans l'industrie, le bâtiment et travaux publics (dont la construction, l'immobilier, etc.) et l'environnement, ainsi que dans les services.

1.2.3.1 Direction commerciale

Cette direction est divisée en deux départements, commerciale qui se charge de la vente des produits finis, et le marketing qui s'occupe de la communication. Donc l'activité principale de cette direction est⁸⁶ :

- Etablir une relation client ;
- Veiller sur la disponibilité des produits finis dans les dépôts de la distribution
- Etablir les prévisions annuelles des ventes ;
- Elaborer la stratégie management et commerciale de l'entreprise.

⁸⁶ Direction commerciale.

Elle a pour mission la gestion et la coordination de l'ensemble de flux physiques et ses flux d'informations. Elle assure :

- La gestion des stocks des produits finis et des matières premières ;
- La gestion d'emballage ;
- La gestion des transports ;
- La gestion et la maintenance du parc automobile ;
- La gestion des factures

1.2.3.2 Direction de la logistique

La direction logistique à EGTPH a pour objectif de garantir une meilleure distribution du produit sur tous les points de travail chantier, et aussi de bien gérer les flux tangibles tels que la gestion des stocks des matières premières, et non tangibles tels que les répertoriassions des informations ; Elle a pour mission la gestion et la coordination de l'ensemble de flux physiques et ses flux d'informations. Elle assure :

- ✓ La gestion des stocks des produits finis et des matières premières ;
- ✓ La gestion des transports ;
- ✓ La gestion et la maintenance du parc automobile ;
- ✓ La gestion des factures.

1.2.4 La direction Qualité hygiène sécurité environnement (QHSE)

Qualité, hygiène, sécurité et environnement (QHSE), est un domaine d'expertise technique contrôlant les aspects liés aux risques, met en place, maintient et améliore les différents systèmes de management et référentiels pour se conformer aux standards internationaux.

Elle est chargée de⁸⁷ :

- La mise en place, le maintien et l'amélioration des différents systèmes de management et référentiels pour se conformer aux standards internationaux.
- Veiller au respect des exigences réglementaires produits, environnement et sécurité.

⁸⁷ Direction QHSE.

- Garantir la sécurité du personnel et la pérennité des installations de l'entreprise.

1.2.5 Direction ressources humaines

La DRH est structurée en trois pôles, le pôle rémunération et performance, le pôle développement des ressources humaines et enfin l'université. Nous citerons une mise en place de la politique de rémunération de performance en tant qu'instrument fondamental devant garantir l'équité et le mérite professionnel, et crée les conditions de motivation et de compétitivité interne et externe en vue de tirer vers le haut les performances individuelles et collectives, avec un système de rémunération digne de ceux pratiqués par les grandes multinationales⁸⁸.

- ✓ Elle définit et propose à la direction générale les principes de gestion des ressources humaines ;
- ✓ Assure un support administratif de qualité à l'ensemble du personnel d'EGTPH.
- ✓ Pilote les activités du social ;
- ✓ Assiste la direction générale ainsi que tous les managers sur tous les aspects de gestion des ressources humaines, établit et maîtrise les procédures ;
- ✓ Assure le recrutement ;
- ✓ Chargé de la gestion des carrières, identifie les besoins en mobilité ;
- ✓ Gestion de la performance et des rémunérations ;
- ✓ Formation du personnel ;
- ✓ Assiste la direction générale et les managers dans les actions disciplinaires

1.3 Les principales valeurs de l'entreprise

Aujourd'hui EGTPH est considéré comme le géant et le leader, non seulement dans les parts et l'occupation de marché, mais aussi dans les conditions de travail à l'intérieur de l'entreprise.

Le staff dirigeant de l'entreprise a compris que le consensus et l'intégrité de tous les agents est la clé de réussite dans un secteur qui demande de l'entreprise de posséder un niveau élevé de professionnalisme et d'innovation. En appliquant les principes du management

⁸⁸ Direction ressources humaines.

moderne qui repose sur la participation et l'initiative, la culture interne chez EGTPH est résumée par les cinq valeurs suivantes :

- Ecoute et Respect.
- Intégrité et Transparence.
- Solidarité et Esprit d'équipe.
- Initiative et persévérance
- Courage et Engagement de performance

1.4 Liste des certaines projets réalisés par l'entreprise⁸⁹

- réalisation d'une plate-forme a hassi messaoud
- réalisation des voiries de l'aéroport d'Alger
- poste 400/220 kv lot terrassement généraux routes (120 000 ,00 m3)
- technique de hamici et contournement de la residence d'état de zeralda
- création chemin de ronde aéroport dar el baida
- réalisation contournement ville draria par chemin des cretes 2*2 voies
- travaux d'aménagement de la baie d'Alger sablettes
- travaux d'élargissement a 2*2 voies de la route reliant le carrefour du ministère de la défense nationale
- réalisation d'une route beni messous – alger
- réalisation de double bois des cars – ain allah
- réalisation route bab ezzouar alger
- opérations seisme 21 mai 2003 – alger
- réalisation des vrd 380 logements b. messous
- réalisation des terrassements 580 logements aadl badjerah

⁸⁹ Direction technique.

- réalisation accès hôpital ain naadja
- réalisation de la route hamdi slimane a boudouaou
- réalisation de la déviation de baba hacene
- réalisation des accès scolaires - hamiz
- réalisation de la voie de servitude hamiz
- voirie et revêtement de chaussée tessala.el merdja
- réalisation routes au milieu urbain boudouaou
- déviation hassiba ben bouali - mauretania
- réalisation route centre-ville khemis.el khechna
- viabilisation des 80 logements tipaza

1.5 Les objectifs de l'entreprise EGTPH

Les principaux objectifs sont :

- le renouvellement des réserves et la production.
- La réduction des pertes dans toute la chaîne de production et la réalisation des projets.
- La veille à la qualité de l'environnement.
- L'augmentation la capacité de production d'enrobe.
- La réduction des délais entre la production d'enrobe et l'utilisation dans les chantiers des travaux.

1.6 Domaine d'activités d'EGTPH

EGTPH est la plus grande et la plus importante entreprise de travaux publique à Boumerdès.

Elle intervient dans ⁹⁰:

- la production, le transport, la transformation d'enrobe.

⁹⁰ Direction ressources humaines.

- Cailloux et graviers, Agrégats pour bâtiment et construction
- Défrichage, nettoyage et réhabilitations de terrains, Drainage des sols
- Travaux de terrassement, d'excavation, de fondation et construction de tunnels,
- Travaux d'excavation,
- Travaux de fondation, Travaux d'égouts, de réseaux d'assainissement,
- Consolidation de terrains instables, Travaux d'infrastructures de transport
- Construction et entretien de routes, chaussées, voirie
- Construction et entretien d'autoroutes
- Construction de ponts et viaducs
- Travaux auxiliaires pour les travaux publics
- Travaux de sablage pour génie civil, bâtiment et travaux publics (BTP)

1.7 Le système d'information logistique au sein d'EGTPH BOUMIA

1.7.1 Le système d'information au sein d'EGTPH

Système d'information de l'entreprise et flux informationnels

• Stratégie des systèmes d'information d'EGTPH.

- a. Le contenu de la stratégie systèmes d'information: emplois et ressources.
- b. Le processus d'élaboration de la stratégie SI: l'impératif de cohérence

• Paramètre des systèmes d'information d'EGTPH.

- a. Bases de données de l'entreprise, et Progiciel de gestion intégré (ERP)
- b. Gestion de la relation client (CRM) « Customer Relationship Management »
- c. Gestion de la chaîne logistique (SCM : « Supply Chain Management »
- d. Systèmes de stockage et dispositifs de sécurité des systèmes d'information

• Interaction entre les systèmes existants d'EGTPH

Une organisation est composée d'un ensemble de systèmes. Il y a le système opérant, de pilotage et d'information, ce sont trois sous-systèmes qui interagissent entre eux :

- **le système opérant** : c'est ce qui est à la base de toute organisation, c'est ce système qui permet la transformation de l'information dont l'objectif est de la restituer à la bonne personne. Il correspond aux différents services d'une entreprise.
- **le système de pilotage** : C'est ce qui va contrôler et piloter le système opérant. Il se situe donc à la tête du système d'information fixant les objectifs et prenant les décisions.
- **le système d'information** : C'est ce qui intervient entre les deux autres systèmes. Ce système s'occupe de collecter, stocker, transformer et diffuser des données et informations dans le système opérant et de pilotage.

En résumé, un système d'information permet au système opérant de communiquer des informations qui ont été collectées et modifiées au système de pilotage qui est en charge de contrôler et prendre des décisions.

1.7.2 La chaîne logistique au sein d'EGTPH

La logistique constitue un service à part entière dans l'EGTPH BOMIA.

Cette fonction transversale aux autres services est stratégique et influence considérablement l'activité de l'entreprise.

La gestion de la logistique s'effectue désormais grâce aux systèmes d'informations dans l'entreprise. Pour que celle-ci soit performante, l'entreprise doit idéalement utiliser une codification claire et identique pour chaque fonction de l'entreprise, et utiliser la télétransmission des informations.⁹¹

- **La fonction logistique, optimiser la " supply chain " en lien avec la production dans EGTPH.**

⁹¹ Direction technique.

La fonction logistique a pour mission de coordonner et d'organiser les flux de marchandises dans l'entreprise EGTPH, depuis la réception par EGTPH jusqu'à la livraison au client (la chaîne logistique ou « *supply chain* »).

Les cadres de la fonction logistique sont généralement rattachés au directeur logistique (supply chain), au directeur de production, au directeur des achats, ou au directeur de site. Mais ils peuvent parfois être placés sous l'autorité de la direction générale.

Les cadres de la fonction logistique s'inscrivent dans trois grands types d'activités selon leur degré de responsabilités⁹² :

✓ Définir la stratégie de gestion des flux

- concevoir et organiser la stratégie de gestion des flux, de l'approvisionnement à l'expédition au client.
- optimiser les flux de productivité en tenant compte des contraintes de coûts, de qualité et de délais.

Cette activité concerne essentiellement les postes de directeur ou responsable de la supply chain, de responsable expédition/réception, de responsable des opérations, de responsable plateforme et d'analyste logistique.

✓ Gérer l'activité logistique au quotidien

- gérer les approvisionnements, les stocks, les expéditions et garantir la livraison des marchandises,
- assurer la disponibilité des équipements, du matériel, et du personnel,
- prendre en charge les relations fournisseurs et les relations clients.

Ils occupent des postes liés à la gestion des flux de marchandises comme le gestionnaire de flux de produits, le responsable approvisionnement ou l'approvisionneur. Ils peuvent aussi piloter l'activité des entrepôts à l'image du responsable d'entrepôt, de la gestion des stocks, du responsable de flotte, ou du responsable technique maintenance. Enfin certains postes sont consacrés à la gestion des commandes, comme celui de responsable préparation réception.

⁹² Direction technique.

1) Faire évoluer l'organisation des ressources (méthodes de travail, transports, ressources humaines)

- contrôler les différentes étapes de l'acheminement des produits et assurer un reporting des résultats d'activité,
- proposer et implanter des solutions logistiques (rationalisation des moyens, implantation de systèmes d'information...).

Globalement cette activité est transversale aux différents métiers cités précédemment. Elle concerne également les consultants logistiques qui sont chargés d'accompagner leurs clients dans l'optimisation de leurs processus de fonctionnement.

2. Méthodologies de la recherche

Après cette brève présentation de EGTPH boumia, il sera question ici de décrire les concepts utiles à la compréhension de notre démarche méthodologique. Ensuite nous présenterons l'analyse et l'interprétation des données recueillies auprès des différents cadres supérieurs contactés afin d'arriver à une synthèse qui résume l'apport du système d'information dans la chaîne logistique.

A travers une revue de littérature exposée dans les deux précédents chapitres, on a pu apporter les premiers éléments de réponse aux questions de recherche. Pour pouvoir affirmer ou infirmer nos hypothèses, nous complétons notre travail de recherche avec une étude empirique sur le terrain.

2.1 Méthodologie de la recherche.

Après avoir décrit l'organisme d'accueil ainsi que les étapes du processus commercial, dans cette section, nous allons présenter les différentes étapes que nous avons suivies afin de collecter des données assez pertinentes pour répondre à notre enquête et tester nos hypothèses. Tant, par rigueur scientifique que par souci de transparence, nous allons justifier notre démarche générale de recherche et nos choix méthodologiques.

À cet effet, nous exposons dans cette section le choix de la méthode de recherche, l'outil de collecte de données, la description de l'échantillon et les mesures statistiques.

adoptées, enfin nous allons tester la fiabilité interne de notre questionnaire avant de poursuivre avec l'analyse des données dans la prochaine section.

la présente recherche s'intéresse à l'apport du système d'information dans l'amélioration de la qualité de la chaîne logistique, afin de développer cette thématique et répondre à la problématique posée nous avons choisi d'effectuer un stage pratique au sein de l'entreprise des grands travaux publics et hydraulique (EGTPH) d'un côté nulle doute cette entreprise privée parmi les leaders sur le marché local de travaux publics et hydraulique, comme elle dispose d'une chaîne logistique complexe et efficace vu les différentes opérations effectuées pour transformer les matières premières en produits finis afin de satisfaire les besoins de ces clients et répondre à leurs exigences ainsi que le système d'information qui devra être efficace comme une opportunité pour le déroulement de notre enquête,

2.2 Objet et délimitation de champ d'étude

L'importance de la logistique au sein de n'importe quelle organisation nous a poussé à limiter notre champ d'étude sur cette fonction et sa présence dans différents niveaux de l'entreprise nous a fait lien entre sa gestion et la maîtrise d'un système d'information efficace sur tous les champs.

L'objectif de ce travail est de définir l'apport du système d'information dans l'amélioration de la qualité de la chaîne logistique dans un cas d'entreprise : EGTPH boumia. S'interroger sur la qualité comme un concept organisationnel (fonction transversale) et dans quelle mesure l'accompagnement des systèmes d'informations.

Depuis le début les objectifs de l'étude étaient clairs et nous les avons classés comme suit :

- Effectuation d'une analyse globale de chaîne logistique d'EGTPH. montrer son fonctionnement, et mesurer sa performance,
- Trouver un lien entre la gestion de la chaîne logistique de l'entreprise et l'obtention d'un système d'information qui inclue de différents logiciels nécessaires pour sa gestion.

2.3 Présentation des méthodes de travail.

L'épistémologie de notre recherche est basée sur un raisonnement hypothético-déductif, dès lors que nous avons émis des hypothèses que nous allons vérifier au cours de notre étude. Il s'agit aussi d'une étude qui est à la fois descriptive et analytique, dans la mesure où nous allons décrire les faits que nous allons évaluer par la suite.

2.4 Outils de collecte et traitement des données

Afin de mener à bien notre travail de recherche, nous avons fait recours à la recherche documentaire et d'autre part, à la triangulation du moment que nous avons réalisé deux études complémentaires, une étude qualitative (entretien) auprès des responsables de l'entreprise (directrice d'administration et des finances), et une étude quantitative (questionnaire) auprès de ses employés cadres.

Section02 : Analyse et Interprétation des résultats de l'entretien

1. Les entretiens

Afin de déterminer l'importance, L'apport du système d'information dans l'amélioration de la qualité de la chaîne logistique au sein de EGTPH Boumia. Nous avons procédé à la réalisation de quelques entretiens avec les responsables de l'entreprise qui sont :

- Directrice d'administration et des finances ;
- Directeur d'entreprise ;
- Directeur direction technique.

Les trois entretiens prennent la forme d'une conversation avec les cadres de d'EGTPH, à l'aide d'un guide d'entretien.

2. La durée de l'enquête

- **Les entretiens**

Notre enquête s'est déroulée pendant six jours ;

- Le 15 et le 19 avril 2018 : Préparation d'un guide d'entretien.
- Le 24, 25, 26 avril 2018 : Réalisation des entretiens

3. Mode de traitement

- **Les entretiens**

Les questions posées lors des entretiens tournent autour d'un champ lexical qui est L'apport du système d'information dans l'amélioration de la performance de la chaîne logistique, c'est pour cela on a opté à la technique du résumé pour synthétiser l'ensemble des des réponses obtenues.

4. Limites de l'enquête

- Le non disponibilité de personnel de l'entreprise
- Le temps

5. Analyse des résultats de l'enquête

A. Analyse des résultats de l'entretien

L'entretien avec les trois responsables de l'entreprise EGTPH nous permet de collecter un ensemble d'informations. Nous allons essayer de traiter ces informations de manière à tirer des conclusions. Dont le but est d'éclaircir notre étude.

❖ Les flux d'informations au sein de l'entreprise.

1. Y a-t-il un échange d'information entre les différents services de l'entreprise?

Oui, fréquemment, d'où le positionnement du département commercial en 'espace ouvert' afin de faciliter la communication entre les différents services de l'entreprise.

2. Y a-t-il un échange d'informations entre les membres du département de logistique et les autres départements de l'entreprise?

Oui, fréquemment, part pour les besoins informationnelles entre les membres de la fonction commerciale de la part des autres départements lors de l'établissement de l'offre.

3. Comment communiquez-vous avec vos supérieurs?

- Par des réunions ;
- Pendant les pauses déjeunées ;
- Au hasard.

❖ Les moyens du SI dont dispose l'entreprise.

1. Quels sont les supports d'échange d'information que vous utilisez au niveau de l'unité commerciale centre?

- Messagerie interne Outlook pour envoyer les bordereaux par courriers électronique
- Réunions- meeting ;
- Téléphone;
- Fax ;
- Courriers officiels
- Conférences- cérémonies ;
- Notes de services, Comptes rendus ;
- Affichage, Notes d'information

2. Existe-t-il une cellule de veille au sein de votre structure?

Non. La cellule de veille n'existe pas dans le département commercial mais existe comme département à part qui est le département de recherche et développement (R&D).

3. Comment pratiquez-vous la veille ?

- En assistant à des foires nationales et internationales pour s'informer les progrès technologiques concernant les matériaux ;
- Abonnement au journal officiel pour s'informer sur les nouveaux codes et règlements. Exemple: ISO 9001 système de management qualité.

4. Quelles sont les sources d'informations dans l'entreprise d'EGTPH?

- Bases de données et banques.
- Ouvrages ;
- Presse et médias ;
- Brevets et normes ;
- Internet ;

5. Évaluez-vous la fiabilité des sources d'informations?

La fiabilité de l'information entre l'émetteur et le récepteur se réfère à la performance de l'outil de mesure. Ici on mesure la fiabilité de l'information par le degré d'importance par rapport à la prise de décision, l'information est cotée selon qu'elle soit :

1- Très importante et prioritaire, 2- Intéressante, 3-Utile à l'occasion, 4- Sans doute inutile.

6. De quelles composantes du SI disposez-vous ?

Dans cette étude, l'importance de l'intégration de l'information dans une chaîne logistique a été élaborée. Le partage d'informations peut produire une quantité importante d'avantages à l'industrie manufacturière dans notre poste d'enrobage tel inventaire que la réduction et la gestion efficace des stocks, réduction des coûts, d'accroître la visibilité de plus en plus (réduction significative des incertitudes), une meilleure utilisation des ressources, la productivité accrue, organisationnelle efficacité, amélioration des services, renforcement et renforcement des liens sociaux, détection précoce des problèmes, réponse

rapide, réduction du temps de cycle de la commande à la livraison vers les chantiers de travail, meilleur suivi et suivi, mise sur le marché plus rapide, extension du réseau et optimisation de l'utilisation des capacités. D'un autre côté, il y a aussi des obstacles au partage de l'information. Comme on l'a vu, le secteur manufacturier doit utiliser au mieux les TIC de pointe pour partager l'information au sein de ses chaînes logistiques afin d'accroître ses avantages concurrentiels.

6. Quelles-sont les technologies de l'information et de communications dont vous disposez ?

- Micros ordinateurs.
- Des logiciels et des produits logiciels (Pro logiciels) de gestion : « Word 2007 -; pour le traitement des textes (notes, convocations, documents divers...etc.), le compris les calculs des Prix, le tableur Excel 2007 » pour les différents calculs y tableaux de bord, ainsi que les logiciels de gestion de vente pour les délais, et les prix.
- Des bases de données contenant les listes des clients, des fournisseurs, des etc.
- Afin de bien mener les réunions, l'entreprise dispose de rétroprojecteurs et de micros.

7. Il un accès informatisé à l'information? (Intranet, réseau...)

Oui, bien sûr on utilise 'share point' de Microsoft comme messagerie internet via le réseau interne de l'entreprise.

8. Existe-t-il un système de sécurité d'information au niveau d'EGTPH ?

Oui, IL existe sous forme d'un réseau de sécurité d'information interne.

❖ L'impact du SI sur la chaîne logistique de l'entreprise EGTPH.

1. Selon vous, quelle est l'importance du système d'informations ?

Le SI Comme de nombreuses technologies, particulièrement celles qui sont englobées dans les systèmes de transport intelligents (STI), en sont encore à la phase de recherche, les efforts de recherche et développement sont déterminants pour le développement des systèmes de logistique avancée. Toutefois, en raison de l'incertitude de sa rentabilité à court terme, la recherche et développement du secteur privé doit être soutenue. C'est pourquoi, Le gouvernements doivent non seulement favoriser les efforts de recherche et développement du secteur privé, mais, pour optimiser les possibilités de progrès

technologique, ils doivent également faciliter la mise en démonstration des solutions technologiques et rechercher des gains de productivité par la diffusion de l'information. a une importance extrême.

2. Pensez-vous que le SI contribue à la performance de la fonction de la chaîne

Logistique?

Oui, d'après le responsable de m'entreprise, la tâche de service veille à fournir l'ensemble la production, le responsable nous a confirmé que le système d'information contribue à la performance de la chaîne logistique au sein d'EGTPH .ainsi que son degré d'influence important et sa contribution efficace.

3. Comment les logiciels jouent un rôle dans système d'information Logistique?

L'usage des logiciels jouent un rôle important dans SI dans notre entreprise, il permet de créer une liaison durable, basée sur la confiance réciproque entre les différentes parties prenantes, Ainsi, pour réduire les délais en répondant aux besoins des utilisateurs.

Notre guide d'entretien a donné ainsi la primauté aux avantages fonctionnalités des logiciels et progiciels utilisés dans la gestion de la chaîne logistique au sein d'entreprise .l'ensemble des informations accueillies nous ont permis de visualiser les opportunités fournies à l'entreprise

4. Quelle est le rôle TIC dans votre entreprise ?

Nous déduisons que le planificateur ne peut accomplir ses tâches sans faire appel aux différents TIC disponibles, Cela .parce que ces composants essentiels dans tout le système d'information jouent un rôle majeur dans la gestion des flux informationnels, qui sont nécessaires

5. Comment SI influencer sur le transport dans votre entreprise ?

Le transport, qui est un axe très important au sein de toute entreprise industrielle, se trouve au cœur de la chaîne logistique. Pour cela. Nous nous sommes rapprochés du responsable de cette fonction au sein de cette entreprise, dans le but de confirmer la pertinence et la fiabilité des informations. l'interviewé dit « *le transport a un impact sur le prix de vente, les délais de livraison et le bon état de marchandise livrée , quant aux facteurs contribuant à la satisfaction de la clientèle , l'entreprise tient compte : des exigences de rapidité , de fréquence, de fiabilité , de disponibilité et de couts, les décisions*

liées au transport sont en générale complexe besoin bonne information, l'entreprise doit également examiner régulièrement ses option logistique. Ces différents buts ne sont pas réalisables sans la maîtrise d'un système d'information et des TIC, créés et développés dans l'objectif de faciliter aux utilisateurs la gestion des flux physiques en toute rapidité et surtout sécurité, afin de répondre aux attentes toutes les catégories des clients dans les différents régions du pays»

6. Quelle est le rôle de SI dans la gestion des stocks ?

Le responsable soutient cette réalité, en confirmant ainsi l'importance du SI dans la gestion de stock, en disant : *« pour l'agilité et être plus réactif sur le métier, traiter les tâches et d'améliorer les relations auprès des collaborateurs, la performance du système d'information a confirmé son rôle primordiale dans l'une des fonctions les plus complexes au sein d'une grand entreprise dans secteurs travaux publics. Aussi le SI assure la circulation des flux informationnels d'une façon rapide et permanente, ce qui est avantageux pour les gestionnaires de stocks ».*

7. Quelle est le rôle de SI au sein de service de production ?

Visant l'amélioration du processus de production, l'actualisation des informations interne et externe, ainsi que la liaison de la coordination entre différents services et composants de l'entreprise .selon l'interviewé, le SI utilisé est connu par son fort degré de flexibilité, comme il répond aux exigences du marché et celles des différents utilisateurs. Le service a pris plusieurs initiatives pour améliorer et optimiser l'utilisation des différents utilisateurs. Le service cité a pris plusieurs initiatives pour améliorer et optimiser l'utilisation de différentes applications qui rentrent dans le cadre de SI. Comme l'interviewé nous l'a déclaré : *« nous allons voir avec nous informaticien, afin de minimiser le temps du transfert et l'analyse des informations par la diminution des étapes sur les différents applications existantes et qui assurent la continuité du processus de production ».*

8. Le SI utilisé par l'entreprise efficace ?

Le système d'information utilisé par l'entreprise, et qui vise à assurer la production, nous a apparu efficace suite aux argumentations :

- ✓ Avec la confirmation du responsable de service ;
- ✓ Le chiffre important de production assurée par EGTPH.

✓ La large couverture commerciale des produits et des chantiers de l'entreprise qui se répond à l'échelle nationale,

9. Quelle est le rôle SI dans département logistique ?

C'est en termes, de couts, de termes de qualité, que se démontre clairement l'importance du service logistique dans le partage des flux d'information avec les autres départements. Cette coordination exige un système d'information qui facilite la circulation des informations et des données. Pour le cas de celui que possède « EGTPH » notre enquête confirme qu'il efficace, surtout sur le plan de la transmission et du traitement d'informations.

10. Selon vous, quel est son degré de contribution SI dans la logistique ?

Le SI apport La logistique et les développements des TIC modifient la demande de compétences. Des systèmes de qualification et de formation améliorés sont nécessaires pour répondre à cette évolution. Le développement des ressources humaines nécessaires à la production doit être considéré comme étant du ressort pour le secteur privé et le secteur public. Comme le niveau de compétences diffère selon les pays, les pays en développement peuvent avoir besoin d'assistance pour établir des cours de formation dans leurs pays. Ce qui est une grande contribution à la performance de la de la chaîne logistique.

❖ Satisfaction de la fonction commerciale par l'efficacité du SI au sein d'EGTPH.

1. Etes-vous satisfaits des technologies mises à votre disposition?

Non, il existe un manque d'outils technologiques modernes mis à notre disposition.

2. Est-ce que vous êtes formés pour la mise en place d'une technologie moderne à vos dispositions ?

Non, pas encore; nous souhaitons être formés pour la maîtrise de certains technologies moderne tel que ERP – Enterprise Ressource Planning qui permet de gérer l'ensemble des processus opérationnels d'une entreprise.

3. Le personnel est-il sensibilisé pour la communication d'information logistique en vue d'atteindre la performance ?

Oui, l'entreprise organise des réunions, des informations et des actions de sensibilisation du personnel pour l'utilisation des technologies de l'information et de communication dans la logistique, le recours stratégique aux TIC est déterminant pour réaliser des systèmes de logistique avancés. En revanche, le rythme rapide de l'évolution de ces technologies pose un défi. Son application accrue à la logistique qui conduit à un développement souple et rapide des transports à l'échelle mondiale peut causer une menace à la viabilité, sauf définition rigoureuse des exigences politiques. De nombreux gouvernements tardent à élaborer un cadre politique capable de promouvoir l'usage efficace de ces technologies au profit de l'efficacité et de la viabilité des transports

4. Comment évaluez-vous l'impact de SI au sein d'EGTPH?

Acceptable.

5. Quelles sont vos suggestions concernant ce SI dans la logistique?

La tendance à la mondialisation et à la logistique est en voie de remodeler les activités de transport. De nouvelles utilisations stratégiques de la logistique vont continuellement changer la nature et la culture des modes de fonctionnement des entreprises ; les gouvernements devront se mesurer à ces changements. L'avantage stratégique de la logistique sera vraisemblablement plus prononcé en termes d'améliorations de la coordination et de la planification, ce qui engendrera des gains d'efficacité de transport. Il est cependant important pour les gouvernements de comprendre pleinement les concepts de logistique et de stimuler la compétitivité économique pour arriver à un développement économique positif. Dans le même temps, les gouvernements doivent réduire tout impact négatif de façon à arriver à une approche plus équilibrée de la croissance économique notamment du développement durable.

5. Analyse et interprétation

5.1 Interprétation des résultats du l'entretien

Ces différents entretiens avec les responsables des distinctes composantes de système d'information et la chaîne logistique nous ont donné une idée sur le fonctionnement et l'efficacité du système d'information et l'usage des différents logiciels, qui sont appliqués pour la gestion des flux informationnels au sein et entre les services (intra et inter services).

A partir de cela, nous constatons que l'entreprise « EGTPH » dispose de multiples outils et

moyens, développés et avancés, en particulier dans le domaine informatique, desquels elle serve l'agilité du processus de la chaîne logistique, en solidifiant le système d'information.

Cela étant dit, l'ensemble des avantages précédemment avancés ne peuvent nier l'existence des lacunes et limites que prouve la chaîne logistique de EGTPH, provenant même du système d'information implanté.

De ce fait, il serait indispensable de faire face à ces points faibles, pour exploiter les ressources, en gérant bien les flux physiques de l'entreprise.

L'agilité et le bon fonctionnement du système d'information de l'entreprise exigent un ajustement, de revoir même la technicité du travail, et le déroulement de la chaîne du travail, pour gagner en fluidité, en efficacité, et réactivité et même en efficience.

5.2 Recommandation

Compte tenu des insuffisances que nous avons relevées précédemment, l'entreprise EGTPH peut améliorer la performance globale en agissant sur l'amélioration de la gestion de sa chaîne logistique, nous essayerons de présenter les recommandations :

- ✓ L'urbanisation de son système d'information, dans le but de réduire le nombre important d'opérations que les utilisateurs doivent effectuer sur la même plateforme pour accomplir leurs tâches quotidiennes. La démarche d'urbanisation des systèmes d'information consiste à transformer. Mutualiser, réutiliser et aligner les actifs (et donc les ressources d'une organisation (équipement, personnels, projets, processus, données) avec ses caractéristiques opérationnelles propres, sa stratégie d'évolution et son champ de contrainte, le tout dans un cadre formel compréhensible et partagé,

La démarche de l'urbanisation nécessite l'intégration de l'EAI (entreprise, application intégration) qui sert à créer des passerelles entre les différents logiciels et applications d'EGTPH pour assurer la cohésion et la coordination entre eux et éviter la double saisie sur la même plateforme. Cette action facilite et accélère la circulation des flux informationnels au sein d'EGTPH. Les objectifs de la démarche d'urbanisation sont les suivants:

- Faciliter le dialogue entre les acteurs métier et les acteurs des TIC, il s'agit d'une

Intermédiation durable ;

- Structurer l'étude des demandes de transformation. par une action volontaire et opportuniste à l'occasion des projets de construction et de mise en place de nouveaux services
 - Appuyer l'évolution stratégique du SI;
 - Animer la gouvernance des données;
 - Faciliter, simplifier les évolutions du SI, par une aide à l'allocation et l'optimisation de l'emploi des ressources (financières, humaines, données, applications, infrastructures etc.)
-
- ✓ Réaliser un diagnostic général du système d'information mis en place pour ressortir les besoins cibles ;
 - ✓ Modélisation de la chaîne logistique, Cette approche permet de formaliser le niveau de maturité de la logistique/supply chain management au sein de l'entreprise, d'identifier les cibles visées et de formaliser les écarts entre situation actuelle et future et par conséquent les projets qui constitueront les business programmes et les programmes supports d'un PMT (plan à moyen terme) ou d'un schéma directeur. .

Section 3: Commentaire des résultats du questionnaire

1. Le questionnaire

Afin de renforcer notre étude, des questions fermées, ouvertes et d'autres à choix multiples sont posées aux employés cadres des directions : DRH, technique, poste de production, direction approvisionnement, à raison de 30 personnes interrogées.

Le questionnaire peut être défini comme étant «est une technique directe d'investigation scientifique utilisée auprès d'individus qui permet de les interroger de façon directive et de faire un prélèvement quantitatif en vue de trouver des relations mathématiques et de faire des comparaisons chiffrées »⁹³ .

Le questionnaire que nous avons réalisé se compose de deux types de questions :

- **Question filtrées** : elles permettent d'éliminer des individus pendant ou après l'enquête sa réponse par oui ou non.
- **Questions ouvertes** : sont des questions dont la formulation laisse au répondant toute latitude pour construire librement sa réponse et la donner avec ses propres mots.
- **Questions fermées** : sont des questions dont la formulation contient les modalités de réponses attendues entre lesquelles le répondant doit impérativement choisir sa réponse à l'exclusion de toute autre possibilité, il existe deux types de questions fermées que nous avons opté dans notre questionnaire :
 - Question fermée à réponse unique : oblige l'enquêté à choisir une seule réponse parmi les différentes modalités qui lui sont proposées.
 - Question fermée à plusieurs réponses où choix multiples : permettent à l'enquêté de choisir, parmi plusieurs réponses proposées, celles qui correspondent le mieux à sa position.

2. Mode de traitement

• Le questionnaire

Le mode de traitement utilisé pour notre questionnaire est la méthode descriptive dite « classique » ; cette méthode a pour objet de résumer et de synthétiser des données brutes d'enquêtes et de les analyser question par question.

Nous avons effectué le traitement du questionnaire à l'aide de programme MICROSOFT OFFICE EXCEL, SPSS. Afin de donner plus de crédibilité à nos résultats.

⁹³ OUACHERINE, (H) : « les outils de la recherche, cours de méthodologie de la recherche » (3^{ème} année), Ecole des Hautes Etudes Commerciales (EHEC), Alger, 2017.

Le dépouillement du questionnaire a été fait par le programme MICROSOFT OFFICE EXCEL, qui est le tri à plat, qui consiste à réorganiser l'ensemble des valeurs prises suivant une seule variable.

3. La population de l'enquête (questionnaire)

La population de notre enquête est constituée de l'ensemble des employés qui travaillent au sein d'EGTPH.

Etant donné le nombre élevé des travailleurs au sein de notre entreprise d'accueil, l'élaboration d'un échantillon s'est avérée indispensable. Pour construire notre échantillon, nous avons choisi la méthode des quotas, qui consiste à les répartir en fonction des caractéristiques suivantes :

- ☐ Les catégories socioprofessionnelles.
- ☐ La tranche d'âge.

Nous avons retenu un échantillon de 40 employés, à qui nous avons distribué le questionnaire, nous avons reçu 30 questionnaires

La durée de l'enquête était de dix jours ;

- ✓ Le 02 mai 2018 : Administration du questionnaire sur les employés d'entreprises.
- ✓ Du 12 mai 2018: Le dépouillement et l'analyse des résultats.

4. Commentaire de l’enquête

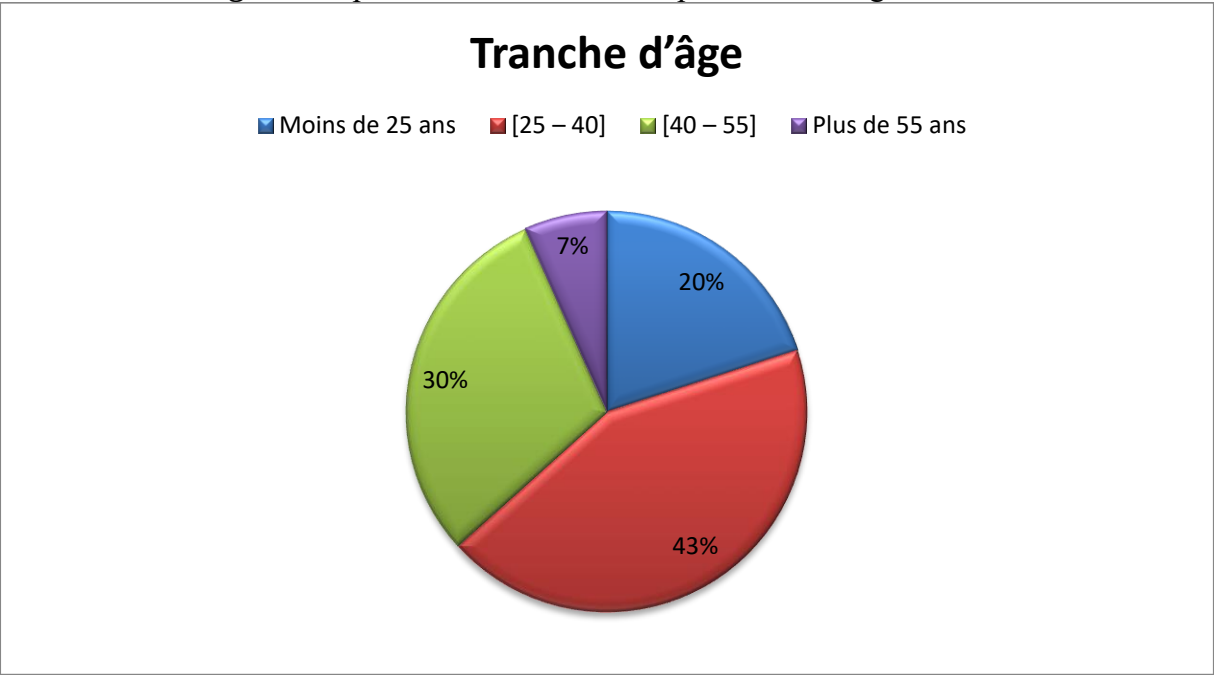
➤ Par tranche d’âge

Tableau : Répartition de l’échantillon par tranche d’âge.

Tranche d’âge	Le nombre	Pourcentage
Moins de 25 ans	6	20,00
[25 – 40]	13	43,00
[40 – 55]	9	30,00
Plus de 55 ans	2	7,00
Total	30	100

Source : établi par nous même à partir des résultats de l’enquête par questionnaire.

Figure : Répartition de l’échantillon par tranche d’âge.



Source : établi à partir du tableau précédent. A l’aide de l’SPSS

Commentaire : En analysant ces résultats on constate que toutes les tranches d’âge sont présentes à l’intérieur de l’entreprise mais la majorité des personnes interrogées appartient à la tranche d’âge [25-40] qui est la dominante avec 43%, vient ensuite celle de [40-55] avec 30%, suivi par la catégorie de [moins de 25 ans] avec 20%, et enfin, on trouve celle de [plus de 55 ans] qui représente uniquement 7%. Cela indique que l’entreprise se base sur la productivité des employés d’âge intermédiaire qui est plus forte que celle des employés âgés.

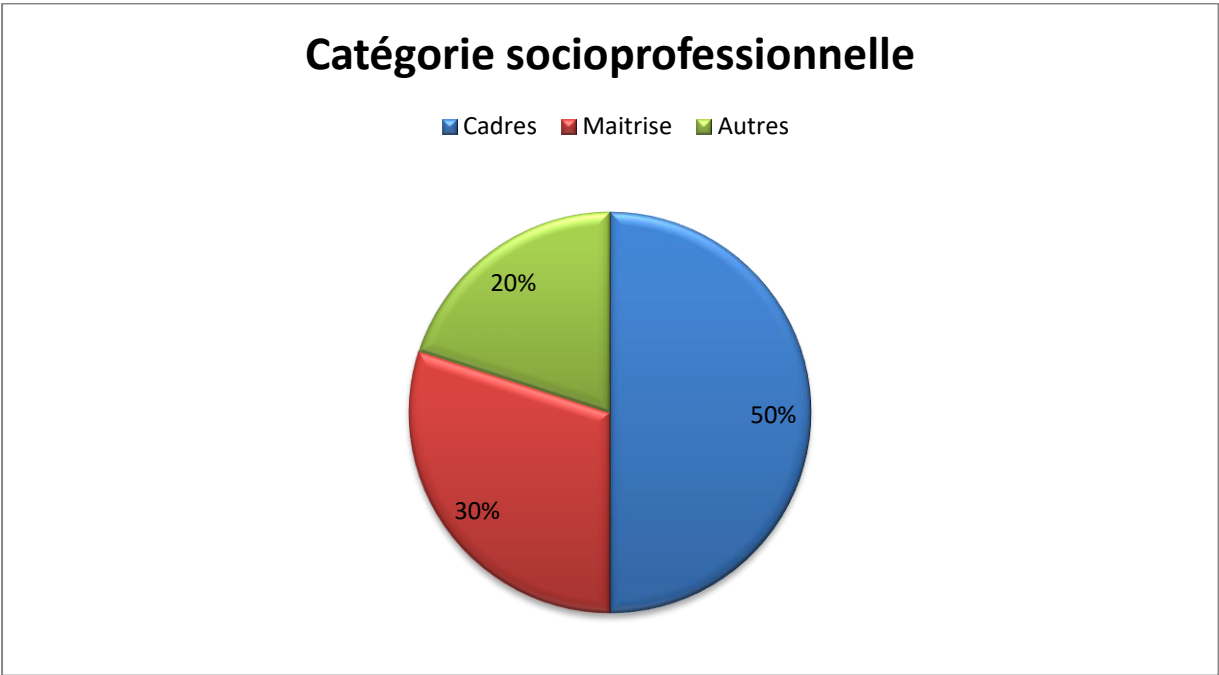
➤ Par catégorie socioprofessionnelle

Tableau : Répartition de l’échantillon par catégorie socioprofessionnelle

Catégorie socioprofessionnelle	Le nombre	Pourcentage
Cadres	15	50,00
Maitrise	9	30,00
Autres	6	20,00
Total	30	100

Source : établi par nous même à partir des résultats de l’enquête par questionnaire.

Figure : Répartition de l’échantillon par rapport Catégorie socioprofessionnelle



Source : établi à partir du tableau précédent. A l’aide de l’SPSS

Commentaire : D’après les résultats analysés, on constate que la majorité des personnes interrogées sont des cadres avec un taux de 50%, suivi de la catégorie maitrise qui représente que 30%, tant dit que les 20% sont des exécutants.

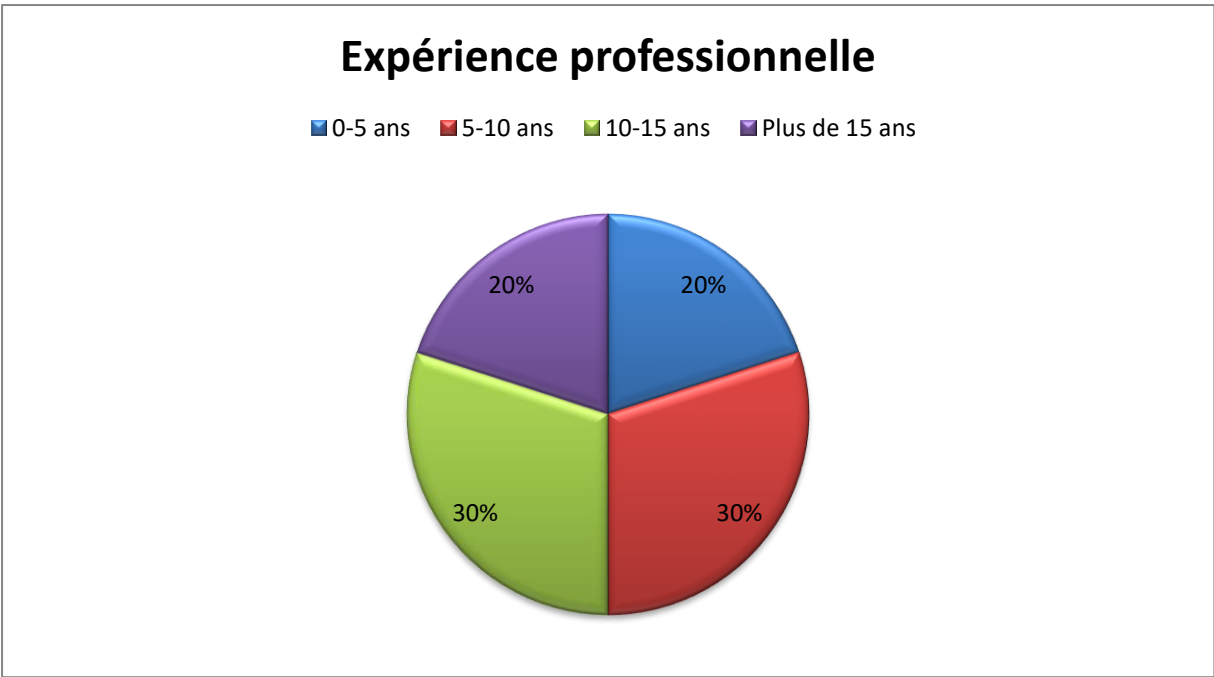
➤ **Expérience professionnelle dans l’entreprise :**

Tableau : Répartition de l’échantillon par rapport Expérience professionnelle

Experience professionnelle	Le nombre	Pourcentage
0-5 ans	6	20,00
5-10 ans	9	30,00
10-15 ans	9	30,00
Plus de 15 ans	6	20,00
Total	30	100

Source : établi par nous même à partir des résultats de l’enquête par questionnaire.

Figure : Répartition de l’échantillon par rapport l’expérience professionnelle



Source : établi à partir du tableau précédent. A l’aide de l’SPSS.

Commentaire : En examinant ces réponses, nous constatons que l’expérience des employés à EGTPH se varie entre 10 et 15 ans avec un taux de 30%, entre 5-10 ans avec un taux de 30%, cela va permettre aux employés d’assimiler les informations relatives à l’entreprise, et donc d’accroître la performance.

1.1. L’analyse des résultats du questionnaire :

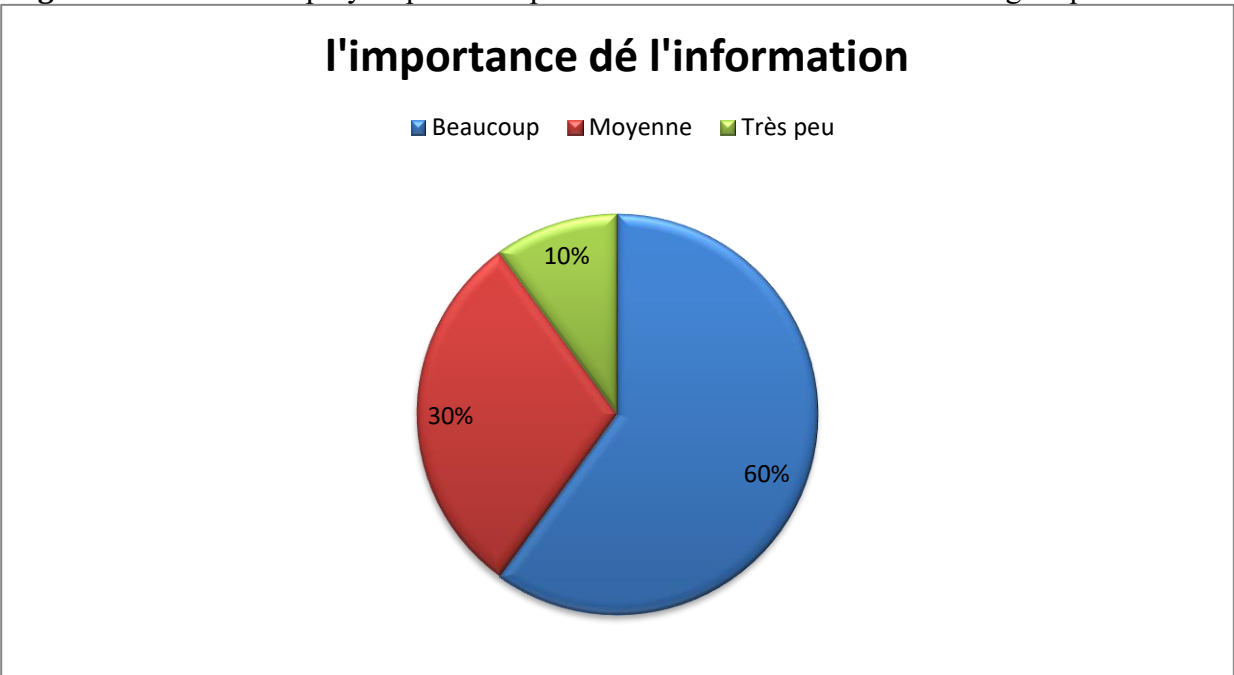
Question n°1 : L’information occupe-t-elle une place importante dans la chaine logistique dans votre entreprise ?

Tableau : L’avis des employés quant à la place d’information dans la chaine logistique

Réponses	Fréquence	(%)
Beaucoup	18	60,00
Moyenne	9	30,00
Très peu	3	10,00
Total	30	100

Source : établi par nous même à partir des résultats de l’enquête par questionnaire.

Figure : L’avis des employés quant à la place d’information dans la chaine logistique



Source : établi à partir du tableau précédent. A l’aide de l’SPSS

Commentaire : On remarque que 60% des personnes interrogées confirment que l’information occupe une place très importante dans la chaine logistique pour l’entreprise. D’où l’environnement d’EGTPH est basé sur la disponibilité de l’information et sa circulation.

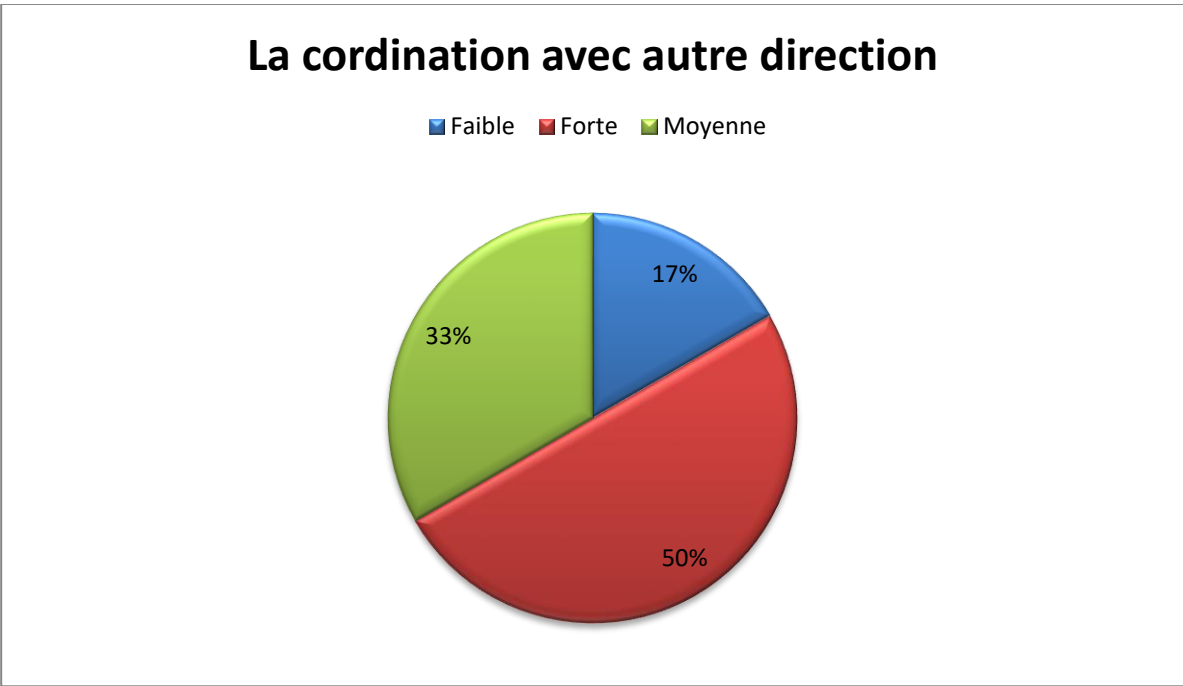
Question n°2 : Comment elle est la coordination entre les autres directions ?

Tableau : L’avis des employés quant à la coordination entre les autres directions

Réponses	Fréquence	(%)
Faible	5	17,00
Forte	15	50,00
Moyenne	10	33,00
Total	30	100

Source : établi par nous même à partir des résultats de l’enquête par questionnaire.

Figure : L’avis des employés quant à la coordination entre les autres directions



Source : établi à partir du tableau précédent. A l’aide de l’SPSS

Commentaire : D’après les résultats de l’analyse, 50% des personnes interrogées pensent qu’il y’a une coordination forte entre les directions, ce qui représente une force pour l’entreprise. Alors que 33% constatent que la coordination est moyenne, Ainsi, seulement 17% pensent qu’elle est faible.

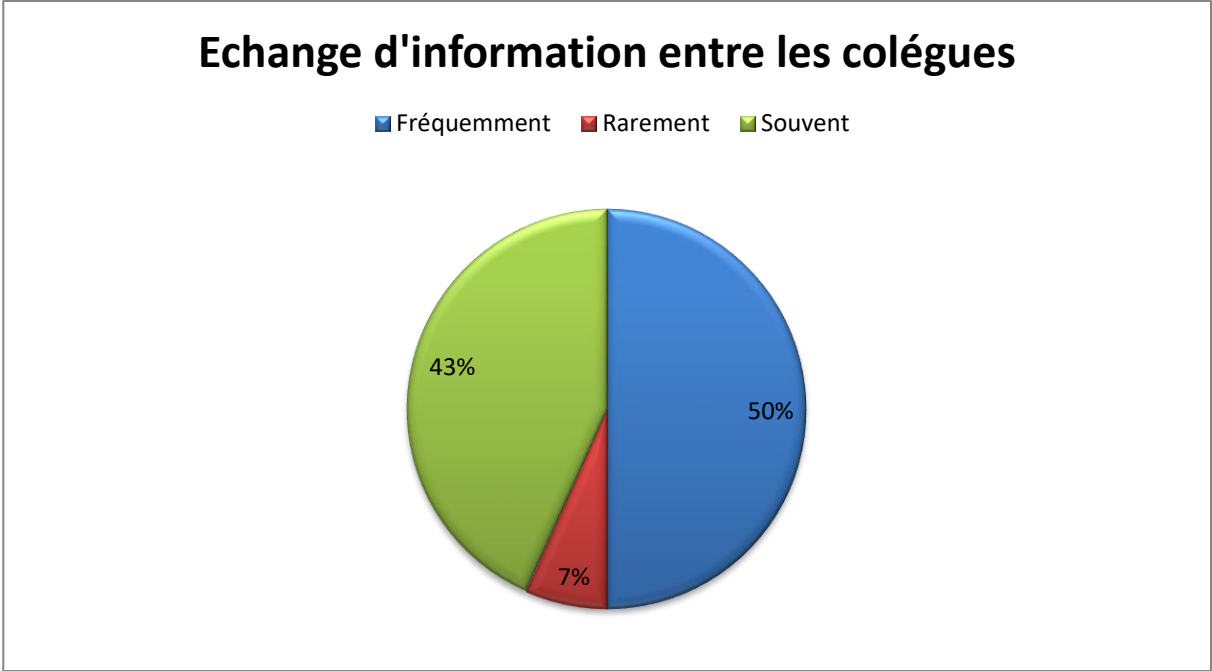
Question n°3 : y'a t'il échange d'information entre collègues ?

Tableau : L'avis des employés quant l'échange d'information

Réponses	Fréquence	(%)
Fréquemment	15	50,00
Rarement	2	7,00
Souvent	13	43,00
Total	30	100

Source : établi par nous même à partir des résultats de l'enquête par questionnaire.

Figure : L'avis des employés quant l'échange d'information



Source : établi à partir du tableau précédent. A l'aide de l'SPSS

Commentaire : L'échange d'information entre le personnel d'EGTPH se fait souvent (50%) et fréquemment (43%), contre uniquement 7% de rare, cela implique qu'il y a une bonne circulation de l'information au sein de l'entreprise et chacun peut recevoir les informations dont il a besoin ce qui facilite le travail.

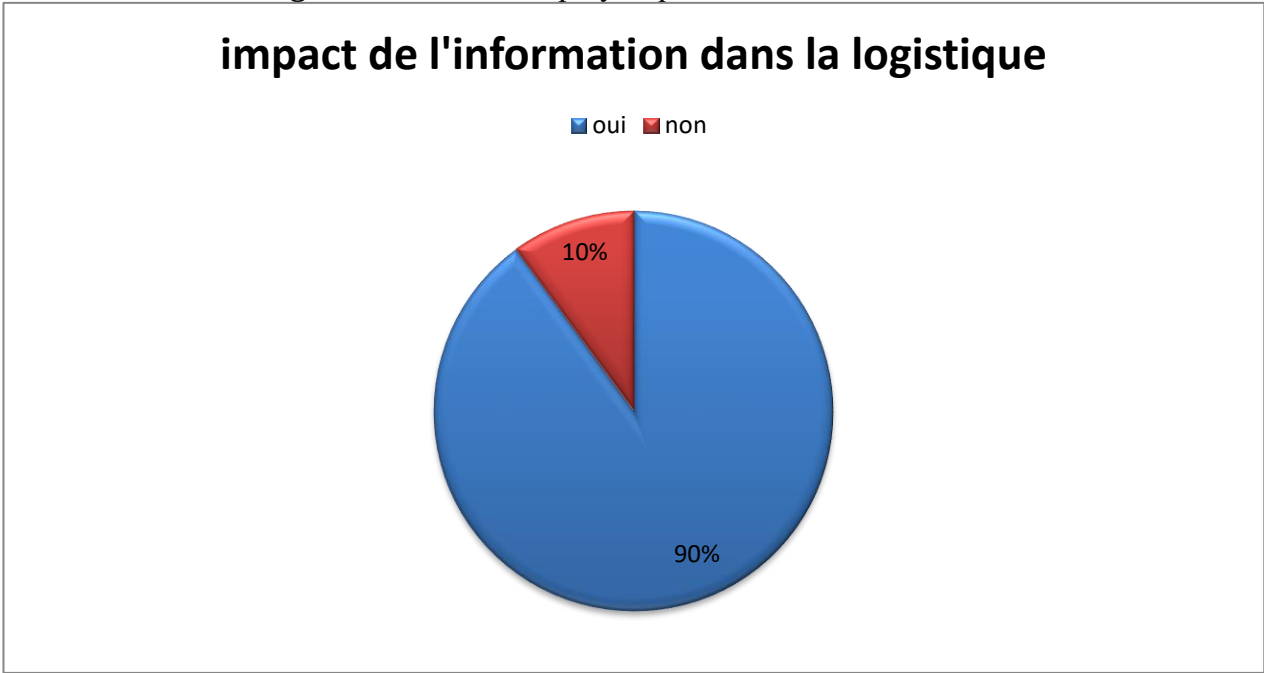
Question n°4 : Le système d’information intervient directement et positivement dans l’amélioration la performance de la chaine logistique de l’entreprise EGTPH ?

Tableau : L’avis des employés quant rôle d’information .

Réponses	Fréquence	(%)
Oui	27	90,00
Non	3	10,00
Total	30	100

Source : établi par nous même à partir des résultats de l’enquête par questionnaire.

Figure : L’avis des employés quant rôle d’information



Source : établi à partir du tableau précédent. A l’aide de l’SPSS.

Commentaire : Globalement le personnel interrogé est sûr d’information intervient directement et positivement dans l’amélioration la qualité de la chaine logistique. Étant donné que 90%, de la population interrogée ont les informations dont ils ont besoin pour effectuer leur travail. Ainsi, 10% ne possèdent pas l’information moyenne d’amélioration. Cela signifie que l’information à un rôle très important dans l’amélioration la qualité de chaine logistique au sein de l’entreprise ce qui facilite la réalisation les finalités d l’entreprise.

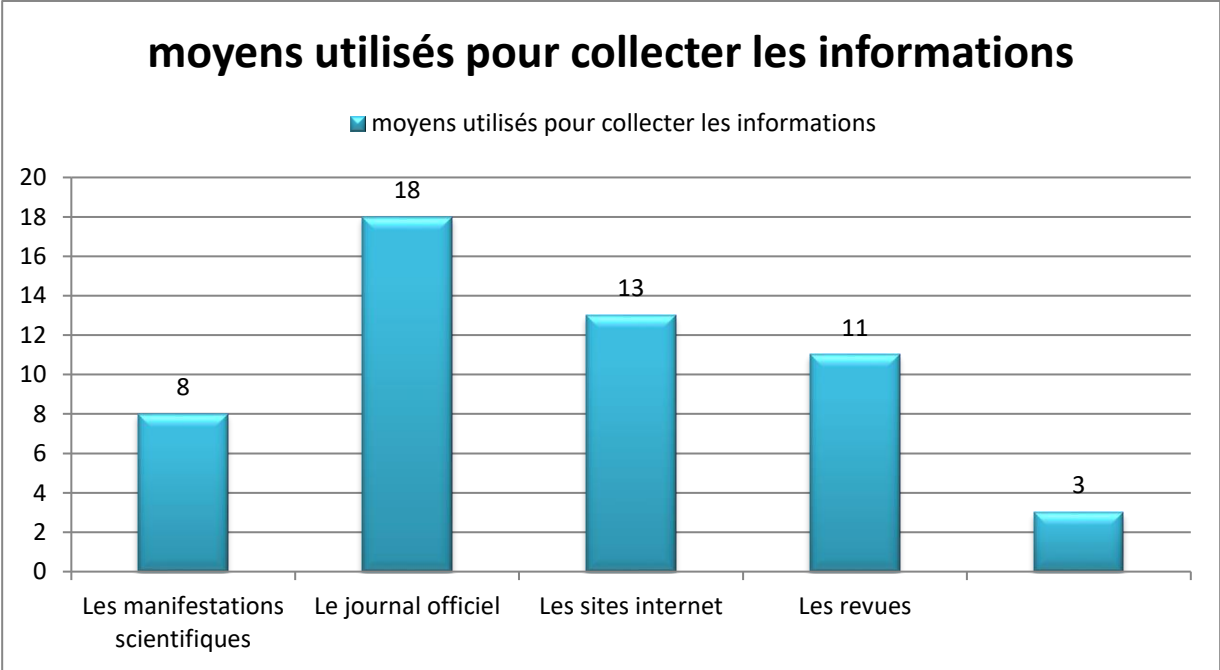
Question n°5 : Quels sont les moyens utilisés pour collecter les informations ?

Tableau : L’avis des employés quant à les moyens utilisés pour collecter les informations

Réponses	Fréquence
Les manifestations scientifiques	8
Le journal officiel	18
Les sites internet	13
Les revues	11
Autres	3
Total	53

Source : établi par nous même à partir des résultats de l’enquête par questionnaire.

Figure : L’avis des employés quant à les moyens utilisés pour collecter les informations



Source : établi à partir du tableau précédent. A l’aide de l’SPSS

Commentaire : En ce qui concerne cette question, les personnes interrogées avaient la possibilité de choisir plusieurs réponses, et d’après ces réponses, on constate que le journal officiel est le plus utilisé pour collecter les informations au sein d’EGTPH, suivi des sites internet et les revues. Et enfin les manifestations scientifiques comme les séminaires qui sont peu utilisées. Une minorité ont aussi mentionnés d’autres moyens tel que la base de données de l’entreprise ainsi la messagerie interne.

Question n°6 : Les informations collectées sont utilisées pour :

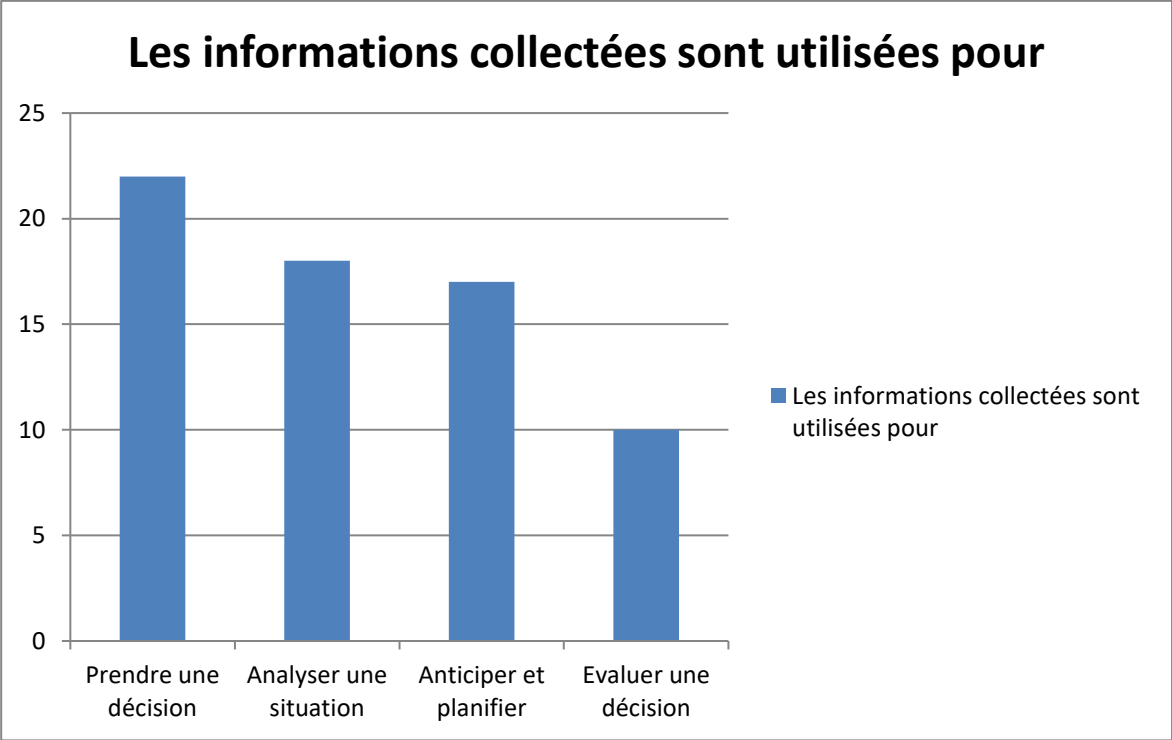
- ✓ Analyser une situation
- ✓ Evaluer une décision
- ✓ Prendre une décision
- ✓ Anticiper et planifier

Tableau: L'avis des employés quant à l'utilisation de l'information

Réponses	Fréquence
Prendre une décision	22
Analyser une situation	18
Anticiper et planifier	17
Evaluer une décision	10
Total	67

Source : établi par nous même à partir des résultats de l'enquête par questionnaire.

Figure : L'avis des employés quant à l'utilisation de l'information



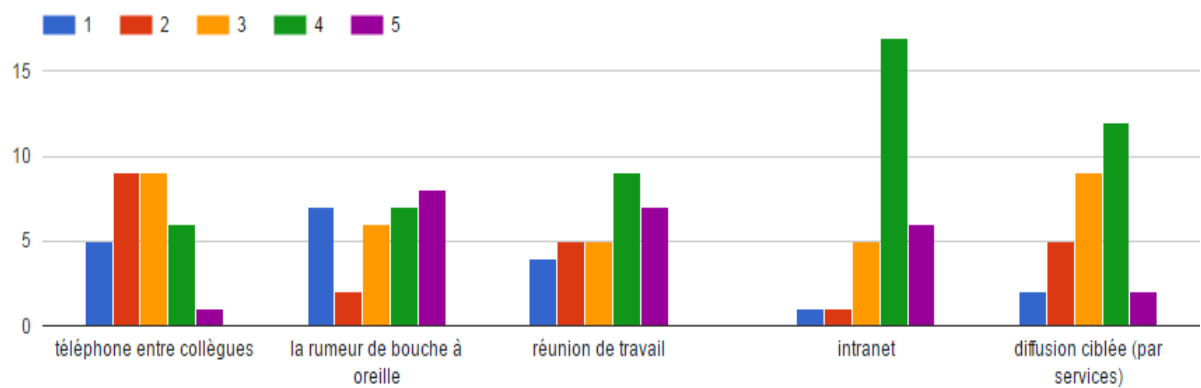
Source : établi à partir du tableau précédent. A l'aide de l'Excel

Commentaire : Globalement et avec un pourcentage de 32% du personnel interrogé trouvent que les informations collectées sont utilisées pour prendre une décision. Ainsi, 29% pour analyser une situation, 14 % pour anticiper et planifier, et 25% pour évaluer une décision. Donc, nous pouvons dire que l'information collectées est utilisée pour répondre à toutes les réflexions des responsables au sein de l'entreprise d'EGTPH.

Question n°7 : Quels sont les principaux supports pour faire circuler l’information ?

(Classés par degré d’utilisation : 1 très faible, 2 faible, 3 moyen, 4 fort, 5 très fort).

Figure N°13: L’avis des employés quant à les principaux supports pour faire circuler l’information



Source : établi à partir du tableau précédent. A l’aide de l’Excel

Commentaire : On constate que l’intranet est la plus utilisée par les employés, suivi de la diffusion ciblée par services, la rumeur de bouche à oreille qui facilite la circulation de l’information, les réunions de travail, et enfin le téléphone entre collègues qui est rarement utilisé.

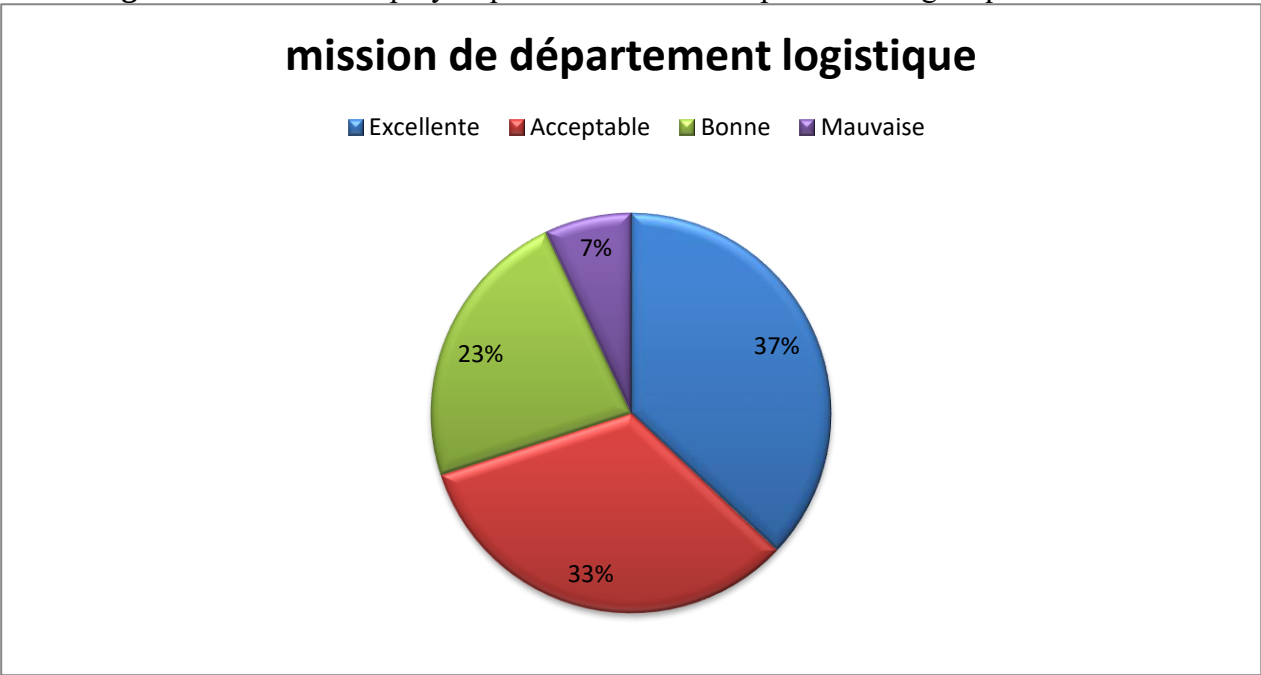
Question n°8 : Que pouvez-vous dire de mission du département logistique?

Tableau : L'avis des employés quant à mission du département logistique

Réponses	Fréquence	(%)
Excellente	11	37,00
Acceptable	10	33,00
Bonne	7	23,00
Mauvaise	2	7,00
Total	30	100

Source : établi par nous même à partir des résultats de l'enquête par questionnaire.

Figure : L'avis des employés quant à mission du département logistique



Source : établi à partir du tableau précédent. A l'aide de l'SPSS

Commentaire : A partir de la lecture des résultats, on remarque que 37% des employés pensent que les missions du département logistique est excellente, donc ils n'ont pas des réclamations en ce qui concerne le fonctionnement, l'autonomie des employés, la division du travail, la structure... 33% pensent qu'elle est acceptable, tant dit que 7% seulement disent que est les missions du département logistique mauvaise.

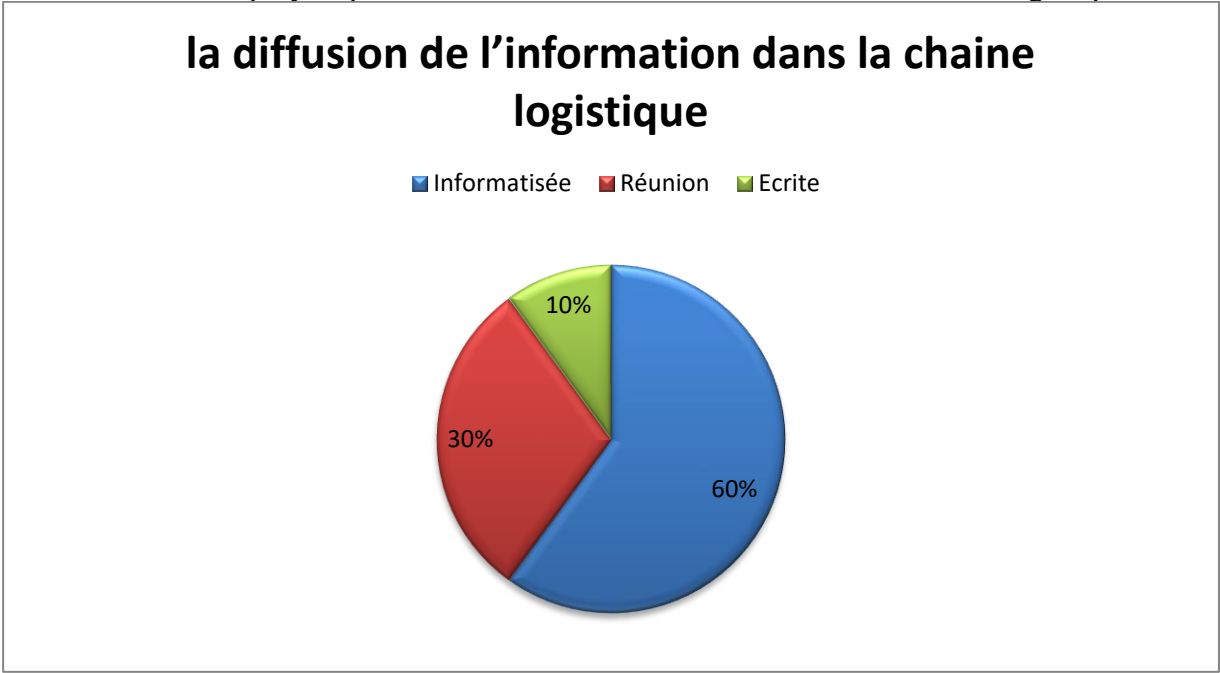
Question n°9 : Comment se fait la diffusion de l’information dans la chaine logistique ?

Tableau : L’avis des employés quant à la diffusion de l’information dans la chaine logistique

Réponses	Fréquence	(%)
Informatisée	18	60,00
Réunion	9	30,00
Ecrite	3	10,00
Total	30	100

Source : établi par nous même à partir des résultats de l’enquête par questionnaire.

Figure : L’avis des employés quant à la diffusion de l’information dans la chaine logistique



Source : établi à partir du tableau précédent. A l’aide de l’SPSS

Commentaire : On remarque que la majorité des interrogés disent que la diffusion de l’information dans la chaine logistique est informatisée qui signifie que l’entreprise EGTPH suit le développement de son marché en matière des TIC. Alors que 30% pensent que la diffusion de l’information se fait durant les réunions, tant dit qu’une minorité de 10% diffusent l’information par écrit.

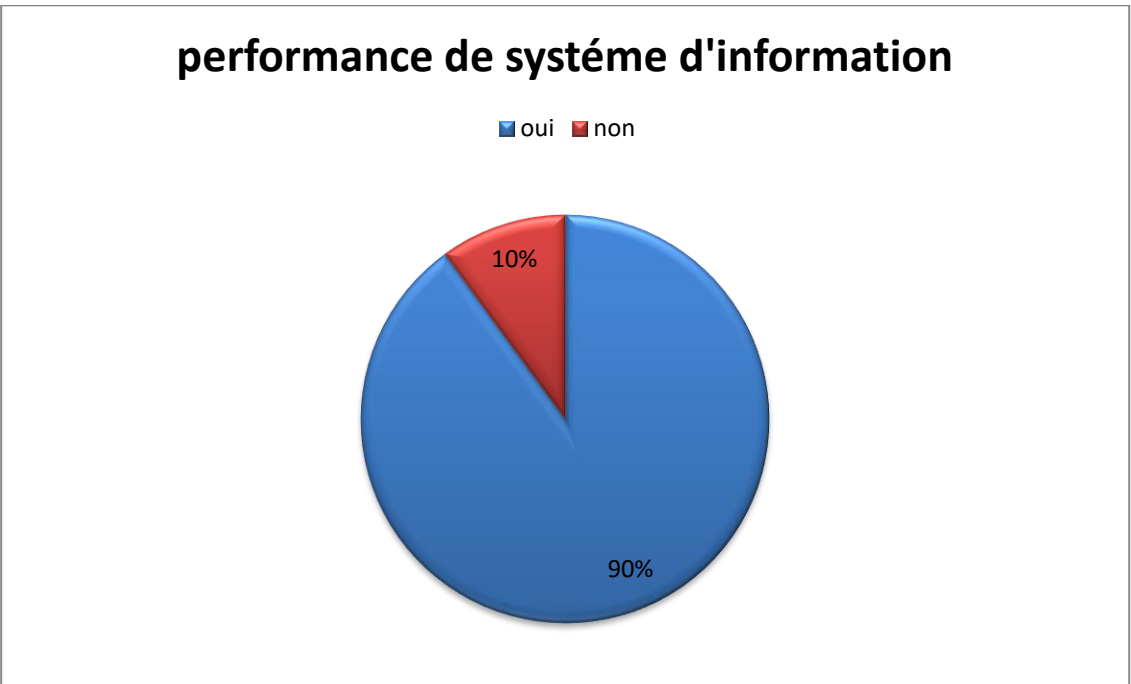
Question n°10 : votre système d'information répond-il aux exigences et aux attentes des utilisateurs ?

Tableau : L'avis des employés quant à système d'information répond-il aux exigences et aux attentes des utilisateurs

Réponses	Fréquence	(%)
Oui	27	90,00
Non	3	10,00
Total	30	100

Source : établi par nous même à partir des résultats de l'enquête par questionnaire.

Figure : L'avis des employés quant à système d'information répond-il aux exigences et aux attentes des utilisateurs.



Source : établi à partir du tableau précédent. A l'aide de l'SPSS

Commentaire : La majorité des employés interrogés affirment que système d'information répond-il aux exigences et aux attentes des utilisateurs les informations de l'entreprise et les informations sont bien contrôlées avant leur diffusion ce qui donne la fiabilité et l'exactitude de toutes les informations.

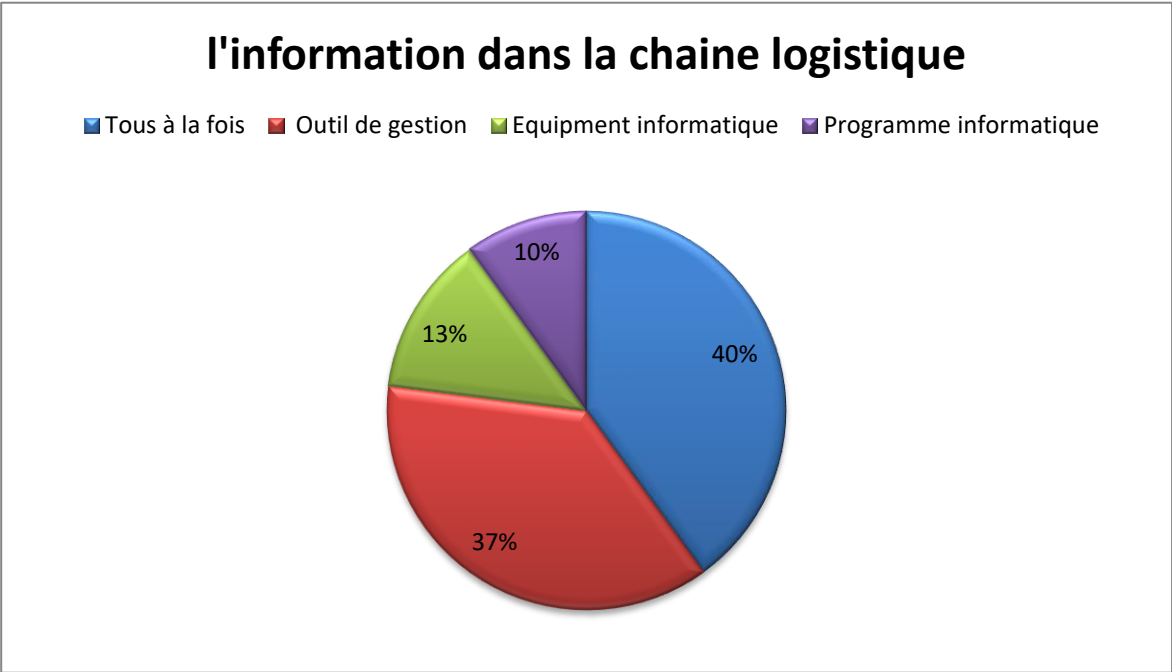
Question n°11 : Selon vous, à quoi correspond le système d’information dans la chaine logistique ?

Tableau : L’avis des employés quant à le système d’information dans la chaine logistique

Réponses	Fréquence	(%)
Tous à la fois	12	40,00
Outil de gestion	11	37,00
Equipment informatique	4	13,00
Programme informatique	3	10,00
Total	30	100

Source : établi par nous même à partir des résultats de l’enquête par questionnaire.

Figure : L’avis des employés quant à le système d’information dans la chaine logistique



Source : établi à partir du tableau précédent. A l’aide de l’SPSS

Commentaire : 37% des personnes interrogées considèrent le système d’information dans la chaine logistique comme un outil de gestion, 13 % pensent que c’est un ensemble d’équipement, de programmes informatiques et outils de gestion. Donc on peut dire que la majorité des personnes interrogées savent c’est quoi un système d’information et leur role dans la chaine logistique.

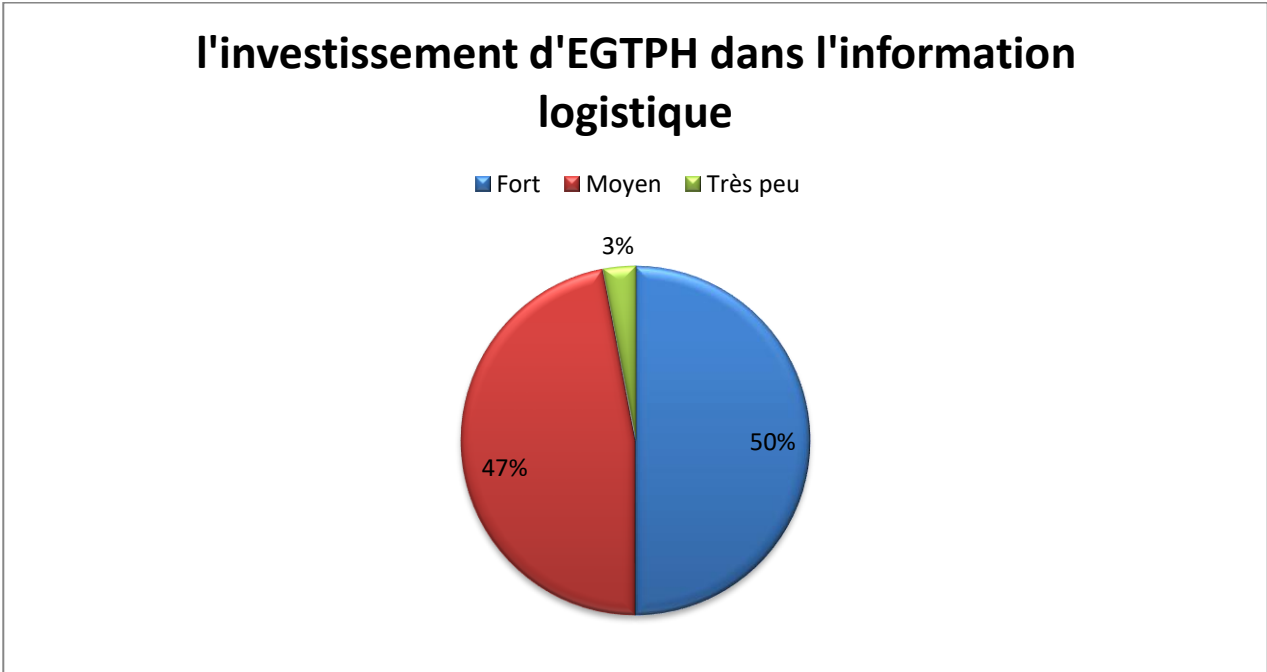
Question n°12 : Comment qualifier vous l'investissement de votre entreprise en système d'information logistique ?

Tableau : L'avis des employés quant à l'investissement d'entreprise en système d'information dans la chaine logistique.

Réponses	Fréquence	(%)
Fort	15	50,00
Moyen	14	47,00
Très peu	1	3,00
Total	30	100

Source : établi par nous même à partir des résultats de l'enquête par questionnaire.

Figure : L'avis des employés quant à l'investissement d'entreprise en système d'information dans la chaine logistique.



Source : établi à partir du tableau précédent. A l'aide de l'SPSS

Commentaire : D'après ces résultats on remarque que la moitié des personnes interrogées confirment que l'investissement d'EGTPH en SI logistique est fort, suivi des personnes qui pensent que l'investissement est moyen avec un taux de 47%. Contre uniquement 3% qui pensent que l'investissement de l'entreprise en SI est très peu. Ce qui montre l'importance des systèmes d'information logistique dans l'activité et les objectifs futurs d'EGTPH.

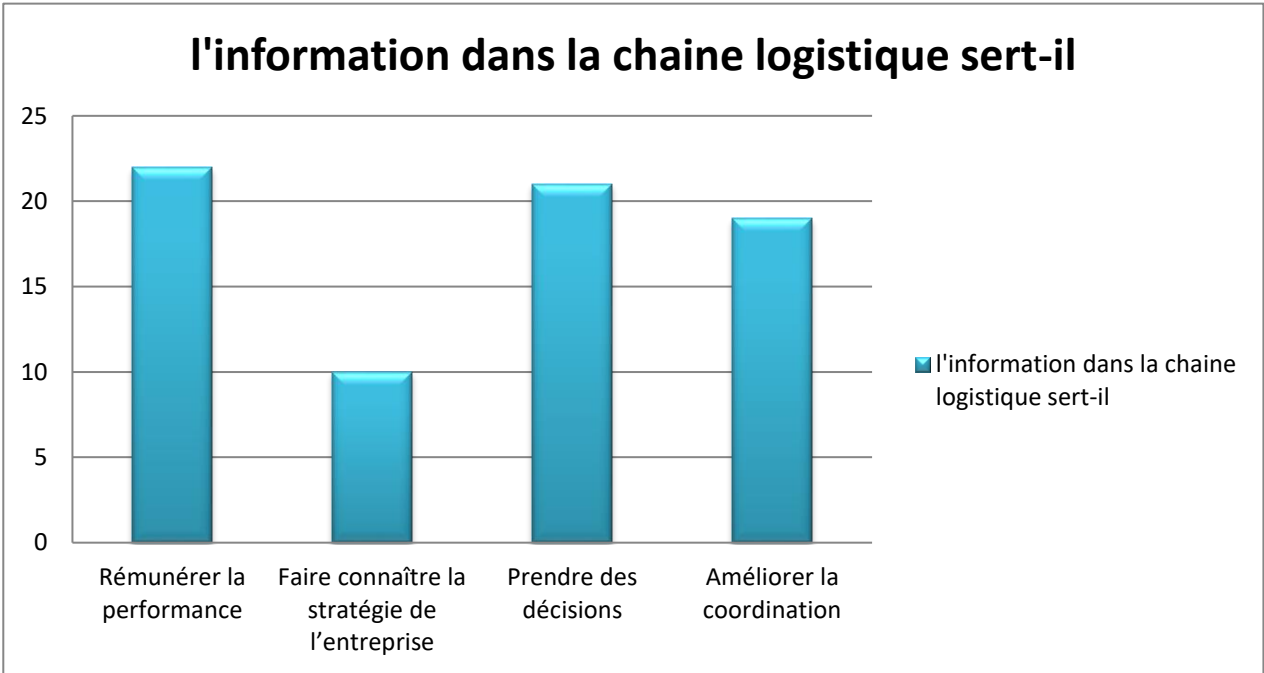
Question n°13 : A quoi le système d’information sert-il dans la chaine logistique ?

Tableau : L’avis des employés quant à système d’information sert-il dans la chaine logistique

Réponses	Fréquence
Rémunérer la performance	22
Faire connaître la stratégie de l’entreprise	10
Prendre des décisions	21
Améliorer la coordination	19
Total	72

Source : établi par nous même à partir des résultats de l’enquête par questionnaire.

Figure : L’avis des employés quant à système d’information sert-il dans la chaine logistique



Source : établi à partir du tableau précédent. A l’aide de l’SPSS

Commentaire : à travers ces résultats, on constate que la majorité des personnes interrogées pensent que le système d’information sert à rémunérer la performance, d’autres disent qu’il leur permet de prendre des décisions et à améliorer la coordination, tant dit que le reste ont dit que le système d’information sert à faire connaître la stratégie de l’entreprise.

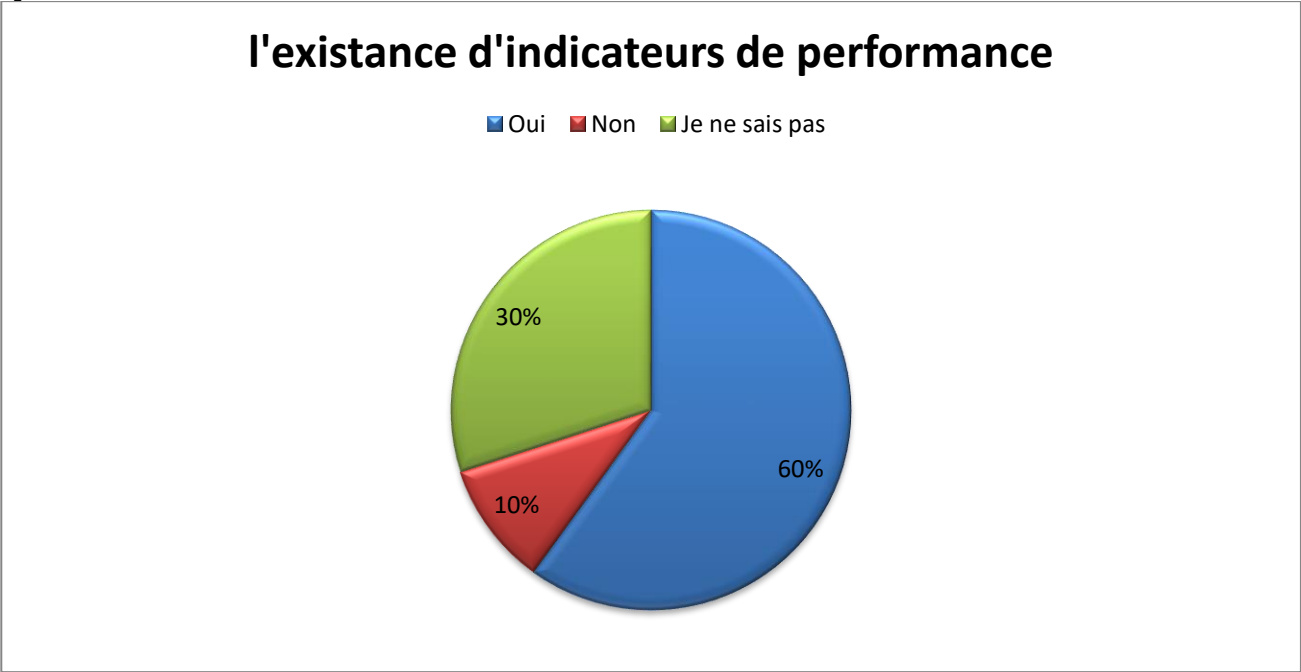
Question n°14 : L'entreprise possède-t-elle des indicateurs permettant de constater l'amélioration de la performance de la chaine logistique ?

Tableau : L'avis des employés quant à des indicateurs permettant de constater l'amélioration de la performance.

Réponses	Fréquence	(%)
Oui	18	60,00
Non	3	10,00
Je ne sais pas	9	30,00
Total	30	100

Source : établi par nous même à partir des résultats de l'enquête par questionnaire.

Figure : L'avis des employés quant à des indicateurs permettant de constater l'amélioration de la performance



Source : établi à partir du tableau précédent. A l'aide de l'SPSS.

Commentaire : 60 % des personnes interrogées trouvent que l'entreprise possède des indicateurs pour mesurer la performance, 10% pensent le contraire et 30% ne le savent pas

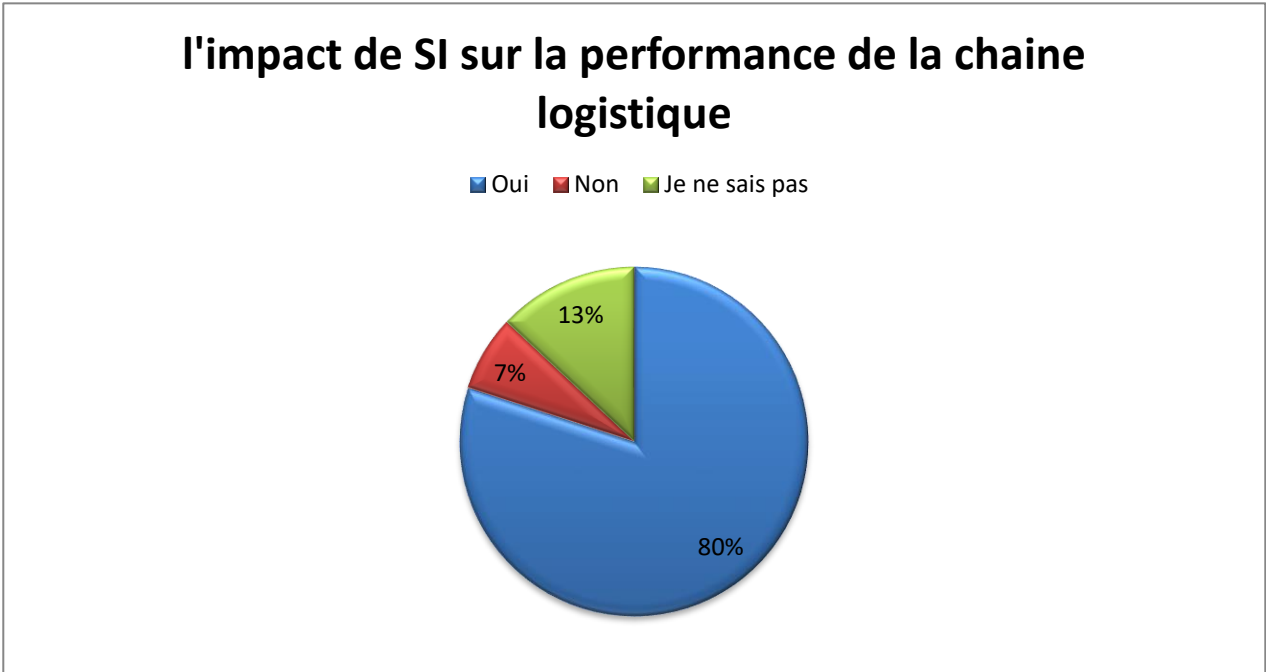
Question 15 : Pensez-vous que le système d'information a un impact sur la performance d la chaine logistique ?

Tableau : L'avis des employés quant à le système d'information a un impact sur la performance de la chaine logistique ?

Réponses	Fréquence	(%)
Oui	24	80,00
Non	2	7,00
Je ne sais pas	4	13,00
Total	30	100

Source : établi par nous même à partir des résultats de l'enquête par questionnaire.

Figure : L'avis des employés quant à le système d'information a un impact sur la performance de la chaine logistique ?



Source : établi à partir du tableau précédent. A l'aide de l'SPSS

Commentaire : Parmi les employés qui ont affirmé l'impact de système d'information à la performance de la chaine logistique, 80% disent que le système d'information a un impact sur la performance de la chaine logistique d'EGTPH, 13% ne savent pas et uniquement 7% qui disent qu'il n'y a pas un impact.

Question n°16 : Si oui, comment ?

Ce qui concerne cette question ouverte comment le SI a un impact sur la performance dans la chaîne logistique, les personnes qui ont répondu à cette question pensent que le SI a un impact direct sur la performance de la chaîne logistique, ils affirment que :

- Le système d'information permet à l'entreprise d'améliorer la qualité du travail ;
- Le système d'information aide à la prise de décision correct ;
- Le système d'information facilite la récolte et le partage d'information ;
- La rapidité des systèmes d'information fournit aux employés les informations dont ils ont besoin au bon moment.
- Le système d'information permet de minimiser les dépenses.

5. Interprétation des résultats du questionnaire :

Suite à l'analyse et aux résultats obtenus durant l'enquête effectuée auprès des employés interrogés, il convient de retenir les points suivants :

D'après les résultats du questionnaire, nous constatons que la moitié des employés ont confirmé que la coordination entre les différentes directions est forte, cela est dû à la bonne circulation de l'information au sein de l'entreprise ;

L'échange d'information au sein de l'entreprise se fait souvent et fréquemment, ce qui aide à renforcer la communication entre les employés. Des employés interrogés obtiennent les informations dont ils ont besoin pour leurs travaux ;

Les responsables utilisent le journal officiel pour collecter les informations, selon eux c'est le moyen le plus efficace ;

Les informations collectées sont utilisées pour prendre des décisions ;

Les responsables utilisent souvent l'intranet et la rumeur de bouche à oreille pour communiquer les informations entre les différents services ;

La diffusion informatisée est le moyen le plus utilisé à EGTPH, ce qui facilite l'accès et l'obtention des informations au niveau de l'ensemble des employés de l'entreprise, ces informations qui sont généralement contrôlées avant leur diffusion ;

La majorité des employés interrogés 80% trouvent que la mise place du SI a eu un impact attendu sur la performance de la chaîne logistique.

5.1 Les forces :

- L'existence d'une bonne coordination entre les différentes directions d'EGTPH ;
- La majorité des informations circulant au sein de l'entreprise sont bien contrôlées avant leur diffusion ;
- Le système d'information est utile dans la prise des décisions ;
- Bonne circulation de l'information et l'existence d'échange d'information entre collègues ;
- Le système d'information permet d'évaluer les résultats de l'activité de l'entreprise ;

5.2 Les faiblesses

- Le système d'information n'aide pas à faire des prévisions ;
- Les données collectées sont parfois incomplètes ;
- Le système d'information ne permet pas de détecter les problèmes de la chaîne logistique et de développement de l'entreprise ;
- Manque de formation pour les utilisateurs des SI ;
- Les informations du système d'information ne sont pas toujours pertinentes.

6. Suggestions

Suite aux résultats obtenus de rôle de système d'information dans la chaîne logistique, nous avons pu générer quelques propositions qui se formulent comme suit :

- ✓ EGTPH devrait évaluer l'effet d'information en termes de :
 - Maîtrise des activités et des éléments du système de management qualité ;
 - Résultats atteints mais aussi sur la manière dont ces résultats sont atteints, il s'agit d'évaluer l'efficacité et l'efficacités de son personnel ;
 - Intégration de nouveaux outils et logiciels d'évaluation et de détection des potentiels tel que les assessment centres, l'évaluation ...etc.
 - Système de d'information : l'entreprise devra adapter son système d'information au processus de gestion d'information et la veille en orientant ces programmes d'information vers des programmes mis à jour et en harmonie avec les temps modernes et les techniques actuelles selon les véritables besoins recherchés.
- Ceci doit se faire évidemment de façon continue.
- ✓ Maintenir voire améliorer le plan de formation qui semble être stratégique dans la gestion des ressources humaines.

Conclusion

A travers ce chapitre nous avons essayé d'analyser le rôle de système d'information à la performance de la chaîne logistique, et nous nous sommes penchés sur l'entreprise des grands travaux publics et hydrauliques (EGTPH) pour la réalisation de cette dernière.

Il a été question tout d'abord de présenter l'entreprise, de comprendre ses principales fonctions et de voir comment elle est organisée. Par la suite nous avons présenté notre méthodologie de recherche qui consistait à réaliser un questionnaire et entretien.

Par la suite, nous avons exposé les résultats obtenus à travers l'analyse faite, d'où nous avons fait l'interprétation des résultats. Ces résultats qui nous ont montré que le système d'information au sein de l'EGTPH est un moyen de gestion qui facilite la réalisation de plusieurs tâches, assure la coordination du travail, ainsi que la circulation de l'information entre les différents services.

Conclusion

Générale

Les réformes économiques des années 1990, appliquées en Algérie, ont élargi la marge de liberté de gestion, pour que les entreprises répondent aux exigences du marché, pour faire ainsi face à la concurrence.

Pour les entreprises locales-en particulier les entreprises privées-, cette ouverture est une chance pour développer leurs offres en terme de biens et services. Mais, face à la complexité du marché, faire appel aux techniques du marketing et de gestion, en se référant aux moyens technologiques : systèmes d'informations, logiciels,..., ont facilité la tâche aux entreprises pour répondre aux attentes des clients, par une variété de produits et services, en couvrant les marchés locaux.

C'est ainsi que les entreprises s'adaptent au sein de leurs environnements, qui sont en perpétuel changement, par crainte de disparition.

C'est en raison du volume des échanges commerciaux qui ne cesse d'accroître, que l'intérêt de développer des pratiques de gestion plus rentables et efficace est indispensable, à l'instar des logiciels, dont la logistique de l'entreprise a fortement besoin, en renforçant ainsi le système d'information.

Pour se faire avec l'offre et la demande des marchés, et particulièrement aux demandes du client, le fonctionnement de la chaîne logistique des entreprises prouve de plus en plus un développement en termes de la qualité, de fiabilité, de réactivité, de flexibilité, et de rentabilité du coût dans le processus de circulation physique, de production, allant de la phase d'approvisionnement jusqu'à la commercialisation qui visera l'ensemble des clients, en cherchant à mieux les satisfaire.

Ce processus du travail économique, issue de stratégies économiques modernes et de la réflexion visant le développement du commerce international, a intensifié donc la compétitivité au sein des marchés, en cherchant à obtenir plus de part. C'est ainsi que s'explique la nécessité de la mise en place du processus de pilotage et de gestion -via la logistique- au sein des entreprises commerciales et industrielles.

« EGTPH » est considérée comme une plaque tournante, vu ses activités de production et la réalisation des projets. Les différentes entrées et sorties en termes de prestations et de flux physiques (import-export), en tissant différents liens et contacts avec des pays de différents continents en est d'ailleurs la preuve,

Cela, parce qu'elle développe principalement sa gestion sur le plan managérial et marketing pour le bien de ses activités comme production.

La force managériale se témoigne dans la gestion de l'entreprise, suite à la cohérence, et au bon déroulement des activités, en reconsidérant l'état réel de l'application des techniques préconisées dans le processus de la chaîne logistique et leur efficacité, c'est-à-dire, l'ensemble des logiciels desquels renforce le système d'information de l'entreprise pleinement à la bonne exploitation des ressources et compétences de l'entreprise.

L'acheminement de la marchandise est un système assez complexe à étudier, d'où l'intérêt de se focaliser sur la chaîne logistique, et particulièrement sur l'impact du système d'information.

La première phase est bel et bien l'approvisionnement des matières premières ressenties comme besoin par l'entreprise, et par la suite, planifié, en faisant l'étude de marché, et la sélection des fournisseurs, quant la chaîne logistique est sans doute la et la sélection des fournis commercialisation, par le biais des circuits de distribution.

L'objet de notre travail de recherche a pour thème l'étude de rôle du système d'information sur la gestion des opérations logistiques, au sein de « EGTPH. »

L'EGTPH, qui est notre cas d'étude, est un organisme dont le processus productif vise à satisfaire les attentes des marchés. Cette entreprise a implanté une chaîne logistique si complexe, par l'ensemble des étapes qui sont à leur tour complémentaires, allant de besoin de l'approvisionnement jusqu'à la réalisation des projets, Ce processus logistique prouve le besoin de système d'information, qui assure la gestion, plus rapide des flux informationnels, pourtant la gestion des sorties.

Le système d'information, qui vise essentiellement le pilotage des flux physiques, la bonne explication des ressources humaines, l'optimisation des activités du processus logistique, ainsi que la rationalisation du produit, nécessite la procuration de logiciels, et TIC.

L'impact du système d'information se résume essentiellement à cimenter les différentes fonctionnalités du système logistique. C'est ainsi que l'agilité du fonctionnement de système d'information contribue à la rentabilité.

Au long de notre stage pratique, nous avons observé que la chaîne logistique de EGTPH est largement étendue, allant des fournisseurs de fournisseurs, jusqu'aux chantiers. Comme elle est aussi complexe, en raison de l'ensemble des étapes et composantes que

regorge le processus logistique. C'est de ce fait que s'explique l'importance de l'implantation

du système d'information.

La chaîne logistique d'Egtph serait amplement débordée suite à l'ensemble des entrées et de sorties que démarque le quai d'EGTPH, ses différents magasins de stockage,

Si elle s'est sortie, par une circulation meilleure des flux physique, cela doit être- grâce à son système d'information. L'impact du système d'information sur la chaîne logistique d'EGTPH. Est sans précédent. il continue d'assurer Le bon déroulement des opérations et la bonne exploitation des ressources et la rentabilité.

Le but de notre travail de recherche est d'étudier le rôle se système d'informations dans la performance de la chaîne logistique, durant lequel, nous nous sommes basés sur une étude descriptive concernant les systèmes d'information et la chaîne logistique , nous avons donc davantage abordé la notion du système d'information afin de connaître l'importance et le rôle de ces derniers dans la chaîne logistique d'EGTPH. Ensuite nous avons traité la notion de la performance ses indicateurs afin de démontrer l'existence d'une relation entre le système d'information et la performance de la chaîne logistique,

Dans cette optique, nous avons montré dans ce travail le rôle du système d'information sur la performance de la chaîne logistique au sein d'EGTPH. Cela à l'aide d'une étude pratique fondée sur l'analyse d'un questionnaire et entretien afin de démontrer la relation existante entre le système d'information et la performance de la chaîne logistique.

Lors de notre étude, nous avons constaté qu'au sein de l'entreprise, le système d'information est un outil fondamental qui garantit le traitement et l'exploitation des informations nécessaires pour prendre les meilleures décisions dans la chaîne logistique, le SI dispose de beaucoup de moyens et d'outils permettant d'acquérir et de traiter l'information en vue d'une meilleure exploitation. Aussi l'information est un outil permettant à l'entreprise EGTPH la gestion et l'amélioration de sa chaîne logistique. Ceci nous amène à confirmer la première hypothèse.

En ce qui concerne la deuxième hypothèse qui postule : Oui la chaîne logistique d'EGTPH est efficace par la qualité des logiciels utilisés. Cette hypothèse est confirmée, car d'après ce qu'on a abordé, on a pu constater qu'il existe des méthodes et des indicateurs qui permettent de mesurer la performance. En effet, ces indicateurs sont à la fois un outil de mesure de la performance et un outil d'aide à la décision. Grâce à ces indicateurs, le manager pourra agir efficacement pour corriger les erreurs qui se sont révélées ou poursuivre et accroître son développement. Ce sont donc des informations concrètes et opérationnelles.

La troisième hypothèse selon laquelle le système d'information d'EGTPH a un rôle important sur sa performance de la chaîne logistique, cette hypothèse est confirmée car les personnes interrogées étaient satisfaites en confirmant que le système d'information a un rôle sur la performance de la chaîne logistique. (Réponse de la question 15).

Néanmoins, les résultats obtenus à travers cette étude ne sont pas suffisants pour évaluer correctement le système d'information au sein d'EGTPH, et cela à cause du nombre d'échantillon qui contient seulement 30 employés de la totalité d'effectif.

Pour conclure, nous souhaitons que notre modeste travail fera l'objet d'une ouverture scientifique pour d'autres travaux de recherche à l'avenir, et aidera les étudiants intéressés par une telle étude dans la préparation de leur mémoires et essayer de donner des résultats plus concrète et plus précise.

Bibliographie

1. Ouvrage :

AUTISSIER (D) et DELAYE (V), Mesurer la performance d'un système d'information, Eyrolles, éditions D'organisation, Paris, 2008

AUBERT BENOIT, les technologies de l'information et l'organisation, Edition Gaëtan Morin, Montréal, 1997

ALLAB(S), SWYNGEDAUF(N)et TALANDIER (D), « la logistique et les nouvelles technologie de l'information et de la communication »,Economica,Paris,2000.

BARBARA (L) et MARIE-PASCALE (S), « la logistique », Dunod, Paris, 2015.

BAGLIN,BRUEL,GARREAU,GREUF,DELFT ,management industriel et logistique 3em édition ECONOMICA,Paris,2001.

Carnil J-Paul, « Lexique thématique de la comptabilité », Boeck et Larcier édition, 6ème édition, 1998,

CHRISTIAN Volant « le management de l'information dans l'entreprise, vers une approche systémique », ADABS Edition ; Paris, 2002.

Dr. A.SLAOUTI « Méthodologie d'identification des systèmes d'informations pertinents », La revue des sciences commerciales, INC,

DUMAIS, (Jean François) : La performance un outil de gestion, édition d'Organisation, Paris 2000,

DORNIER, (ph) et FENDER, (M), la logistique globale, édition d'organisation, paris ,2001.

FRANK (G) et DANIEL (B), « la logistique : ses métiers, ses enjeux, son avenir », EMS, paris, 2014.

FABRICE (C), « APS : du choix à la mise en œuvre », in Supply Chain magazine, N°22, Mars 2008,

G.ST Amant : La gestion du système d'information et communication, édition d'Organisation, Paris,

Groupe GALAXI, « le système d'information », Edition Dunod, Paris, 1986,

J.-M. AURIAC et al. Économie d'entreprise, Tome 1, Castilla, Paris, 1995.

KHEMAKHEM, A : la dynamique du contrôle de gestion, édition DUNOD, Paris, 1992, P.

LESCA. H ET LESCO. E, gestion de l'information : qualité de l'information et performance de l'entreprise, édition LITEC, Paris, 1995

LESCA. H ET LESCO. E, gestion de l'information : qualité de l'information et performance de l'entreprise, édition LITEC, Paris, 1995

LORINO, Philippe : Méthode et pratique de la performance, édition d'Organisation, Paris, 19

LORINO, Philippe : Méthode et pratique de la performance, édition d'Organisation, Paris, 1998,

LEMOIGNE (R), « supplychain management », Dunod, paris, 2013,

OUACHERINE, (H) : « les outils de la recherche, cours de méthodologie de la recherche » (3ème année), Ecole des Hautes Etudes Commerciales (EHEC), Alger, 2017.

Pascal Vidal, Philippe PLANEIX et autres, les systèmes d'informations organisationnels, Pearson Education 2005, France.

PASCAL Vidal, Philippe PLANEIX et al « systèmes d'informations organisationnels, Pearson Education 2005, France.

PETER Drucker, "l'avenir du management", édition village mondial, Paris, 1999

PATRICK Romagne et VERONIQUE Wild, L'intelligence économique au service de l'entreprise. Les presses du management, Paris, 1998

PATRICK ROMAGNLE et VERONIQUE Wild, L'intelligence économique au service de l'entreprise. Les Presses du management, Paris, 1998

PIERRE (M) « logistique et supplychain management », Dunod, Paris, 2008.

P.KOTLER & B.DUBOIS et Autres : Marketing management, 14ème édition, Paris, 2012,

ROBERT (Reix), système d'information et management des organisations, édition Vuibert, 1995

ROBERT (Reix), système d'information et management des organisations, édition Vuibert, 1995

R.MOULINIER : Les techniques de ventes, les éditions d'organisation, 5éédition, 1998,

Ritzman (L) et Krajewsk (L) et autres «management des opérations principes et applications dunod » 1er édition, PEARSON Education, paris, 2004.

Satzinger. Jackso. Burd Simon d Villeneuve, analyse et conception de système d'information, édition D'organisation, paris, 2002.

SAMII ET ALEXANDER (K) « stratégie logistique : Supply Chain management » 3^{ème} édition, Donud paris, 2004.

YAHIAOUI, Farida : « pilotage de la performance », in ECOSIP : dialogue autour de la performance en entreprise : les enjeux, édition l'Harmattan, Paris, 1999,

YVES PIMER : logistique, production, distribution, soutien ,5^e édition DUNOD.

V. Camet, N. Bénito, M. Combes : Gestion de relation commerciale, édition DUNOD, Paris, 2005,

ZERMATI, (Pierre) : pratique de la gestion des stocks, édition DUNOD, Paris, 1990

Revues :

ROSENTHAL-SABROUX (C), GRUNDSTEIN, (N.D) : « *Un modèle de Management de système d'information transposé d'un modèle de Knowledge Management* ». Revue Française

1. Encyclopédie et Dictionnaire

Extrait du Dictionnaire des Sciences de l'Ingénieur. 2^{ème} éd. Foucher, 2000.

Le Duff Robert : « *Encyclopédie de la gestion et du management* », édition Dalloz, Paris, France, 1999.

2. Travaux universitaires

BOUZIANE, (L), et GAZZEH, (A) : «*Les fonctions de l'information et de l'intelligence économique*», Master professionnel en prospective appliquée (M2PA), université virtuelle, Tunisie, 2006.

BOYRMAD (D) et DAHOU (F): « *L'analyse de la performance des délégués médicaux d'une entreprise pharmaceutique* », mémoire de licence en management, Ecole des Hautes Etudes Commerciales EHEC, Alger, 2010.

BLAHAL, Management de la Supply Chain et planification avancée mémoire de magistère, université ABOU-BAKER BELKAID, Tlemcen, 2006,

H.OUACHERINE : Gestion de la force de vente et performance de la fonction commerciale de l'entreprise, mémoire de magistère INC, 2001-2003

FRIOUI Mohamed, cours de politique générale et stratégie de l'entreprise, DEA management, FSEG Tunis, 2001.

JUNG, (M), BEDJGHIT, (R) : *«Essai d'analyse de l'apport du système d'information dans la prise de décision»*, CAS : ALGERIE TELECOM, INC, Alger, 2013.

KAANIT (Abd El Gafour) : *« élaboration d'un tableau de bord prospectif »*, Magistère, Université de Batna, 2002.

MOHAMED SALAH, Module : Les techniques quantitatives de gestion, 1er année magistère, faculté des sciences économiques et de la gestion.2003-2004.

3. Web graphie

- ❖ <http://www.memoireonline.com/> consulté le 15 Avril 2018 à 16 :08.
- ❖ Service de coordination à l'intelligence économique, Collecte de l'information,
- ❖ http://www.economie.gouv.fr/files/directions_services/scie/docs/guide/31collecte.pdf (consulté le 10/03/2018 à 10:56).
- ❖ <http://web.emn.fr/x-ssg/silogin2011/uploads/ACTES/VFCOM%20s1-1%20Vo-Bironneau>(consulté le 3/03/2018 à 10:56).
- ❖ <http://www.sciencesdegestion.com/index.html> (consulté le 10/02/2018 à 10:56).
- ❖ <http://www.faq-logistique.com/Flux-logistiques.htm> consulter le 24/003/2018
- ❖ <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/logistique/47678>(consulté le 16/03/2018 à 12:56).
- ❖ <https://www.doc-etudiant.fr/Commerce/Logistique/Expose-Histoire-de-la-logistique-3984.html> consulter le 28/03/2018 a 11 : 30

ANNEXES

ANNEXE N°1: Le guide d’entretien avec les trois responsables de l’entreprise (chef d’entreprise, directrice d’administration e des finances.et chef de technique)

❖ Les flux d'informations au sein de l'entreprise.

1. Y a-t-il un échange d'information entre les différents services de l’entreprise?

.....
.....

2. Y a-t-il échange d'informations entre les membres du département de logistique et les autres départements de l’entreprise ?

.....
.....

3. Comment communiquez-vous avec vos supérieurs?

.....
.....

❖ Les moyens du SI dont dispose l'entreprise

4. Quels sont les supports d’échange d’information que vous utilisez au niveau de l’unité commerciale centre?

.....
.....

5. Existe-t-il une cellule de veille au sein de votre structure?

.....
.....

6. Comment pratiquez-vous la veille?

.....
.....

7. Quelles sont les sources d’informations dans l’entreprise d’EGTPH?

.....
.....

8. Évaluez-vous la fiabilité des sources d’informations?

.....
.....

9. De quelles composantes du SI disposez-vous ?

.....
.....

10. Quelles-sont les technologies de l'information et de communications dont vous disposez ?

.....
.....

11. Existe-t-il un système de sécurité d'information au niveau d'EGTPH ?

.....
.....

12. Il un accès informatisé à l'information? (Intranet, réseau...)

.....
.....

13. Pensez-vous que le SI contribue à la performance de la fonction de la chaine logistique ?

.....
.....

14. Comment les logiciels jouent un rôle dans système d'information Logistique?

.....
.....

15. Quelle est le rôle TIC dans votre entreprise ?

.....
.....

16. Comment SI influencer sur le transport dans votre entreprise

.....
.....

17. Quelle est le rôle de SI dans la gestion des stocks ?

.....
.....

18. Quelle est le rôle de SI au sein de service de production ?

.....
.....

19. Le SI utilisé par l'entreprise efficace ?

.....
.....

20. Quelle est le rôle SI dans département logistique ?

.....
.....

21. Selon vous, quel est son degré de contribution SI dans la logistique ?

.....
.....

22. Satisfaction de la fonction commerciale par l'efficacité du SI au sein d'EGTPH. ?

23. 1. Etes-vous satisfaits des technologies mises à votre disposition?

24. Est-ce que vous êtes formés pour la mise en place d'une technologie moderne à vos dispositions ?

25. . Le personnel est-il sensibilisé pour la communication d'information logistique en vue d'atteindre la performance ?

26. Quelles sont vos suggestions concernant ce SI dans la logistique?

27. Comment évaluez-vous l'impact de SI au sein d'EGTPH?

ANNEXE N°2: Le questionnaire

Le présent questionnaire s'inscrit dans le cadre de la préparation d'un mémoire de fin d'études pour l'obtention d'un master en sciences commerciales à L'Ecole des Hautes Etudes Commerciales EHEC (ex INC), option management et entrepreneuriat, dont le thème est :

«Le rôle de l'information pour la performance de la chaine logistique ».

Votre rétroaction nous sera très utile. Pour ce faire, nous vous prions de nous accorder un peu de votre temps et de répondre à toutes les questions afin de nous permettre de mener des meilleures analyses. Nous vous informons que vos informations resteront confidentielles.

MECHEROUK

Akssas

1. Catégorie d'âge	
• Moins de 25 ans	
• [25 – 40]	
• [40 – 55]	
• Plus de 55 ans	

2. Catégorie socioprofessionnelle	
• Cadres	
• Maitrise	
• Autres	

3. Expérience professionnelle dans l'entreprise	
0-5 ans	
5-10 ans	
10-15 ans	
Plus de 15 ans	

Questions :

Question n°1 : L'information occupe-t-elle une place importante dans la chaîne logistique dans votre entreprise ?		
Beaucoup	Moyenne	Très peu

Question n°2 : Comment elle est la coordination entre les autres directions ?		
Faible	Moyenne	Forte

Question n°3 : y'a t'il échange d'information entre collègues ?		
Souvent	Fréquemment	Rarement

Question n°4 : Le système d'information intervient directement et positivement dans l'amélioration la performance de la chaîne logistique de l'entreprise EGTPH ?	
Oui	Non

Question n°5 : Quels sont les moyens utilisés pour collecter les informations ?		
Raisons	Cochez	Observations
• Les manifestations scientifiques		
• Le journal officiel		
• Les sites internet		
• Les revues		
• Autres		

6. Les informations collectées sont utilisées pour (Plusieurs choix sont possibles)		
Raisons	Cochez	Observations
• Analyser une situation		
• Evaluer une décision		
• Prendre une décision		
• Anticiper et planifier		
• Autres		

Question n°7 : Quels sont les principaux supports pour faire circuler l'information ?	
Supports	Degré
Téléphone entre collègues	
La rumeur de bouche à oreille	
Réunion de travail	
Intranet	
Diffusion ciblée (par services)	

Question n°8 : Que pouvez-vous dire de mission du département logistique?			
Excellente	Bonne	Acceptable	Mauvaise

Question n°9 : Comment se fait la diffusion de l'information dans la chaîne logistique ?		
Ecrite	Informatisée	Réunion

Question n°10 : votre système d'information répond-il aux exigences et aux attentes des utilisateurs ?	
Oui	Non

Question n°11 : Selon vous, à quoi correspond le système d'information dans la chaîne logistique ?	
Equipement informatique	
Programme informatique	
Outil de gestion	
Tous à la fois	

Question n°12 : Comment qualifier vous l'investissement de votre entreprise en système d'information logistique ?		
Fort	Moyen	Très peu

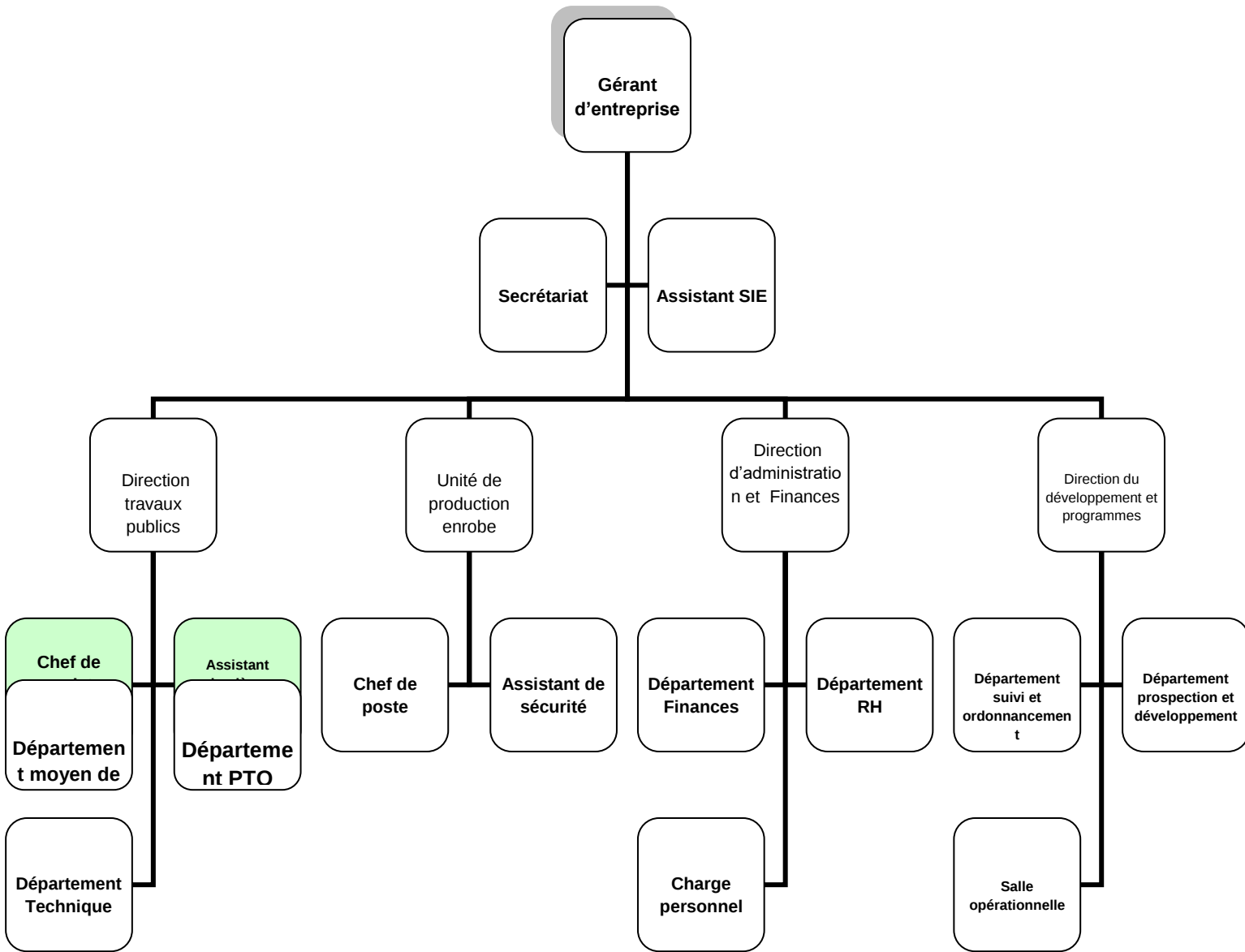
Question n°13 : A quoi le système d'information sert-il dans la chaîne logistique ?		
A quoi il sert	Cochez	Observations
• Rémunérer la performance		
• Faire connaître la stratégie de l'entreprise		
• Prendre des décisions		

• Améliorer la coordination		
-----------------------------	--	--

Question n°14 : L'entreprise possède-t-elle des indicateurs permettant de constater l'amélioration de la performance de la chaîne logistique ?		
Oui	Non	Je ne sais pas

Question 15 : Pensez-vous que le système d'information a un impact sur la performance de la chaîne logistique ?		
Oui	Non	Je ne sais pas
Question n°16 : Si oui, comment ?		

ANNEXE N°3 : L’organigramme de l’entreprise



Source : Organigramme de l’entreprise ‘EGTPH, Direction ressources humains

Table des matières

Remerciements

Dédicaces

Liste des tableaux

Liste des figures

Sommaire

Table des matières

INTRODUCTION GENERALE	1
CHAPITRE 01 : Les concepts théorique sur La chaine logistique	1
Section 01 : généralités sur la chaine logistique	7
1. Historique de La logistique.....	7
2. Définitions de la logistique et de la chaine logistique	8
2.1. Définition de la logistique	8
2.2. Définitions de la chaine logistique	9
3. Les maillons de la chaîne logistique	10
3.1. Les acteurs internes	11
3.2. Les acteurs externes.....	13
1. Historique de La logistique.....	7
2. Définitions de la logistique et de la chaine logistique	8
2.1. Définition de la logistique	8
2.2. Définitions de la chaine logistique	9
3. Les maillons de la chaîne logistique	10
3.1. Les acteurs internes	11
3.2. Les acteurs externes.....	13
3.2.1 Le consommateur.....	13
3.2.2 Le distributeur	13
3.2.3 Le détaillant	13
3.2.4 Le Fournisseur	13
3.2.5 Usine	14
3.2.6 Centre de distribution	14
3.2.7 Le client.....	14

SECTION 2 : cadre conceptuel de chaine logistique	15
1. Les flux dans la chaîne logistique.....	15
1.1. Flux d'information.....	15
1.2 Flux financier.....	15
1.3. Flux physique	15
2. Niveau de décision dans la Supply Chain	17
3. Types de logistique et de la chaine logistique	18
3.1. Les types de la logistique	18
3.1.1 La logistique des biens matériels :.....	18
3.1.2 La logistique des services:	18
3.2 Les types de la chaine logistique	19
3.3 Les métiers de la logistique	21
3.3.1 Chargés de l'exécution	21
3.3.2 Chargés de l'organisation, du suivi, du contrôle	22
4. Moyens de transport dans la logistique	23
4.1. Transport terrestre.....	23
4.2. Transport maritime	23
4.3. Transport fluvial	23
4.4. Transport aérien.....	23
5. Les objectifs de la chaine logistique	24
6. Les enjeux de la logistique	24
7. Les fonctions de la chaine logistique (SC)	25
7.1. La planification.....	26
7.2. L'approvisionnement.....	26
7.3. La production.....	26
7.4. Le stockage.	27
7.5. La distribution et le transport.....	27
7.6. La vente	28
SECTION 03: La performance de la chaine logistique	29
1. La notion de la performance	29
1.1 L'évolution du concept performance.....	30
1.1.1 La première étape	30
1.1.2 La deuxième étape	31

1.1.3 La troisième étape	31
2. Stratégies, objectifs, et mesure de la performance	32
2.1. Objectifs et utilité de la performance	32
2.2 Les relations entre la stratégie et la performance	32
3. Mesurer la performance.....	33
4. La performance de la Supply Chain	36
5. Réduire les coûts au sein de l'entreprise	37
5.1 Analyse des coûts et de la productivité	37
5.2 Réduire des coûts de stockage et de transport et de livraison	37
5.3 Réduction des coûts informatiques.....	38
6. Les indicateurs de la performance	38
6.1 Les indicateurs quantitatifs	38
6.2 Les indicateurs qualitatifs :.....	39
6.2.1 L'image de l'entreprise.....	39
6.2.2 Taux de satisfaction des clients	39
Conclusion	40
CHAPITRE 02 : Approche théorique sur le système d'information	42
Introduction:	42
SECTION 01 : Généralité sur le système d'information	42
1. les notions fondamentales de base d'un système d'information.	42
1.1 Définition de système	42
1.2. La notion du sous-système	44
1.2.1 Le système de décision.....	44
1.2.2 Le système d'information	44
1.2.3 Le système opérant	45
2. Généralité sur l'information	47
2.1 Définition de l'information:	47
2.2 Les caractéristiques d'une bonne information.....	48
2.2.1 La précision	48
2.2.2 La fiabilité	48
2.2.3 L'actualité	48
2.2.4 La ponctualité	49
2.2.5 L'accessibilité	49

3. Le rôle de l'information dans la performance économique de l'entreprise	50
3.1 Un facteur de production	50
3.2 Un Facteur de compétitivité	51
3.3 Un Facteur de synergie	51
4. La typologie de l'information	51
4.1 Les informations de fonctionnement « Opérationnelles »	51
4.2 Les informations influence « Tactiques »	52
4.3 Les informations d'anticipation « Stratégiques »	52
SECTION 02 : Structure et composant du système d'information	53
1. Définition de système d'information	53
2. Les finalités de système d'information	54
3. Les dimensions du système d'information de l'entreprise	55
3.1 Les technologies	56
3.2 Les hommes	56
3.3 L'organisation	56
4. Le rôle du système d'information	56
5. La performance de système d'information	62
5.1 La performance quantitative:	62
5.2 La performance qualitative :	62
SECTION 03 : Le lien entre le système d'information et la chaîne logistique	64
1. Le système d'information logistique	64
2. Les outils de SI de base qui permettant la mise en œuvre dans la Supply Chain	65
2.1 La planification stratégique des SI	65
2.2 La gestion des connaissances et le management des SI	65
2.3 L'infrastructure des SI :	66
2.4 E-collaboration :	66
3. L'impact de système d'information dans la chaîne logistique	66
3.1 Rapidité, pilotage et minimisation des coûts de transport	67
3.2 Les systèmes d'information constituent un nouvel outil stratégique	67
3.3 Amélioration la qualité de réseau client	67
3.4 Une gestion de transport sur mesure	67
4. Les typologies des systèmes d'information logistique	67
4.1 L'importance du système d'information et des TIC dans la logistique	68

4.2 Les logiciels de gestion de la chaîne logistique.....	69
4.2.1 ERP (Enterprise Resource Planning)	70
4.2.2 Les Advanced Planning and Scheduling (APS)	71
4.2.2.1 Définition de l'APS	71
4.2.2.2 Les caractéristiques d'APS	71
4.2.3 Supply Chain Exécution (SCE)	72
4.2.4 L'échange de données informatisées (EDI).....	72
Conclusion de chapitre	74
Chapitre 03 :l'impact de SI sur la chaîne logistique de l'entreprise EGTPH	76
Introduction	76
SECTION 01: Méthodologie de la recherche et Présentation de l'organisme d'accueil EGTPH ...	77
1.Présentation de l'organisme d'accueil	77
1.2.L'organisation de l'entreprise:	78
1.2.1. Direction d'usine (production)	78
1.2.2 La Direction de l'Administration et des Finances (DAF)	79
1.2.2.1 Direction des finances : 79	24
1.2.2.2 Le département de la comptabilité analytique et budget	80
1.2.3 Direction des services techniques (Animer, organiser et manager les services techniques)	80
1.2.3.1Direction commerciale	80
1.2.3.2Direction de la logistique.....	80
1.2.4 La direction Qualité hygiène sécurité environnement (QHSE)	81
1.2.5 Direction ressources humaines	82
1.3 Les principales valeurs de l'entreprise	83
1.4 Liste des certaines projets réalisés par l'entreprise	83
1.5Les objectifs de l'entreprise EGTPH	85
1.6 Domaine d'activités d'EGTPH.....	85
1.7 Le système d'information logistique au sein d'EGTPH BOUMIA	85
1.7.1 Le système d'information au sein d'EGTPH	85
1.7.2 La chaîne logistique au sein d'EGTPH	86
2.Méthodologies de la recherche	88
2.1 Méthodologie de la recherche.....	88
2.2 Objet et délimitation de champ d'étude.....	89
2.3 Présentation des méthodes de travail.....	90

2.4 Outils de collecte et traitement des données.....	90
SECTION02 : Analyse et Interprétation des résultats de l'entretien	91
1. Les entretiens.....	91
2. La durée de l'enquête	91
3. Mode de traitement	91
4. Limites de l'enquête	91
5. Analyse des résultats de l'enquête	92
SECTION 3: Commentaire des résultats le questionnaire	101
1.Le questionnaire..	101
2.Mode de traitement	101
3.La population de l'enquête (questionnaire)	102
4. commentaire de l'enquête	103
5. Interprétation des résultats du questionnaire:.....	121
5.1 Les forces :	121
5.2 Les faiblesses :	122
6. Suggestions :	122
Conclusion :	123
Conclusion Générale	125
Bibliographie	
Les annex	