

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE

Ecole National Supérieure Agronomique

المدرسة الوطنية العليا للفلاحة

Département : Economie Rurale

القسم: الاقتصاد الريفي

Spécialité : Management des Entreprises
agroalimentaires

التخصص : تسيير المؤسسات الزراعي الغذائية

Mémoire De Fin D'études

Pour L'obtention Du Diplôme De Master

THEME

Analyse de la performance de la logistique de distribution

Cas de l'entreprise Célia Algérie

Présenté Par : **MERZOUK Yasmine**

Soutenu Publiquement le : 06/07/2020

Devant le jury composé de :

Mémoire dirigé par :

Mme : NECHAR Manal

Maitre de conférences classe B, ENSA

Président :

Mme : AKLI Samia

Maitre de conférences classe B, ENSA

Examineurs :

M. AMELLAL Rachid

Maitre assistant classe A, ENSA

Promotion : 2015/2020

TABLE DES MATIÈRES

Dédicace.....	II
Remerciement.....	III
Résumé.....	IV
Liste des abréviations.....	V
Liste des figures.....	VII
Liste de tableaux.....	IX
Table des matières.....	X

Introduction générale.....	01
----------------------------	----

CHAPITRE 01 : LOGISTIQUE & LOGISTIQUE DE DISTRIBUTION

Introduction Chapitre 1	06
-------------------------------	----

Section 01 : Généralités sur la logistique et la Supply Chain.

1. Notions sur la logistique	06
1.1. Définitions	06
1.2. Les différents types de la logistique	08
1.3. Historique	09
1.4. Evolution de la logistique	09
1.5. Rôles de la logistique	11
2. Notions sur la chaîne logistique (supply chain) et la gestion de la chaîne logistique SCM	12
2.1. Définitions de la supply chain	12
2.2. Définition du Supply Chain Management	12
2.3. Fonctions de la chaîne logistique	13
2.4. Flux d'une chaîne logistique	16
2.5. Les enjeux de la chaîne logistique	17
2.6. Niveaux de décision de la chaîne logistique	19
2.7. Logiciels de la gestion de la chaîne logistique	21

Section 02 : la logistique de distribution.

1. La logistique de distribution	23
1.1. Définition de la logistique de distribution	23
1.2. Les activités principales de la logistique de distribution	23
2. La distribution	24

TABLE DES MATIÈRES

2.1.	Définitions de la distribution	25
2.2.	Les fonctions de la distribution	25
2.3.	Typologie des circuits de distribution	27
2.4.	Les stratégies de la distribution	28
3.	Stock et gestion des stocks	29
3.1.	Stock	29
3.1.1.	Définition d'un stock	29
3.1.2.	Les différents types de stocks	30
3.2.	Gestion des stocks	31
3.2.1.	Définition de la gestion des stocks	31
3.2.2.	Les opérations de la gestion des stocks	31
3.2.3.	Les méthodes de la gestion des stocks	32
Conclusion Chapitre 1.....		34

CHAPITRE II : PERFORMANCE LOGISTIQUE

Introduction Chapitre 2.....	36
-------------------------------------	-----------

Section 01 : notions de base sur la performance.

1.	Définitions de la performance	36
2.	Dimensions de la performance	38
3.	Evaluation de la performance.....	40
4.	Méthodes de mesure et d'évaluation de la performance	42

Section 02 : Les indicateurs de performance

1.	Définitions des indicateurs de performance	49
2.	Les caractéristiques des indicateurs de performance	49
3.	Fonctionnalités des indicateurs de performance	50
4.	Les catégories d'indicateurs de performance	51
5.	Typologies des indicateurs de performance	51
6.	Types d'indicateurs de performance logistique	54

Conclusion Chapitre 2	59
------------------------------------	-----------

CHAPITRE III : PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL

Section 01 : Présentation générale de l'entreprise Celia Algérie.

1.	Présentation du Groupe Lactalis	61
2.	Historique du Groupe Lactalis	61
3.	Présentation de Célia Algérie.....	63
4.	Fonctions des différents services de l'entreprise.....	63

TABLE DES MATIÈRES

5.	Gammes de produits.....	67
Section 02 : Analyse de l'environnement de l'entreprise.		
1.	Analyse du macro-environnement.....	75
1.1.	Environnement démographique.....	75
1.2.	Environnement économique.....	76
1.3.	Environnement politique.....	77
1.4.	Environnement technologique.....	77
1.5.	Environnement écologique.....	78
1.6.	Environnement socioculturel.....	78
1.7.	Environnement légal.....	78
2.	Analyse du microenvironnement.....	79
2.1.	Environnement concurrentiel.....	79
2.2.	Analyse des cinq forces concurrentielles.....	79
Conclusion Chapitre 3.....		84
 CHAPITRE IV : PRESENTATION DE LA FONCTION LOGISTIQUE DE L'ENTREPRISE CELIA ALGERIE		
Introduction Chapitre 4.....		86
1.	Processus de la logistique aval au sein de l'entreprise Celia Algérie.....	86
1.1.	Réception des Produits Finis produit en usine.....	86
1.2.	Réception des produits finis importés.....	89
1.3.	La prise de commandes.....	92
1.4.	Expédition Vente.....	95
1.5.	Transfert de produits Finis en entrepôt.....	97
1.6.	Gestion des stocks (Inventaires).....	99
2.	La politique de distribution au sein de l'entreprise Celia Algérie.....	102
2.1.	Les circuits de distribution de Celia Algérie.....	103
3.	Analyse SWOT du service logistique de l'entreprise Celia Algérie.....	105
Conclusion Chapitre 4		108
 CHAPITRE V : ANALYSE DU TAUX DE SERVICE DE L'ENTREPRISE CELIA ALGERIE		
Introduction Chapitre 5.....		110
1.	Indicateurs de performance logistique mesurés par Celia Algérie.....	110
2.	Indicateur de performance taux de service.....	114
2.1.	Méthode de mesure de l'indicateur taux de service	115

TABLE DES MATIÈRES

Conclusion Chapitre 5	120
 CHAPITRE VI : ANALYSE DE LA SATISFACTION DES DISTRIBUTEURS DE L'ENTREPRISE CELIA ALGERIE	
Introduction Chapitre 6	122
1. Cadre méthodologique de l'enquête.....	122
1.1. Démarche de l'enquête.....	122
1.2. Population.....	122
1.3. Elaboration du questionnaire.....	123
1.3.1. Structure du questionnaire.....	123
1.3.2. Types de questions.....	123
1.4. La méthode de collecte de données.....	124
1.5. Traitement des résultats.....	124
2. Traitement des données.....	127
3. Analyse des résultats de l'enquête.....	140
4. Identification des causes du problème.....	141
5. Diagramme d'Ishikawa.....	144
Conclusion Chapitre 6	149
CONCLUSION GENERALE	150
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....	154
ANNEXES.....	159

Résumé :

Pour les entreprises d'aujourd'hui, les défis sont de plus en plus grand : garder leurs parts de marché et des profits acceptables dans un milieu de concurrence exigeant et imprévisible. Devant une telle situation, les entreprises doivent être agile et répondre rapidement à une demande afin de satisfaire leurs clients et au moindre coût. Pour cela, les entreprises font appel à la logistique de distribution pour faciliter la gestion de leurs flux physiques, la maîtrise de celle-ci représente un facteur clé dans la réussite de toute entreprise.

Notre travail a pour objectif d'effectuer une analyse de la performance de la logistique de distribution de l'entreprise Celia Algérie du Groupe LACTALIS afin d'identifier les problèmes majeurs de cette fonction et prévoir un plan d'amélioration.

Mots clés : Logistique de distribution, Logistique, Distribution, Stocks, Performance, Indicateurs de performance, Celia Algérie.

Abstract :

For today's businesses, the challenges are growing: keeping their market share and profits in an environment of demanding and unpredictable competition. Faced with such a situation, companies must be agile and respond quickly to a demand in order to satisfy their customers and at the least cost. To do this, companies use logistics to facilitate the management of their physical flows, the mastery of it is a key factor in the success of any business.

The objective of our work is to carry out an analysis of the performance of the logistics of the company Celia Algérie of the LACTALIS Group in order to identify the major problems of this function and to provide an improvement plan.

Keywords: Distribution logistics, Logistics, Distribution, Stocks, Performance, Key Performance Indicator, Celia Algeria.

ملخص:

بالنسبة لأعمال اليوم، تتزايد التحديات: الحفاظ على حصتها في السوق والأرباح المقبولة في بيئة تنافسية صعبة وغير متوقعة. في مواجهة مثل هذه الحالة، يجب أن تكون الشركات مرنة وتستجيب بسرعة لطلب من أجل إرضاء زبائنهم وبأقل تكلفة. لهذا، تستخدم الشركات لوجستيات التوزيع لتسهيل إدارة تدفقاتها المادية، وإتقانها هو عامل رئيسي في نجاح أي عمل تجاري.

يهدف عملنا إلى إجراء تحليل لأداء لوجستيات التوزيع لشركة سيليا الجزائر التابعة لمجموع لاكتاليس من أجل تحديد المشاكل الرئيسية لهذه الوظيفة وتقديم خطة تحسين.

الكلمات المفتاحية: لوجستيات التوزيع، اللوجستيات، التوزيع، المخزون، الأداء، مؤشرات الأداء، سيليا الجزائر.