

Ecole des Hautes Etudes Commerciales d'Alger

EHEC

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

Option : distribution et SCM

Thème :

**Impact de la gestion des entrepôts sur la logistique
de distribution de l'entreprise**

Etude de cas :

Spa Hamoud Boualem

Elaboré par :

M. Raib Ismail

Encadré par :

Mme. Feriel Hattou

6^{ème} Promotion

Juin 2019

Résumé

Aujourd'hui, la logistique de distribution est plus complexe par rapport aux années passées, à cause de l'augmentation de la demande de clients, et de leurs exigences. Donc l'entreprise doit mettre en place des stratégies pour améliorer sa logistique de distribution. Parmi ces stratégies la gestion des entrepôts, qui présente le cœur de la logistique de distribution.

Ce mémoire consiste à déterminer et analyser l'impact de la gestion de l'entrepôt sur la logistique de distribution dans l'entreprise Hamoud Boualem. Nous avons essayé d'apporter des recommandations en vue d'améliorer la qualité de service de l'entreprise et de l'entrepôt, en optimisant les opérations d'entreposage, ce qui optimiserait les flux de marchandises et faciliterait l'organisation des activités de la logistique de distribution.

Ce travail s'est déroulé en plusieurs étapes. Nous avons commencé par une présentation de la logistique, et ses types, ensuite nous avons parlé de la distribution, la logistique de distribution, les enjeux et les activités, puis nous avons procédé à une présentation générale des entrepôts, de leurs types, ainsi que les processus d'entreposage et les étapes de gestion des entrepôts. Par la suite, nous avons élaboré un guide d'entretien pour analyser les résultats, enfin nous avons essayé d'apporter des suggestions et des recommandations qui ont pour but l'amélioration du processus de gestion d'entreposage au sein de l'entreprise.

Mots clés : logistique de distribution, préparation des commandes, gestion des entrepôts, entreposage, délais de livraison, expédition.

ملخص

أصبحت اليوم لوجستيات التوزيع، جد معقدة مقارنة بالسنوات الماضية، وذلك بسبب زيادة طلبات ومتطلبات الزبائن. لهذا وجب على المؤسسات وضع استراتيجيات من أجل تحسين هذه الوظيفة. من بين هذه الاستراتيجيات، إستراتيجية تسيير المستودعات، التي تمثل المحرك الأساسي لوظيفة التوزيع.

من خلال هذه المذكرة، نعمل على تحديد وتحليل تأثير تسيير المستودع على لوجستيات التوزيع في مؤسسة حمود بوعلام، حيث قمنا بتقديم اقتراحات من أجل تحسين جودة خدمات المؤسسة والمستودع. تحسين عمليات الإيداع داخل المستودع، والتي تعمل بدورها على تحسين تنقلات السلع، وتسهيل تنظيم عمليات لوجستيات التوزيع.

هذا العمل مر على عدة مراحل. حيث بدأنا بعرض الخدمات اللوجيستية، وأنواعها، وبعد ذلك تحدثنا عن التوزيع، لوجستيات التوزيع، المعوقات والوظائف. مقدمة عامة حول المستودعات، أنواعها، مراحل الوضع داخل المستودع، وخطوات تسييره. وفي الأخير قمنا بوضع دليل مقابلة من أجل تحليل النتائج وتقديم نصائح للمؤسسة.

الكلمات المفتاحية : لوجستيات التوزيع، تحضير الطلبات، تسيير المستودعات، الإيداع (التخزين)، آجال التوزيع، الشحن.

Abstract:

Today, the distribution logistics is more complex than it has been in the past years, because of the increase in customer demand, and their requirements. So companies need to put in place strategies to improve their distribution logistics. These strategies include warehouse management, which is at the heart of distribution logistics.

This dissertation consists in determining and analyzing the warehouse management impact on distribution logistics in Hamoud Boualem. We have tried to make recommendations to improve the quality of service of the company and the warehouse, by optimizing storage operations, which would optimize the flow of goods and facilitate the organization of the activities of the distribution logistics.

This work took place in several stages. We started with a presentation of the logistics, and its types, then we talked about the distribution, the distribution logistics, the stakes and the activities, then we proceeded to a general presentation of the warehouses, their types, as well as warehousing processes and warehouse management steps. Subsequently, we developed an interview guide to analyze the results, and we tried to provide suggestions and recommendations aimed at improving the warehouse management process within the company.

Key words: Distribution logistics, orders preparation, warehouse management, storage, delivery delay, expedition.

Dédicace

Je dédie ce travail :

À mes parents qui m'ont toujours encouragé et soutenu et qui m'ont permis d'aller au bout de mes projets. Merci d'avoir cru à mes choix et de m'avoir donné les moyens pour accomplir mes objectifs dans les meilleures conditions. Je leur témoigne mon amour et ma gratitude éternelle, que dieu les protèges et leur prête une longue vie.

À mes chers frère et sœurs SALEH EL DINE, OUSSAMA et ALA

À la mémoire de ma grande mère

À Toute la famille RAIB et BEN MOUSSA

À mes cousins Mohamed, OMAR, EL HADJ, Salim

*À Mes proches et amis NADIR, IBRAHIM, MEROUAN, NAZIM, ANOUAR, WAIL
et MERABTI CHAHINEZ.*

Remerciements

En préambule à ce mémoire nous remercions ALLAH qui nous aide et nous donne la patience et le courage durant ces longues années d'étude

Nous souhaitant adresser nos remerciements les plus sincères aux personnes qui nous ont apporté leur aide et qui ont contribué à l'élaboration de ce mémoire ainsi qu'à la réussite de cette formidable année universitaire.

Ces remerciements vont tout d'abord au corps professoral et administratif de l'école des hautes études commerciales, pour la richesse et la qualité de leur enseignement et qui déploient de grands efforts pour assurer à leurs étudiants une formation actualisée.

Nous tenons à remercier sincèrement Melle. Ferial Hattou, qui, en tant que directrice de mémoire, s'est toujours montrée à l'écoute et très disponible tout au long de la réalisation de ce mémoire.

Nos remerciements s'étendent également à monsieur Faycel bahamed notre maître de stage, pour l'inspiration, l'aide et le temps qu'il a bien voulu nous consacrer et sans qui ce mémoire n'aurait jamais vu le jour.

La liste des tableaux

N° du tableau	Titre	Page
01	la gamme des produits de Hamoud Boualem en 2015	60

La liste des figures :

N° de figure	Titre	Page
01	Un modèle du Management de la Supply Chain	14
02	Structure des circuits de distribution	18
03	Le circuit direct	19
04	Le circuit court	19
05	Le circuit long	19
06	entreposage et ses composantes	34
07	Préparation des colis et envois	38
08	exemple de palettier	40
09	Niveau stratégique	51
10	Niveau tactique	52
11	Niveau opérationnel	54

La liste des abréviations

B to C: Business to Business

B to B: Business to Consumer

SC: supply chain

SCM: supply chain management

VAD: Vente A Distance

SAV : Service Après Vente

CSCMP: Le Council of Supply Chain management Professional

GPA : gestion partagée des approvisionnements

GMA : gestion mutualisée des approvisionnements

SIMMA : syndicat des industries et matériels de manutention

FIFO: First In First Out

PLT: Palettes

ERP: Entreprise Ressource Planning

Le sommaire

Introduction générale.....	01
Chapitre 1 : la logistique de distribution.....	06
Introduction du chapitre.....	07
Section 1 : généralité sur la logistique, SCM, et la distribution.....	08
Section 2 : La logistique de distribution.....	21
Conclusion du chapitre.....	27
Chapitre 2 : la gestion des entrepôts.....	28
Introduction du chapitre.....	29
Section 1 : Définition et types des entrepôts.....	30
Section 2 : caractéristiques des entrepôts.....	33
Section 3 : la gestion des entrepôts.....	43
Conclusion du chapitre.....	55
Chapitre 3 : l'impact de gestion d'entrepôt sur la logistique de distribution de l'entreprise Hamoud Boualem.....	56
Introduction du chapitre.....	57
Section 1 : présentation de l'entreprise Hamoud Boualem.....	57
Section 2 : Cadrage méthodologique.....	61
Section 3 : Analyse de l'étude.....	66
Conclusion du chapitre.....	77
Conclusion générale.....	78

Introduction générale

Introduction générale

L'Algérie a connue dernièrement des reformes économique mettant en évidence le développement du commerce intérieur. Actuellement, nous sommes dans un contexte concurrentiel fort, le secteur privé est très actif dans tous les domaines ainsi pour le domaine agroalimentaire.

Dans la mesure où quelques entreprises essaient d'introduire les principes du marketing, pour enregistrer des succès et s'installer solidement sur le marché. Les entreprises sont appelées à être attentives à la demande imprévisible des consommateurs et à chercher en permanence à les fidéliser. En réponse à cette situation que la logistique de distribution apporte au consommateur les produits dont il a besoin, dans les quantités désiré, au bon endroit et au moindre coût, tout en respectant un circuit choisi, qui organise la mise à disposition d'un produits ou d'un service.

Le marché des produits boissons, connait une croissance continue, du fait de l'émergence des entreprises étrangères (tel Coca Cola, Pepsi, Fanta) sur le territoire nationale, ainsi que la naissance des unités de production locale (Hamoud Boualem, Rouïba, N'Gaous) qui investissent dans ce secteur, créant une concurrence féroce entre ces organisations.

La logistique de distribution exige des moyens financiers important et des compétences dans la matière. En effet, la réussite de la logistique de distribution doit être la résultante d'une série d'activités entre le stockage et la préparation des commandes. Avec l'augmentation de la demande sur les boissons dans le marché algérien, sa posse les entreprise à construire des entrepôts pour minimisé les stocks au sein de l'entreprise, et réponde rapidement sur les besoins et la demande de ces clients. Donc sa c'et une nouveau fonction pour les entreprise algérien, pour gestion un entrepôt et les processus d'entreposage. Cette fonction concerne la mise à disposition des produits : d'une entreprise à une entreprise (B to B), ou d'une entreprise au consommateur final (B to C). Dans le cadre de cette externalisation, la prestation n'a pas d'autres limites que celles qui sont définies contractuellement par les partenaires.

A travers l'évolution de la logistique de distribution, nous comprendrons que la gestion des entrepôts représente la part la plus importante des dépenses logistique, et nous constatons que les entreprises agro-alimentaires algériennes sont confrontées à mise en œuvre une

stratégie de gestion des entrepôts plus approprié que se base d'une part sur la rentabilité de l'entreprise et d'une autre part sur le niveau de service offert aux clients.

Les raisons du choix de thème

Le choix de notre sujet porté sur la logistique de distribution et la gestion des entrepôts, en particulier celle de l'entreprise Hamoud Boualem, unité de Boufarik, revêt un intérêt économique et commercial visant à évoluer dans ce nouveau contexte, cela à travers la mise en place d'une stratégie de gestion de l'entrepôt efficace adapté aux nouveaux enjeux économiques au regard de la concurrence.

D'une part, cette activité de l'entreposage et logistique de distribution « produits alimentaires ». En l'occurrence, l'entreprise Hamoud Boualem, la principale fonction de l'entrepôt est le stockage et préparation des commandes, la gestion d'entrepôt aide à mutualiser le transport, réduit les délais de livraison et palie aux fluctuations de la demande des clients et à l'effet de saisonnalité.

D'autre part, il s'agit d'un sujet d'actualité et nouveau qui apparaît devant les analystes économique, les financiers et les logisticiens,... et en tant que futures logisticiennes de formation, nous cherchons à comprendre les contours de la logistique.

Problématique et hypothèses de recherche

L'objet de notre travail consiste à déterminer l'impact de la gestion des entrepôts sur la logistique de distribution au sein l'entreprise Hamoud Boualem en faisant un état des lieux auprès de cette dernière.

Ainsi notre questionnement principal peut se formuler de cette manière :

« Comment la gestion d'entrepôt impact – elle- la logistique de distribution au sein de l'entreprise Hamoud Boualem ? »

De ce questionnement principal, découle un ensemble de questions secondaires à savoir :

- Comment la gestion de l'entrepôt impact – elle – l'espace de stockage au sein l'entrepôt de Hamoud Boualem?
- Quelle est l'impact de la gestion d'entrepôt sur la préparation des commande au sein l'entreprise Hamoud Boualem?

- Quelle est l'impact de la gestion d'entrepôt sur les délais de livraison de l'entreprise Hamoud Boualem?

En guise des réponses suggestives à ces questions, j'ai élaboré les hypothèses suivantes :

- **Hypothèse 1 :** la bonne gestion de l'entrepôt permet d'optimiser l'espace de stockage dans l'entreprise Hamoud Boualem ;
- **Hypothèse 2 :** une gestion performante de l'entrepôt permet d'optimiser les opérations de préparation des commande au sein l'entreprise Hamoud Boualem ;
- **Hypothèse 3 :** la bonne organisation de la zone d'expédition permet de réduire les délais de livraison des commandes de l'entreprise Hamoud Boualem ;

Méthodologie de recherche

Pour mieux aboutir à notre objectif qui est d'apporter des réponses à notre problématique de recherche et mieux cerner le sujet, nous avons opté pour une démarche positiviste.

Dans ce travail, nous avons tenté de répondre à la démarche méthodologique suivante :

D'abord une recherche bibliographique ayant trait aux différents aspects théoriques de la logistique, SC, SCM, la logistique de distribution, la gestion des entrepôts. De plus, nous avons procédé de la manière suivante : un état des lieux via une enquête par entretien auprès de d'accueil dans le but déterminé impact de gestion d'entrepôt sur la logistique de distribution de l'entreprise Hamoud Boualem.

L'organisation du travail

Pour mener à bien nos recherches, nous avons structuré notre travail en trois chapitres principaux comme suit :

Le premier chapitre traitera les fondements théoriques de la logistique et la logistique de distribution, et sera réparti en deux sections qui sont en intime relation. La première section sera consacrée à l'historique et l'origine de la logistique ainsi que ses types, la Supply Chain management, et généralité sur la distribution. Et dans la deuxième section on parlera sur la logistique de distribution, ses activités, et ses enjeux.

Le second chapitre sera consacré pour l'entreposage et gestion des entrepôts. Il se compose trois sections, la première tracera les fondements théoriques de l'entrepôt et ses types. Dans la deuxième on parlera sur les caractéristiques de l'entrepôt (l'entreposage, les ressources, et

organisation de l'entrepôt). Et la dernière section sa consacré pour la gestion des entrepôts et la conception des entrepôts.

Le troisième chapitre se portera d'une part, sur petite présentation de l'organisme d'accueil et son entrepôt. Et la conception de la recherche et méthodologie (méthodologie de recherche et guide entretien) dans la deuxième section. Et la dernière section consacré pour analyse l'étude et les synthèses.

Chapitre I :

La logistique de

distribution

Chapitre I: la logistique de distribution

Introduction du chapitre

La logistique de distribution est une fonction fondamentale dans l'entreprise, lorsque les marchandises transportées des lieux de production ou les entrepôts aux lieux de la demande en temps voulu. Alors que la concurrence sur le marché s'intensifie entre producteurs, chacun essayant d'influencer la décision du consommateur d'acheter.

Le contenu de ce chapitre que nous proposons permet d'éclairer et de bien comprendre l'importance de la logistique de distribution, et il sera divisé en trois sections. Dans la première, nous tracerons l'origine et les types de la logistique. la deuxième section sera consacrée pour les concepts fondamentaux de la distribution notamment La structure d'un circuit de distribution, fonctions et les stratégies de la distribution. Et on troisième section pour la logistique de distribution, ses activités, ses enjeux, ses contraintes.

1- généralité sur la logistique, SCM, et la distribution

1-1 la logistique

La logistique est vitale pour une entreprise, elle prend rang parmi les préoccupations majeurs d'un responsable marketing, car la bonne qualité d'un produit ne suffit pas, il faut qu'il soit mis à la disposition des consommateurs dans les conditions qui correspondent à leurs attentes.

1-1-1 L'origine de la logistique

La logistique est issue du génie militaire, responsable de l'approvisionnement des troupes afin qu'elles conservent leurs capacités opérationnelles dans la durée. Les deux métiers de base de la logistique sont donc la gestion des stocks de marchandises et d'armes puis leur transport. Ceci explique que la logistique moderne soit née chez les transporteurs et chez les grossistes.

Le terme logistique vient du grec « logistikos » relatif au (raisonnement) ou « logisteuo » (administrer). Des publications de l'université de Lille 1 rapportent que depuis toujours les institutions militaires ont je cite : « utilisé ce terme pour définir l'activité qui réussit à combiner deux facteurs nécessaires dans la gestion des flux : l'espace et le temps ».

Si nous remontons un peu le temps, on remarque que Jules César intégra très tôt la fonction « logista » au sein de ses légions. Celle-ci était représentée par un officier qui avait pour mission de s'occuper des mouvements de l'armée pour pouvoir organiser le campement et l'approvisionnement en nourriture. On retrouve donc dès l'antiquité des faits prouvant la prise en compte de la logistique dans la planification stratégique militaire.¹

Le mot « Logistique » est d'origine militaire. On en doit, semble-t-il, la définition à A.H. Jomini. Antoine-Henri, baron de Jomini, longtemps chef d'état-major de Ney, passé au service du tsar, instructeur de l'héritier du trône de Russie et que n'en finit pas moins sa vie en France sous le règne de Napoléon 3, est l'écrivain militaire qui a tenté de formaliser les stratégies napoléoniennes sous forme d'une science. Pour lui et pour tous les stratèges du XIX^{ème} et du XX^{ème} siècle, la logistique est « l'art pratique de déplacer les armées et de les ravitailler en établissant et organisant leurs lignes de ravitaillement ».²

¹ <http://logistique-pour-tous.fr/histoire-de-la-logistique/> le 06/03/2019 à 11 :05h

² Yves Pimor et Michel Fender: « Logistique: production. Distribution. Soutien », DUNOD, 5^{ème} édition, P63.

1-1-2 Définition de la logistique

Il existe plusieurs définitions de la logistique :

Le Council of Supply Chain management «la logistique c'est le processus de planification, d'exécution et de contrôle des procédures de transport et de stockage des biens et des services efficace et efficient, et des informations associées, du point d'origine au point de consommation dans le but de répondre aux besoin du client»³.

La définition que *ASLOG*⁴ propose de la logistique est ;

« La logistique est une fonction qui a pour objet la mise à disposition au moindre coûts de la qualité d'un produit, à l'endroit et au moment où la demande existe »⁵.

«La logistique recouvre toujours des fonctions de transport, stockage et manutention et, dans les entreprises de production, tend à tendre son domaine en amont vers l'achat et l'approvisionnement, en aval vers la gestion commerciale et la distribution»⁶.

1-1-3 Les types de la logistique

On peut cependant distinguer plusieurs logistiques différentes par leur objet et leurs méthodes⁷ :

Une logistique d'approvisionnement : qui permet d'amener dans les usines les produits de base, composants et sous-ensembles nécessaires à la production.

Une logistique d'approvisionnement générale : qui permet d'apporter à des entreprises des services ou des administrations les produits divers dont elles ont besoin pour leur activité (fournitures de bureau par exemple).

Une logistique de production : qui consiste à apporter au pied des lignes de production les matériaux et composant nécessaires à la production et à planifier la production ; cette logistique tend à absorber la gestion de production tout entière.

³ Rémy le Moigne : «Supply Chain management : Achat, production, logistique, transport, vente » DUNOD, 2^{ème} édition, p 09.

⁴ ASLOG est une Association Française pour la logistique, neutre, indépendante et multi sectionnelle.

⁵ DONIER Philip-Pierre et FENDER Michel : « la logistique globale : enjeux, principes, exemple », Edition d'organisation, Paris, 2002, p. 29.

⁶ Yves Pimor et Michel Fender, op, cit, P 04.

⁷ Yves Pimor et Michel Fender, op, cit, P 04-05.

Une logistique de distribution : celle des distributeurs, qui consiste à apporter au consommateur final, soit dans les grands surfaces commerciales, soit chez lui en VAD par exemple, les produits dont il a besoin.

Une logistique militaire : qui vise à transporter sur un théâtre d'opération les forces et tout ce qui est nécessaire à leur mise en œuvre opérationnelle et leur soutien.

Une logistique de soutien : née chez les militaires mais étendue à d'autres secteurs, aéronautique, énergie, industrie, etc..., qui consiste à organiser tout ce qui est nécessaire pour maintenir en opération un système complexe, y compris à travers des activités de maintenance

Une activité dite de service après vente (SAV) : assez proche de la logistique de soutien avec cette différence qu'elle est exercée dans un cadre marchand par celui qui a vendu un bien, on utilise assez souvent l'expression « management des services » pour désigner le pilotage de cette activité ; on notera cependant que cette forme de logistique de soutien tend de plus en plus souvent à être exercée par des spécialistes du soutien différents du fabricant et de l'utilisateur et dit Third Party maintenance.

Des revers logistique : parfois traduites en français par « logistique à l'envers », « rétro-logistique » ou encore « logistique des retours », qui consiste à reprendre des produits dont le client ne veut pas ou qu'il veut faire réparer, ou encore à traiter des déchets industriels, emballages, produits inutilisables depuis les épaves de voiture jusqu'aux toners d'imprimantes.

Une distinction commode est celle que l'on fait souvent entre les logistiques de flux, production et distribution d'une part, et les logistiques de soutien d'autre part. Ces deux catégories de logistique ont en effet des caractéristiques assez différentes, les premières étant plus liées aux techniques de gestion de la production et aux techniques de marketing et de ventes, les deuxièmes étant plus liées à des méthodes de maintenance et de gestion de rechanges, particulièrement développé dans le domaine militaire ou dans celui de la maintenance des équipements techniques.

1-1-4 Les objectifs de la logistique

Parmi les objectifs de la logistique on cite :⁸

- Satisfaire la demande de flux physique (matières, transport, emballage, stock) ;

⁸ Barczyk (D) et Evrard (R), *logistique & management*, édition Nathan/universel, Paris, 2002, p.06.

- Elle est coresponsable de la gestion de la chaîne logistique, des moyens qui permettent d'atteindre cet objectif (matériels, machines...);
- Elle est coresponsable auprès de tous les services de la qualité des flux physique.
- Mobiliser avec l'aide des autres services des ressources (humaines et financières) pour y parvenir ;
- Gère directement les flux matières et indirectement les flux associé immatériel flux d'information flux financiers ;
- La concurrence mondiale intensive impose à la logistique d'atteindre plusieurs objectifs en même temps ;
- Réduire le coût total (coût d'achat + coût de distribution + coût des stocks + coût de fabrication...);
- Améliorer les services à la clientèle (répondre à la demande des clients rapidement et dans le temps) ;
- Améliorer la qualité des produits ;
- Réduire les délais (délai de fabrication, les délais de livraison) ;
- Améliorer la réactivité (aux évolutions du marché).

1-2- De la logistique a la Supply Chain management

La logistique représentait traditionnellement l'activité allant de la mise à disposition des produits finis par l'usine ou le négociant jusqu'à la livraison au client. Elle s'est désormais fondue dans le concept de « Supply Chain management » dont l'objectif est d'optimiser la gestion des flux physiques et des flux d'information le long de la chaine logistique depuis le fournisseur du fournisseur jusqu'au client de client.

L'efficacité de la Supply Chain Management est devenue un enjeu majeur pour les entreprises car il est à la fois générateur d'économies de coûts (réduction des stocks, utilisation rationnelle des capacités) et facteur de différenciation par rapport à la concurrence en termes de réactivité et de service client.

Cette évolution coïncide avec celle, non moins forte, de l'environnement des entreprises. Le marché s'oriente vers une personnalisation des produits en fonction des souhaits des clients, un renouvellement accéléré des gammes et une exigence de service croissante : disponibilité, respect des engagements de livraison, SAV.

En même temps, les échanges se mondialisent et l'explosion du réseau Internet, nouveau canal de distribution, accélère le rythme des échanges entre partenaires commerciaux. Enfin les entreprises se recentrent sur leurs métiers de base et se focalisent sur la création de valeur. Ceci les amène à externaliser la distribution, à limiter la production à l'assemblage ou même à se concentrer uniquement sur la conception et la vente de produits sous-traités. Quels que soient leurs marchés, la capacité à anticiper et maîtriser les actions d'adaptation et de changement est un enjeu crucial pour les entreprises industrielles et commerciales.⁹

1-2-1 Définitions de la Supply Chain

L'intégration s'est poursuivie en intégrant encore plus l'amont et l'aval de l'entreprise pour couvrir « l'ensemble des flux physiques (des produits), d'informations et financiers depuis les clients des clients jusqu'aux fournisseurs des fournisseurs », format ainsi la chaîne logistique globale ou Supply Chain. Elle recouvre un champ d'activités très large allant de la conception (en partie), l'achat (également en partie), l'approvisionnement, la production, la distribution jusqu'au soutien logistique et au recyclage.¹⁰

1-2-2 Définition de la Supply Chain management

Le Council of Supply Chain management Professional (CSCMP) propose cette définition « la 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 des clients ». ¹¹

« La Supply Chain management est une philosophie qui tend vers une gestion intégrée de l'ensemble des flux du canal de distribution, des fournisseurs à l'utilisateur final ». ¹²

1-2-3 Les processus de Supply Chain

Le Supply Chain est composé de 5 processus suivants¹³ :

⁹ Le Moigne Rémy : « Supply Management ; Achat, Production, Logistique, Transport, vente. » DUNOD, Paris 2013 .P6.

¹⁰ David(D) et THIERRY(S) « management des achats et de la Supply Chain » Vuibert avril 2010 paris page 23.

¹¹ Rémy Le Moigne .op. Cit. p 7

¹² David (D) ET Thierry(S). Op. Cit. p 22.

¹³ Mebarki (S) et Tahir (L) : mémoire fin d'étude « l'optimisation de la chaîne logistique, et applications sur un problème de transport réel » p32, 33.

1-2-3-1 le processus approvisionnement

Toute entreprise améliore sa compétitivité par le domaine des achats. Donc le rôle de la fonction achats consiste à procurer à l'entreprise les produits et les services nécessaires à sa bonne marche tout en respectant les quantités qui lui sont demandées.¹⁴

Il y'a une différence entre la fonction achats et la fonction d'approvisionnement, car la première est (responsable d'acquérir des produits, services et prestations demandés par les clients internes, dans les meilleures conditions économiques, de qualités et de services, tout en maitrisant les divers risques encourus à courts et moyens termes).¹⁵

Donc, les fonctions de l'acheteur identifient les fournisseurs, préparation des contrats, les appels d'offres, la négociation avec les fournisseurs....

1-2-3-2 le processus production

La production a fait l'objet de très fortes déstabilisations sous la pression de la mondialisation. Spécialisation des sites de production, concentration des productions pour bénéficier des économies d'échelle.

Une autre évolution a été l'intégration de la production au sein des Supply Chains qui en représente le Supply side et qui entre sous le contrôle des fonctions Supply Chain qui joue le rôle de tour de contrôle au niveau continental voire mondial. L'une des missions de cette tour de contrôle est d'assurer le pilotage au sens de leur planification directrice des unités industrielles en sélectionnant le site le mieux « placé » pour assurer non seulement un coût de production bas mais aussi des coûts d'approvisionnement de matières premières et des coûts d'acheminement des produits finis compétitifs vers les marchés consommateurs où se situe la demande.¹⁶

1-2-3-3 Le processus distribution

Le processus distribution concerne la livraison des produits finis aux clients et reprend les questions d'optimisation des réseaux de distribution : l'organisation et le choix des moyens de transport, le choix du nombre d'étage (ou d'intermédiaires) dans le réseau de distribution ainsi que le positionnement des entrepôts et leur mode de gestion. Par exemple, les produits

¹⁴ André Marchal : logistique globale, Supply Chain management, Edition ellipses, paris, 2006, p 145.

¹⁵ Baglin (G) et autres, management industriel et logistique, conception et pilotage de la Supply Chain, Edition Economica, 4^{ème} Edition, France, Paris, p 188.

¹⁶ Yves Pimor et Michel Fender. Op, cit, p 351.

peuvent être acheminés en nombre par train et regroupés dans un entrepôt pour être livrés ensuite par camion aux clients d'une même zone géographique, en vue du meilleur compromis entre qualité de service et coût économique.

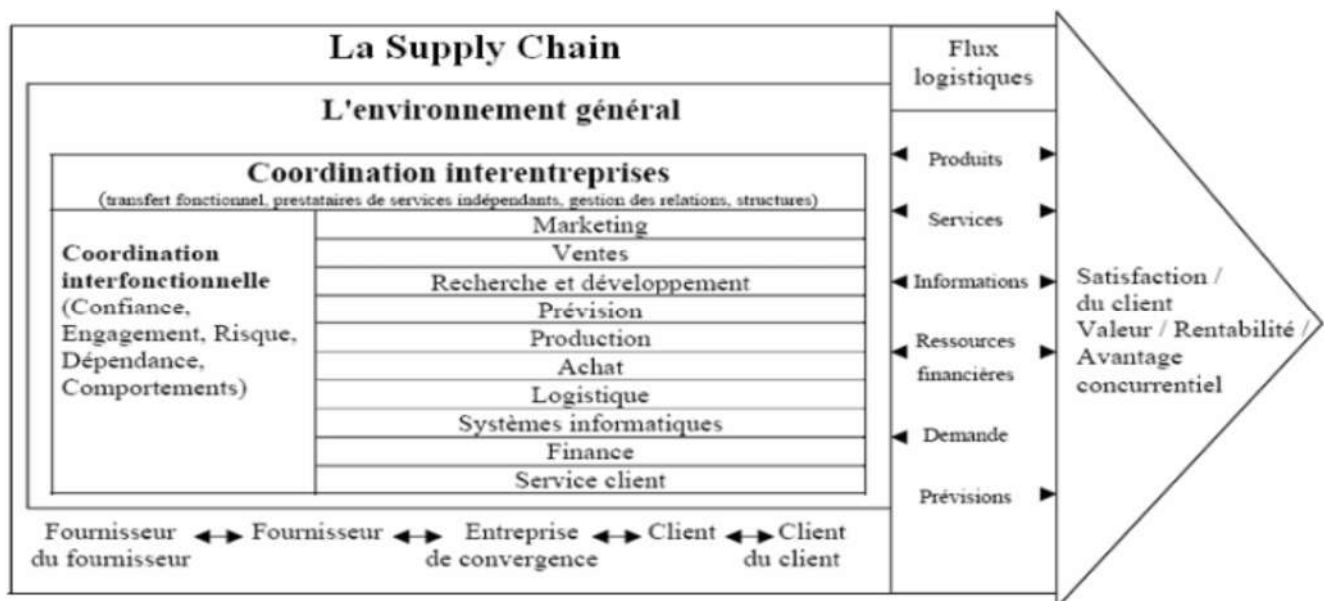
1-2-3-4 Le processus de vente

Le processus de vente, mise en œuvre par le service commercial, développe les relations envers le client (négociation des prix et délais, enregistrement des commandes, ...) et par extension, recherche une meilleure connaissance du marché. Ce processus de l'entreprise est également chargé de définir la demande prévisionnelle et d'intégrer des aspects commerciaux comme la durée de vie du produit pour anticiper l'évolution de ses ventes. Les aspects marketing (analyse de marché, publicité, promotions,...) sont aussi gérés dans ce processus.

1-2-3-5 processus de la gestion des retours

Est un processus récent dans le modèle prenant en compte toutes les activités nécessaires pour gérer le retour du produit par les clients client ou par un autre maillon du réseau.

Figure N° 01 : Un modèle du Management de la Supply Chain



Source: Mentzer, (J.T) ET autres: *what Is supply Chain management?* Sage, 2001, Thousand Oaks, p.15.

1-2-4 Les enjeux du Supply Chain management

L'objectif principale du management de la Supply Chain est d'assurer une meilleure gestion et d'optimiser les différents flux, afin d'offrir des produits et des services qui répondent aux exigences, et qu'ils soient à la hauteur des aspirations clients d'un côté, de l'autre pour faire face à la concurrence qui ne cesse de s'accroître.

Le management de la Supply Chain à pour enjeux¹⁷ :

- **Les prix/ coûts**

La pression permanente sur les prix oblige les producteurs à améliorer régulièrement leur productivité et à revoir en conséquence leur organisation industrielle. Cette tendance les a amenées à agir sur tous les coûts, qu'ils soient directs (main-d'œuvre, machine,...), indirectes usine ou frais généraux siège, selon l'approche de la production « au plus juste ».

- **La qualité des produits**

La qualité n'est plus vraiment un objectif dans la mesure où elle se présente comme un pré requis pour pouvoir être compétitif. L'unité de mesure utilisée reflète bien les progrès réalisés dans ce domaine : du pour cent.

- **Le délai**

Le délai se définit comme le temps 'écoulant entre la demande du client et la réception du produit commandé. Dans l'entreprise industrielle ou non, pour l'utilisateur, il est souvent perçu comme le temps entre la constatation du besoin et le moment où il peut commencer à l'utiliser. Cet écart intègre des opérations réalisées par le fournisseur (préparation de la commande, expédition, etc....) mais également des tâches internes (constatation du besoin, contact avec le service achat, passation de la commande, puis réception et contrôle).

- **La flexibilité**

La flexibilité, ou capacité à réagir à des variations de la demande, se présente sous deux aspects : volume ou mix-produits. Le premier indique la capacité de l'entreprise à s'adapter aux variations de la demande en quantité, le second précise le délai nécessaire, lorsque l'on a prévu de fabriquer un produit donné (ou une gamme de produits différents), pour modifier son plan de production, réorganiser.

Tous ces processus et passer à un autre article (ou un autre programme de production).

- **Le niveau de service**

On entend par le niveau de service la probabilité de satisfaire la demande dans un délai donné. S'il le concept se comprend aisément, son application pose quelques difficultés, en

¹⁷ Gérard BAGLIN, Olivier BRUEL, Alain GARREAU, Michel GRIEF, Christian van DELFT : management industriel et logistique, 3ème édition, Economica, Paris, 2001.p497.

particulier dans le choix des variables de mesure. Faut-il en effet comparer les livraisons effectuées au nombre total de commandes, ou plutôt choisir le nombre de ligne de commandes satisfaites, les tonnes ou encore le chiffre d'affaire.

- **La maîtrise de la retro logistique (ou logistique de retour)**

Le management de la Supply Chain tente aussi de répondre aux questions relatives aux retours des produits, le recyclage, le matériel de substitution, la réutilisation des matériaux, la réparation, et la mise à neuf et du ré usinage.

1-3 Généralité sur la distribution

La distribution est une fonction fondamentale d'une entreprise. Elle constitue l'un des quatre éléments fondamentaux du marketing-mix. Le contenu de cette section permet de bien comprendre l'importance de la distribution, qui permet de faire passer le produit de production à consommation.

1-3-1 Définition de la distribution

On distingue plusieurs définitions, parmi elles, on citera :

« La distribution est l'ensemble des opérations et des moyens nécessaires pour acheminer les produits du stade de production au stade de consommation .Elle est une fonction fondamentale du mix, complémentaire à la production. La fonction par laquelle les produits sont mis à la disposition du consommateur ou de l'utilisateur»¹⁸.

On peut définir la distribution comme «l'ensemble des activités réalisées par le fabricant avec ou sans le concours d'autres institutions, à partir du moment où les produits sont finis jusqu'à ce qu'ils soient en possession du client final et prêts à être consommés au lieu, au moment, sous les formes et dans les quantités correspondant aux besoins des utilisateurs»¹⁹.

La distribution est donc l'ensemble des moyens et opérations permettant de mettre des biens et de marchandises produits par une entreprise à la disposition des utilisateurs et des consommateurs finaux.

¹⁸ Kotler (P) et Dubois (B) : « Marketing management », 9^{ème} édition, Paris, 2001, p.501.

¹⁹ M. Vander Cammen et Nelly Jospin-Pernet : La Distribution, 2^{ème} Edition BERTI, Paris, 2005, P 26.

1-3-2 Les objectifs de la distribution

La distribution d'un produit ou d'un service doit répondre à plusieurs objectifs²⁰ :

- La première décision revient à déterminer d'abord par quel moyen l'entreprise va vendre ses produits dans les marchés auxquels elle s'adresse. C'est en quelque sorte un choix de circuit de distribution et une analyse de l'intérêt de chaque système de distribution en utilisant une notation portant sur des critères tels que l'efficacité, la rentabilité et les investissements nécessaires ;
- Disposer de stock suffisant au bon moment dans un nombre suffisant de point de vente. Ceci dans le double objectif de ne pas avoir un produit sur stocké (représente un charge financière supplémentaire) et de ne pas avoir de problème de rupture de stock (qui va conduire le consommateur à choisir d'autre concurrents) ;
- Assurer la présentation du produit sur le lieu de vente de manière à ce que le produit puisse attirer le consommateur et qu'il puisse le trouver aisément (combinaison entre technique de vente et merchandising) ;

1-3-3 La structure d'un circuit de distribution

- **Canal de distribution :**

Un canal de distribution est la voie d'acheminement de biens ou de services vendus, de même nature, entre le producteur et le consommateur ou l'utilisateur final, avec intervention éventuelle de commerçant et d'intermédiaires (ex : fabricant/grossiste/demi-grossiste/détaillant)²¹.

« Un canal est le chemin suivi par le produits depuis le fabricant ou le producteur jusqu'à l'utilisateur »²².

- **Le réseau de distribution :**

C'est l'ensemble des personnes physiques ou morales qui concourent à la vente d'un bien ou d'un service entre les producteurs et le consommateur.

²⁰ Manuel de marketing fondamental pour la 1^{ère} année Master, édition HEC Alger, 2013-2014, p.86.

²¹ D. Durafour : *Marketing*, 4^e éd. Dunod, paris, 2005, p.125

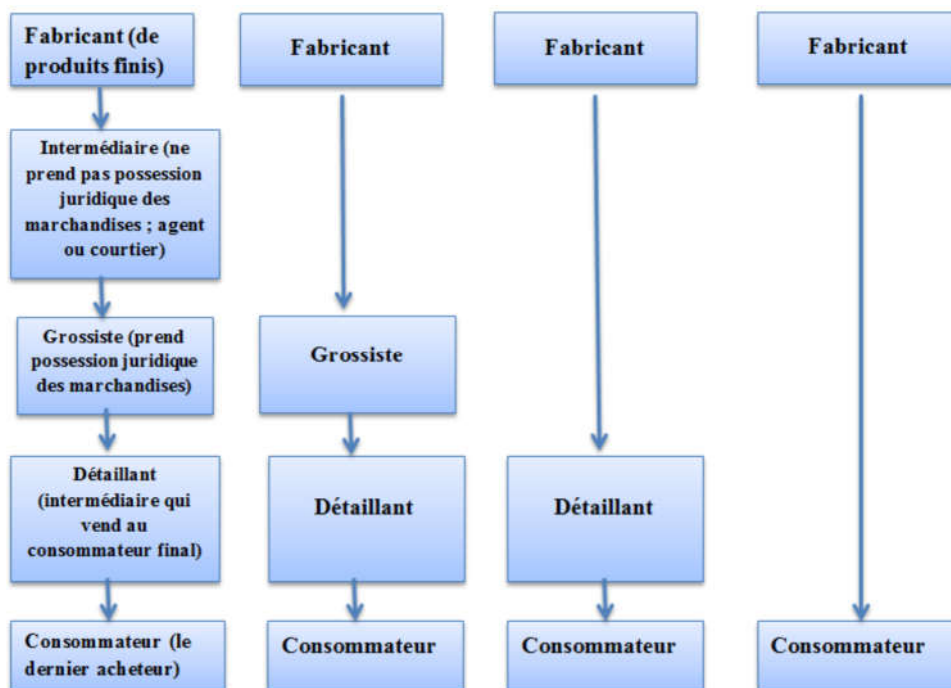
²² Cliquet (G), André Fady et Guy Basset : « *Management de la distribution* », 2^{ème} édition Dunod, Paris, 2006, P.97.

- **Circuit de distribution :**

Le circuit de distribution est l'ensemble des canaux de distribution par lesquels un bien, une catégorie des biens ou un service vendu s'achemine entre la producteur ou l'importateur et le consommateur ou l'utilisateur final²³.

Un circuit de distribution²⁴ « est l'ensemble des canaux de distribution ou l'ensemble des intervenants qui prennent en charge les activités de distribution. C'est-à-dire les activités qui font passer un produit de son état de production à son état de consommation. Des agents économiques divers peuvent intervenir dans un circuit : Le producteur ; Le grossiste ; et détaillant ».

Figure n° 02 : Structure des circuits de distribution



Source : GAULIN, LAROCHE, Mc DOUGALL, MASSON, MAYER, EZELL, les commerces de détail : marketing et gestion, Gaëtan MORIN Editeur, 1993.

1-3-4 Les différents types de canaux et circuits de distribution

1-3-4-1 Types de circuits de distribution

Il existe trois types de circuits de distribution²⁵ :

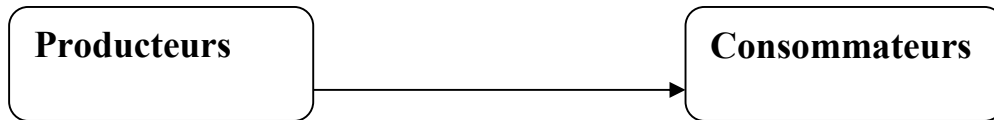
²³ D. Durafour, op.cit., p.124

²⁴ Cliquet (G), André Fady et Guy Basset, op, cit, p 97.

²⁵ Claude Demeure : « Aide- mémoire Marketing », 6^{ème} édition Dunod, Paris, 2008, pp. 174 -175.

- **Le circuit direct** : sont des circuits que ne comportent aucun intermédiaire entre le producteur et le consommateur, qui l'on peut schématiser ainsi :

Figure N°3: Le circuit direct.



Source : Claude Demeure, « Aide-mémoire Marketing », p. 174.

- **Les circuits court** : sont des circuits avec seul intermédiaire, généralement, des détaillants comme ils seront exprimés par le schéma suivant :

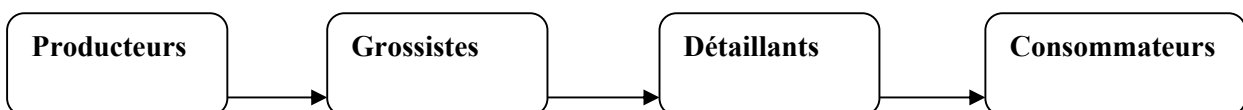
Figure N°4 : Le circuit court.



Source: Claude Demeure, « Aide-mémoire Marketing », op. Cit, p. 174.

- **Les circuits longs** : ce sont ceux qui font intervenir dans le circuit composé au moins deux agents économiques distincts entre le producteur et le consommateur. On les schématise comme suit :

Figure N°5: Le circuit long.



Source : Claude Demeure, « Aide-mémoire Marketing », op. Cit, p. 175.

1-3-4-2 Types de canaux de distribution

Il existe 3 types de canaux de distribution²⁶ :

²⁶<http://www.marketing-etudiant.fr/marketing-box/la-distribution/les-structures-de-la-distribution.php>
06/03/2019, 18 :43h.

- **Le canal ultra-court ou direct** : il est caractérisé par l'absence d'intermédiaires entre le producteur et le consommateur. La distribution se fait directement du producteur ou de l'entreprise au consommateur/client final.
- **Le canal court** : il compte un intermédiaire entre le producteur ou l'entreprise et le client. Cet intermédiaire peut être un détaillant, par exemple, qui revendra ensuite au client final.
- **Le canal long** : il intègre plusieurs intermédiaires. Ces intermédiaires peuvent être un grossiste, un semi grossiste, un détaillant...

1-3-5 Les stratégies de distribution

Il existe 3 stratégies de distribution :

Les stratégies de distribution dépendent de deux critères²⁷ :

- L'importance du degré de contrôle du réseau souhaité par l'entreprise;
- Le degré de couverture du marché envisagé;

- **La distribution intensive**

Cette stratégie consiste à faire vendre le produit dans le plus grand nombre de point de vente possibles. Elle convient aux produits de grande consommation.

Le principal avantage de cette stratégie est qu'elle permet de générer un chiffre d'affaire important et de faire connaître le produit assez rapidement.

- **La distribution sélective**

Consiste à choisir un nombre restreint de distributeurs c'est-à-dire le fournisseur Approvisionne seulement quelques commerçants; en fonction de leurs qualités de techniciens ou de leur image de marque.

- **La distribution exclusive**

Elle consiste à confier l'exclusivité de la vente de ses produits à un seul ou à un très petit nombre de distributeurs. Cette stratégie permet à un fabricant de dominer la distribution de son produit et ainsi de conforter son image de marque.

²⁷ Cliquet (G), André Fady et Guy Basset : op. Cit, pp. 121 – 123.

2- La logistique de distribution

La logistique de distribution représente la partie aval de la chaîne logistique, ce dernier joue un rôle important dans la satisfaction des clients, elle répond au besoin des clients dans le bon moment, bon conditionnement, et bonne quantité.

La logistique de distribution connaît beaucoup d'évolutions actuellement depuis la distribution historique, la grande distribution, la vente par correspondance, le e-commerce. L'organisation sera donc plus ou moins complexe selon l'organisation commerciale mise en place, résultant en plusieurs enjeux et contraintes et activités.

2-1 Définition de la logistique de distribution :

Est possible de définir la logistique de distribution stricto sensu comme « un ensemble d'activités interconnectées ayant pour mission le transfert physique des produits finis de l'industriel vers ses clients. L'objectif est de faire en sorte que le produit souhaité par le client soit au bon endroit, à l'heure convenue, dans la quantité attendue et au meilleur coût. Ces activités incluent le transport des produits (depuis les centres de production jusqu'aux points de stockage, de vente ou de consommation), l'entreposage, la manutention, l'emballage de protection, ou les contrôles de conformité. La logistique s'occupe aussi de toutes les activités liées aux flux d'information qui pilotent et contrôlent ces opérations physiques, comme les prévisions de la demande, les opérations de planification ou encore le traitement administratif des commandes et la tenue des stocks »²⁸.

2-2 Les processus de la logistique de distribution :

On distingue trois principaux processus²⁹ :

2-2-1 Planification

- . Réseau de distribution ;
- . Planification et ordonnancement des expéditions ;
- . Choix des intermédiaires de distribution et des prestataires de service logistique (entrepôt, centre de distribution, transporteurs,...) ;
- . Planification des activités sous-traitées ;

²⁸Gérard (C), André (F) et Guy(B), op, cit, P 287.

²⁹Rahal (F), cours de logistique de distribution, HEC, Alger, 2018/2019.

2-2-2 Transactionnel et administratif

- . Traitement des commandes clients ;
- . Suivi des commandes clients (vérification, confirmation, facturation, paiements) ;
- . Préparation et traitement de la documentation relative aux expéditions (assurances, douanes) ;
- . Suivi des expéditions ;
- . Gestion des garanties ;
- . Gestion des retours de marchandise ;

2-2-3 Opérationnel

- . Entreposage produits finis ;
- . Préparation des commandes pour expéditions (et conditionnement) ;
- . Vérification des livraisons ;
- . Chargement des livraisons ;
- . Livraison ;
- . Contrôle de la qualité ;
- . Transfert entre entrepôts ;
- . Entretien équipements de transport ;

2-3 Les activités de la logistique de distribution :

Il ya quatre activités principales de la logistique de distribution³⁰ :

2-3-1 Le stockage

La politique de stockage consiste un autre élément affectant la satisfaction de la demande. Le responsable marketing promettrait à ses clients une exécution et une livraison immédiates des commandes. Li est, hélas, économiquement irréaliste de maintenir un niveau de stock qui éliminerait complètement les ruptures. En effet, les coûts de stockage augmentant à un rythme exponentiel à mesure que le risque de rupture s'approche de zéro. Il faut donc choisir un niveau de stock qui optimise le bénéfice global.

³⁰ Kotler (P), Keller (KL), Dubois (D) & Manceau (D) : « marketing management », 12^{ème} édition, p.599-600.

Une politique de stockage consiste à déterminer quand et combien commander en fonction du niveau de stock attendu, c'est ce qu'on appelle le seuil de commande, le seuil de commande inclut en général un stock de sécurité et est déterminé de façon à trouver un juste équilibre entre le sur stockage et la rupture.

2-3-2 L'entreposage

Est le fait d'entreposer (ou de stocker) des marchandises en grande quantités dans un entrepôt grâce à des pelletiers parfois mobiles, au moyen d'un chariot élévateur.

De nos jours, l'entreposage s'effectue partout avant l'arrivée chez le client (le destinataire), de grands entrepôts existent en périphérie de grandes villes, où sont centralisés différents produits avant envoi vers les magasins : on parle également de centrale d'achat. L'entreposage à un coût qui augmente de jour en jour, c'est pourquoi les marchandises, souvent sur palette, restent rarement plus d'une semaine dans les « chambres » de stockage.

2-3-3 Préparation de commande

C'est une opération qui consiste à prélever et rassembler les articles dans la quantité spécifique par la commande. C'est le regroupé l'ensemble des tâches administratifs et physique visant à mettre à disposition les marchandises demandé par les clients.³¹

La plus part des entrepôts préparant leurs commandes successivement au fur et à mesure qu'elles se présentent dans leur portefeuille.

Lorsque la surface de l'entrepôt est très importante, il est possible de faire préparer la commande simultanément par plusieurs personnes.

Le choix de la méthode la plus appropriée se fait en fonction de l'étendue de l'entrepôt, du nombre moyen de lignes par commande, du nombre et de volume prélevé en moyenne par commande.

La méthode une commande – 1 préparateur est utilisée dans les entrepôts de faible surface, possédant un nombre de référence limité à quelques centaines et où les commandes peuvent comporter une dizaine de lignes.

Autres méthode : une commande – plusieurs préparateurs est utilisée dans les entrepôts très étendue ou à un étage ou chaque fois qu'il y a une nécessité de notions techniques.

³¹ Kotler (P), Keller (KL), Dubois (D) & Manceau (D), op, cit, p 600.

Plusieurs commandes – un préparateur est une méthode utilisée pour les entrepôts moyens, avec un nombre de références assez élevé et des commandes de quelques lignes, les produits étant de petite dimension. Le préparateur passe devant les casiers avec le chariot à étagères ou un support à compartiments, il prélève les articles qu'il classe directement par client sur les étagères.

Plusieurs commande – plusieurs préparateurs : elle s'utilise pour un nombre important de commandes journalières avec un petit nombre de lignes par commande, lorsque que certains articles sortent systématiquement dans chaque commande (par exemple, les boissons en épicerie).³²

2-3-4 Le transport

Le transport a un impact sur le prix de vente, les délais de livraison et le bon état de la marchandise livrée, autant de facteurs affectant la satisfaction de la clientèle.

D'une façon générale, cinq moyens de transport sont disponibles : le rail, l'eau, la route, le pipeline et le fret aérien.

En choisissant un mode de transport, l'entreprise tient compte des exigences de rapidité, de fréquentation, de fiabilité, de disponibilité et de coût. Le transport par container a considérablement facilité l'utilisation successive de plusieurs modes de transport.

Les décisions liées au transport sont en général complexes de par leur impact sur l'entreposage et le stockage. Aussi l'entreprise doit-elle réexaminer régulièrement ses options en matière de logistique.

2-4 Les enjeux de la logistique de distribution :

Parmi les enjeux de la logistique de distribution on trouve:³³

2-4-1 Multiplicité des intervenants

Il convient de bien organiser la circulation des informations et des marchandises (maîtrise des flux documentaires, planification des opérations physiques à travers le réseau de distribution...)

³² André Marchal, « Supply Chain management : logistique globale », 2^{ème} édition, ellipses, paris, 2018, p 370-371.

³³<http://www.logistiqueconseil.org/Articles/Logistique/Logistique-distribution.htm> 08/03/2019 à 12:10h

2-4-2 Multi modalité des opérations de transport

L'éventualité d'utiliser différentes modes de transport successifs pour les acheminements exige, selon la nature et taille des colis, de faire le bon choix des emballages, des UTI (unités de transport intermodal) et de prévoir que les moyens de manutention adéquats sont disponibles à chaque point de transbordement.

2-4-3 Respect des cahiers des charges clients

Les produits doivent être livrés en quantité et en qualité demandé, dans les délais impartis. Il faut par conséquent adopter les bonnes pratiques (moins de ruptures des charges, gestion anticipé de certaines formalités administratives, inter modalité et accélération des temps de transbordement...

2-4-4 Maîtrise des coûts logistique

Réduction des parcours (pour faire moins KM, il faut opérer une bonne détermination des routes, bien organiser les tournées, réduire le nombre de retours à vides des camions en leur proposant un fret de retour), bon choix des prestataires (les prestations achetées doivent correspondre aux besoins), meilleur combinaison de moyens, meilleur taux de remplissage des véhicules, recours aux stratégies logistiques collaboratives GPA (gestion partagée des approvisionnements), GMA (gestion mutualisée des approvisionnements), cross-docking, optimisation des coûts des derniers KM, recours au drive.

2-4-5 Maîtrise des risques liés à l'acheminement

Convient de réduire le nombre de rupture de charge lors de l'acheminement, de bien protéger les marchandises et de respecter les conditions de transport pour les denrées périssables (Risques de transport, manutention et entreposage). Moins de manipulations engendrent moins de risques et par ailleurs, des coûts d'assurances maîtrisés.

2-4-6 Logistique des retours

La logistique des retours est l'ensemble des activités mises en œuvre pour réaliser le flux inverse des marchandises. C'est-à-dire partant du consommateur jusqu'à l'entrepôt de l'unité commerciale ou du fabricant.

2- 5 Les contraintes liées à la logistique de distribution

On distingue plusieurs contraintes liées à la logistique de distribution parmi elles³⁴ :

2-5-1 Contraintes liées aux marchandises

Selon la nature des produits, denrées alimentaires, marchandises périssables, marchandises dangereuses, il convient de prendre des dispositions et mesures appropriées afin d'éviter toute forme d'avarie pouvant découler des propriétés même des marchandises (recommandations réglementaires, respect des conditions de transport...).

2-5-2 Contraintes réglementaires

Obligations documentaires liées à la nature des produits à distribuer (licences, certificats d'origine, certificats de circulation...), obligations documentaires liées au type d'expédition (documents à produire suivant le mode de transport), réglementation applicable en cas de litiges.

2-5-3 Contraintes géographiques

Le climat, l'environnement socioculturel, et tout simplement la météo peuvent amener à reconsidérer certains choix du logisticien.

2-5-4 Contraintes techniques

Le manque d'infrastructures, l'absence des moyens de manutention adéquats dans les points de transbordement et au lieu de déchargement final peuvent modifier les choix des itinéraires et des moyens logistiques.

3-6 Principaux facteurs influençant la logistique de distribution

Pour faire face à une concurrence de plus en plus accrue, les entreprises doivent gérer au mieux plusieurs facteurs influençant leurs logistiques de distribution. Ces facteurs sont³⁵ :

- Globalisation de marchés ;
- Volonté de centraliser les opérations ;
- Le nombre important d'acquisitions et de fusions ;

³⁴<http://www.logistiqueconseil.org/Articles/Logistique/Logistique-distribution.htm> 08/03/2019 à 15 :35.

³⁵ Rahal (F), cour de logistique de distribution, HEC, Alger, 2018/2019

- Niveau de service à la hausse ;
- Coût de plus en plus compétitif ;
- Évolution de la clientèle ;
- Forte pression à utiliser les services des prestataires ;
- Offre plus complète provenant des prestataires logistique ;
- Prise de conscience des entreprises qu'il est très coûteux de maintenir un haut niveau de satisfaction à la clientèle ;

Conclusion

Dans ce chapitre, nous avons abordé les typologies de la logistique où nous avons défini quelques notions, sont types et management de la chaine logistique. Il est à noter que la liste des définitions données n'est pas exhaustive, mais essayé de sélectionner la ou les définitions les plus pertinentes, par la suite, nous avons évoqué la distribution où nous avons mis en relief la définition et les objectives et La structure d'un circuit de cette dernière. Une dernière partie est consacrée à l'étude de la logistique de distribution, j'ai parlé sur la définition, les processus, les enjeux, et les contraintes de la logistique de distribution.

En raison de la concurrence accrue sur les marchés nationaux et internationaux, le client a imposé ses besoins aux vendeurs, pour répondre aux se besoins et restée dans le marché concurrentielle, il doit toujours faire d'amélioré et optimisé la logistique de distribution, et cela à travers la bonne gestion des entrepôts et le transport.

Dans le chapitre suivant en va présenter le rôle et l'importance de la gestion des entrepôts dans la logistique de distribution.

Chapitre 02 :

La gestion des

entrepôts

Chapitre 02 : la gestion des entrepôts

Introduction

Le concept, relativement récent, de Supply Chain invite à mener, avec le recul nécessaire, une réflexion globale sur la chaîne logistique d'un produit depuis son départ « du fournisseur du fournisseur jusqu'au client du client » suivant la formule consacrée. C'est la seule approche vraiment rationnelle.

Il va de soi que toute chaîne en possède au moins un entrepôt, mais le plus souvent de multiples maillons constitués par des entrepôts de stockage ou plates-formes de distribution. Il peut également s'agir de locaux affectés au « transit » de produits, matériaux ou autres biens dans la perspective de leur acheminement vers des entreprises de distribution de gros ou de détail ou de l'approvisionnement d'entreprises de production.

Dans ce chapitre, nous aborderons l'importance de la gestion des entrepôts dans la Supply Chain, nous étudierons les processus de l'entreposage, de la réception des produits à l'expédition des produits vers le client. Ce chapitre sera dans ce sens divisé en trois sections. La première section sera consacrée à la présentation des différents types d'entrepôts. Dans la deuxième nous passerons en revue les principales caractéristiques des entrepôts, et la troisième et dernière section sera réservée à la gestion des entrepôts.

1-Définition et types des entrepôts

Cette section elle concerne à donner vision générale sur les entrepôts, je vous le donne une définition de l'entrepôt, et l'entreposage, les normes qui doivent être l'entrepôt réponde, je vous parler aussi sur les types des entrepôts, et les types des entrepôts selon le besoin logistique.

1-1 Définition de l'entrepôt

« On appelle entrepôt un bâtiment dans lequel les marchandises sont stockées plus de 24 heures. Ces entrepôts sont munis d'étagères (racks) pour le rangement des palettes ou des colis »³⁶

« Un entrepôt est un bâtiment logistique destiné au stockage des matières premières, des produits chimiques, et à la distribution des biens, selon l'activité des entreprises ».

Les entrepôts sont utilisés par les industriels, les entreprises d'import-export, les grossistes, les douanes, etc.

Certains bâtiments logistiques sont pour partie des entrepôts, pour partie des plates-formes. Ce cas est fréquent dans la grande distribution : les produits alimentaires secs sont entreposés alors que les produits frais sont traités dans la partie plate-forme du bâtiment.

« L'entrepôt est un lieu stratégique qui doit répondre aux besoins d'une structure et fait partie intégrante de la gestion du flux des marchandises »³⁷. Il est conçu pour :

- la réception et le contrôle des produits (matières premières, produits consommables, produits manufacturés non aboutis...) ;
- la mise en place des palettes dans la zone de stockage ;

L'entrepôt doit répondre : aux normes de stockage, aux règles de sécurité qui régissent le type de produits à stocker et à l'optimisation de l'espace de stockage.

- le traitement des marchandises conditionnés sur palettes, en carton ou à l'unité ;
- le post-manufacturing : marchandises faisant l'objet d'étiquetage et d'emballage ;
- l'opération de chargement et de déchargement des produits ;

³⁶ <http://stockage.ooreka.fr/comprendre/entrepot> vu le 02/03/2019

³⁷RAHAL (F), cour de l'entreposage, HEC, Alger, 2018/2019

1-2 Les différents types d'entrepôt logistique

Si l'entrepôt logistique peut être décrit comme « un bâtiment dans lequel des marchandises sont stockées pour une durée supérieure à 24 heures », il faut savoir qu'une classification de ces derniers a été définie par l'Observatoire Régional de l'Immobilier d'Entreprise. Voyons donc ensemble quels sont les différents types d'entrepôts et ce qui caractérise chacun d'eux³⁸.

1-2-1 Les entrepôts de classe A

Également appelés « entrepôt à haute fonctionnalité », ils correspondent aux plus importants entrepôts qu'il est possible de trouver dans l'hexagone.

Ils présentent les particularités de mesurer plus de 9,30 mètres de hauteur, de disposer d'une aire de manœuvre d'une profondeur supérieure à 35 mètres et d'une résistance au sol minimale de 5 tonnes par mètre carré.

Un entrepôt de classe A doit aussi disposer d'un quai pour 1000 mètre carré d'entrepôt, d'une installation de chauffage et d'un système d'extinction.

1-2-2 les entrepôts de classe B

S'ils correspondent à des entrepôts répondant aux standards modernes, ils présentent des volumes nettement inférieurs aux entrepôts de classe A.

Cette classification est directement liée à la gestion des entrepôts car elle impose effectivement que leur hauteur soit supérieure à 7.50 mètres, que l'aire de manœuvre ait une profondeur supérieure à 32 mètres et que la résistance au sol soit au minimum de 3 tonnes par mètres carré.

Parmi les autres caractéristiques qui doivent respecter un entrepôt de classe B, il est possible de citer la présence d'une installation de chauffage, d'un système d'extinction mais aussi d'un quai pour 1500 mètres carré d'entrepôt.

1-2-3 les entrepôts de classe C

Appartiennent à cette catégorie tous les entrepôts qui ne respectent pas les critères correspondant aux entrepôts de classe A et aux classe B.

³⁸<https://www.pixisoft.com/quels-sont-les-differents-types-dentrepot%E2%80%89/> le 23/02/2019 à 18h23.

Entre autres, les entrepôts de classe C se composent des messageries et des entrepôts frigorifiques. Pour les non-spécialistes, une messagerie est un local de hauteur moyenne qui présente la particularité de disposer d'ouvertures en vis-à-vis sur la longueur du bâtiment. L'entrepôt frigorifique est, pour sa part, un local adapté au stockage de données alimentaires à basse température.

1-3 Types d'entrepôts selon le besoin logistique

Comme nous l'avons dit dans la définition précédente que l'entrepôt un bâtiment logistique destiné au stockage des matières premières, des produits chimiques, et a la distribution des biens, selon l'activité des entreprises. Et c'est pour protéger les produits contre les pertes, détérioration, optimisé les couts, et respect les délais.

On peut distingue trois types d'entrepôt selon le besoin logistique³⁹ :

1-3-1 Entrepôt de production reproduire

Un entrepôt de production servent au stockage de matières et consommables nécessaires pour la production, les produits semi-finis et enfin les produits finis destiné à la consommation. D'après cette définition, on distingue :

- Les entrepôts de production en amont : utilisés pour le stockage de matières et consommable de la production ;
- Les entrepôts de stockage intermédiaire : utilisé pour conserver les encours de production ou les produits semi-finis ;
- Les entrepôts de production aval : utilisé pour le stockage des produits finis, destinés à la consommation. C'est à partir de ces derniers qui s'approvisionnent les distributeurs ;

1-3-2 Entrepôt de distribution

Un entrepôt de distribution est une infrastructure logistique ou sont stockées les marchandises en attente de livraison à d'autres distributeurs ou clients du réseau de distribution. En d'autres termes, c'est le lieu d'entreposage des produits par les distributeurs avant leur écoulement dans le marché de détail. Tout au long de la chaine de distribution, on retrouve :

³⁹<http://www.logistiqueconseil.org/Articles/Entrepot-magasin/Type-entrepot-logistique.htm> le 24/02/2019 a 11h39

- Les entrepôts de gros : généralement détenus par les fabricants ou les distributeurs en tête du réseau ;
- Les entrepôts de demi-gros : détenus par les distributeurs intermédiaires ;
- Les entrepôts de détail : détenus par distributeurs en fin de réseau, ceux qui livrent aux commerçants de détail ;

1-3-3 Entrepôt terminale

Généralement destiné au stockage des produits en fin de vie, l'entrepôt terminal est utilisé pour l'élimination des produits en fin de vie ou le traitement des déchets de production, eaux usées, huiles usées qui demeurent un thème important de la logistique industrielle.

Parfois ouverts dans des zones souterraines (galeries ou anciennes mines non exploitées), les entrepôts terminaux servent à stocker en toute sécurité des déchets dont la période d'élimination est très longue, ou simplement ceux dont les caractéristiques semblent provoquer un risque pour l'environnement.

2- caractéristiques des entrepôts

Les entreprises cherchent toujours à un entrepôt qui réponde parfaitement à besoins des clients, tant sur la durabilité, et minimisé les coûts.

2.1. L'entreposage

L'entreposage peut être défini par « une combinaison de fonctions ou d'opérations effectuées sur les marchandises. Ces opérations s'étalent entre la date d'arrivée des produits dans le système jusqu'à leur utilisation ou leur sortie »⁴⁰.

Un entrepôt peut être vu sous trois angles différents⁴¹ : les processus, les ressources et l'organisation.

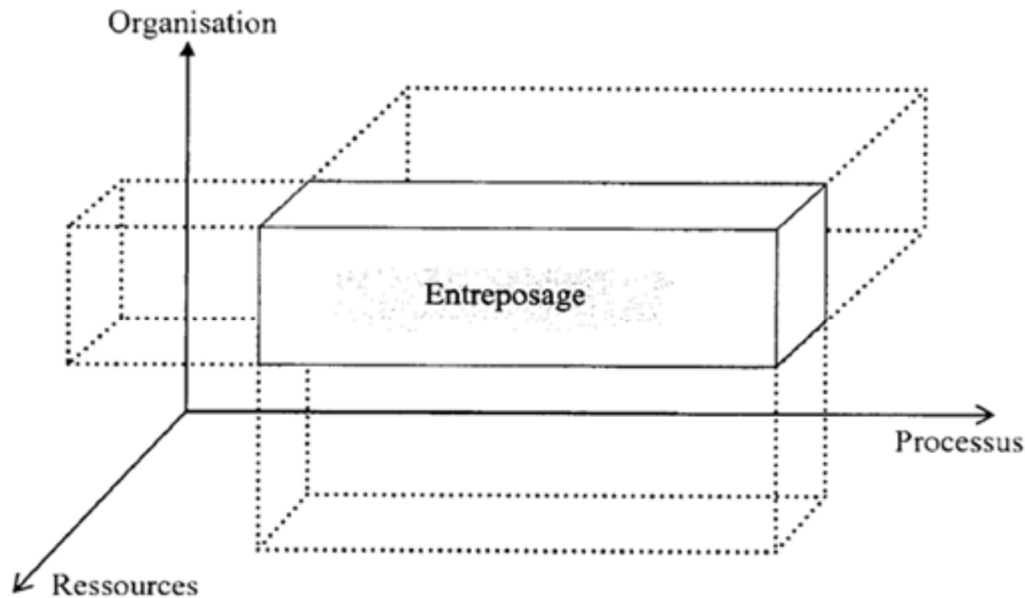
- Processus : l'ensemble des étapes à travers lequel passe le produit, à partir de la réception jusqu'à l'expédition ;
- Ressources : tous les moyens, les équipements et le personnel nécessaires pour faire fonctionner l'entrepôt ;

⁴⁰AMODEO (L) et YALAOUI (F) : Logistique interne, Entreposage et manutention, ELLIPSES, p08.

⁴¹AMODEO (L) et YALAOUI (F), op, cit, p08.

- Organisation : inclus tous les plannings et les procédures de contrôle utilisé pour faire fonctionner le système ;

Figure N 06 : entreposage et ses composantes



Source : AMODEO (L) et YALAOUI (F) : Logistique interne, Entreposage et manutention, ELLIPSES, p08.

2-1-1 Processus d'entreposage

Le flux des articles dans l'entrepôt peut être divisé en plusieurs processus distincts⁴² :

- **la réception de marchandise**

C'est la première étape du flux du produit dans l'entrepôt. Les produits sont contrôlés ou transformés (c'est-à-dire réemballés dans différents modules) et attendent d'être acheminés dans la prochaine étape du processus. En résumé, dès leur arrivée il y a :

- Le déchargement du moyen de transport utilisé (camion, wagon, bateau, ou autre) en utilisant le moyen de manutention adapté ;
- Le contrôle de la quantité des produits reçus et de leur qualité. Des procédures de réclamations ou de blocage sont déclenchées en cas de non-conformité ;

⁴²AMODEO (L) et YALAOUI (F), op, cit, p 09.

- **Le stockage**

Les marchandises réceptionnées doivent après réception être transférées dans une autre zone du magasin. Le choix de l'emplacement où les stocker peut être effectué⁴³ :

Soit par le magasinier à partir d'un plan de stockage prédéfini (stockage fixe : dedicated ou fixed slot Storage),

Soit par l'ordinateur à n'importe quel emplacement libre (stockage flottant : randomised Storage) ; celui qui effectue la réception porte par exemple sur les palettes le n° d'emplacement pour le manutentionnaire ou le manutentionnaire reçoit l'information directement de l'ordinateur (terminal embarqué).

On pourra conserver provisoirement les marchandises en zone de réception si on doit les réexpédier telles quelles mais plus souvent on les transférera en zone d'expédition lorsqu'en cross-docking on doit les réexpédier telles quelles sans changement d'emballage ni étiquetage : on en profitera pour les trier par destination dans le cas de répartition sur différents « tournées ».

On peut les stocker en tout ou partie en zone de fast movers pour ceux qui représentent une part importante des expéditions dans une zone proche de la zone d'expédition où ces articles ont des emplacements déterminés. Il peut y avoir à effectuer des changements d'emballages à cette occasion (palettes éclatées en cartons pour faciliter le picking par exemple).

On peut les stocker en zone de stockage de masse soit en les mettant dans des emplacements attribués à ces articles (palettier monoplace par exemple), soit en les répartissant sur des emplacements disponibles- ce qui peut faire l'ordinateur qui tiendra à jour l'occupation des emplacements pour préparer les sorties. Cette dernière méthode est comme on l'a vu plus économique en place.

- **La manutention**

La phase de transfert (manutention) des produits de la réserve au magasin est appelée remplissage (replenishment). Le prélèvement (orderpicker) consiste à récupérer des articles des stocks. Il fait de manière manuelle, partiellement ou totalement automatique. Ces articles peuvent être transportés au processus de sortie/consolidation. La consolidation fait ici référence à un groupe de produits destinés à un même client. Par la suite et même durant

⁴³Yves Pimor et Michel Fender : Logistique (production. Distribution. Soutien), DUNOD, 5^{ème} édition, p 280.

d'autres étapes de l'acheminement, le choix des systèmes de manutention est un point important qui conditionne la qualité de la gestion.

- **Enregistrement et protection des produits**

La phase d'enregistrements et de protection des produits dans les entrepôts sont fondamentales pour une bonne gestion du système de stockage. La partie protection par l'emballage, est très importante. Cette étape peut être faite durant la phase de réception⁴⁴.

- **Expédition et préparation des commandes**

1. picking et préparation de commandes⁴⁵

Pour préparer une commande, il faut aller chercher dans le stock les différents articles qui constituent la commande à raison d'un article en quantité variable par ligne de commande, c'est ce qu'on appelle le picking.

On peut soit préparer commande par commande :

- En prélevant un seul article par déplacement ;
- En prélevant plusieurs articles par déplacement ;
- En affectant des magasiniers à des zones spécialisées de picking par catégories d'article et en regroupant ensuite les lignes de commande par commande ;

Soit préparer plusieurs commandes à la fois :

- En prélevant le même article pour plusieurs commandes ;
- En prélevant plusieurs articles différents par déplacement avec des caisses par commande ou un système de tri à l'arrivée ;
- En organisant des zones de picking avec des caisses par commande ou un transporteur à bande avec un système de tri à l'arrivée ;

L'organisation du picking dépend :

- De la taille des articles : 1 palette complète pour 1 article impose 1 seul article par déplacement, de nombreux petits articles justifient un poste spécialisé de picking ;
- Du nombre d'articles par commande : des commandes importantes justifient que l'on effectue les prélèvements commande par commande ; dans une organisation

⁴⁴AMODEO (L) et YALAOUI (F), op, cit, p 09.

⁴⁵Yves Pimor et Michel Fender, op, cit, p 280-281.

pick and back, l'emballage est choisi avant le début de la tournée et on le remplit progressivement, quitte à en avoir un certain nombre sur un chariot préparateur de commande ;

- De la fréquence de sortie des articles : on dispose le plus près possibles du lieu de préparation les articles les plus demandés (fast movers) ;
- De la destination des articles : ainsi un distributeur pourra livrer les commandes sur des rolls à raison d'un ou deux rolls par supérette ou d'un roll par rayon d'un supermarché ;

2. Préparation des colis et expédition⁴⁶ :

La préparation des colis et envois dépend de la nature des marchandises et ce qu'attend le destinataire :

- Une entreprise peut n'expédier que des palettes complètes avec un seul type d'article palette ;
- Une entreprise peut expédier des palettes destinées chacune à un seule destinataire mais contenant des articles différents ;
- Une entreprise peut expédier des palettes regroupant divers colis destinés à des destinataires différents mais transitant par une plate-forme unique (cross-docking chez le distributeur ou passage par une plate-forme de messagerie par exemple) ;

Les diverses lignes de commande qui ont pu arriver en zone de préparation soit déjà regroupées par clients soit en vrac sont regroupées et il appartient alors au préparateur de les regrouper.

Il faut choisir un ou plusieurs emballages en fonction de la nature et de la quantité des articles d'une même commande et des besoins du client, il peut parfois y avoir fabrication d'emballages spéciaux, emballage des articles, il peut y avoir une saisie par ordinateur afin de préparer les étiquettes de colis et les bons de livraison.

La finition des emballages consiste à mettre en place les produits ou dispositifs de calage et à clore les emballages :

- Déversement de produits de calage ;
- Fermeture des cartons avec bandes collantes ;
- Cerclage éventuel ;

⁴⁶Yves Pimor et Michel Fender, op, cit, p 283-284.

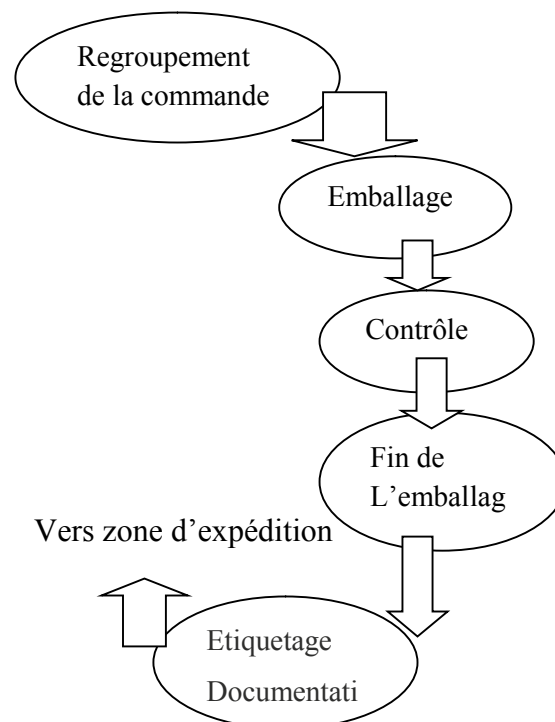
- Pose de grilles anti glissantes ou collages des cartons les uns aux autres avec un colle auto-cassante ;
- Filmage des palettes par banderoleuse ou par housse ou rouleau de films thermo rétractables ;
- Cerclage des charges avec éventuellement profilés et cornière ;

La préparation des expéditions conduits à rassembler les marchandises pour pouvoir charger directement les camions d'expédition. On peut :

- Soit rassembler les marchandises près du quai de chargement et laisser le conducteur faire son chargement ou au moins l'organiser à partir de ses documents de transport ;
- Soit préparer directement un « camion fantôme », regroupant les marchandises dans l'ordre exact de leur mise en camion, ce qui est préférable ;

En effet, le chargement d'un camion doit être organisé de façon à faciliter son déchargement à ses différentes étapes de livraison. Si par exemple le déchargement des palettes doit être effectué avec un transpalette et un hayon ou par l'arrière à des quais de déchargement, les palettes doivent être chargées dans un ordre précis. Il n'en serait pas de même si le déchargement devait se faire par le coté avec un chariot élévateur.

Figure N° 07 : Préparation des colis et envois.



Source : Yves Pimor et Michel Fender : Logistique (production. Distribution. Soutien), DUNOD, 5^{ème} édition, p 283.

2-1-2 Les ressources d'entreposage

Il faut distinguer trois grandes catégories : le personnel, le bâtiment et les équipements⁴⁷.

- **Le personnel**

Le dimensionnement précis et pertinent d'un entrepôt(ou système de stockage) n'est valide que grâce à une quantification nette de l'ensemble du personnel opérationnel, administratif et d'encadrement. Les activités peuvent être résumées en postes opérationnels, fonctions annexes, postes de maîtrise, service maintenance, service informatique, direction de l'encadrement et services administratifs.

Le travail du personnel est régi par une série de règles et de protocoles comme pour tout métier. Il existe, par exemple, des limites journalières aux chargements, aux manipulations, et aux distances parcourues dans les entrepôts.

- **Le bâtiment**

Les bâtiments comptent parmi les ressources fondamentales de tout système d'entreposage. Le bâtiment est conditionné par différents paramètres dont le terrain, la position géographique, les accès,...

Les caractéristiques de base pour le choix d'un terrain sont la superficie, les propriétés géophysiques, le prix, la proximité d'un réseau routier, d'un aéroport, d'une voie ferrée, d'une zone de feroutage,....

- **Les équipements**

Les équipements peuvent être distingués par les types de ressources. On retrouve⁴⁸ :

- L'unité de stockage dans laquelle les produits peuvent être entreposés (palettes, boîtes en carton ou en plastique).
- Le système de stockage qui se compose de plusieurs sous systèmes dans lesquels sont placés différents types de produits. Ils sont très variés car on trouve de simples étagères à des systèmes hautement automatisés, avec des grues et des convoyeurs.

Les équipements sont de deux familles soit fixes, soit mobiles.

⁴⁷AMODEO (L) et YALAOUI (F), op, cit, p 10.

⁴⁸AMODEO (L) et YALAOUI (F), op, cit, p 10.

Equipements fixes

- Les palettiers sont des rayonnages à palettes. Ils se composent d'échelles verticales reliées par des lisses horizontales. Les épaisseurs des échelles sont de 100 mm en moyenne. Des règles de calcul de rayonnages existent. On trouve ainsi la règle SIMMA (syndicat des industries et matériels de manutention) qui depuis 1975 a très longtemps été la seule. Mais, on trouve actuellement la règle FEM 10/2.02. Bien entendu, les règles et des normes de sécurité habituelles sont également imposées par les lois en vigueur.

Figure N° 08: exemple de palettier



- Les cantilevers sont des systèmes de stockage pour les charges lourdes. Ils consistent en un ensemble de supports en porte-à-faux ou en gondoles. Des cantilevers peuvent avoir des bras supérieurs plus courts que leurs bras inférieurs. Avec l'utilisation de pont roulant, ces systèmes sont appelés sapins ;
- Les casiers sont dédiés aux produits de petite et moyenne dimension. Ce type d'équipements peut comporter également des armoires ;
- Les stockages mobiles sont très utilisés pour les systèmes d'archivage, de bibliothèques et les officines pharmaceutiques avec des dimensions moyennes ;
- Les stockages dynamiques consistent à introduire les produits à une extrémité des alvéoles et de les récupérer à l'autre extrémité. L'avance des articles à l'intérieur de ces alvéoles spécifiques, en forme de tunnels ou de couloirs, se fait le plus souvent

par simple gravité sur des rampes à galets. En général, la pente des rouleaux ou des galets est fixée entre 2 et 4 pour cent. La règle de gestion de ce mode de stockage est de type FIFO ;

Equipements mobiles :

On distingue plusieurs équipements mobiles⁴⁹ :

- Les transpalettes : appareils de manutention permettant de déplacer horizontalement des charges sur palettes ou conteneurs adaptés. Ces appareils peuvent être abonnés manuellement, on parle alors de « tir-pal », ou pourvus d'un moteur électrique avec ou sans conducteur embarqué ;
- Les gerbeurs : sont des transpalettes électriques, équipés d'un mât permettant de misse une charge ;
- Les chariots élévateurs : électrique ou à moteur thermique, fonction de l'utilisation intérieure ou extérieure. C'est l'équipement le plus courant. Ces chariots peuvent être équipés de fourches, pinces ou tiges selon qu'il y ait des palettes, des fûts des bobines ou des câbles à manutentionner. Suivant les hauteurs de stockage ces chariots peuvent être équipés de mâts rétractables (hauteur de stockage jusqu'à 10 m) ;
- Les chariots de préparation : servent à la préparation des commandes et permettent le prélèvement des marchandises. Suivant les cas il s'agit d'un simple chariot à plateau – le conducteur se déplaçant par ses propres moyens – ou de chariots électriques permettant les prélèvements à grande hauteur avec conducteur embarqué ;
- Les transstockeurs : ou engin de rangement – et de levage – permettant des stockages et à grande hauteur (jusqu'à 45 m) et guidés à l'intérieur d'une allée étroite. Ces équipements sont soit manuels – l'opérateur est embarqué et gère le travail – soit fonctionnement de manière automatique, la gestion étant assurée par l'informatique embarquée ;
- Les armoires rotatives : sur deux axes horizontaux distant de plusieurs mètres circulent des sans fin auxquelles sont fixés des balancelles supportant des casiers ou des .Grâce à un automatisme l'opérateur peut appeler la rangée de son choix et au prélever, devant lui, le produit demandé ;
- Les carrousels : sont identiques aux armoires, les axes étant verticaux ;

⁴⁹André Marchal, op, cit, p 360-361.

2-1-3 Organisation des entrepôts

Pour bien organisé l'entrepôt, il faut prise en compte les différentes informations liées aux processus d'approvisionnement, aux modes de récupération des produits et aux schémas de décomposition des espaces.

De plus, certains processus nécessitent des politiques d'organisation spécifiques⁵⁰.

Au niveau du processus de réception, une politique d'affectation détermine l'allocation des camions aux différents quais.

Au niveau de processus de stockage, les articles sont transportés aux places qui leur sont allouées. Une politique permet de terminer l'emplacement où chaque produit doit être entreposé. Cependant, une politique aléatoire laisse la décision à l'opérateur. Entre les deux, une décision basée sur les classes (ABC zoning) affecte des zones à des groupes spécifiques, en fonction de leur taux de rotation.

Au niveau du processus d'expédition, les ordres et les camions sont alloués aux quais par une politique d'affectation des quais. Finalement, l'allocation des tâches au personnel et aux équipements est effectuée par une politique d'affectation spécifique.

On prise on compte aussi⁵¹ :

- 1- Personnel de l'entrepôt : seulement une personne responsable de l'administration. Il faudra une équipe d'entretien pour manipuler les approvisionnements dans l'entrepôt (déchargement, chargement, déplacement...) ;
- 2- Equipement et matériel pour les entrepôts
 - Indispensable : eau, électricité ou générateur, estrades, outils pour ouvrir/fermer des caisses, trousses de secours, extincteurs, papiers et formulaires pour le contrôle.... ;
 - Souhaitable : étiquettes, ruban adhésif pour paquets, balances, équipements de réfrigération, équipements hydraulique de chargement, chariots, tables de conversions de poids et mesures, échelles, étagères... ;
- 3- Règles de base de l'entrepôt
 - Ne jamais mélanger des produits de différentes natures dans la même pile, palette ou lot ;

⁵⁰AMODEO (L) et YALAOUI (F), op, cit, p 14.

⁵¹RAHAL (F), cour de l'entrepotage, HEC, Alger, 2018/2019.

- Les produits inflammables et les produits dangereux ne doivent pas être stockés dans l'entrepôt général ;
 - Stocker les aliments et autres produits de consommation humaine séparément ou le plus loin possible des produits chimiques ;
- 4- Empilement des produits
- La sole doit être propre et sec avant d'empiler des provisions ;
 - Pour éviter l'humidité et d'autres inconvénients, les produits ne doivent pas être en contact direct avec le sol ou les murs. Il faut utiliser des palettes ou des estrades. Les approvisionnements doivent être empilés ensemble selon leur nature ;
 - Le haut de la pile doit prendre en compte la résistance des matériaux d'emballage (ou les instructions des caisses, s'il y en a) ;
- 5- Contrôle et suivi (monitoring)
- Une surveillance de jour comme de nuit est à recommander ;
 - Chaque nouvelle arrivée de provisions doit être enregistrée dans l'inventaire. Même les produits qui ne sont pas entrés immédiatement ou en mauvais état doivent être enregistrés comme tel ;
 - Il faut établir des procédures claires et strictes pour le contrôle des entrées et des sorties des approvisionnements ;

3- la gestion des entrepôts

Pour une bonne gestion des entrepôts, le bâtiment, lieu de stockage des marchandises mais également lieu passage, doit permettre de réaliser des opérations physiques et administratives. Donc l'entrepôt doit être aménagé de façon à optimiser la gestion des flux, créer une aire de chargement et de déchargement, organiser le mode de stockage en tenant compte de la spécificité des produits à entreposer, et assurer la circulation des chariots automoteurs et autres moyens de locomotion dans les zones prévues à cet effet.

3-1 Axes de gestion des entrepôts

La gestion des entrepôts impose des moyens efficaces de façon à faciliter l'activité de toute structure, à savoir⁵² :

- Chargement et déchargement des palettes avec différents types de chariots, tels que des transpalettes, des chariots automoteurs ;

⁵²RAHAL (F), cour de l'entrepôt, HEC, Alger, 2018/2019.

- Stockage au sol ;
- Maintenance des équipements ;
- Correction des incidents dus à différents dysfonctionnements ;
- Réalisation de l'inventaire des stocks ;

3-1-1 Les quais d'arrivée

La définition des surfaces à réserver aux quais routiers concerne l'intérieur et l'extérieur du bâtiment⁵³.

3-1-1-1 Les quais routiers

La disposition des quais la plus classique et la plus économique est celle où les camions accostent perpendiculairement au quai. Dans le cas des terrains trop exigus, la disposition en épi peut permettre de gagner quelque mètres.

Il est souhaitable que la disposition des quais soit telle qu'elle permette un accostage et un départ vers la gauche. Cela facilitera la manœuvre des chauffeurs.

3-1-1-2 L'équipement des quais routiers

Les quais seront équipés de rampes de chargement ajustables qui permettront de parfaire la mise à niveau du quai et des véhicules, et d'autoriser le passage des chariots ou transpalettes. Il est impératif que ces rampes mobiles n'aient pas à prendre une inclinaison supérieure à 4 ou 5 pour cent. Ces rampes de mises à niveau peuvent être manuelles avec équilibrage par contrepoids ou électriques ou mieux encore à commande hydraulique. La conception des quais doit tenir compte de l'accostage éventuel de camions disposant d'un hayon élévateur.

3-1-1-3 Le chargement global

Si des flux d'entrée importants ont la même origine, il sera judicieux de regarder une solution de chargement déchargement global. Cette technique permet de réduire à moins de cinq minutes un chargement ou un déchargement complet des 28 ou 33 palettes d'une semi-remorque, alors que la même opération effectuée par des caristes à l'aide de transpalettes électriques demande souvent une demi-heure, voire le double.

⁵³Michel Roux, Entrepôts et Magasins, EYROLLES, 4^{ème} édition, p 88.

Le chargement global doit être envisagé dès lors que l'importance du trafic justifie au moins une remorque à temps plein et deux à trois trajets par jour. En effet, la plupart des équipements qui sont disponibles aujourd'hui nécessitent d'aménager le sol de la remorque, ce qui la spécialise donc et la rend peu adaptée à des transports conventionnels.

3-1-2 Les zones de contrôle

Dans cette zone on fait 3 types de contrôle⁵⁴ :

3-1-2-1 Contrôle quantitatifs

Au-delà de ce qui a été dit pour les zones d'attente entre la production et le magasin, des contrôles sont aussi nécessaires pour les arrivées de l'extérieur. Un rapprochement entre le bordereau de livraison et la commande attendue doit être effectué. Il faudra vraisemblablement aussi procéder au comptage des produits livrés.

C'est dans cette zone également qu'auront lieu les premières opérations d'identification.

3-1-2-2 Contrôle qualitatifs

Certaines industries, comme notamment l'industrie pharmaceutique, réclament des aménagements bien particuliers. À proximité immédiate des quais d'arrivée, il y souvent lieu de prévoir des salles de prélèvement d'échantillons et un local de diagnose. En l'occurrence, la diagnose est un contrôle rapide de la nature du produit, le contrôle fin de la pureté du produit sera fait ultérieurement car il nécessite à la fois plus de temps et plus de matériel.

Les contrôles qualitatifs deviennent sensiblement plus contraignants quand il s'agit de liquides ou de pulvérulents qui sont livrés en citerne ou en vrac. En effet, le déchargement ne peut commencer que lorsque les contrôles sont définitivement positifs. Il n'est pas question de polluer une citerne ou un silo, qui ne sont peut-être pas entièrement vides, avec une livraison de nature différente ou de qualité inacceptable.

3-1-2-3 Contrôle administratifs

L'activité du magasin et les accords avec l'administration concernée peuvent amener à avoir une zone réservée aux opérations de dédouanement. Dans certains cas, il sera exigé qu'elle soit dans un local dont on puisse contrôler l'accès, enceinte grillagée fermant à clé par exemple.

⁵⁴Michel Roux, op, cit, p 93.

3-1-3 Gestion des stocks

Généralement, les entreprises opèrent de deux manières différentes et cela en utilisant soit la technique dite de stockage fixe ou bien la technique de stockage aléatoire (banalisé). Il existe une solution intermédiaire qui est une combinaison des deux technique précédentes, elle est appelée technique mixte⁵⁵.

3-1-3-1 Stockage fixe

Cette technique est basée sur le principe d'affectation stricte des emplacements de stockage aux produits. Elle permet aux gestionnaires des stocks et des entrepôts de connaître les emplacements au même titre que les utilisateurs de ces produits. Ceux-ci sont chargés des retraites de produits ou responsables des inventaires. Normalement les produits sont en partie identifiés par l'emplacement qui leur est dédié. Ce type de stockage possède des avantages mais également quelques inconvénients⁵⁶.

Avantages

- le partage d'informations sur les stocks est facilité entre les gestionnaires et les utilisateurs.
- La disposition des produits se fait en respectant une certaine logique en regroupant des produits et en éloignant d'autres, permettant ainsi une gestion plus simplifiée.
- Avec les regroupements, les inventaires, les suivis de produits, les estimations des différents niveaux sont plus faciles.

Inconvénients

- les entrepôts et les places disponibles ne sont pas forcement optimisés, car des produits sont épuisés alors que d'autres, moins bien placés et plus difficiles d'accès, ne le sont pas. On peut alors avoir des places vides non exploitées.

3-1-3-2 Stockage aléatoire

Par opposition au premier type de stockage cité, ce mode d'entreposage n'affecte pas de places précises aux produits. La gestion des emplacements se fait en général en FIFO, c'est-à-

⁵⁵AMODEO (L) et YALAOUI (F), op, cit, p37.

⁵⁶AMODEO (L) et YALAOUI (F), op, cit, p37-38.

dire premier arrivé premier servi en termes d'emplacement. Ce type de gestion permet un remplissage au fur et à mesure, en prenant d'abord les places les plus accessibles⁵⁷.

Avantages

- On a la possibilité d'utiliser la totalité des espaces disponibles car aucun emplacement n'est réservé. En général, les utilisateurs de ce type d'entreposage cherchent à atteindre les 80 à 90 pour cent de remplissage.
- Les mouvements pour les rangements dans l'entrepôt sont en général minimisés.

Inconvénients

- La gestion des données, des fichiers de suivi des produits et des emplacements est très rigoureuse. Elle faut également une mise à jour permanente qui est très consommatrice de temps et d'énergie.
- La réalisation des inventaires est plus difficile car les produits ne sont pas regroupés et l'erreur est plus difficile à déceler.
- Une lisibilité des entrepôts est moins évidente.

3-1-3-3 Stockage mixte

Le stockage mixte représente le mode d'organisation le plus souvent retenu dans les entrepôts. Il repose sur⁵⁸ :

- La mise en place d'un stock de préparation permettant le prélèvement manuel des articles par les préparateurs. Il correspond à un stock affecté.
- La mise en place également de stock dit réserve, destiné à entreposer l'ensemble des réceptions en provenance des fournisseurs. Il est souvent géré de manière aléatoire.

Une politique de stockage basée sur les classes (ABC zoning) alloue des zones à des groupes spécifiques, souvent basée sur leur taux de rotation. D'autres politique de stockage incluent le stockage corrélé, ou groupement par famille, de manière à placer proches les produits souvent demandés ensembles.

⁵⁷AMODEO (L) et YALAOUI (F), op, cit, p 38.

⁵⁸AMODEO (L) et YALAOUI (F), op, cit, p 38-39.

3-1-3-4 L'automatisation du stockage

Le concepteur devra décider rapidement s'il étudie un scénario de stockage automatisé. Ce choix est rarement serein, il est souvent dicté par des positions uniquement dogmatiques. Ce choix est toujours difficile car il fait intervenir un grand nombre de critères qu'il faudra pondérer avant de procéder à la notation de chacun des scénarios étudiés⁵⁹.

3-1-4 La préparation des commandes

La préparation de commandes consiste à prélever et regrouper un certain nombre d'articles d'une collection afin de former une commande⁶⁰.

On distingue deux types de préparation : d'une part, les commandes provenant de la commercialisation des produits vers l'extérieur, d'autre part, les commandes internes regroupant les différents sous-ensembles orientés surtout vers la production.

3-1-4-1 Les méthodes de préparation des commandes

Le processus de préparation des commandes peut se diviser en trois parties⁶¹.

Une première partie importante de travail (0 à 20 pour cent) au poste « information ». Des informations logiques, courtes et précises, aussi bien dans la désignation de l'emplacement dans l'entrepôt que dans la création de documents pour la préparation des bons des commandes, augmentent le rendement. Les systèmes de préparation de commandes sans papier sont très rationnels.

La plus grande partie est représentée par la poste « déplacement ». La partie temps de 50 à 70 pour cent influe fortement sur les coûts de préparation. Les trajets peuvent être considérablement raccourcis si l'on tient compte de la préparation des emplacements dans l'entrepôt et de choix des différentes techniques de stockage.

L'application d'une méthode rationnelle lors de l'étude des trajets de préparation ainsi que l'utilisation de matériels et de moyens de manutention appropriés conduisent à une réduction sensible des temps de trajet. L'optimisation des volumes de produits disponibles dans les zones de préparation la création de points de regroupement pour les commandes préparées est des éléments qui contribuent à augmenter la productivité dans la zone « préparation ».

⁵⁹Michel Roux, op, cit, p105.

⁶⁰ André Marchal, op, cit, p 368.

⁶¹André Marchal, op, cit, p 369.

3-1-4-2 Techniques de préparation des commandes

Les systèmes de rayonnage classiques comme les étagères, les rayonnages à palettes ou les rayonnages à accumulation, font partie des installations à un ou plusieurs niveaux qui fonctionnent selon le principe du « système de mise à disposition statique des marchandises ».

Dans ces installations, le préparateur parcourt le circuit à pied ou avec un chariot poussé ou motorisé. Les rayonnages de grande hauteur à tablettes ou à palettes sont des systèmes conçus selon le même principe ; mais le préparateur se déplace au moyen d'un chariot de préparation à nacelle ou d'un transporteur.

Le principe de « système avec mise à disposition dynamique » peut être appliqué à partir d'armoires rotatives horizontales ou verticales, de silos à bases automatiques ou de rayonnages à palettes avec préparation par chariot ou transstockeur. La particularité de ces systèmes est la fixité du poste de travail de préparateur⁶².

4-1-5 Les zones d'emballage

Quand la fonction emballage est nécessaire, elle peut être située dans la zone de consolidation précédente. L'emballage peut être entièrement manuel, assisté par quelques équipements ou automatisé. Les surfaces à prévoir dépendront directement des solutions envisagées.

Dans tous les cas, le stockage à proximité des articles de conditionnement ne doit pas être oublié, de même que les périphériques informatiques destinés à l'édition des étiquettes et éventuellement des différents bordereaux.

C'est dans cette zone que les dispositifs de houssage ou de bandrolage de palettes seront implantés si le besoin en a été exprimé. Le traitement des palettes ne pourra avoir lieu que lorsque toutes les opérations de contrôle auront été effectuées⁶³.

4-1-6 Le chargement

Les colis arrivant de l'emballage doivent être triés par jour de livraison, tournée de livraison, et clients. Un système simple consiste à disposer d'autant de postes de chargement

⁶²André Marchal, op, cit, p 371.

⁶³Michel Roux, op, cit, p 130.

de véhicules qu'il y a de tournées journalières de livraison. Chaque poste est séparé des voisins par une cloison perpendiculaire au quai pour éviter les mélanges⁶⁴.

3-2 Problèmes classiques de conception et de gestion des entrepôts

On distingue trois niveaux pour conception et gestion des entrepôts⁶⁵ :

3-2-1 Niveau stratégique (long terme : 5ans)

Ce niveau concerne les décisions avec un impact à long terme, et traitant souvent de gros investissements. Les deux principaux groupes sont les décisions sur la conception du flux de processus et les décisions concernant la sélection des types de systèmes d'entreposage.

La conception du flux de processus définit les processus nécessaires pour l'entreposage. Un flux basique d'entreposage est constitué de phases de réception, de stockage, de prélèvement et d'expédition.

Les sélections des types de système d'entreposage au niveau stratégique concernent tous les systèmes nécessitant un haut niveau d'investissement. Le choix du processus exige la disponibilité des systèmes spécifiques mais le raisonnement inverse est également vrai. Par conséquent les deux groupes de décisions sont liés. Le procédé de choix complet peut être décomposé en deux problèmes séquentiels de décisions.

Le premier problème concerne les possibilités techniques. Les équipements de stockage doivent être appropriés aux produits et ne doivent pas rentrer en conflit entre eux. Ce problème de conception d'entrepôt concerne l'ensemble de la réalisation du flux du processus et la sélection des principaux types de systèmes d'entreposage.

Le second problème concerne la conception du flux des processus et la sélection des systèmes basés sur des considérations économiques. Cela conduit à une optimisation sur une gamme de combinaisons de systèmes possibles, c'est-à-dire la résolution du problème de capacité technique, avec bien entendu la minimisation des investissements et des coûts opérationnels.

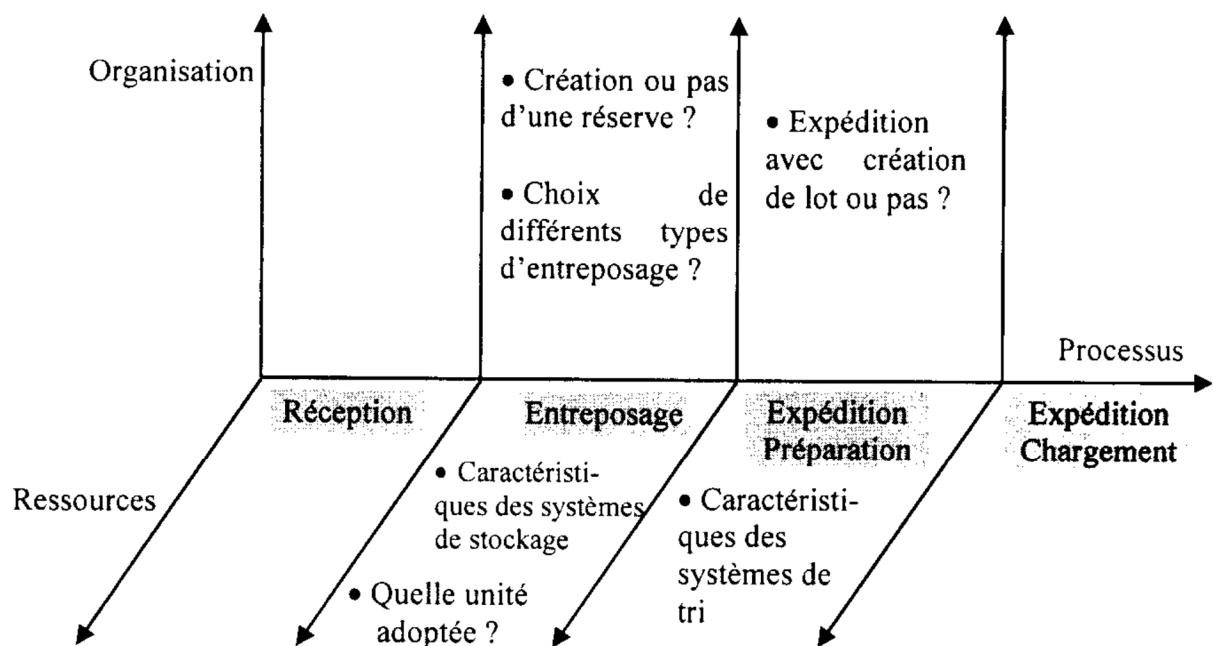
Les remarques à suivre permettent d'établir les liens entre différents niveaux de décisions :

- Les coûts d'investissement sont principalement déterminés le nombre de ressources ;

⁶⁵ AMODEO (L) et YALAOUI (F), op, cit, p 50-52.

- La capacité de stockage de l'entrepôt est principalement déterminée par le type et les dimensions du système de stockage. La politique de stockage (stockage dédié, basé sur des classes ou aléatoire) est de moindre importance ;
- Le taux de sortie maximum de l'entrepôt est partiellement déterminé par le type et les dimensions des ressources. Un grand nombre d'autres facteurs peuvent également influencer le taux de sortie comme la décisions de faire un espace séparé de réserve, la politique de stockage, de regroupement, d'acheminement et d'affectation (personnel, équipement et quais) ;
- Le temps de réponse de l'entrepôt est partiellement déterminé par les facteurs relatifs au taux de sortie maximum. Cependant, il aussi influencé par les autres décisions organisationnelles, telles que la politique de décomposition en zones des entrepôts, de politique de tri, de politique d'angle de saturation ;

Figure N° 09 : Niveau stratégique



Source : AMODEO (L) et YALAOUI (F) : Logistique interne, Entreposage et manutention, ELLIPSES, p 50.

3-2-2 Niveau tactique

A ce stade, les décisions sont basées sur les sorties des décisions du niveau stratégique. Les décisions tactiques ont un plus petit impact que les décisions stratégiques mais nécessitent quand même quelques investissements et ne devraient pas être remise en cause trop souvent.

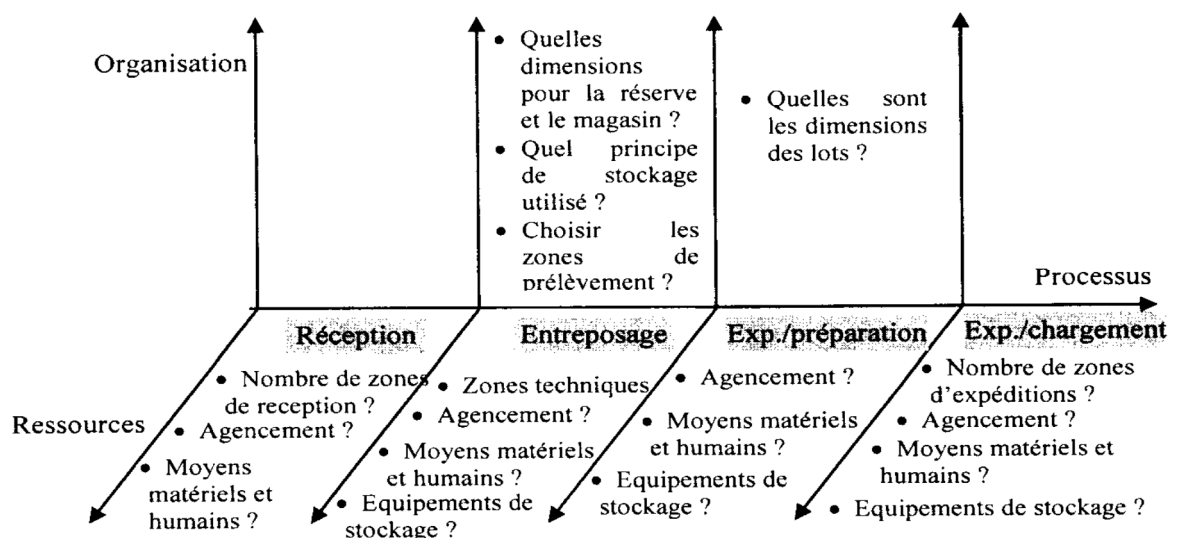
Ces décisions concernent typiquement les dimensions des ressources (tailles des systèmes de stockage et nombre d'employés), la détermination de la mise en place (agencement) et le nombre d'issues ou de solutions organisationnelles.

Les problèmes qui se posent au niveau tactique et qui devraient être traités simultanément sont :

- Les problèmes organisationnels incluant le dimensionnement des zones de prélèvement et de réception et les zones de stockage élémentaires(ABC), la détermination des politiques de réapprovisionnement et de regroupement en lots, et le choix du concept de stockage à suivre (aléatoire, fixe, dédié ou basé sur des classes) ;
- La détermination des dimensions du système de stockage, incluant les espaces du magasin et de la réserve ;
- La détermination du nombre d'équipement manutention (material handling equipment) ;
- La détermination des dimensions des espaces dz quais (lieux d'enlèvement et de chargement) ;
- L'établissement de l'agencement de tout le système ;
- La détermination du nombre personnel ;

La figure 05 donne une répartition des différentes décisions liées au niveau tactique

Figure N° 10 : Niveau tactique



Source : AMODEO (L) et YALAOUI (F) : Logistique interne, Entreposage et manutention, ELLIPSES, p 51.

Les relations entre les différents problèmes sont moins fortes et strictes que pour le niveau stratégique. Cependant, les différentes règles de stockage qui constituent la politique de stockage sont fortement reliées et dépendantes.

Les politiques de stockage sont intimement liées aux politiques organisationnelles du fait qu'elles influencent le taux de rendement (sortie) de l'entrepôt et donc ne peuvent donc pas être dissociées.

Tous ces problèmes de conception ont pour but d'optimiser les critères de performance tels que la sortie (taux de rendement de l'entrepôt), les temps de réponse, les capacités de stockage, en minimisation des coûts opérationnels reviennent à réduire les coûts liés à la gestion du matériel et de la main d'œuvre. Evidemment, les décisions prises à ce niveau ont un impact fort sur des problèmes restants à résoudre au niveau opérationnel.

3-2-3 Niveau opérationnel (court terme : 1 an)

A ce niveau, les processus doivent être traités et analysés selon les contraintes imposées par les décisions stratégiques et tactiques prises antérieurement. Partant du fait que les interactions entre les différents processus sont typiquement abordés et traitées dans les problèmes de conception au niveau stratégique et tactique, alors le niveau opérationnel aborde les différents processus indépendamment. Les décisions principales, prises à ce niveau, concernent les problèmes de transfert, d'affectation, d'allocation, de contrôle et de gestion du personnel et des équipements. Ces décisions sont représentées par la figure 05.

Les décisions au sujet du processus de stockage au niveau opérationnel sont :

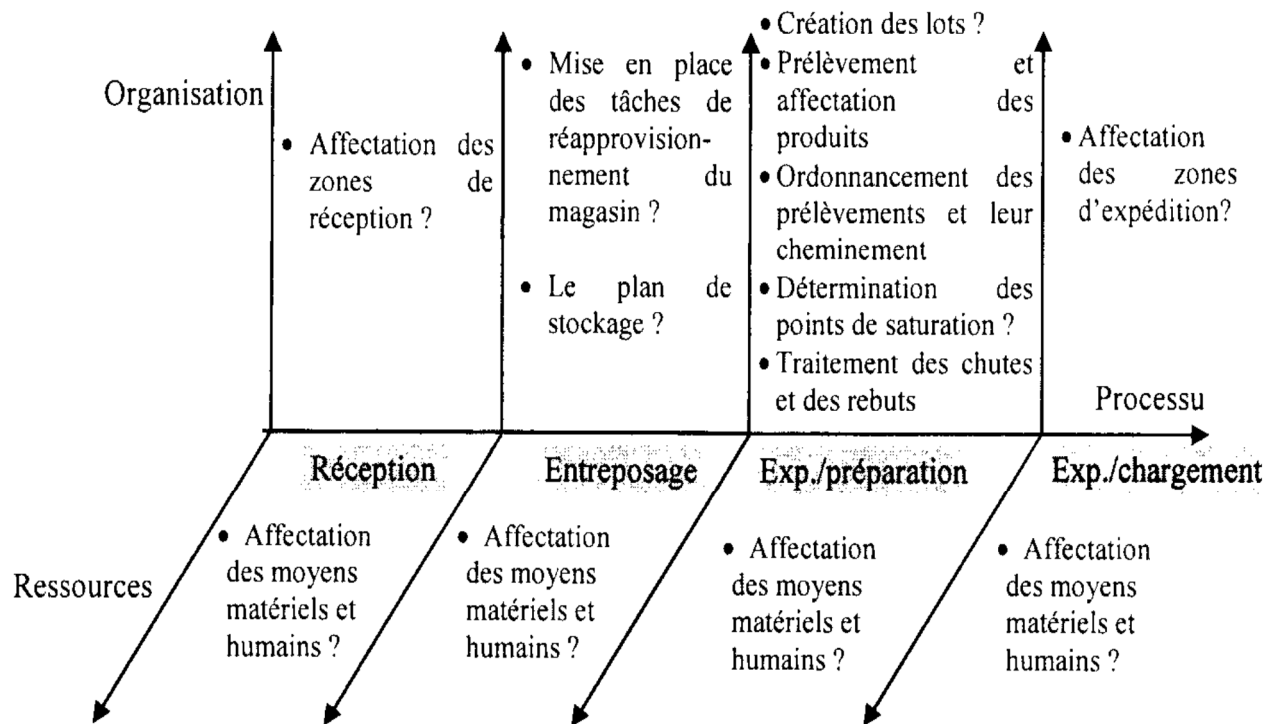
- L'affectation des tâches de réapprovisionnement au personnel ;
- L'allocation des produits rentrant aux places de stockage libres, en accord avec le concept de stockage décidé au niveau tactique ;

Les décisions qui concernent le processus de prélèvement sont :

- La formation de lots ou le séquençement, en ligne, avec les tailles des lots déterminées au niveau tactique ;
- L'affectation des tâches de prélèvement aux personnes chargées de commandes (oderpicker) ;
- Le séquençement et l'ordonnancement des tâches par commande (routing, scheduling) ;

- La sélection d'un point de stagnation (saturation, parcage) pour l'équipement de prélèvement au repos ;
- L'affectation des produits à des lignes ou des travées de tri ;
- L'affectation des camions arrivant et partant des quais de chargement/déchargement est aussi une décision de contrôle ;

Figure N° 11 : Niveau opérationnel



Source : AMODEO (L) et YALAOUI (F) : Logistique interne, Entreposage et manutention, ELLIPSES, p 52.

Conclusion :

Dans le premier chapitre, j'ai parlée sur la logistique de distribution, et j'ai présente les différents activités de la logistique de distribution (le stockage, l'entreposage, préparation de commandes, et le transport), donc l'entrepôt ces le cœur de cette activités. Pour une bonne organisation et coordination entre ces activités, il faut mise en œuvre une bonne gestion de l'entrepôt.

Dans le deuxième chapitre, nous avons discuté de l'importance de « l'entreposage » pour les entreprises. Ce dernier dépose les produits ou les matières premières, selon les besoins de l'entreprise. Dans la premier section j'ai donne une vision générale sur les entrepôts (définition, et types des entrepôts). Et dans la deuxième section J'ai basé sur les processus de l'entreposage, préparation des commandes et toutes les fonctions dans l'entrepôt coûtent chers et prennent beaucoup de temps, et les sources de l'entrepôt, et organisation de l'entrepôt. Et la troisième section concerne à la gestion des entrepôts et les problèmes de la conception et gestion des entrepôts.

Pour une bonne gestion de l'entrepôt, l'entreprise doit mettre en œuvre des stratégies efficaces, à partir de la réception des produits, contrôle, et mise en stock, jusqu'à la préparation des commandes et expédition (il faut faire un espace dans chaque zone pour éviter le retard et la facilitation des mouvements).

Chapitre 03 :

L'impact de gestion d'entrepôt sur la logistique de distribution de l'entreprise Hamoud Boualem

Chapitre 03 : l'impact de gestion d'entrepôt sur la logistique de distribution de l'entreprise Hamoud Boualem

Introduction

Ce chapitre est le fruit de notre recherche et étude sur le terrain. Il sera consacré à la présentation et à l'analyse des informations recueillies par les méthodes de collecte de données. L'analyse va être à la fois une analyse qualitative (qui repose essentiellement sur l'observation passive et l'observation participative).

Il s'articulera sur trois principales sections, à savoir : une brève présentation de l'entreprise Hamoud Boualem, la deuxième section concerne la méthodologie de la recherche, et la troisième nous présenterons l'analyse de notre observation et les recommandations.

1- Présentation de l'entreprise Hamoud Boualem

Dans cette section, nous avons essayé de présenter, un ensemble d'information sur l'entreprise Hamoud Boualem, l'historique de l'entreprise, ses objectifs et ses produits

1-1 Historique de l'entreprise Hamoud Boualem

Hamoud Boualem, société de production de boissons est l'une des plus anciennes entreprises algériennes, Sa création en ALGERIE remonte à la première moitié du 19ème siècle par un certain Yousef Hamoud (à l'origine, elle produisait des arômes, des boissons gazeuses et des blocs de glaces).

En 1878, l'entreprise fut construite dans le quartier de Belcourt. Dans le cadre de son extension, elle fut transférée, au début du 20ème siècle, dans ses locaux actuels, sis au 201 Rue Hassiba Ben Bouali, dans le quartier du Ruisseau.

En 1889, durant la première exposition universelle de Paris, les boissons Hamoud Boualem ont obtenu la plus haute distinction, à savoir, vingt (20) médailles d'or qui font l'emblème et le logo présents sur l'étiquette de la bouteille de limonade blanche⁶⁶.

La période 1978-1993 marque la phase de déclin de l'entreprise, qui voit sa production chuter d'année en année, en raison, entre autres, des difficultés rencontrées dans l'importation des équipements et des matières premières nécessaires à la fabrication de la boisson. La

⁶⁶<http://www.histoire-entreprises.fr/he-le-magazine/hamoud-boualem-le-gout-de-l-algerie-depuis-1878-histoire-du-selecto/%20/> le 11/05/2019.

politique de libéralisation du marché enclenchée dans le pays à partir des années 1992 –1993 a été bénéfique pour la société.

Elle a permis de renouveler les équipements de l'unique unité de production, la production augmente alors de 20% chaque année.

En 2015, l'entreprise produit 30 000 à 35 000 caisses/j, petites et grandes bouteilles confondues. Les caisses des petites et grandes bouteilles contiennent chacune respectivement 12 et 24 unités⁶⁷.

Face à tous les changements politiques qu'a connus l'Algérie, l'entreprise Hamoud Boualem a toutefois su s'adapter aux nouvelles règles commerciales, pour se développer à travers :

- **Des partenariats** : En 2000, HAMOUD BOUALEM décide de se lancer dans l'aventure du partenariat en créant une nouvelle entreprise en association détenue par Hamoud Boualem à hauteur de 40% avec un investisseur algérien externe à la société. Cette entreprise située à MEFTAH (Région située dans la banlieue est d'Alger), ayant pour dénomination commerciale SBA, le plan d'investissement est de 3 milliards de dinars pour la construction d'une usine d'une capacité de production de 1,8 million de litres par jour. C'est la première⁶⁸.
- **concessions** :
 - La société a accordé en 1991 à « Source Parrot » (Entreprise Marseillaise d'eau minérale) à Saint Etienne, le droit d'exploiter la marque et commercialiser « Selecto », produit star de la firme, contre le versement de royalties redevables à partir de l'année 2001 ;
 - Dans la même optique de développement « SPA HAMOUD BOUALEM » a accordé l'entreprise « Limonaderie Hafiz » le droit d'exploitation de toute la gamme de produits. En 1991, « SPA Hamoud Boualem » cesse le fonctionnement d'une chaîne d'embouteillage pour la revendre en 1996 à la société « Limonaderie Hafiz », cette dernière mettra trois années pour la remettre en état et la rendre

⁶⁷Département production de l'entreprise HAMOUD BOUALEM.

⁶⁸<http://www.hakimabedouanikernane.com/2017/01/a-la-conquete-de-l-international.html>, le 11/05/2019.

fonctionnelle. Et ce n'est qu'en 1999, qu'elle devient prestataire et commence la production et la distribution des produits « SPA Hamoud Boualem ». ⁶⁹

- **l'exportation de ses produits vers certains pays étrangers :** Actuellement, Hamoud Boualem exporte ses boissons gazeuses vers l'Espagne, l'Angleterre, le Canada et les Etats-Unis une moyenne de 3 à 4 conteneurs par mois “ symbolique pour l'image de marque”. Le nombre de litre exporté en 2014 est de 1202000 L. ⁷⁰

1-2 Statut juridique de la société :

L'établissement SPA Hamoud Boualem est une société par action, c'est une entreprise familiale qui a toujours eu comme gérant un des actionnaires. Le capital social s'élève à 3 600 450 000 DA réparti entre 6 actionnaires. Elle emploie 420 employés dont une grande partie d'agents permanents. ⁷¹

Pour répondre aux exigences des consommateurs, l'entreprise HAMOUD BOUALEM supplique des normes de qualité ; d'où actuellement, la certification **ISO 9001 version 2000** pour l'entreprise Hamoud Boualem, est un moyen qui assure aux clients que le produit, la prestation ou le système qui leur est fourni, présente les caractéristiques attendues ou conforme à un référentiel. Cette assurance est confrontée par le fait que la certification est diversifiée par des organismes tiers, réputés indépendants.

1-3 Missions et objectifs de l'entreprise

Les missions de bases, et les principaux objectifs de l'entreprise Hamoud Boualem qui ont été tracés depuis sa création sont les suivants : ⁷²

- Arriver à offrir des produits 100 % Algériens de qualité aux consommateurs, est la mission principale de la marque Hamoud Boualem ;
- Assurer la disponibilité des produits sur tout le territoire national ;
- Être leader sur le marché national ;
- Satisfaire sa clientèle et la fidéliser ;
- Le développement industriel, production, innovation, promotion, commercialisation ;
- Être une force économique et proposer des offres d'emplois ;

⁶⁹Département production de l'entreprise HAMOUD BOUALEM.

⁷⁰ Département GC&Exportation de l'entreprise Hamoud Boualem.

⁷¹Département production de l'entreprise HAMOUD BOUALEM.

⁷²Département production de l'entreprise HAMOUD BOUALEM.

- Assurer la croissance en quantité et en qualité ;
- Réaliser des parts de marché ;
- Assurer une augmentation du chiffre d'affaire de 10% par an.

1-4 Présentation des produits Hamoud Boualem :

La gamme des produits Hamoud Boualem est très diversifiée afin d'être à la hauteur des exigences de ces consommateurs. Elle renferme trois catégories de boissons qui sont les sodas, les boissons aux jus de fruits et l'eau minérale.

Tableau 1 : la gamme des produits de Hamoud Boualem en 2015

Désignation	Parfum
PET 33 cl	Selecto, Slim orange, Slim citron, Hamoud blanche.
PET 100 cl	Selecto, Slim orange, Slim citron, Hamoud blanche.
PET 200 CL	Selecto, Slim orange, Slim citron, Hamoud blanche.
Soda verre 25 cl	Selecto, Slim orange, Slim citron, Hamoud blanche.
Jus verre 25 cl	Raisin, Orange et cocktail
Soda 100 cl verre	Selecto, Slim orange, Slim citron, Hamoud blanche.
Sirop 100 cl verre	Grenadine, menthe, pêche et orange
PET 1,5 L	Eau ELMA et DHAYA PET 1,5L
PET 0,5 L	EAU ELMA PET 0,5 L
Bidon	Eau ELMA 5 L
JUS PET 1,25 L	Orange, cocktail, citron
JUS PET 1,25 L	Raisin, ACE
JUS PET 33 CL	Orange, cocktail, raisin, citron

Source : document interne de l'entreprise

2- Cadrage méthodologique

Tout travail scientifique est entièrement lié à une recherche méthodologique, cette recherche va servir de support à ce travail.

Cette deuxième section sera consacrée d'une part, pour la présentation de notre méthodologie d'enquête comprenant l'usage d'un guide d'entretien effectué avec différents responsables (commerciale, logistique, d'expédition, stockage) de l'entreprise Hamoud Boualem Boufarik. D'autre part, sera abordée l'analyse et la discussion des résultats.

2-1 Méthodologies de recherche

On peut distinguer deux principales méthodes de recherche, une méthode quantitative et une méthode qualitative. Dans le cadre de notre recherche nous avons retenu la méthode qualitative.

2-1-1 La méthode de l'entretien :

Dans le domaine des études qualitatives, l'entretien qualitatif est la technique la plus utilisée pour sa simplicité de mise en œuvre qu'il soit directif, semi-directif ou non directif. Il engage deux personnes en vis-à-vis : un enquêteur et un répondant.

L'entretien prend la forme d'une conversation, plus au moins dirigée par l'intervieweur, portant sur l'objet de l'étude, structuré et précis, permet d'explorer dans le détail les attitudes, les opinions et les motivations de l'interviewé.

« L'entretien est une technique destinée à collecter, dans la perspective de leur analyse, des données discursives reflétant notamment l'univers mental conscient ou inconscient des individus. Il s'agit d'amener les sujets à vaincre ou à oublier les mécanismes de défense qu'ils mettent en place vis-à-vis du regard extérieur sur leur comportement ou leur pensée ». ⁷³

2-1-2 Les types d'entretiens

On distingue trois types d'entretiens différents : ⁷⁴

⁷³THIETAR (R) et COLI, Méthodes de recherche en management, Edition DUNOD, 2003, p.235.

⁷⁴<https://www.definitions-marketing.com/definition/entretien-qualitatif/> , consulté le 13/05/2019 à 15h07.

2-1-2-1 Entretiens directifs

L'entretien directif est une méthode d'étude qualitative basée sur la réalisation d'entretiens individuels ou collectifs durant lesquels l'animateur dirige les échanges avec l'individu ou les individus interviewés. Cette méthode d'entretien nécessite souvent une étude exploratoire préalable qui permet de structurer le déroulement de l'entretien.

La limite de cette méthode est de passer éventuellement à côté d'éléments qui apparaîtraient plus naturellement ou plus spontanément dans le cadre d'un entretien non directif ou un entretien semi directif.

2-1-2-2 Entretien non directif

L'entretien non directif est une méthode d'étude qualitative basée sur la réalisation d'entretiens individuels ou collectifs durant lesquels l'animateur est le moins actif possible et laisse un maximum de latitude aux interviewés pour exprimer leurs ressentis ou attitudes.

La gestion d'un entretien non directif demande une grande maîtrise de la conduite des entretiens, car il est nécessaire de rester le plus neutre possible tout en évitant des digressions inutiles dans le contexte de l'étude.

2-1-2-3 Entretien semi-directif

L'entretien semi-directif est une méthode d'étude qualitative basée sur la réalisation d'entretiens individuels ou collectifs durant lesquels l'animateur dicte uniquement les différents thèmes devant être abordés sans pour autant pratiquer un questionnement précis.

2-1-3 Les avantages et les inconvénients d'une interview

Les avantages des interviews se résument en deux points :⁷⁵

- Très utile pour compléter ou confirmer des informations collectées aux préalables par un autre moyen ;
- Permet de faire connaissance directement avec la personne sans intermédiaire matériel ;

Les inconvénients des interviews sont les suivants :

⁷⁵MERCIER, (J) : « Organisation et management », Edition Des Organisation, 2000, p.181.

- Demande un temps considérable ;
- Suivant les personnes en présence, des blocages antérieurs peuvent diminuer l'efficacité de l'entretien ;
- Suivant le type d'entretien, il n'est pas facile de traiter les informations à grande échelle ;

2-1 Guide d'entretiens

Afin de mettre en perspective notre analyse, des entretiens ont lieu avec des responsables logistique, des gestionnaires des stocks, des responsables commerciaux, et avec des clients de l'entreprise.

L'ensemble des interviewés ont été interrogés sur leurs expériences personnelles et leur point de vue sur les points traités dans notre travail. Cela a été fait à l'aide d'entrevues en face-à-face et par email. À l'avance, une liste de questions a été établie pour structurer l'interview, qui a été envoyée (ou non) préalablement, offrant aux répondants une chance de se préparer et de réfléchir sur les résultats antérieurs pendant l'interview.

En outre, une disposition semi-structurée permettait aux conversations de se dérouler naturellement, donnant à l'intervieweur la possibilité de poser d'autres questions au cas où elles se poseraient ou s'abstiendraient de poser d'autres questions en cas de contraintes de temps ou d'autres considérations.

Comme un moyen d'enregistrer les données, l'enregistrement audio est préféré sur prendre des notes afin d'augmenter la fiabilité. Auparavant, en utilisant l'enregistrement audio, on demandait aux personnes interrogées la permission. Enfin, les personnes interrogées restent anonymes, ce qui signifie que les fonctions des répondants sont également exclues des données car le groupe interrogé est très restreint et l'anonymat ne peut être garanti autrement.

2-2 Objectifs des entretiens :

En raison de la concurrence commerciale connue sur le marché algérien, l'entreprise Hamoud Boualem ne cesse de mettre en place des stratégies pour augmenter sa part de marché, mais aussi pour réduire les coûts logistiques, et répondre aux besoins de ces clients dans les délais convenus, avec une bonne qualité et dans les bonnes conditions.

La logistique de distribution est l'un des fonctions les plus adaptés pour répondre aux besoins des clients au bon moment et dans de bonnes conditions, surtout la gestion de l'entrepôt, et la préparation de commandes et le transport. Dans ce sens, nous avons pour objectifs dans cette phase d'étude empirique les points suivants :

- Donner une vision globale sur la logistique de distribution dans l'entreprise Hamoud Boualem ;
- Présenter les différentes activités de la logistique de distribution de l'entreprise Hamoud Boualem ;
- Déterminer les enjeux de la logistique de distribution où sein de l'entreprise Hamoud Boualem ;
- Présenter les objectifs de l'entrepôt de l'entreprise Hamoud Boualem ;
- Présenter les processus de l'entreposage où sien de l'entrepôt ;
- Analyser les opérations de la préparation des commandes où sien l'entreprise et l'entrepôt ;
- Déterminer l'impact de la gestion de l'entrepôt sur la logistique de distribution dans l'entreprise Hamoud Boualem ;

2-3 Sélection de l'échantillon

- Au sein de l'entreprise Hamoud Boualem Boufarik
 - Le responsable logistique de l'entreprise Hamoud Boualem Boufarik ;
 - Le responsable commercial de l'entreprise ;
 - Deux gestionnaires des stocks ;
 - Chef de la zone de l'expédition dans l'entreprise ;
 - Responsable sur les opérations de transport ;
- Au sein de l'entrepôt de l'entreprise Hamoud Boualem
 - Le directeur de l'entrepôt ;
 - Un gestionnaire de stock ;
 - Le responsable de la réception des produits ;
 - Le responsable de l'expédition dans l'entrepôt (préparation de commandes et chargement) ;
- A l'extérieure de l'entreprise Hamoud Boualem

Nous avons contacté différents clients de l'entreprise Hamoud Boualem par e-mail, un client situé à Djelfa, un autre à Tlemcen, Annaba, et un client situé à Ouargla.

2-4 les critères de choix de l'échantillon

Vu qu'au sein de l'entreprise Hamoud Boualem, les deux activités se font sur au niveau administratif et sur le terrain. En conséquence, les personnes interviewées sont des responsables qui participent vivement dans les opérations logistiques, de distribution et dans la gestion des entrepôts.

Les personnes interviewées sont des bons connaisseurs dans le domaine et maîtrisent largement ces fonctions vu les postes qu'ils occupent, et qui leur permettent d'avoir connaissances de toutes informations ou nouveautés utiles pour notre recherche.

2-4 Conceptions des questions

Les questions posées au cours des entrevues sont partagées entre trois axes principaux :

1. Un premier axe qui porte sur la logistique de distribution dans l'entreprise Hamoud Boualem, ceci vise à diriger les entretiens vers une optique logistique, notamment sur les questions relatives à la logistique de distribution. Ainsi les trois questions formant cet axe permettront d'évoquer un ensemble de connaissances en la matière, mais aussi d'apprécier la maîtrise et le degré d'implication des interviewés dans ce sens.
2. Dans le deuxième axe intitulé « la gestion de l'entrepôt de l'entreprise Hamoud Boualem », nous avons essayé de mettre en exergue les différents processus d'entreposage, et connaître quels sont les avantages ajoutés par cet entrepôt, quels sont les enjeux trouvés pour une bonne gestion de l'entrepôt de l'entreprise, et quelle est la stratégie et les décisions à prendre en compte pour améliorer la performance de l'entrepôt et passer ces enjeux.
3. Le dernier axe nous permettra, à travers l'ensemble des questions qui le forment, de voir de près comment la gestion de l'entrepôt impacte-elle la logistique de distribution de l'entreprise Hamoud Boualem. D'apprécier la préparation des commandes, et le respect des délais de livraison envers les clients, aussi la gestion des stocks (minimisation des coûts, et réduire l'espace de stockage), et faire une comparaison entre la logistique de distribution de l'entreprise avant et après la création de l'entrepôt.

3- Analyse de l'étude

Dans cette rubrique, nous avons traité l'ensemble des réponses, les points de convergence et de divergence entre les interviewés et nous avons essayé de présenter une réponse unique pour chaque question afin de donner une combinaison cohérente en prenant en considération toute information utile dans cette analyse, et nous avons essayé de proposer des recommandations pour l'entreprise.

3-1 Analyse des réponses

3-1-1 Axe 1 : logistique de distribution de l'entreprise Hamoud Boualem

1- pourriez-vous nous donner un aperçu général sur la logistique de distribution de votre entreprise ?

L'entreprise Hamoud Boualem, est une entreprise industrielle et en même temps commerciale. Donc il existe une logistique amont qui représenté par l'approvisionnement l'achat, et la production. Et une logistique aval qui est représenté par la logistique de distribution.

Puisque notre entreprise est commerciale, donc la logistique de distribution joue un rôle très important, pour répondre aux besoins de nos clients aux délais respectant, minimiser les coûts de stockage et distribution, et pour une bonne organisation des opérations de transport et de préparation des commandes.

Pour une logistique de distribution efficace, nous suivant trois principaux processus. Planification, administratif, et opérationnel.

- **Planification**

- Choisir le réseau de distribution le plus acceptable avec nous stratégie de distribution ;
- Planification et l'ordonnancement des expéditions ;
- Choix des intermédiaires de distribution et des prestataires de service logistique (entrepôt, centre de distribution, transporteurs...) ;

- **Administratif**

- Traitement des commandes de nos clients, chaque client à un code spécial, pour faciliter les traitements ;

- Suivi des commandes des clients, on fait une vérification des commandes, et après la confirmation de ces commandes, on va établir une facture de la commande, cette facture va être envoyée vers le client pour le paiement, ensuite elle va être envoyée vers l'entrepôt pour faire l'expédition, on utilise dans cette opération le système QAD (voir annexe 01) ;
- Préparation et traitement de la documentation relative aux expéditions (assurances, feuille de chargement, feuille de route) ;
- Gestion des retours de produits et les produits non vendus ;

Dans ce processus il y'a une coordination entre le service commercial, le service financier, et le service après-vente.

- **Opérationnel**

Il y'a des opérations qui sont faites dans l'usine de production, et d'autres qui sont faites dans l'entrepôt

1- Dans l'usine de production

- La première opération est le stockage des produits finis, le stockage s'effectue par numéro de lot ;
- Préparation des commandes pour expéditions vers l'entrepôt. Les produits sont mis dans les palettes, et après le filmage ;
- Vérification et chargement des livraisons par le transport de l'entreprise ;

2- Dans l'entrepôt

- La réception des produits et déchargement ;
- Le stockage et entreposage des produits ;
- Manutention et l'emplacement des produits ;
- Préparation des commandes pour l'expédition vers nos clients ;
- Chargement des livraisons avec le contrôle ;
- Livraison des commandes vers les clients, en utilisant son transport et celui de ses prestataires ;

2- Quelles sont les principales activités de la logistique de distribution de votre entreprise ?

Dans notre entreprise, comme dans toutes les entreprises industrielles et commerciales, il y'a quatre principales activités de la logistique de distribution, qui sont : le stockage,

l'entreposage, la préparation des commandes, et le transport. Nous donnons à ces activités de l'importance par à port aux autres activités.

- Le stockage

Le stockage c'est la première activité dans notre logistique de distribution, cette activité elle vient après la production, nous stockons des produits finis dans un petit dépôt avant le transfert vers l'entrepôt. La durée de stockage ne passe pas 48h pour éviter le surstock. Pendant cette durée nous faisons des analyses sur la conformité des produits. Le stockage des produits se fait par lots, nous utilisons la méthode FIFO (first in first out).

- L'entreposage

L'activité de l'entreposage vient après le transfert des produits vers l'entrepôt, cette activité est plus complexe par rapport aux autres activités, car elle prend beaucoup de temps, et la non qualification de la main d'œuvre, puisque l'entreposage est une nouvelle activité dans notre entreprise.

Dans l'entreposage il y a quatre processus, et dans chaque processus il y a une équipe de travail pour le contrôle.

- La réception des produits
 - Le déchargement des camions ;
 - Le contrôle de la quantité des produits reçus et de leur qualité ;
- Le stockage
 - Stockage des produits dans la zone de stockage ;
 - Gestion l'espace de stockage ;
 - Stockage par volume et par goût ;
- La manutention : (transfert et manutention des produits de la réserve au magasin).
- Enregistrement et protection des produits
- Préparation des commandes

Pour la préparation des commandes, il y'a des préparations qui sont fait dans l'usine de production, pour transférer les produits vers l'entrepôt. Et il y'a des préparations qui sont fait dans l'entrepôt, pour transférer les produits vers les clients.

Concernent la première nous préparons commande par commande, par exemple la première commande Slim ananas format 1 litre, deuxième commande Selecto format 2 litre. Les produits sont mis en place dans les palettes, après le filmage de palettes, et finalement la manutention des colis vers la zone de l'expédition, pour le chargement est transférée vers l'entrepôt.

Concernent la préparation des commandes dans l'entrepôt, nous préparerons plusieurs commandes à la fois pour répondre au besoin des clients, nous utilisant la méthode Plusieurs commande – plusieurs préparateurs, car le nombre journalier de commande est important, le responsable sur la zone de préparation suit chaque préparation, pour bien organiser l'opération et éviter le mélange des commandes.

- Le transport

Concernent le transport, nous utilisant notre transport et celui des prestataires. Puisque le transport a un impact sur le prix et les délais de livraison, nous donnons une importance sur la gestion des opérations de transport. Pour les prestataires nous choisissons pour leur rapidité, fréquentation, fiabilité, disponibilité, et leur coût.

3- Quels sont les obstacles qui entravent l'exécution de la politique logistique de distribution au sein de votre établissement ? Et quelles sont les mesures appliquées pour les surmonter ?

Puisque la logistique de distribution, est une nouvelle activité dans notre entreprise, nous trouvons un ensemble d'obstacles, ces obstacles sont les suivant :

- La difficulté d'organiser la circulation des informations et des marchandises (maîtrise des flux documentaires, planification des opérations physiques à travers le réseau de distribution....) ;
- Les coûts logistiques (les coûts de stockage et entreposage, le nombre de retours vides, manutention, long parcours, absence des prestataires) ;
- risques liés à l'acheminement (la rupture de charge lors de l'acheminement, des fois les colis mal protégés, et le non-respect des conditions de transport) ;
- Des obstacles géographiques (le climat qui a un impact sur la nature des produits ; surtout dans les wilayas du sud, et aussi la nature des routes) ;
- Le transport (les conditions de transport, les délais de livraison, les coûts) ;

- Les mesures appliquées pour les surmonter :

Concernent la difficulté d'organisation de la circulation des informations et des marchandises, nous avons créé un groupe de personnes pour organiser cette circulation, et la coordination entre les différents services (commercial, logistique, financier).

Concernent les coûts logistiques, les coûts de stockage nous avons fait une étude pour augmenter l'espace de l'entrepôt, et une convention avec une entreprise spécialisée dans l'organisation des entrepôts, pour placer des rayonnages afin d'augmenter la capacité de stockage, et pour gérer bien l'espace entre les différents colis pour faciliter le mouvement des chariots et des transpalettes pour la préparation des commandes. Et pour réduire le nombre des retours, nous suivons les parcours des camions, ceux passés par une usine de notre entreprise, nous demandons à ces camions de faire un chargement des commandes vers notre entrepôt, par exemple un camion transfère une commande vers un client dans la wilaya de Annaba, dans sa retour il passe à la wilaya de Sétif, donc il faire un chargement dans notre usine de Sétif, ainsi que l'entrepôt de la wilaya de Blida. En cas d'absence des prestataires, nous avons conclu des conventions à long terme avec trois entreprises, pour éviter le manque, et améliorer les conditions de transport, pour protéger les produits, et répondre aux besoins des clients dans les délais adéquat.

Concernent les risques liés à l'acheminement, nous assurons des formations à nos employés afin d'augmenter leur expérience, nous avons acquis du nouveau matériel pour le chargement, et nous effectuons des contrôles de colis, pour bien les protéger.

3-1-2 Axe 2 : la gestion de l'entrepôt de Hamoud Boualem

1- Quels sont les objectifs visés de la création de cet entrepôt ?

L'entreprise Hamoud Boualem à connue une augmentation de la demande sur leurs produits, cela pousse l'entreprise à créer d'autres usines de production, donc les stocks de ces usines augmentent, et les opérations de préparation des commandes et chargements deviennent plus complexes. La création de cet entrepôt, permet donc de surmonter plusieurs problèmes, et atteindre des objectifs comme suit :

- Capacité de stockage important, et évité le surstock dans les usines de production ;
- Faciliter les opérations des préparations des commandes, et l'expédition et déchargement ;

- Optimiser les délais de livraison des commandes, et minimiser les commandes non vendues ;
- Bien protéger les colis, et minimiser les crashes des produits et palettes ;
- Minimiser les coûts logistiques (coût de stockage, produits non vendu) ;

2- Quels sont les processus de l'entreposage au sein de votre entrepôt ?

Dans l'entrepôt, nous avons toujours travaillé pour améliorer la coordination entre les processus d'entreposage, pour une bonne organisation des opérations de préparations des commandes et de chargement. Donc nous avons quatre principaux processus d'entreposage dans nous entrepôt.

- La réception de produit

La réception de produit, c'est la première étape de l'entreposage, nous recevons différentes commandes à notre usine de production (Alger, Boufarik, Oran, Sétif, et Bejaïa), pour organiser les opérations de déchargement, nous avons trois quais de déchargement pour faciliter le mouvement de déchargement, et pour éviter le regroupement des camions dans l'entrepôt.

Avant le déchargement, chaque conducteur doit présenter une feuille de route, cette feuille contient des informations personnelles de conducteurs, la nature du produit (slim citron, slim orange, selecto, 1 litre, 2 litre, cannette,...), pour bien guider le camion vers le quai concernant leur produit. Ensuite le chef de zone de déchargement fait une contrôle sur le produit (la quantité, les conditions de produits...). Et la dernière étape est le déchargement des colis, et la mise en place dans le stock.

- Le stockage

Le stockage c'est la partie la plus compliqué, car elle prend beaucoup temps, et possède un coût très élevé. Après le déchargement et le contrôle des produits, nous transférons les produits vers le stockage. Pour organiser les opérations de stockage, nous divisons la zone de stockage sur trois parties, une partie pour les produits qui sont déjà à l'entrepôt, et attendons le transféré de la livraison. Une partie pour les nouveaux produits qui entrent dans l'entrepôt. Et la troisième partie pour les produits qui sont pas encore analysés, puisque des fois les usine de production livrent des produits avant l'analyse pour éviter le surstock, et après l'analyse et libération de produit, nous transférons vers la partie de nouveaux produits.

Concernent les deux premières parties, dans chaque parties il y'a des lignes de stockage, par exemple ligne 1 pour le produit slim, nous avons stocké par forme (1 litre, 2 litre, 0.5 litre) et par goût (orange, ananas, citron...), ligne 2 pour produit selecto, et le même système avec les autres produits, et nous classons aussi par numéro de lot, date d'entrée.

Après la mise en place des produits dans le stock, nous entrons tous les quantités des palettes dans le système (QAD), pour faciliter les préparations des commandes, et nous faisons un calcul physique du nombre des palettes, pour calculer l'inventaire de stock.

- Manutention

Dans la manutention, nous faisons le transfert des produits entre les zone d'entrepôt, après le déchargement pour transfère vers le stockage, et entre les partie de stockage, et dans la préparation des commandes. Nous utilisons des chariots et des transpalettes pour faire les opérations de déplacement.

- Enregistrement et protection des produits

La phase d'enregistrements et de protection des produits dans notre entrepôt sont fondamentaux pour une bonne gestion du système de stockage, et préparation des commandes. La partie protection par l'emballage, filmage, et changement des palettes, est très importante. Nous faisons cette étape durant la réception des produits.

3- comment gérez-vous cet entrepôt pour assurer une meilleur coordination entre les étapes d'entreposage ?

Pour une bonne gestion de notre entrepôt, nous assurons une meilleure coordination entre les étapes d'entreposage, et entre les principales zones de l'entrepôt (la zone de déchargement et contrôle, zone de stockage, zone de préparation des commandes, et la zone de l'expédition).

- La zone de déchargement et contrôle

Dans la zone de déchargement nous nous basons sur les quais d'arrivé, nous avons trois quais, donc dans chaque quai il y'a une équipe pour gérer l'opération de déchargement, nous utilisons les chariots, et les transpalettes pour le déchargement des palettes. Après le déchargement nous contrôlons les produits, il y'a un contrôle quantitatif et un contrôle administratif, concernant le contrôle quantitatif c'est le contrôle de la quantité des palettes qui

est arrivé à l'entrepôt, et le contrôle administratif, c'est le contrôle des papiers qui vient avec les chauffeurs, comme le feuille de route par exemple.

- La zone de stockage

Pour une bonne gestion de la zone de stockage, nous nous basons sur la gestion des espaces dans cette zone, et la gestion des entrées et des sorties dans le stock.

Concernent la gestion des espaces, nous laissons une distance de deux mètre entre chaque ligne de stockage pour faciliter le mouvement des chariots et des transpalettes pour les transfert des palettes dans les lignes de stockage.

Concernent la gestion des entrées et sorties, nous utilisant la méthode FIFO (first in first out), nous classons les palettes par numéro de lot, et par la date d'entrée. Par exemple les palettes de lot numéro 5 transféré vers la zone de préparation des commandes, nous déplaçons automatiquement les palettes de lot numéro 6 dans la place de lot numéro 5, et lot 7 dans la place de lot numéro 6.

- La zone de préparation des commandes

Dans la zone de préparation des commandes, nous avons trois parties, une partie pour la préparation des commandes directes, une partie pour les commandes attendues au chargement, et une partie pour le changement des palettes écrasé. Pour la première nous transférons les palettes à la zone de stock vers la zone de chargement direct, et la deuxième nous préparons la commande 40mn avant l'arrivée du transport, et nous laissons sur une place spéciale. Enfin la troisième partie concerne le changement des palettes écrasé, et nous transférons vers la zone de chargement.

- La zone de l'expédition

Dans la zone de l'expédition, nous nous basons sur la gestion des opérations de transport et le contrôle de chargement.

4- Quels sont les obstacles rencontrés lors de la gestion de l'entrepôt ? Et quelle est la stratégie adoptée pour les surmonter ?

Parmes les obstacles qui nous trouvent pour la gestion de l'entrepôt :

- La différence entre produits stocké, nous trouvons parfois des problèmes de stockage pour chaque produits (la gestion de l'espace) ;
- Parfois nous utilisons les quais de déchargement pour le chargement, car il y'a un quai de chargement ;
- Le mouvement des transpalettes est limité ;
- Le non qualification de nos travailleurs, et l'absence des matériels d'entreposage ;

La stratégie adoptée pour les surmonter :

Pour surmonter ces obstacles, nous avons fait une étude de cas sur notre entrepôt, avec une société spécialisée dans la gestion des entrepôts, et nous avons pu retenir deux stratégies pour la bonne gestion de notre entrepôt.

La première stratégie, est une stratégie à court terme, donc les décisions qui prennent dans cette stratégie sont :

- Faire des rayonnages dans l'entrepôt, pour augmenter l'espace de stockage et pour bien protéger les palettes ;
- Faire une formation à notre équipe de travail, pour améliorer la qualité de service dans l'entrepôt ;
- Obtenir du nouveau matériel pour les opérations d'entreposage, et pour faciliter des mouvements des transpalettes entre les lignes de stockage ;
- Déterminer le nombre des personnes dans chaque zone dans l'entrepôt ;

La deuxième stratégie, est une stratégie à moyenne terme, les décisions prises dans cette stratégie sont :

- L'automatisation de système de stockage ;
- Création deux quais pour les opérations de l'expédition ;
- Création d'un nouvel espace pour la préparation des commandes ;

3-1-3 Axe 3 : impact de gestion de l'entrepôt sur la logistique de distribution de l'entreprise Hamoud Boualem

1- Quel est l'impact de cette stratégie sur la logistique de distribution de votre entreprise en particulier sur l'espace de stockage ? Et est ce qu'on peut la considérer comme un acquis pour l'entreprise ?

L'impact de notre stratégie de gestion de l'entrepôt sur l'espace de stockage, la quantité stocké est plus que la quantité stocké avant l'application de notre stratégie. Même le classement des produits atteindre facile, nous classons par forme, par parfum, aussi l'espace entre les lignes de stockage est bien pour le mouvement des chariots et les transpalettes.

Oui, cette stratégie de gestion de l'entrepôt, est un acquis pour notre entreprise, puisque nous avons augmenté nos capacités de stockage, et minimiser les surstocks dans les usines de production, sa donne un avantage pour augmenter la production. Cette stratégie facilite aussi les opérations de préparation des commandes, et les opérations de l'expédition et de transport, même les délais de livraisons sont respecté, donc nous avons pu atteindre notre objectif, la satisfaction de nos clients et répondre à leur besoins.

2- Quel est l'impact de la gestion de l'entrepôt sur la préparation de commandes des clients ?

Pour la préparation de commandes, nous parlons de la préparation des commandes avant la création de l'entrepôt, et après. Pour la préparation des commandes avant la création de l'entrepôt, nous avons trouvé des problèmes, puisque l'espace de préparation est limité, car la plupart de l'espace est dédié au stockage.

Après la création de l'entrepôt, au début le résultat de la préparation des commandes était meilleur par rapport à avant l'entrepôt, mais pas comme nous avons souhaité, mais après la stratégie de gestion d'entrepôt que nous avons fait, nous optimisons les opération de préparation des commande, puisque la gestion de l'espace de stockage, facilite le transfert des produits vers la zone de préparation des commandes, aussi dans la zone de préparation il y'a trois petites zone (zone pour les préparation direct, zone pour les préparation en retard, et une zone pour renouveler les palettes et le filmage. Cette stratégie elle optimise le temps de préparation des commandes, et de choisir la meilleure méthode de préparation, et les commandes que nous préparons augmentera par rapport aux résultats précédant.

3- Est ce que votre stratégie de gestion des entrepôts a un impact positif sur le respect des délais de livraison ?

Les délais de livraison a une relation avec la zone d'expédition et la gestion des opérations de transport. Pour la zone d'expédition, la gestion de l'expédition à une relation avec la zone de préparation des commandes, et la zone de stockage. Dans la zone de stockage nous mettons en place une stratégie qui facilite le mouvement des chariots et des transpalettes pour

transfère les palettes vers la zone de préparation des commandes. Et dans la zone de l'expédition nous créons un air de travail, nous mettons en place tous les moyens (humains, et matériels) pour faciliter tous les processus d'expédition (contrôle, chargement, manutention), et nous avons organisé les mouvements de transport par le système, pour organiser l'entrée et la sortie de chaque camion. Donc cette stratégie de gestion de l'entrepôt possède un impact positif sur le respect de délais de livraison.

4- En tant que client de Hamoud Boualem est-ce que vous êtes satisfait des délais de livraison et de l'Etat de produit, surtout après le nouvel entrepôt de la firme.

Avant la création de l'entrepôt, les délais de livraison de nos commande, la plus part du temps viennent en retard. Mais après la création de l'entrepôt, et avec la stratégie de gestion de l'entrepôt, nous remarquons que les délais de livraison sont respectés, donc son retour positivement sur notre vente. Même les conditions de transport sont respectées, et l'état de produits est satisfaisant.

3-2 Synthèse et recommandations

La logistique de distribution joue un rôle très important dans L'entreprise Hamoud Boualem, puisque elle présente la partie aval de l'entreprise. Donc l'entreprise Hamoud Boualem met en place un ensemble des stratégies pour améliorer sa fonction de la logistique de distribution, pour répondre aux besoins de ses clients, et d'augmenter sa part de marché, parmi ces stratégies, la création et la gestion d'un entrepôt.

L'entreprise Hamoud Boualem a créé un entrepôt, pour organiser ces stocks et les opérations de préparation des commandes, el les opérations de l'expédition, et pour minimiser le surstock dans les usines de production. Pour organiser tous ces opérations l'entreprise met en place une stratégie pour la gestion de cet entrepôt.

Dans cette stratégie l'entreprise prend un ensemble des décisions pour la gestion et l'organisation de l'entrepôt, au près cette décision nous mettant :

- Crie une base des donné pour la coordination entre les fonctions dans l'entrepôt ;
- Utilise le système QAD pour facilite les opérations de stockage et préparation des commande ;
- L'organisation les opérations de transport ;

- Division de la zone de préparation des commandes en trois parties, et la zone de stockage sur des lignes de stockage (chaque ligne pour chaque produit) ;
- Deux équipes pour le contrôle des entrées et des sorties de l'entrepôt ;

Pour les recommandations, Nous avons tout d'abord pensé à mettre en place, au niveau de l'usine de production, un logisticien de distribution pour organiser les transferts des produits vers l'entrepôt, utilisant son transport pour faciliter les opérations de transport.

Au le niveau de l'entrepôt, Nous proposons de faire une automatisation de stocks, et acquérir du nouvelle matériel pour faciliter le mouvement dans l'entrepôt. Et crier une zone spéciale pour la réception et le déchargement des produits, pour minimiser le temps et laisser l'espace pour l'expédition, et minimiser les coûts d'entrée et sortie. Et pour le transport, utilisant son transport pour les livraisons proche de l'entrepôt, et pour les livraisons qui prennent du temps faire des conventions avec des entreprises spécialisé juste pour le transport, puisque ils sont qualifié.

Conclusion du chapitre

Dans ce chapitre, Nous avons fait notre étude de cas au sein de l'entreprise Hamoud Boualem (unité de production de Boufarik), et dans l'entrepôt de l'entreprise, pour déterminer l'impact de gestion de l'entrepôt sur la logistique de l'entreprise Hamoud Boualem

Nous avons divisé cette chapitre en trois section, la première section concerne une petite présentation de l'entreprise Hamoud Boualem, et ces fonctions logistiques. Dans la deuxième section nous avons présenté la méthode utilisée pour collecter les données, ainsi que le guide d'entretien, et les objectifs de cet entretien, et l'échantillon. Enfin dans la dernière section nous avons analysé les réponses et donner des recommandations, pour faire un résultat finale qui nous aide à réponde à la première hypothèse, et déterminer l'impact de gestion de l'entrepôt sur la logistique de distribution dans l'entreprise Hamoud Boualem.

Conclusion générale

Conclusion générale

L'objet de notre sujet de recherche consistait à déterminer l'impact de gestion d'entrepôt sur la logistique de distribution de l'entreprise Hamoud Boualem, dans le but de mieux cerner et de mettre en relief les remarques les plus significatives que nous avons relevées tout au long de notre mémoire. A cet effet, pour mieux aboutir à notre objectif nous avons également essayé de formuler des suggestions de réponses à notre problématique.

Sur le plan méthodologique, une méthode mixte a été adoptée afin de mieux répondre à notre problématique. Celle-ci regroupe à la fois une approche descriptive (à caractère qualitatif) qui nous a aidés à étudier les documents mis à notre disposition, et une approche analytique pour analyser et expliquer l'ensemble des informations tirées des entrevues effectués tout au long de notre travail de recherche.

Tout d'abord, il a paru important d'étudier les différents concepts : logistique de distribution, préparation des commandes, délais de livraison, entreposage, de l'unité afin de pouvoir analyser l'efficacité de ces derniers. Ainsi que nous avons procédé à évaluer la gestion de l'entrepôt, de l'entreprise Hamoud Boualem, à travers un état des lieux et des entretiens pour la collecte des informations, d'où nous constaté les résultats suivant :

- La logistique de distribution suivie par l'entreprise Hamoud Boualem consiste à gérer plusieurs activités afin d'assurer au mieux la circulation de ses produits ;
- Les opérations de préparation des commandes bien organiser, a cause la stratégie de gestion l'entrepôt suivie par l'entreprise ;
- Le centre d'expédition assure le transfert des produits du stock intérieur de l'unité à l'extérieure, soit pour satisfaire les commandes de la clientèle, ou pour alimenter l'entrepôt ;
- Les processus d'entreposage viens plus facile avec la stratégie de gestion de l'entrepôt. Et même l'espace de stockage augmente ;
- Les délais de livraison très respecter, a cause l'organisation de la zone d'expédition, et l'organisation des opérations de transport ;

D'après l'analyse des résultats, nous tenons à discuter les trois hypothèses préalablement posées pour guider ce mémoire.

Pour la première hypothèse relative à la bonne gestion de l'entrepôt permet d'optimiser l'espace de stockage dans l'entreprise Hamoud Boualem est valide, parce que la stratégie de gestion d'entrepôt de l'entreprise créé des lignes de stockage pour chaque produits, qui facilitent au mieux le stockage et le mouvement des chariots et les transpalettes.

Pour la deuxième hypothèse relative à une gestion performante de l'entrepôt permet d'optimiser les opérations de préparation des commande au sein l'entreprise Hamoud Boualem est valide, parce que dans l'entrepôt la zone de préparation des commandes divise sur trois partie, et sa facilite les opérations des préparations, même la bon gestion de la zone de stockage facilitent le transfert des produits vers la zone de préparation des commandes.

Pour la troisième hypothèse relative à la bonne organisation de la zone de l'expédition permet de réduire les délais de livraison des commandes de l'entreprise Hamoud Boualem est valide, parce que les clients de l'entreprise sont très satisfait par les délais de livraisons. Et sa à cause de la bonne organisation du processus d'entreposage, et la coordination entre la zone de stockage et la zone de préparation, et entre la zone de préparation et la zone d'expédition, ainsi que la bonne gestion de la zone de l'expédition.

Alors on peut dire que la bonne gestion des entrepôts a un impact positif sur la logistique de distribution de l'entreprise. Donc les entreprises doivent donner de l'importance à la création des entrepôts, et mettre en place des stratégies pour la bonne gestion de ces entrepôts, surtout dans les entreprises algériennes.

Bibliographiques

Bibliographiques

Les ouvrages

- ❖ André Marchal : logistique globale, Supply Chain management, Edition ellipses, paris, 2006.
- ❖ André Marchal, « Supply Chain management : logistique globale », 2^{ème} édition, ellipses, paris, 2018.
- ❖ AMODEO (L) et YALAOUI (F) : Logistique interne, Entreposage et manutention, ELLIPSES.
- ❖ Baglin (G) et autres, management industriel et logistique, conception et pilotage de la Supply Chain, Edition Economica, 4^{ème} Edition, France, Paris.
- ❖ Barczyk (D) et Evrard (R), *logistique & management*, édition Nathan/universel, Paris, 2002.
- ❖ Claude Demeure : « *Aide- mémoire Marketing* », 6^{ème} édition Dunod, Paris, 2008.
- ❖ Cliquet (G), André Fady et Guy Basset : « *Management de la distribution* », 2^{ème} édition Dunod, Paris, 2006.
- ❖ David(D) et THIERRY(S) « management des achats et de la Supply Chain » Vuibert avril 2010 paris.
- ❖ DONIER Philip-Pierre et FENDER Michel : « la logistique globale : enjeux, principes, exemple », Edition d'organisation, Paris, 2002.
- ❖ D. Durafour : *Marketing*, 4^e éd. Dunod, paris, 2005.
- ❖ Gérard BAGLIN, Olivier BRUEL, Alain GARREAU, Michel GRIEF, Christian van DELFT : management industriel et logistique, 3^{ème} édition, Economica, Paris.
- ❖ GAULIN, LAROCHE, Mc DOUGALL, MASSON, MAYER, EZELL, les commerces de détail : marketing et gestion, Gaëtan MORIN Editeur, 1993.
- ❖ Kotler (P) et Dubois (B) : « Marketing management », 9^{ème} édition, Paris, 2001.
- ❖ Kotler (P), Keller (KL), Dubois (D) & Manceau (D) : « marketing management », 12^{ème} édition.
- ❖ Le Moigne Rémy : « Supply Management ; Achat, Production, Logistique, Transport, vente. » DUNOD, Paris 2013.
- ❖ Mentzer, (J.T) ET autres: *what is supply chain management?* Sage, 2001, Thousand Oaks.
- ❖ MERCIER, (J) : « Organisation et management », Edition Des Organisation, 2000.
- ❖ Michel Roux, Entrepôts et Magasins, EYROLLES, 4^{ème} édition.
- ❖ M. Vander Cammen et Nelly Jospin-Pernet : La Distribution, 2^{ème} Edition BERTI, Paris.
- ❖ Rémy le Moigne : «Supply Chain management : Achat, production, logistique, transport, vente » DUNOD, 2^{ème} édition.
- ❖ THIETAR (R) et COLI, Méthodes de recherche en management, Edition DUNOD, 2003.

-
- ❖ Yves Pimor et Michel Fender: «Logistique: production. Distribution. Soutien », DUNOD, 5^{ème} édition.

Travaux universitaire

- ❖ Mebarki (S) et Tahir (L) : mémoire fin d'étude « l'optimisation de la chaine logistique, et applications sur un problème de transport réel ».
- ❖ Manuel de marketing fondamental pour la 1^{ère} année Master, édition HEC Alger, 2013-2014.
- ❖ Rahal (F), cour de logistique de distribution, HEC, Alger, 2018/2019.
- ❖ RAHAL (F), cour de l'entrepotage, HEC, Alger, 2018/2019

Document de l'entreprise

- ❖ Département GC&Exportation de l'entreprise Hamoud Boualem.
- ❖ Département production de l'entreprise HAMOUD BOUALEM.

Sites web

- ❖ <http://logistique-pour-tous.fr/histoire-de-la-logistique/>
- ❖ <http://www.marketing-etudiant.fr/marketing-box/la-distribution/les-structures-de-la-distribution.php>
- ❖ <http://www.logistiqueconseil.org/Articles/Logistique/Logistique-distribution.htm>
- ❖ <http://stockage.ooreka.fr/comprendre/entrepot>
- ❖ <https://www.pixisoft.com/quels-sont-les-differents-types-dentrepot%E2%80%89/>
- ❖ <http://www.logistiqueconseil.org/Articles/Entrepot-magasin/Type-entrepot-logistique.htm>
- ❖ [http://www.histoire-entreprises.fr/he-le-magazine/hamoud-boualem-le-gout-de-l-algerie-depuis-1878-histoire-du-selecto/%20 /](http://www.histoire-entreprises.fr/he-le-magazine/hamoud-boualem-le-gout-de-l-algerie-depuis-1878-histoire-du-selecto/%20/)
- ❖ <http://www.hakimabedouanikernane.com/2017/01/a-la-conquete-de-l-international.html>,
- ❖ <https://www.definitions-marketing.com/definition/entretien-qualitatif/>

Les Annexes

Les Annexes

Annexe 01 : les questions d'entretien

Axe 1 : logistique de distribution de l'entreprise Hamoud Boualem

- 1- pourriez-vous nous donner un aperçu général sur la logistique de distribution de votre entreprise ?
- 2- Quelles sont les principales activités de la logistique de distribution de votre entreprise ?
- 3- Quels sont les obstacles qui entravent l'exécution de la politique logistique de distribution au sein de votre établissement? Et quelles sont les mesures appliquées pour les surmonter?

Axe 2 : la gestion de l'entrepôt de Hamoud Boualem

- 1- Quels sont les objectifs visés de la création de cet entrepôt?
- 2- Quels sont les processus de l'entreposage au sein de votre entrepôt?
- 3- comment gérez-vous cet entrepôt pour assurer une meilleur coordination entre les étapes d'entreposage?
- 4- Quels sont les obstacles rencontrés lors de la gestion de l'entrepôt? Et quelle est la stratégie adoptée pour les surmonter?

Axe 3 : impact de gestion de l'entrepôt sur la logistique de distribution de l'entreprise Hamoud Boualem

- 1- Quel est l'impact de cette stratégie sur la logistique de distribution de votre entreprise surtout sur l'espace de stockage? Et est ce qu'on peut la considérer comme un acquis pour l'entreprise?
- 2- Quel est l'impact de la gestion de l'entrepôt sur la préparation de commandes des clients?
- 3- Est ce que votre stratégie sur la gestion des entrepôts a un impact positif sur le respect des délais de livraison?
- 4- En tant que client d Hamoud Boualem est ce que vous êtes satisfait des délais de livraison et de l'Etat de produit, surtout après le nouvel entrepôt de la firme?

Annexe 02 : fiche de libération

Référence : LIB53/2019

Dénomination produit	Date d'analyse	Format	Date de production	Date de Péremption	N° de lot	code produit	Date de libération	Observations
Selecto	11/04/2019	PET 2L	10/04/2019	10/10/2019	5	B197	14/04/2019	RAS
Selecto		PET 2L	10/04/2019	10/10/2019	6	B198		
Selecto		PET 2L	11/04/2019	11/10/2019	7	B199		

Référence : LIB HL 07/2019

Dénomination produit	Date d'analyse	Format	Date de production	Date de Péremption	N° de lot	code produit	Date de libération	Observations
Slim ananas	09/04/2019	K1L	08/04/2019	08/10/2019	1	HL 53	14/04/2019	RAS
Slim citron			08/04/2019	08/10/2019	2	HL 54		RAS
Slim orange	10/04/2019		09/04/2019	09/10/2019	1	HL 55		RAS
Slim citron			09/04/2019	09/10/2019	2	HL 56		RAS
Selecto	11/04/2019		10/04/2019	10/10/2019	1	HL 57		RAS
Selecto			10/04/2019	10/10/2019	2	HL 58		RAS

Référence : LIB H09/2019

Dénomination produit	Date d'analyse	Format	Date de production	Date de Péremption	N° de lot	code produit	Date de libération	Observations
Sirop grenadine	19/03/2019	K1L	18/03/2019	16/09/2019	1	SF69	25/03/2019	RAS
Sirop grenadine					2	SF70		

ANNEXE 03 : gestion physique de stock

Code article	Description	Description	Quantité en stock - détail stock	PLS	FACTURE	physique
101270	Soda SELECTO	PET 200 CL	960,0			
101270	Soda SELECTO	PET 200 CL	960,0			
101270	Soda SELECTO	PET 200 CL	320,0			
101270	Soda SELECTO	PET 200 CL	560,0			
101270	Soda SELECTO	PET 200 CL	160,0			
101270	Soda SELECTO	PET 200 CL	320,0			
101270	Soda SELECTO	PET 200 CL	80,0			
101270	Soda SELECTO	PET 200 CL	1 840,0			
101270	Soda SELECTO	PET 200 CL	880,0			
101270	Soda SELECTO	PET 200 CL	4 480,0			
101270	Soda SELECTO	PET 200 CL	1 520,0			
101270	Soda SELECTO	PET 200 CL	3 680,0			
101270	Soda SELECTO	PET 200 CL	320,0			
101270	Soda SELECTO	PET 200 CL	12 880,0			
101270	Soda SELECTO	PET 200 CL	28 960,0	382,0	335PL	372 PL
	TOTAL		80,0			
102270	Soda HAMOUD	PET 200 CL	80,0			
102270	Soda HAMOUD	PET 200 CL	80,0			
102270	Soda HAMOUD	PET 200 CL	80,0			
102270	Soda HAMOUD	PET 200 CL	160,0			
102270	Soda HAMOUD	PET 200 CL	80,0			
102270	Soda HAMOUD	PET 200 CL	240,0			
102270	Soda HAMOUD	PET 200 CL	720,0	9,0	4PL	120 PL
	TOTAL		13 520,0			
103270	Soda SLIM ORANGE		11 040,0			
103270	Soda SLIM ORANGE	PET 200 CL	13 920,0			
103270	Soda SLIM ORANGE	PET 200 CL	6 720,0			
103270	Soda SLIM ORANGE	PET 200 CL	8 640,0			
103270	Soda SLIM ORANGE	PET 200 CL	10 800,0			
103270	Soda SLIM ORANGE	PET 200 CL	16 720,0			
103270	Soda SLIM ORANGE	PET 200 CL	81 360,0	1 017,0	955PL	510 PL
	TOTAL		240,0			
104270	Soda SLIM CITRON		240,0	3,0	4 PL	3 PL
104270	Soda SLIM CITRON	PET 200 CL				

				3,0	4 PL	3 PL
	TOTAL					
111270	Soda SLIM ANANAS	PET 200 CL	960,0			
111270	Soda SLIM ANANAS	PET 200 CL	4 960,0			
111270	Soda SLIM ANANAS	PET 200 CL	15 600,0			
			22000	275	4PL	309 PL
	TOTAL					
101220	Soda SELECTO	PET 33 CL	224,0			
101220	Soda SELECTO	PET 33 CL	448,0			
101220	Soda SELECTO	PET 33 CL	2 016,0			
101220	Soda SELECTO	PET 33 CL	224,0			
101220	Soda SELECTO	PET 33 CL	2 912,0	13,0		12PL
	TOTAL					
102220	Soda HAMOUD		224,0			
	TOTAL		224,0	1,0		
103220	Soda SLIM ORANGE	PET 33 CL	224,0			
	TOTAL		224,0	1,0		
104220	Soda SLIM CITRON	PET 33 CL	1 792,0			
	TOTAL		1 792,0	8,0		8L
110220	Soda SLIM POMME VERTE	PET 33 CL	448,0			
	TOTAL		448,0	2,0		2L
111220	Soda SLIM ANANAS	PET 33 CL	896,0			
	TOTAL		896	4		1 PL
101420	Soda SELECTO	CANETTE 33 CL	212 160,0			
101420	Soda SELECTO	CANETTE 33 CL	102 960,0			
101420	Soda SELECTO	CANETTE 33 CL	18 720,0			
	TOTAL		333 840,0	107,0	4PL	116PL
103420	Soda SLIM ORANGE		49 920,0			
103420	Soda SLIM ORANGE	CANETTE 33 CL	15 600,0			
	TOTAL		65 520,0	21,0	3PL	24PL
104420	Soda SLIM CITRON	CANETTE 33 CL	21 840,0			
104420	Soda SLIM CITRON	CANETTE 33 CL	246 480,0			
104420	Soda SLIM CITRON		40 560,0			
	TOTAL		308 880,0	99,0	1PL	100PL
111420	Soda SLIM ANANAS		3 120,0			
	TOTAL		3 120,0	1,0		3 PL

Annexe 04 : feuil de chargement



0010445 /19

Feuille de chargement N° : FR116789

شركة حمود بوعلام

Spa Hamoud Boualem

09/04/19
Au Capital de 5.000.000.000,00 DA

Transporteur
Véhicule
Matricule
Remorque
Chauffeur
N° PI
Commande
client

: HANOUTTA HOUANOU MELOU
: SNVI
: 003048101
: 0456450915
: MELLAK SAMIR
: 0005432017 03/07/2017
: CD387556 / 06
: cdd06001 MERIDJI HOUDENE

www.hamoud-boualem.com

Produits Transportés:

PET : 200 CL : 21 PL
CANETTE : 25 CL : 1 PL

Retour Emballage :

Article	Quantité
Casier 12 BT	:
Casier 24 BT	:
Bouteille 1 L	:
Bouteille 25 CL	:
Palette	:

Observation :

VISA CHEF DE QUAI

VISA RECEPTION

BENBOUDJENIA Abdelaziz
Chef de Quai

Annexe 05 : facture



FA 0012430

حمود بوعلام
HAMOUD BOUALEM

FACTURE N° : FA402429

شركة حمود بوعلام
Spa Hamoud Boualem

Au Capital de 5.000.000.000,00 DA
www.hamoud-boualem.com

cdd06001 MERIDJI HOUDENE
INOURASSEN NORD-OUEST OUED GHIR
BEJAIA
ALGERIE

Téléphone : Fax :
Devise : 0550 47 26 04 034 16 90 72
Mode de Paiement : DA VIREME Type de paiement : à Terme

Site : 1905 Dépôt Beni-Tamou-Boufari

Date : 09/04/19
Page : 1

Activité: Clients
Matricule Fiscal
Registre de commerce 081060100441177
Article d'imposition 05A0942166 06/02
Code NIS 06510520542
181060100441177

Ligne	Article	Description	Quantité	UM	Prix Unitaire HT	Remise (%)	TVA (%)	Total HT
01	552410	LimON Mojito Canette 25 CL		1,0	PL 14640	5,16	0,00%	19,00% 1464
02	104270	Soda SLIM CITRON PET 200 CL		12,0	PL 3810	7,20	0,00%	19,00% 4572
03	102270	Soda HAMOUD PET 200 CL		5,0	PL 3810	7,20	0,00%	19,00% 1905
04	101270	Soda SELECTO PET 200 CL		4,0	PL 3810	7,20	0,00%	19,00% 1524

Taux de taxe	Base à taxer	Montant de la taxe
19 00%	946.656 36	179.864 71

Total HT	946.656 36
TVA	179.864 71
Timbre Fiscal	0 00
Total TTC	1 126 521 07

Arrêtée la présente facture / BL à la somme de :

UN MILLIONS CENT VINGT SIX MILLE CINQ CENT VINGT ET UN DINARS ALGERIENS 7 CENTIMES

Siège Social et Unité de production d'Alger : 201, Rue Hassiba Ben Bouali 16108 - Alger Tél : 021 21 67 47 40 - Fax : 021 21 67 59 04
 RC : 98 3 0003105 - NIF : 0998 16000310584 - N° Article 16040201009 - BDL : 005 00 107 400 21 194 1085 - CCP : 250.68 / 13
 Unité de production d'Oran : 01 Zone d'activité ilot N° 07 Lots N° 1,2,3,8,9,10 Oued Tiélat - Tél/Fax : 041 43 79 70 - Art : 31111264011
 BDL SENIA ORAN : 00500405400200596003
 Unité de production BOUFARIK : Hadouch Charid Aboud n° 02 centre Bouakab n° 03 classe 13, Boufank - BLISA - Tél : 025 28 20 61 - Fax : 025 28 20 61

Table des matières :

Résumé

Dédicaces

Remerciements

La liste des tableaux

La liste des figures

La liste des abréviations

Le sommaire

Introduction générale..... 01

Chapitre 1 : la logistique de distribution.....06

Introduction du chapitre.....07

Section 1 : généralité sur la logistique, SCM, et la distribution.....08

1-1 la logistique.....08

1-1-1 L'origine de la logistique.....08

1-1-2 Définition de la logistique.....09

1-1-3 Les types de la logistique.....09

1-1-4 Les objectifs de la logistique.....10

1-2- De la logistique a la Supply Chain management.....11

1-2-1 Définitions de la Supply Chain.....12

1-2-2 Définition de la Supply Chain management.....12

1-2-3 Les processus de Supply Chain.....12

1-2-3-1 le processus approvisionnement.....13

1-2-3-2 le processus production.....13

1-2-3-3 Le processus distribution.....13

1-2-3-4 Le processus de vente.....	14
1-2-3-5 processus de la gestion des retours.....	14
1-2-4 Les enjeux du Supply Chain management.....	14
1-3 Généralité sur la distribution.....	16
1-3-1 Définition de la distribution.....	16
1-3-2 Les objectifs de la distribution.....	17
1-3-3 La structure d'un circuit de distribution.....	17
1-3-4 Les différents types de canaux et circuits de distribution.....	18
1-3-4-1 Types de circuits de distribution.....	18
1-3-4-2 Types de canaux de distribution.....	19
1-3-5 Les stratégies de distribution.....	20
Section 2 : La logistique de distribution.....	21
2-1 Définition de la logistique de distribution.....	21
2-2 Les processus de la logistique de distribution.....	21
2-2-1 Planification.....	21
2-2-2 Transactionnel et administratif.....	22
2-2-3 Opérationnel.....	22
2-3 Les activités de la logistique de distribution.....	22
2-3-1 Le stockage.....	22
2-3-2 L'entreposage.....	23
2-3-3 Préparation de commande.....	23
2-3-4 Le transport.....	24
2-4 Les enjeux de la logistique de distribution.....	24

2-4-1 Multiplicité des intervenants.....	24
2-4-2 Multi modalité des opérations de transport.....	25
2-4-3 Respect des cahiers des charges clients.....	25
2-4-4 Maîtrise des coûts logistiques.....	25
2-4-5 Maîtrise des risques liés à l'acheminement.....	25
2-4-6 Logistique des retours.....	25
2- 5 Les contraintes liées à la logistique de distribution.....	26
2-5-1 Contraintes liées aux marchandises.....	26
2-5-2 Contraintes réglementaires.....	26
2-5-3 Contraintes géographiques.....	26
2-5-4 Contraintes techniques.....	26
2-6 Principaux facteurs influençant la logistique de distribution.....	26
Conclusion.....	27
Chapitre 02 : la gestion des entrepôts.....	28
Introduction.....	29
Section 01 : Définition et types des entrepôts.....	30
1-1Définition de l'entrepôt.....	30
1-2Les différents types d'entrepôt logistique.....	31
1-2-1 Les entrepôts de classe A.....	31
1-2-2 les entrepôts de classe B.....	31
1-2-3 les entrepôts de classe C.....	31
1-3Types d'entrepôts selon le besoin logistique.....	32
1-3-1Entrepôt de production reproduire.....	32

1-3-2 Entrepôt de distribution.....	32
1-3-3 Entrepôt terminale.....	33
Section 02 : caractéristiques des entrepôts.....	33
2.1. L'entreposage.....	33
2-1-1 Processus d'entreposage.....	34
2-1-2 Les ressources d'entreposage.....	39
2-1-3 Organisation des entrepôts.....	42
Section 03 : la gestion des entrepôts.....	43
3-1 Axes de gestion des entrepôts.....	43
3-1-1 Les quais d'arrivée.....	44
3-1-1-1 Les quais routiers.....	44
3-1-1-2 L'équipement des quais routiers.....	44
3-1-1-3 Le chargement global.....	44
3-1-2 Les zones de contrôle.....	45
3-1-2-1 Contrôle quantitatifs.....	45
3-1-2-2 Contrôle qualitatifs.....	45
3-1-2-3 Contrôle administratifs.....	45
3-1-3 Gestion des stocks.....	46
3-1-3-1 Stockage fixe.....	46
3-1-3-2 Stockage aléatoire.....	46
3-1-3-3 Stockage mixte.....	47
3-1-3-4 L'automatisation du stockage.....	48
3-1-4 La préparation des commandes.....	48

3-1-4-1 Les méthodes de préparation des commandes.....	48
3-1-4-2 Techniques de préparation des commandes.....	49
4-1-5 Les zones d’emballage.....	49
4-1-6 Le chargement.....	49
3-2 Problèmes classiques de conception et de gestion des entrepôts.....	50
3-2-1 Niveau stratégique (long terme : 5ans).....	50
3-2-2 Niveau tactique.....	51
3-2-3 Niveau opérationnel (court terme : 1 an).....	53
Conclusion.....	55
Chapitre 03 : l’impact de gestion d’entrepôt sur la logistique de distribution de l’entreprise Hamoud Boualem.....	56
Introduction.....	57
Section 01 : Présentation de l’entreprise Hamoud Boualem.....	57
1-1 Historique de l’entreprise Hamoud Boualem.....	57
1-2 Statut juridique de la société.....	59
1-3 Missions et objectifs de l’entreprise.....	59
1-4 Présentation des produits Hamoud Boualem.....	60
Section 02 : Cadrage méthodologique.....	61
2-1 Méthodologies de recherche.....	61
2-1-1 La méthode d’entretien.....	61
2-1-2 Les types d’entretiens.....	61
2-1-2-1 Entretiens directifs.....	62
2-1-2-2 Entretien non directif.....	62

2-1-2-3 Entretien semi-directif.....	62
2-1-3 Les avantages et les inconvénients d’une interview.....	62
2-1 Guide d’entretiens.....	63
2-2 Objectifs des entretiens.....	63
2-3 Sélection de l’échantillon.....	64
2-4 les critères de choix de l’échantillon.....	64
2-5 Conceptions des questions.....	64
Section 03 : Analyse de l’étude.....	66
3-1 Analyse des réponses.....	66
3-1-1 Axe 1 : logistique de distribution de l’entreprise Hamoud Boualem.....	66
3-1-2 Axe 2 : la gestion de l’entrepôt de Hamoud Boualem.....	70
3-1-3 Axe 3 : impact de gestion de l’entrepôt sur la logistique de distribution de l’entreprise Hamoud Boualem.....	74
3-2 Synthèse et recommandations.....	76
Conclusion du chapitre.....	77
Conclusion générale.....	78
Bibliographie	
Annexes	
Table des matières	