

INTRODUCTION GENERALE

De nos jours, la gestion de la chaîne d'approvisionnement (**SCA**) joue un rôle central dans le bon fonctionnement de nombreuses industries, et l'industrie de la construction n'échappe pas à cette règle. La qualité des matériaux, les coûts, la disponibilité et la logistique sont des éléments essentiels pour garantir la réussite des projets de construction. Car la compétition féroce qui existe sur les marchés mondiaux actuels et l'exigence des consommateurs a poussé les entreprises commerciales à investir et s'intéresser aux relations avec les clients et les fournisseurs. Tandis que, le besoin pour une plus grande efficience des opérations des entreprises est toujours d'actualité. C'est ainsi que, la nouvelle étude de gestion préconise la collaboration entre les partenaires commerciaux et la réactivité aux besoins des clients pour donner plus d'énergie avec une bonne stratégie concurrentielle.

C'est dans ce contexte, que la gestion de la chaîne d'approvisionnement (**GCP**) a commencé depuis les années 90, à faire partie du programme de gestion principal des pays occidentaux, en général dans les produits manufacturés et la vente au détail ; et tente d'améliorer les sept critères essentiels qui sont : un volume de stock optimal qui tient compte de la quantité nécessaire au bon fonctionnement de l'entreprise, sans négliger les prévisions face à l'environnement extérieur de l'entreprise ; un approvisionnement de la meilleure qualité ; une livraison sans délai ; une livraison au lieu désiré ; une prestation d'un service professionnel ; un approvisionnement provenant de la meilleure source ; un approvisionnement au coût le plus le plus bas.

Face à la concurrence et à la mondialisation croissante de l'économie, les entreprises doivent être plus réactives au marché et devenir plus compétitives.

La gestion de la chaîne d'approvisionnement (**GCP**) est issue du génie militaire responsable de l'approvisionnement des troupes afin qu'elles conservent leurs capacités opérationnelles. En effet, le développement militaire a permis une véritable expansion et une étude approfondie des chaînes d'approvisionnement et de la logistique c'est ainsi que, les grands tacticiens ont rapidement compris l'intérêt de la chaîne d'approvisionnement et de la logistique et ont opposé des approches différentes.

Comme certains qui expliquent que : « une armée sans chariots d'approvisionnement ni céréales ni provisions est perdue ». Au contraire, d'autres qui décidèrent de brûler leurs chariots d'approvisionnement avant de partir à la conquête pour augmenter la mobilité des troupes. Évidemment, cette tactique ne peut être efficace que si un ravitaillement a été prévu en avance ou si la région est hospitalière. C'est ainsi que, l'on note dès l'antiquité des conflits dans la manière de gérer la chaîne d'approvisionnement et de la logistique ; mais aussi une prise de conscience de leurs importances. En un sens large, est considérée comme l'outil permettant de réaliser la production initiée par le service marketing/vente, gérée par des personnes physiques ou morales appelées « logisticiens » ou encore « Supply Chain Manager » regroupant les métiers de la chaîne d'approvisionnement : prévisionniste, planificateur, responsable des transports, ...

Devenu une technique très puissante à l'évolution des conditions commerciale et renforçant la compétitivité de l'organisation, le cadre de la gestion de (GCP), est une méthode permettant de décomposer l'ensemble des activités créatrices de valeur qui vont des fournisseurs de matière première composant de base à la fourniture du produit final au client/consommateur ; la gestion de la chaîne d'approvisionnement est aussi un processus commercial qui relie les fabricants, les détaillants, les clients et les fournisseurs sous la forme d'une organisation. La gestion de la chaîne logistique d'approvisionnement comprend un certain nombre des étapes telles que l'approvisionnement, le stockage, le transport et la distribution qui nécessite un éventail de compétence dont l'estimation et la prévision de l'offre et de la demande, la planification financière, la négociation et l'informatique

La décision de ce sujet serait pertinente que s'il n'existait aucun problème ou une préoccupation dans ce secteur, car toute recherche scientifique commence nécessairement par un pourquoi qui aboutit à une solution.

L'intérêt de notre travail de recherche est double. D'une part au niveau théorique, l'étude contribue à la littérature sur la gestion de chaîne d'approvisionnement ; d'autre part, au niveau pratique, elle permettra aux responsables de la société QUIFEUROU d'être outiller des instruments de la pratique de gestion de la chaîne d'approvisionnement.

Le choix de ce sujet est pour nous une aspiration du monde professionnel de demain. C'est pourquoi, nous avons choisi ce thème pour acquérir plus de connaissance dans ce domaine.

En République Centrafricaine selon les études macroéconomiques et sectorielles effectuées dans les annoté QUIFEUROU d'être outiller des instruments de la pratique de gestion de la chaine d'approvisionnement. A aussi trouvé ses raisons dans la crise qui a secoué tous les secteurs d'activités au début des années 80. Ayant pour conséquence la faillite de plusieurs entreprises.

Le terme chaine d'approvisionnement en anglais Supply Chain-fut utilisé pour la première fois dans le journal "The Independence" en 1905. Toutefois, il reste difficile de définir les termes' 'chaine d'approvisionnement".

On trouve dans la littérature une multitude de définitions qui sont généralement dépendantes du problème traité. Selon SIMCHI Levi (2005) la gestion de la chaine d'approvisionnement est un ensemble d'approches utilisées pour intégrer efficacement les fournisseurs, fabricants, entrepôt, et les détaillants afin que la marchandise soit produite et distribuée dans les bonnes quantités, au bon sites et au bon moments, afin de minimiser le cout global et de satisfaire le niveau de service requis. Selon COOPER et AL. (1997) la gestion de la chaine d'approvisionnement est une philosophie d'intégration dont le but est la gestion du flux de distribution depuis le fournisseur jusqu'au dernier client.

En somme, la (GCP) inclut tous les fournisseurs de service et les clients. Elle est un ensemble des permettent de mettre à la disposition d'un utilisateur, un besoin ou un service non disponible dans l'entreprise correspondant à un besoin défini en quantité et en qualité dans un temps déterminé a un cout minimum.

La plupart et sursois de la gestion des chaine d'aujourd'hui proviennent du cloisonnement des services au sein des organisations, de l'insuffisance de coopération entre les clients et les fournisseurs, ce qui entraine la durabilité, le manque de performance des systèmes d'informations, l'absence de stratégie de gestion de la chaine d'approvisionnement, le long délai d'approvisionnement, les multiples ruptures

de stock , la gestion de l'inventaire inefficace , le manque d'un système de gestion d'entrepôts aucune technologie adaptée, aucune optimisation des ressource de transport, un niveau de service instable et insatisfaisant ...

Partant de cela il s'avère indispensable de réfléchir au devenir des entreprises dans la gestion des chaines d'approvisionnement, en mettant en place une stratégie pour une gestion et suivi des services au sein des organisations, de l'insuffisance de coopération entre les clients et fournisseurs sans cela, on pourrait assister dans l'avenir a une disparition ; ce qui mettrait en danger la poursuite officielle des objectifs.

La gestion de chaîne d'approvisionnement de l'entreprise QUIFEUROU est tributaire a un certain nombre d'insuffisance telle que la maitrise des couts, la visibilité de la chaîne d'approvisionnement, la gestion du risque, la croissance des exigences clients... A l'instar de ces problèmes qui impactent sur les couts, la croissance et la rentabilité de l'entreprise QUIFEUROU ; on se pose la question suivante : **quel est l'impact de la gestion de chaîne d'approvisionnement sur la performance de la société QUIFEUROU ?**

L'objectif général de notre étude est d'évaluer l'impact de la gestion de chaine d'approvisionnement sur la performance de la société QUIFEUROU. De manière spécifique nous étudierons les produits et services offerts par la société QUIFEUROU et nous analyserons la gestion de chaine d'approvisionnement de cette dernière.

Notre méthodologie de recherche repose sur la collecte des données dans les bibliothèques, sur les sites internet, et dans les archives de la société QUIFEUROU. Ensuite, un guide d'entretien nous servira de collecter les informations auprès des personnes ressources de la société QUIFEUROU. Enfin, les données ainsi collectées sont exploitées à l'aide de l'outil statistique dont les résultats seront présentés sous forme de tableau et graphique.

L'organisation de notre travail s'articule autour de quarte (

--

CHAPITRE I : CADRE CONCEPTUEL ET REVUE DE LA LITTERATURE

De nos jours, la gestion des chaînes d'approvisionnement est devenue un critère concurrentiel entre les entreprises. On ne parle plus d'entreprise, mais de chaîne logistique. Les succès des chaînes d'approvisionnement de Wal-Mart et de Dell démontrent l'énorme avantage concurrentiel que les chaînes d'approvisionnement bien conçues et bien gérées peuvent donner à une société (Bassette et Gardner, 2013). Ce chapitre nous présente le cadre conceptuel et la revue de la littérature sur la gestion de la chaîne d'approvisionnement au sein d'une entreprise commerciale.

SECTION 1 : CADRE CONCEPTUEL

L'existence d'une gestion de la chaîne d'approvisionnement constitue un cadre général à l'action d'une fonction qui gère plus de 50% du chiffre d'affaires de l'entreprise et qui a un impact important sur la qualité des produits et l'image de l'entreprise. La contribution de cette fonction au succès de la politique générale est donc essentielle.

La gestion de la chaîne d'approvisionnement en anglais Supply Chain Management est un sujet d'envergure qui s'intègre dans une grande variété de problème. C'est pourquoi cette notion qui fut introduite par Olivier WEBBER connaît un intérêt important depuis la fin des années 1990 jusqu'à nos jours. En effet, dès la fin du siècle précédent il était difficile de trouver des travaux sur la fabrication, la distribution, le marketing, la gestion des clients, ou encore, le transport et aussi sur la gestion de la chaîne d'approvisionnement. Les raisons de la popularité de ce concept, sont nombreuses.

On peut citer entre autre la mondialisation qui a provoqué l'apparition de la chaîne d'approvisionnement très difficile à gérer, le besoin des entreprises d'être de plus en plus concurrentielle sur quelques aspects tel que le coût de gestion ou encore les temps de livraison.

Ainsi, une course à la performance fut lancée entre les entreprises et provoqua l'intérêt général de la chaîne car si une bonne gestion de la (G.C.P) ne permet pas forcément à une entreprise de prospérer, une mauvaise gestion, risquerait de le faire sombrer. La

(G.C.P) est une fonction importante tant pour une entreprise commerciale que pour une entreprise industrielle. Elle consiste à établir entre l'offre et la demande de marchandise dans la société. Toutefois, la (G.C.P) est un processus allant de l'achat des marchandises, à leur entrée en stock, et leur sortie en produit et à leur comptabilisation.

L'approvisionnement est le processus par lequel l'entreprise met à la disposition des utilisateurs internes un bien ou un service acquis à l'extérieur de l'entreprise. La G.C.P a pour mission de procurer aux différents services de l'entreprise les biens et les services dont ils ont besoin, à moindre coût, à l'endroit où la demande existe et au moment où la demande existe.

Dans la réalité, le dirigeant façonne son entreprise en fonction de sa perception des priorités. Il ne se donnera les moyens de disposer d'une politique d'approvisionnement performante que si celle-ci est importante à ses yeux. La politique d'approvisionnement est donc préalable à toute rationalisation, puisse qu'elle traduit la volonté du dirigeant de perfectionner son entreprise d'un véritable cadre d'approvisionnement efficient.

Ce nouvel intérêt pour la GCP a été stimulé par les évolutions dans le domaine des technologies de l'information et de la communication(TIC) qui permettent des échanges fréquents de quantités énormes d'informations entre les participants de la chaîne pour leur coordination il est donc nécessaire et possible que les partenaires commerciaux adoptent une approche conjointe pour mettre en place des chaînes de production plus efficaces. Ceci est d'autant plus vrai dans les cas des chaînes de production en raison des contraintes imposées par la durée de stockage des produits et de la plus grande attention des consommateurs à l'égard des méthodes de production sans danger et respectueuses de l'environnement de l'entreprise.

Dans certaines études de la G.C.P, quelques auteurs nous évoquent les points clés de la chaîne ; vu que l'on retrouve dans la majeure partie des définitions. Ils comparent la gestion de la chaîne d'approvisionnement à une maison¹.

¹ Johan FAREL (2017) *Amélioration continue du processus d'approvisionnement : stratégie et*

Cette maison représente les objectifs de la G.C.P. Ces objectifs peuvent varier mais sont en général, la compétitivité globale, de la chaîne et la satisfaction des clients. Les deux autres points sont les piliers sur lesquels repose le toit. Le premier est l'intégration qui représente l'organisation et la structure globale de la chaîne d'approvisionnement. Le second, est la coordination entre les entités de la chaîne. Ici, on évoque par exemple la notion de la synchronisation entre les commandes et les livraisons. La figure I.1 nous présentera cette maison en annexe.

1.1. Les objectifs de la gestion des chaînes d'approvisionnement

Le but principal de G.C.P, est d'améliorer la compétitivité de la chaîne d'approvisionnement dans sa globalité tout en satisfaisant, la demande des clients au coût le plus bas possible. Pour atteindre cet objectif, il est nécessaire de s'intéresser à différents plus concret.

Le plus important, d'entre eux en général, est la satisfaction du niveau de service exigé par le client. Le niveau de service peut être défini comme étant le pourcentage de demandes qui sont satisfaites à temps.

Une demande est considérée comme satisfaite, si elle est satisfaite dans le temps spécifiée par le contrat entre le fournisseur et le client. En anglais on l'appelle / technologies de l'information et de la communication En effet selon les études menées par les tacticiens, toutes les entreprises peuvent satisfaire un niveau de service maximum comme objectif. Car, il suffit d'investir dans les moyens de transport efficaces et posséder suffisamment de stock pour répondre à toutes les demandes imaginables. Toutefois, une telle gestion mènerait les entreprises en faillite car les dépenses engendrées seraient nettement supérieures aux bénéfices.

Il est par conséquent, nécessaire de définir des objectifs transversaux à celui de la satisfaction du niveau de service. Ces objectifs seraient de limiter la quantité de stock présente dans la chaîne d'approvisionnement ou encore de limiter le nombre de trajets effectués.

La définition des objectifs est une étape primordiale dans la construction d'une chaîne d'approvisionnement. Si l'on souhaite que celle-ci soit efficace.

La notion de la chaîne d'approvisionnement, introduit certaines notions très importantes qu'il s'avère indispensable de les connaître avant d'étudier son fonctionnement. Nous avons entre autre, les notions comme la définition, la gestion de la demande, l'organisation comptable des stocks l'intégration et la coordination, la centralisation et la décentralisation, les niveaux d'abstraction, ...

1.2. Définition de la gestion de chaîne d'approvisionnement

Début des années 90, des chercheurs ont d'abord décrit la GCP d'un point de vue théorique, comprendre comment elle différait des approches plus traditionnelles à la gestion des flux de produits et des flux d'informations qui leur étaient associés. Nous lui donnons la définition suivante : La gestion de la chaîne d'approvisionnement est la planification intégrée, la mise en œuvre, la coordination, le contrôle de tous les processus commerciaux et des activités nécessaires à la production, et à la livraison, aussi efficace que possible, de produits qui satisfont les exigences du marché.

Elle est aussi une méthode qui permet de livrer un bien ou un service à un tiers. Utilisant deux types de flux qui sont admiratif et physique. Le flux admiratif se focalise sur l'envoi et réception de données, factures, ordres, commande etc. Le flux physique est l'envoi d'un bien à l'aide d'un bateau, camion, avion, ...

1.3. La gestion des demandes et des stocks

L'élément essentiel pour établir la méthode de gestion de chaîne d'approvisionnement, est la demande. La demande correspond à la quantité de produit commandée ou prévue par le client. La nature de la demande est fortement dépendante de la nature du produit qui lui est liée. Les produits peuvent être divisés en deux principales catégories : les produits fonctionnels et les produits innovants.

Les produits fonctionnels sont les produits basiques que l'on peut trouver dans n'importe quel centre social.

Au contraire les produits innovants sont des produits qui vont rapidement se démoder et dont la demande est largement dépendante non seulement de la qualité du produit mais aussi des facteurs subjectifs tels que les effets de mode.

1.4. La procédure d'achat

La division de la fonction « approvisionnement » est une division classique en deux grands services qui sont le service des achats et le service des magasins

Le service des achats s'occupe de prévoir les besoins de la réalisation et du suivi des achats de la gestion économique des stocks, du contrôle administratif des livraisons.

Le service des magasins qui s'occupe de la gestion physique des stocks, c'est-à-dire tout ce qui est du contrôle des livraisons, quantité et qualité

La procédure d'achat peut se résumer en six (06) étapes

- o La naissance du besoin et la demande d'achat
- o L'appel d'offres
- o L'évaluation et sélection des fournisseurs
- o La passation de la commande
- o Le contrat et réception du matériel
- o La réception de la facture

1.4.1 La naissance du besoin et la demande d'achat

C'est la toute première étape du processus d'achat. L'activité de l'entreprise fait surgir des besoins de toutes sortes dans les services ; ainsi, le processus consiste à définir et décrire le ou les produits aptes à satisfaire les besoins quotidiens de sa clientèle.

La demande d'achat est le document qui permet à qui conque dans l'entreprise d'exprimer un besoin économique, qui doit être reconnu et approuvé par le responsable habilité

En effet, dans la majorité des entreprises, les demandes d'achat se répartissent suivant la loi de PARETO des 80/20

1.4.2 L'appel d'offres

L'appel d'offre est une opération qui consiste à décrire de façon précise l'expression d'un besoin auprès de plusieurs fournisseurs, afin d'obtenir de ceux-ci des propositions détaillées, l'appel d'offres demande qu'on y consacre un minimum de temps.

En conséquent, l'engagement d'un appel d'offre sera subordonné à l'évaluation de l'importance de la commande à traiter. L'appel d'offre est accompagné du cahier des charges comprenant la désignation du produit, la quantité, le délai, la qualité ainsi que les conditions de paiement seront adressées à un nombre de fournisseurs. Il y sera mentionné une date limite de réponse au-delà de laquelle celle-ci ne sera plus prise en compte. L'acheteur s'adressera aux fournisseurs ayant répondu à l'appel d'offres.

Anne GAZAMBETI la logistique et approvisionnement 2019,30pages.

1.4.3 L'évaluation et la sélection des fournisseurs

C'est un processus très important dans la menace où le gestionnaire doit choisir celui qui lui permettra de réaliser son objectif de minimisation des coûts, la réalisation d'un éventuel profit et la satisfaction du marché.

La QUIFEUROU dispose également des fournisseurs qui sont fidèles à elle et qui lui permettent d'atteindre ses objectifs.

Dans cette phase, l'acheteur doit consulter le fichier fournisseur afin de sélectionner un fournisseur. Dans le cas d'un nouvel achat, il y'a lieu d'effectuer une évaluation des fournisseurs potentiels et de faire une sélection, cette sélection se déroulera en plusieurs phases à savoir la classification des fournisseurs possible ; l'envoi d'un appel d'offre ; la négociation ; l'évaluation de ces fournisseurs ; sélection finale d'un fournisseur ou plusieurs. Cette étape permet d'avoir le fournisseur le plus offrant après une négociation entre ce dernier et l'acheteur dans le respect des critères spécifiques (le prix, le délai, les conditions de paiement, de livraisons...) ces critères spécifiques de la société QUIFEUROU sont déterminés par la flexibilité de marché pour la satisfaction des consommateurs, du fournisseur et de la société elle-même.

1.4.4 La passation de la commande

La commande est un acte juridique qui engage l'acheteur envers le fournisseur et qui regroupe l'ensemble des besoins en produits exprimés en qualité sur un document appelé bon de commande. C'est sur la base de la commande, que le service d'achat émet un bon de commande ; un exemplaire est envoyé au fournisseur, un autre est généralement donné au service demandeur et le troisième est conservé au service d'achat pour permettre le suivi de la demande et les relances éventuelles lorsque les délais ne seront pas respectés par le fournisseur

1.4.5 Le contrat et la réception du matériel

Le contrat est une convention particulière qui permet de créer des droits nouveaux entre le vendeur et l'acheteur. Il concerne un engagement réciproque des deux parties relatives à la fourniture de matériels ou de services, dans un cadre dont toutes les limites (quantité, qualité, délai...) auront été étudiées et négociées.

La Réception du matériel est une étape qui se divise en plusieurs opérations à savoir :

L'émission d'un bon de réception ; au magasin, contrôle de la qualité reçue par rapport à la commande (seules les quantités demandées doivent être acceptées) ;

Le contrôle et la qualité des produits sont effectués par les contrôleurs ;

Le bon de réception sert à tenir à jour l'inventaire permanent, un exemplaire est envoyé au service d'achats qui clôt le dossier si la commande complète a été reçue et aussi à la comptabilité du fournisseur.

1.4.6 La réception de la facture

Le service courrier reçoit la facture et la donne au service achats pour approbation, vérifié que seules les quantités reçues sont facturées et en conformité avec les termes de la commande (prise, remise) ; la facture approuvée est comptabilisée par la comptabilité des fournisseurs.

1.5. L'organisation comptable des différents niveaux de stocks

Ici nous étudions la notion de gestion de stock des approvisionnements au sein d'une

entreprise. Une politique de la gestion de stock se traduit par le choix d'une séquence de décision (achat, vente, ...) dont le but est de minimiser le cout de la chaine d'approvisionnement tout en maximisant le profit.

Nous distinguons deux catégories de politique de gestion de stock ; une qui est proactive et l'autre qui est réactive.

L'approvisionnement joue sur deux services qui sont « achat » et « magasin » ; c'est ainsi qu'une recherche consistera à trouver un équilibre d'emploi optimal entre les deux (02) services

On distingue différents niveaux de stock dans le processus de gestion de stock :

- ★ L'approvisionnement par le stock moyen ;
- ★ L'approvisionnement par le stock maximum ;
- ★ L'approvisionnement au stock minimum ou critique ;
- ★ L'approvisionnement au stock d'alerte ou de sécurité ;
- ★ La détermination de la cadence d'approvisionnement.

1.6. L'intégration et la coordination

L'intégration et la coordination sont les deux piliers qui sont nécessaires à la bonne gestion d'une chaine d'approvisionnement.

L'intégration est en grande partie liée à la topologie de la chaine ; lors de la création d'une chaine d'approvisionnement ou de la modification de celle-ci.

L'intégration d'une chaîne doit prendre en compte différents paramètres tels que la distance géographique entre les entités, les capacités de production et de stockage. Cependant,

La coordination est relative à la gestion des différents flux qui circulent dans la chaine d'approvisionnement. Elle doit permettre la livraison des bonnes pièces aux bons moments et aux bons endroits.

1.7. La centralisation et la décentralisation

Généralement on distingue deux types de gestion de chaîne d'approvisionnement. Le premier type est la gestion centralisée. Cela signifie que les différentes décisions sont prises de manière globale. Il est donc nécessaire dans ce cas, de connaître les informations sur l'ensemble des entités de la chaîne d'approvisionnement. (Au niveau des stocks et demande).

A contrario, une gestion décentralisée est une gestion dans laquelle chacune des entités prend ses décisions basées sur des informations locales.

1.8. Les niveaux d'abstraction

Les différents problèmes qui ont trait à la gestion des chaînes d'approvisionnement se situent à différents niveaux d'abstraction : ces niveaux d'abstraction sont au nombre de trois : le niveau stratégique, tactique opérationnelle.

Le niveau stratégique est le plus haut. Les décisions s'appliquent à l'ensemble de la chaîne. Les décisions prises déterminent la stratégie globale de l'entreprise ; et ces décisions sont à long terme. Elles définissent les lignes de la gestion de la chaîne d'approvisionnement et présentent la topologie et la modification apportée à la chaîne. Elles définissent la stratégie concurrentielle de l'entreprise.

Le niveau tactique concerne les décisions à court terme c'est ici qu'on retrouve les étapes de prévision de la demande. La planification tactique est l'élaboration d'un plan de décision (achat, mise en production, envois, réparation, ...) qui va permettre de respecter les volumes proposés précédents aux niveaux tactiques tout en minimisant ou en maximisant les objectifs définis au niveau stratégique.

Le niveau opérationnel présente l'application journalière des décisions prises au niveau tactique. C'est à ce niveau que les stocks vont être placés, les produits fabriqués, achetés et vendus. C'est ce que nous verrons en annexe dans un tableau.

La gestion d'une chaîne d'approvisionnement est un problème complexe qui suscite l'intérêt des industriels et des chercheurs. Elle prend de l'ampleur dans le domaine de la recherche suite à l'intérêt des cadres à avoir un outil d'aide à la décision pour avoir des

résultats immédiats en ce qui concerne la gestion des flux de matière et d'information. Au niveau de la gestion de la chaîne d'approvisionnement, les entreprises font face à plusieurs défis ; en un mot, réduire les coûts et augmenter les profits.

SECTION 2 : REVUE DE LA LITTERATURE

C'est au début du XX^e siècle que les premières références sur la logistique ont été identifiées. Cependant, c'est seulement vers le milieu des années 1970 aux Etats-Unis et début des années 1980 en Europe, que la logistique a été véritablement prise en compte dans l'entreprise². En 1983, une nouvelle vision logistique apparaît en France grâce à «la logistique d'entreprise » de MATHE H.,

Elle se détache complètement des approches instrumentales pour rallier la vision de HESKETT (en 1978, il décrit : la logistique est l'élément clé de la stratégie). Cette nouvelle vision consiste en une approche stratégique et organisationnelle ne donnant plus aucune référence aux outils quantitatifs d'optimisation des problèmes opérationnels. Elle sera mise en place par l'association des trois idées différentes aboutissant ainsi à une synthèse commune sur leurs approches respectives de la logistique. TIXIER a amené une approche marketing (imprégné par la pensée de HESKETT), COLIN une approche transport et distribution physique et MATHE a apporté son expérience de consultant. A partir de ces années, les écrits se sont multipliés en France au rythme du développement de la formation dédiée à la logistique. C'est ainsi qu'en 1997, « stratégies logistiques », une revue logistique européenne franchit une nouvelle étape en annonçant que la logistique est devenue stratégique. Elle concerne ainsi l'ensemble des acteurs qui agissent à l'optimisation du processus, incluant les directions informatiques et les managers. Avec cette nouvelle approche, on se rapproche du concept Anglo-Saxon de la « Supply Chain Management » dont la traduction française nous donne « Chaîne d'Approvisionnement ». Selon C. MOUILLESEAU : « la fonction d'approvisionnement n'est pas autonome ; elle

² Nerry MBALLA décision et stratégie 2020, 20-23 p.

AIJERS Analyse de l'étude de la chaîne d'approvisionnement de l'alimentation scolaire à base de produit locaux, Inde, 47pages, série d'apprentissage n°2 TIXIER D. et COLIN J.

conditionne l'efficacité de la production des services commerciaux et financiers et constitue l'une des variables clés de la rentabilité de l'entreprise ». Quant à D. LARUE, G. JACQUOT et A. CAILLAT, ils énoncent que : « l'objectif de la politique d'approvisionnement est de mettre à la disposition de l'entreprise, en quantité et au moment voulu, les biens et services nécessaires pour satisfaire ses clients et assurer son fonctionnement. Il se décompose en trois sous-objectifs qui sont souvent conflictuels : objectif, coût de la qualité et de sécurité. Il est nécessaire d'approvisionner l'entreprise en quantité suffisante pour éviter les ruptures de stock et il faut aussi choisir les fournisseurs en considérant la régularité de leur livraison. Le délai le plus court n'est pas obligatoire, ce qui est important, c'est le respect des délais prévus et la fiabilité de ces derniers. Mais, déjà pointe une tendance à l'élargissement du concept de « Logistique intégrée » ou « logistique globale », vers une acception plus ouverte la « Supply Chain management », dans laquelle toute l'organisation de l'entreprise est basée sur la gestion des flux, pour permettre davantage de flexibilité et de robustesse nécessaire à un fonctionnement durable. Ainsi le système logistique prend en compte les contraintes de l'entreprise mais aussi celle du fournisseur, celle du client et. Dans ce contexte, nous allons appeler chaîne d'approvisionnement la prise en compte d'un maximum de facteurs pour rationaliser les flux de produits et d'informations et gagner en productivité. Sur le terrain, la chaîne d'approvisionnement sera une activation en quelque sorte, de liens entre partenaires qui font eux-mêmes partis de réseaux plus étendus. Afin de livrer produits et services à un client, un ensemble de liens s'activent. La chaîne d'approvisionnement va permettre une intégration du fournisseur dans la gestion interne des approvisionnements. En effet, si l'on veut un flux produit sans interruption, il convient d'intégrer le fournisseur dans ce flux physique. Dans ce cas, l'objectif est de faire du fournisseur un réel partenaire commercial, on va lui demander plus de choses mais on va lui apporter plus d'informations pour qu'il puisse mieux s'organiser. L'investissement de plusieurs entreprises sur des projets plus conséquents tels que : EDI, le MPR, le DRP, ECR et autres, témoignent de nos jours le désir des entreprises de s'ouvrir davantage vers les partenaires. La chaîne d'approvisionnement est vaste puisqu'elle s'étend de l'émission du besoin d'achat des matières premières nécessaires à la fabrication jusqu'à la distribution des produits finis chez le client final,

en passant par la livraison dans les entrepôts, la manutention, la gestion des stocks, la gestion de la production et le conditionnement. Elle inclut également la certification des fournisseurs ainsi que le suivi de leurs performances en termes de délai et qualité. Cette définition nous sera très utile dans notre étude, car elle met en relief plusieurs activités de façon à rendre beaucoup plus large l'ensemble des activités de la chaîne d'approvisionnement.

2.1 Définition de la gestion de chaîne d'approvisionnement selon les auteurs :

Il existe dans la littérature plusieurs définitions de la chaîne d'approvisionnement c'est pourquoi il est difficile de choisir une définition Il existe dans la littérature plusieurs définitions de la chaîne d'approvisionnement c'est pourquoi il est difficile de choisir une définition unique pour décrire la gestion de la chaîne d'approvisionnement et par conséquent, elle peut prendre plusieurs formes. Par exemple, VAALAND ET HEIDE (2007) ont relevé trois orientations distinctes dans les définitions faites dans la littérature :

Orientation acteurs : Organisation et gestion du flux matière de la matière première au consommateur.

Orientation relations : Relations entre les acteurs, la coopération et les intérêts communs pour l'amélioration des performances.

Orientation processus : Activités et processus d'affaires, intégration des processus clés à partir du fournisseur d'origine jusqu'à l'utilisateur final.

D'un autre côté, GIANNAKIS ET CROOM ont adressé la question « What do You understand by the term **Supply Chain Management** (SCM) ? » Ils ramènent à trois variables les réponses obtenues et proposent leur modèle d'analyse appelé 3S :

Synthèse : Aspect de la structure physique.

Synergie : Nature et influence des relations, aspect humain.

Synchronisation : Outils de contrôle opérationnel des processus.

En comparant les deux études mentionnées précédemment, on remarque que, malgré les différentes classifications ou modèles, la gestion de la chaîne d'approvisionnement

touche les aspects du flux de production, des relations et des échanges d'information, nous pouvons la définir comme étant une séquence linéaire d'opérations organisées autour du flux des matières depuis la source d'approvisionnement jusqu'à la distribution finale des produits finis pour les utilisateurs finaux. En général, ceci inclut les sources des ressources matérielles, et l'organisation des transformateurs, distributeurs et utilisateurs. Il s'agit aussi de soutenir les entreprises à fournir le transport, la communication et d'autres fonctions spécialisées. Ensemble, ils deviennent une seule entité coordonnée qui transcende les frontières organisationnelles³. Il est important aussi de prendre en compte l'impact de la chaîne d'approvisionnement sur l'économie, l'environnement et la société, autrement dit, la durabilité de la chaîne d'approvisionnement⁴. La chaîne d'approvisionnement durable comme étant la collaboration entre les membres de la chaîne d'approvisionnement dans toutes les activités qui sont reliées à la délivrance d'un produit ou à la prestation de service écologiquement et socialement responsable au client final.

2.2 Les méthodes d'approvisionnement

Le choix de la méthode d'approvisionnement est un choix complexe. En effet, il existe plusieurs méthodes de travail. Il en convient de choisir le mode d'approvisionnement le plus adapté à un contexte donné. On retrouve 3 méthodes d'approvisionnement qui sont :

- ★ L'approvisionnement à la commande
- ★ Le réapprovisionnement de stock
- ★ L'approvisionnement sur prévision

Nous étudierons dans cette partie, les trois principales méthodes d'approvisionnement citées ci-dessus.

2.1.1 L'approvisionnement a la commande

L'approvisionnement à la commande consiste à analyser le besoin d'approvisionnement

³ (SKJOTT-LARSEN ET AL., 2007)

⁴ SKJOTT-LARSEN ET AL. (2007) définissent Kahina KOULIGLI (2015) combinaison de la collaboration horizontale et verticale pour l'optimisation de la chaîne d'approvisionnement internationale, Maîtrise, Science de gestion Université QUEBEC, 12 P.

de chaque commande pour pouvoir à l'issue de cette analyse réaliser un approvisionnement spécifique. « Le gestionnaire d'approvisionnement va attendre l'arrivée d'une commande client, il va analyser le besoin en matières premières qui en découle puis va envoyer sa commande au fournisseur. Cette phrase illustre bien la diversification de l'offre du fait de l'adéquation au cas de ce type d'approvisionnement. Le principal inconvénient. De ce mode d'approvisionnement est la répercussion du retard d'approvisionnement sur le client. Les délais augmentent étant donné que le délai de réalisation de la commande par l'entreprise à son fournisseur comprend le passage de la commande (approvisionnement) ainsi que la fabrication et l'expédition.

2.1.2 Le réapprovisionnement de stock

Cette méthode correspond à un « système de gestion de stocks » Il s'agit de mettre en place un stock d'articles ou de composants et de réapprovisionner dès lors qu'un seuil est atteint. Il est donc nécessaire pour utiliser cette méthode de définir un niveau de stock. Ce niveau de stock sera complété systématiquement. Il faut être vigilant quant à l'utilisation de cette méthode étant donné qu'elle permet de remettre à niveau le stock sans prendre en compte les besoins à venir. Par exemple, l'ERP peut proposer de réapprovisionner un composant dont le stock est passé en dessous du seuil alors que ce composant ne sera pas consommé dans les mois venir. Il faudra donc prendre en compte plusieurs critères et établir en plus de cette méthode des prévisions. Il existe deux types de réapprovisionnement sur stock :

- ★ Le réapprovisionnement par la méthode avec seuil de réapprovisionnement
- ★ Le réapprovisionnement par le complètement périodique

2.1.3 L'approvisionnement sur prévisions

La méthode MRP (Management des ressources de Production) place l'entreprise et sa planification au cœur de système. C'est une méthode Push reposant sur le make to stock c'est-à-dire entreposer et stocker avant qu'une commande soit passée.

« Prévoir c'est peut-être se tromper, mais ne pas prévoir c'est se tromper encore plus »

Lorsqu'il est possible de cerner correctement la demande finale, l'idée est de partir de cette demande pour en déduire le besoin en composant pour la production de l'entreprise. Le schéma ci-dessous nous explique la démarche MRP. Tout commence par la définition d'un programme commercial grâce aux commandes clients. Ce programme commercial devient rapidement un programme de production. Les besoins bruts correspondent aux commandes passées. On prend en compte ensuite les stocks et en cours de fabrication pour déterminer les besoins nets. Il en résulte des quantités à fabriquer appelées OF (ordre de fabrication) ou des quantités à approvisionner appelées OA (ordre d'approvisionnement la figure II.2.3 nous fait voir cela en annexe

2.3 La gestion partagée des approvisionnements (GPA)

Dans un contexte économique de plus en plus difficile, les industriels, afin de maximiser l'avantage concurrentiel, font appel à des démarches leur permettant de gérer leur interface Supply Chain. Il s'agit notamment des techniques de réapprovisionnements continus (RC). « Le réapprovisionnement continu est au service des réseaux industriels ». Dans le cadre de cette approche, il se manifeste premièrement une stratégie à l'intérieur de laquelle le détaillant gère le RC. Ensuite, on retrouve une stratégie à l'intérieur de laquelle c'est au tour du fournisseur de gérer le RC. Cette démarche est connue sous le nom de GPA (Gestion partagée des approvisionnements) ou VMI (Vendor Management Inventory). Ces pratiques entrent dans le cadre des stratégies d'intégration de la chaîne

Cependant, il est important de mettre en place ce type de démarche avec un fournisseur partenaire fiable, qui démontre une activité pérenne. En effet, le commercial devra communiquer sans cesse l'état des stocks en magasin afin qu'il calcule la quantité de stock à réapprovisionner. On retrouve des possibilités d'abus de confiance de la part du fournisseur notamment sur des renseignements tels que les prix ou même les promotions etc. Ainsi, le commercial se doit d'être très vigilant. Quoi qu'il en soit, ces pratiques améliorent considérablement l'exactitude de l'information et permettent d'éviter l'effet bullwhip. De plus, ces pratiques peuvent à long terme permettre de bâtir des partenariats stratégiques et de confiance.

De ce chapitre sur le cadre conceptuel et la revue de la littérature sur la gestion de la chaîne d'approvisionnement au sein d'une entreprise commerciale, cette partie nous a permis de cerner les différentes procédures et notions qui interviennent dans une gestion de chaîne d'approvisionnement tout en se référant aux différents auteurs qui ont parlé sur ce point important qui est un concept vaste et complexe n'étant pas encore perçu par certains chefs d'entreprises, qui doivent se mettre au travail pour accorder à cette notion à travers l'étude de cas d'une société commerciale comme la société QUIFEUROU Centrafrique par exemple.

Ainsi nous aborderons dans le deuxième chapitre la présentation de la société QUIFEUROU Centrafrique.

CONCLUSION

Ce premier chapitre a permis de poser les bases conceptuelles et théoriques de la gestion de la chaîne d'approvisionnement. En s'appuyant sur des définitions reconnues, des théories éprouvées et une revue de la littérature riche, il permet de mieux comprendre l'importance de cette fonction dans le fonctionnement global d'une entreprise. Ces apports serviront de référence pour l'analyse des pratiques logistiques spécifiques à la société QUIFEUROU Centrafrique dans les chapitres suivants.

CHAPITRE II : PRESENTATION DE LA SOCIETE QUIFEUROU CENTRAFRIQUE



Avant d'évaluer l'impact de la gestion de chaîne d'approvisionnement sur la performance de l'entreprise QUIFEUROU, il s'avère important de présenter géographiquement la ville de Bangui pour y situer la société QUIFEUROU Centrafrique.

Créée en 1889 par Michel DOLISIE, la ville de Bangui est située à 4 degrés 22 de l'attitude Nord et 18 degrés 35 de longitude Est sur la rive droite du fleuve Oubangui à 594m. Elle est la plus grande ville de la république Centrafricaine dont la population est estimée à 1.200.000 d'habitants environ

La ville de Bangui est divisée en 8 Arrondissements dont chacun est composé de plusieurs quartiers, elle est celle qui regorge la plupart des Industries et sociétés qui se trouvent au centre-ville.

Ainsi la société QUIFEUROU Centrafrique est une société commerciale qui opère dans l'import et l'export et la vente des matériaux de construction ainsi que la distribution des produits de première nécessité. Elle est située au Centre de la capitale, Bangui rond-point 0 précisément à 500m. dans le premier arrondissement de Bangui sur la rue de Barthélemy BOGANDA et bénéficie d'une position géographique lui permettant d'effectuer librement ses activités sans plainte de la population. Dans ce chapitre, nous aborderons dans un premier temps, l'historique, l'objectif, et les missions de la société commerciale QUIFEUROU Centrafrique et ensuite sa structure organisationnelle et fonctionnelle.

SECTION 1 : HISTORIQUE, SITUATION GEOGRAPHIQUE ET OBJECTIF DE LA SOCIETE QUIFEUROU

Dans cette section il est important de se souvenir des différentes étapes de la création de la société QUIFEUROU Centrafrique, et de présenter son statut juridique.

1.1. Historique

Emmanuel PEUGHOUA est le fondateur du groupe QUIFEUROU, il démarra une quincaillerie à Bafoussam une chaîne de quincaillerie présente dans les grandes villes du Cameroun et des pays voisins. IL crée et construit avec son partenaire Turc Eren HOLDING une cimenterie au Cameroun et en Centrafrique. Le groupe familial

camerounais multiplie les projets avec son partenaire turc Emanuel PEUGHOUIA, poursuit son virage industriel et commercial en Centrafrique en vue d'une nouvelle étape de stratégie d'intégration verticale. Le choix de PEUGHOUIA allié au turc dont il est le partenaire au Cameroun d'installer une cimenterie dans la capitale Centrafricaine est dicté par une exigence de rentabilité. « Le ciment ne dégage pas de marge sur de longues distances, comme entre Douala et Bangui. Compte tenu de cela, c'est pour le moment un produit d'appel pour les autres produits que nous exportons », explique Emmanuel PEUGHOUIA. Il assure la présidence du conseil d'administration d'un holding qui emploie mille huit cent (1 800) personnes et a réalisé en 2017 un chiffre d'affaires de 68 milliards de F CFA.

Depuis plus de trente (30) ans le groupe QUIFEUROU a transformé la société Camerounaise en donnant la possibilité aux populations d'accéder aux matériaux de qualité à moindre coût et à bas prix pour construire les édifices de leurs rêves. Etant à l'origine des milliers de maisons d'immeuble et de bâtiments administratifs, au bon profit de la planification urbaine du Cameroun. Ainsi les camerounais et les expatriés venus de divers horizons ont sagement et unanimement proposé à QUIFEUROU le Slogan fétiche « le Roi des Matériaux de Construction ».

Le groupe QUIFEUROU est désormais présent dans 35 villes sur 3 pays de l'Afrique centrale. Trente-deux ans (32) plus tard plus de 56 places de vente des matériaux de construction et des produits de première nécessité fut disponible dans la sous- région.

Depuis les trente glorieuses jusqu'à nos jours, les intérêts économiques ont toujours poussé les Hommes d'affaires de migrer d'un pays à d'autres. C'est ainsi que de nombreux Hommes d'affaires de nationalité différentes comme le groupe familiale PEUGHOUIA sont venus s'installer en Centrafrique.

C'est pourquoi, en Centrafrique, la majorité des entreprises installées ont été pour la plupart des filiales, firmes, étrangères ; à l'exemple de la société QUIFEUROU Centrafrique qui est l'une des succursales du groupe QUIFEUROU Cameroun qui est la société mère. Bangui, future place commerciale des PEUGHOUIA.

Au début de la décennie, Emmanuel, le père, plantait son drapeau dans la capitale

Centrafricaine en y ouvrant la première agence de son enseigne QUIFEUROU, pour distribuer des matériaux de construction. Le déploiement du groupe y prend désormais un virage industriel sous l'impulsion de son fils Jacky Bruno.

Remarquons d'abord que bien avant l'installation de la société QUIFEUROU, qui est spécialisée dans le commerce général de l'import et l'export, la vente des matériaux de construction, la Centrafrique disposait aussi de quelques entreprises Camerounaises aussi implantées comme Aluscan, Forberd R.C.A, C.C.C.G, ces entreprises étaient aussi spécialisées dans ce secteur d'activité ; et aussi pleins d'autres à l'exemple des sociétés comme : la société Colalu, basée sur la vente des tôles ... et la société Bamague, spécialisée dans le commerce général, et plusieurs autres qui tentent de répondre aux besoins du Marché.

En effet, l'importance des matériaux de construction, produits sanitaires, alimentaires, ... et services marchands ou non, ont été un besoin pour la Centrafrique ; d'où il est important d'implanter un centre commercial comme la société QUIFEUROU, afin de résoudre le problème de la population en matière des matériaux de construction

Ainsi, la société QUIFEUROU Centrafrique est une société commerciale dont la mise en place remonte de moins d'une décennie (neuf 09ans). Elle dispose d'un statut juridique, d'un siège social situé à Bangui ; ayant aussi une structure organisationnelle.

Elle a été implantée en Centrafrique Le 22 juin 2011 sous le nom de société QUIFEUROU Centrafrique en abrégée : « SOQUICA », enregistrée à Bangui sous forme juridique d'une société anonyme (S.A).

De nos jours cette société reste la plus influente des sociétés qui se sont implantées au même moment qu'elle dans la capitale Bangui.

Cependant, c'était dans le but d'étendre ses champs d'activité industrielle et commerciale, que la société QUIFEUROU Cameroun qui est la société mère, donna naissance aux succursale QUIFEUROU Centrafrique et QUIFEUROU du Tchad.

Le directeur général actuel du nom de M. SADIE FOTIE Ernest le deuxième directeur après le premier, depuis son installation en République Centrafricaine.

La création de la société QUIFEUROU Centrafrique fut le résultat de la participation de plusieurs actionnaires ayant un capital social de cent millions (100.000.000) de Franc CFA divisé en dix mille (10.000) action nominal de dix milles (10.000) chacune de valeur nominale, entièrement souscrites nominatives, numérotées, et libérées au moins du quart et réparties entre les actionnaires, à savoir :

Cinq Cent (500) actions, numérotées de 1 à 499, attribuées à monsieur PEUGHOUIA, soit 5%

Mille Trois Cent Cinquante (1350) actions, numérotées de 500 à 1849, attribuées à Mademoiselle Valette Emmanuelle PENKA PEUGHOUIA, soit 13,5% ;

Mille Trois Cent Cinquante (1350) actions, numérotées de 1850 à 3199 attribuées à Mademoiselle Josette Sandrine TCHEUTCHOUA PEUGHOUIA, soit 13, 5%

Deux Mille Trois Cent Cinquante (2350) actions, numérotées de 3200 à 5549 attribuées à mademoiselle Christophine Joviane MBOGOU PEUGHOUIA, soit 23,50%

Mille Trois Cent Cinquante (1350) actions, numérotées de 5550 à 6899, attribuées à Monsieur James Wilson KENGNE PEUGHOUIA, soit 13,5%

Mille Trois Cent Cinquante (1350) actions, numérotées de 6900 à 8249, attribuées à Madame Jeannette Micheline MEMBOT épouse PEUGHOUIA, soit 13, 5% ;

Mille Trois Cent Cinquante (1350) actions, numérotées de 8250 à 9599, attribuées à Monsieur Jacky Bruno TCHEUJTCHOUA PEUGHOUIA, soit 13,5% ;

- Quatre Cent (400) actions, numérotées de 9600 à 10000, attribuées à Mademoiselle Irène Blandine POPBOU PEUGHOUIA, soit 4%.

Cette résolution, mise aux voix, est adoptée à l'unanimité. Le tableau suivant présente la répartition du capital social par action et pourcentage des actionnaires de la société QUIFEUROU Centrafrique (voir annexe)

1.2. Situation géographique

Depuis sa création, la société QUIFEUROU Centrafrique a démarré ses activités par un

contrat de bail dans le local situé en face du marché central de Bangui dans le premier arrondissement dans l'enceinte de l'actuelle pharmacie SAMBO.

Suite à une rupture de contrat de bail, elle regagne en mois d'Aout 2016, par un nouveau contrat de bail le local de l'EX-BAMAGUE sur l'avenue Barthelemie BOGANDA Président fondateur de la République Centrafricaine en face de la super marche RAYANE pour raison d'espace et de politique commerciale. Comme dans toutes les sociétés, l'effectif du personnel de la société QUIFEUROU varie d'un (01) à vingt et deux (22)

Document interne, Aime NGOANGBAKA *management des entreprises*, 2020, 35-36 pages

1.3. Objectif de la société QUIFEUROU

Etant traditionnellement définie en économie comme « une organisation économique de forme juridique déterminée, réunissant des moyens humains, matériels immatériels et financiers, pour produire des biens ou des services destinés à être vendus sur un marché pour réaliser un profit » l'entreprise avait pour objectif la maximisation du profit la société commerciale QUIFEUROU ne fait pas exception de cet objectif. C'est pourquoi il est important de savoir d'abord que la recherche constante et la maximisation du profit, fait aussi l'objet de la société QUIFEUROU, avant de voir ses objectifs spécifiques.

La société QUIFEUROU Centrafrique est une société privée à caractère commercial ; elle a une personnalité juridique, physique, morale, ayant aussi une autonomie financière. Elle a pour activité principale le commerce général opérant dans l'import et l'export, la vente des matériaux de construction et des biens de première nécessité

Elle a pour Object spécifique de :

Faire en sorte que la Centrafrique soit bien construite, en lui dotant des matériaux de construction de qualité à bas prix ;

Remplir et satisfaire la demande du marché de biens et services en général et en particulier des matériaux de construction à bas prix ;

Assurer une bonne qualité de ses produits et services et la satisfaction de la clientèle ;
Devenir le choix préféré de tous les Centrafricains et vendeur de référence en République Centrafricaine
Contribuer au développement l'économie centrafricain en respectant les valeurs de la paix.

1.4. Vision de la société QUIFEUROU

Contribuer au développement de la sous-région, distribuer à juste prix les matériaux de construction et équipement pour le développement de l'Afrique et le bien-être des populations, étendre et diversifier les activités sont les visions du groupe QUIFEUROU via QUIFEUROU Centrafrique

1.4.1 Valeurs

L'appartenance au groupe QUIFEUROU, fait cultiver l'intégrité, l'honnêteté, l'écoute, et conseil client, la créativité et l'esprit d'équipe.

1.4.2 Les partenaires ou fournisseurs courants

Ils sont : Talapiast, Manuchar, Socrotra, Snector, shneider electric, Seugnerie,groupe meta afrique,PaintcamPrometal,industriw groupe...

1.4.3 Les produits et services offerts

Selon son organisation, différents services spécialisés lui permettent d'atteindre ses objectifs.

Ainsi, la société QUIFEUROU est spécialisée dans le commerce général import et export et offre des produits comme :

1.4.4 Les matériaux de construction

Ciment portland
Fers à béton
Contreplaqués
Carreaux

Electricités

Tuyauterie

Profilées aluminiums

Tôles ondulées

Tôle pré laquées

PEINTURES ET REVETEMENTS

Camer peint infinity

W.C

Chaux vive javis

Ciments colles

SANITAIRES

Bidet

Lavabos

Baignoires

Colonnes de douche

Sèches mains

Jacuzzis

ELECTRO-MENAGERS

Climatisation

Cuisinières

Frigidaire

Congélateurs

Téléviseurs

Homes cinéma

Robots mixeurs

LES PRODUITS ALIMENTAIRES :

Ils sont tous les produits qui sont mangeables ou buvables

Les bières en carton royal dutch

Les jus

Les vins

Le riz

L'huile

Sucre

Farine

Lait en poudre

DIVERS

Groupe électrogènes

Bétonnières

Lubrifiant moteurs.

Compresseurs ou suppresseurs

LES SERVICES RENDUS

Ils font partie des biens immatériels marchands ou non offerts par la SOQUICA ; on a les transports effectués par les chauffeurs employés de la société pour des cas de livraison à domicile.

Parmi tous les produits cités ci haut, toutes les filiales QUIFEUROU offrent les mêmes produits et services et certains de ces produits viennent du Cameroun ou d'extérieur et d'autres, des fournisseurs locaux

SECTION 2 : STRUCTURE ET FONCTIONNEMENT DE LA SOCIETE QUIFEUROU

Pour mieux connaitre la vie d'une entreprise, il est important de connaitre son statut juridique, sa structure organisationnelle et son fonctionnement ; c'est ce que nous allons voir dans cette section pour le cas de la société QUIFEUROU Centrafrique.

2.1 Statut juridique

La mise en place d'une structure comme la société la QUIFEUROU nécessite le respect strict de certaines précautions juridiques relatives à sa création ; dans le but d'étendre ses activités depuis le Cameroun jusqu'ici en Centrafrique, la société QUIFEUROU Centrafrique est enregistré à Bangui le 22 Juin 2011, de l'acte sous-seing privé comme

une société anonyme par le droit privé de législation en vigueur sur la société en république Centrafricaine (R.C.A) du 1980, dont ses particularités résident dans la possibilité de libération immédiate ou partielle des actions de numéraire. Avec un capital social de 90.000.000 FCFA en 2011 capital qui augmente de 100.000.000 de Francs CFA en 2016.

En effet, lors de leur souscription, les actions de numéraire peuvent être libérées que d'une fraction de $\frac{1}{4}$ (quart) et c'est ce qu'on appelle le minimum légal. Et le solde doit être libéré dans un délai qui ne peut excéder 3ans. Par contre les actions d'apport en nature doivent être immédiatement libérer dans leurs totalités.

La société QUIFEUROU a pour marque une couronne sur un sac de ciment qui signifie le roi des matériaux de construction de qualité à bas prix. Face à ses concurrents sur les marchés Centrafricains, Camerounais, Tchadiens.

2.2 Organigramme

Le schéma suivant présente l'organigramme de la société QUIFEUROU Centrafrique (voir annexe)

2.2.1 STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE LA SOCIETE QUIFEUROU

La vie d'une entreprise dépend d'une structure organisationnelle de qualité qui lui permet de pouvoir atteindre ses objectifs. Garantir et prévoir son avenir.

Ainsi, la SOQUICA est une structure organisée autour de deux (02) types d'organe à savoir : les organes de décision, les organes de gestion ou pilotage.

Guy Blaise LOHKONAM *comptabilité des sociétés* 2019, 20pages

2.2.2 LES ORGANES DE DECISION

Ils comprennent un conseil d'administration, et une assemblée générale.

2.2.3 CONSEILS D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration est l'organe suprême de décision de la société QUIFEUROU Centrafrique qui est l'une des filiales du groupe QUIFEUROU Cameroun dont le siège

social se trouve au Cameroun dans la région littorale Douala d'où l'on retrouve la direction générale, tout comme ses autres filiales de la région du centre et nord Yaoundé, région de l'ouest/nord-ouest Bafoussam, de Bangui (R.C.A) et de Ndjamena (Tchad). Mais elle dispose d'une gestion autonome par sa structure.

En tant que société de droit, son conseil d'administration se tient dans son siège social à Douala une fois par an sous la direction du Président Directeur General (P.D.G) Monsieur PEUGHOUIA. Le mandat des administrateurs est de six ans renouvelable. Pour l'approbation du budget et la présentation du bilan de fin d'exercice.

2.2.4 ASSEMBLEE GENERALE

Une assemblée générale est généralement composée d'un ensemble institutionnel de personnes formant une société. Ainsi en va de même pour la société QUIFEUROU Centrafrique ; elle regroupe tous les actionnaires de la société et se tient au moins une fois par an au Cameroun. L'assemblée générale des actionnaires a proposé de confier l'administration Générale de la société à Monsieur PEUGHOUIA et de faire assister ce dernier par Trois (03) administrateurs généraux adjoints. Elle est présidée par le Président Directeur General Adjoint (PDGA) de la société pour entériner les grandes décisions pouvant orienter la vie politique de l'entreprise. Les décisions rendues par l'assemblée générale sont sans équivoques et souveraines.

2.2.5 Les organes de gestion

Ils comprennent une Direction Générale, une Direction Administratif et financière, une Direction Commerciale. Toutes ces directions sont ramifiées en plusieurs services.

Ces organes sont placés sous la Direction Générale qui seule a la compétence de contrôler et de superviser les tâches confiées aux différents départements et qui ont l'obligation de rendre compte de l'exécution de grande ligne politique de gestion trace par le groupe.

2.2.6 La direction générale

Elle est l'organe stratégique de la société. Elle est au-dessus de toute autre direction et

assure la gestion des affaires selon les orientations prescrites par le conseil d'administration. Elle est seule et autonome

2.2.7 La direction administrative et financière

Cette direction a sous sa tutelle le service de la comptabilité fiscale.

2.2.8 La direction commerciale

Elle chapeaute le service transitaire, le service d'agence, et les services commerciaux. Chaque direction ou service à des missions bien spécifiques

2.3 Missions assignées aux différents organes

Pour l'atteinte de ses objectifs, ou pour son bon fonctionnement, une entreprise doit bien décrire les postes et définir les missions assignées à chaque organe. Il en est de même pour la société QUIFEUROU qui d'abord a pour mission principale, de rendre accessible à tous, les produits de qualité

2.3.1 Les missions assignées aux organes de décision

2.3.2 Les attributions du conseil d'administration

Le conseil d'Administration de la société QUIFEUROU Centrafrique via groupe Cameroun, dispose des pouvoirs plus élargis qui lui permettent de mener des actions au nom de l'entreprise, de prendre des décisions, d'autoriser ou de faire autoriser tous les actes et opérations relatives à son objet commercial ou social. Il a pour missions principales de définir la politique générale se rapportant aux aspects commerciaux, financier, d'analyse, de synthétiser, et d'apprécier les rapports d'activités présentées par les directions générales afin d'envisager de nouvelles orientations qui permettront d'obtenir les résultats escomptés ou d'atteindre les objectifs fixés.

Les pouvoirs assignés au conseil d'Administration de la société QUIFEUROU Centrafrique

Via groupe QUIFEUROU ne sont pas exhaustifs :

- Pouvoirs relatifs à la gestion commerciale ;
- Pouvoir relatif à la gestion du personnel
- Pouvoirs relatifs aux emprunts ;
- Pouvoirs relatifs au bon fonctionnement de l'emprunt ;
- Pouvoirs relatifs aux actions en justice et représentation ;

2.3.3 Les missions de l'assemblée générale

L'assemblée générale présente les orientations formulées par le conseil d'administration, procède à la lecture et à l'analyse des rapports des commissaires aux comptes ou administrateurs avant d'orienter l'entreprise par rapport à ses compétences.

2.4 Les organes de gestion

Les moyens de gestion sont les animateurs de la vie de l'entreprise. A ce titre, ils doivent être bien organisés. Ainsi pour sa marche, la société QUIFEUROU admet des Directions, et des services.

2.4.1 La direction générale

La Direction Générale de la société QUIFEUROU Centrafrique est celle qui est au sommet de toute l'entreprise. Dirigée par le Directeur General (D.G) qui est le représentant de la société mère en Centrafrique lui rendant compte de toutes ses activités. Il coordonne toutes les activités de la société dans les différents services. C'est à lui que revient le dernier mot, l'appréciation, la signature et le contrôle. Elle a la lourde responsabilité des attributions suivante :

- administratives : outre son exercice d'autorité, elle supervise et coordonne les activités de différentes directions et services sous sa tutelle en répercutant les orientations dictées par le conseil d'administration.
- personnelle : dans l'enceinte de la société QUIFEUROU Centrafrique, il est important de faire remarquer que les cadres sont directement recrutés au niveau du siège social.
- financière : elle élabore le budget, propose des objectifs globaux et de faire le compte

rendu annuel des activités au Conseil d'Administration qui les appréciera.

2.4.2 La direction administrative et financière

Elle le de la direction générale, elle coordonne et anime le service de comptabilité qui est sous sa tutelle. Elle a pour fonction d'administrer, de communiquer, de recruter, et de gérer les personnels. Administrer consiste à mettre en œuvre la législation sociale, la tenue des documents imposés par les règlements. En un mot fournir des témoins, des titres, des preuves.

La D.A.F entretient des relations avec les services administratifs de l'administration du travail et la relation extérieure. Elle répond aux différents courriers concernant la gestion courante du service de comptabilité, la demande d'embauche ou de stage, après avis du Directeur General. Elle administre les travailleurs en faisant connaître et faire appliquer les procédures et interne (règlement intérieur et de son application, accords d'établissement, du respect des contrats de travail). Elle contrôle mensuellement le livre de paye, vérifie les correspondances, avec le paiement effectif des salaires, avec la section solde et la justification de pièces comptables. Elle élabore à partir du bilan de l'établissement des états fiscaux de résultats à présenter à l'administration fiscale, dans le respect de la réglementation en vigueur en République Centrafricaine.

Plusieurs services sont sous le contrôle de la direction administrative et financière

2.4.3 Le service de la comptabilité fiscale

C'est un service qui a la responsabilité des opérations fiscales et administratives, de toute la codification de la caisse, de l'archivage des pièces comptables permettant la mise à jour des comptes et les balances de grand livres en temps réel ainsi que la visualisation ou l'édition des comptes ou des états à jours à la dernière saisie.

Le chef du service comptable est chargé du recouvrement des fonds de l'entreprise et également des encaissements et décaissements de cette dernière.

Il doit établir avant toutes saisies un bordereau de saisie auquel sont annexées toutes les 7pièces comptables justificatives. Sur ce bordereau sont indiqués tous les comptes

(comptabilité générale...), les dates et libelles à saisir.

Il édite tout le compte nécessitant une analyse régulière comme les virements de fonds, les comptes des fournisseurs, les comptes bancaires et procédures aux écritures de redressement. Il tient un échéancier fournisseur et prépare pour le Directeur Administratif et Financier les factures à payer. Il archive mensuellement toutes les pièces comptables par code

2.5 La direction commerciale

Cette Direction a sous son contrôle le service de transit, d'agencement, et des commerciaux. Elle est la vitrine sociétale gérant de son image de marque, le distributeur stratégique.

Elle est chargée de penser et mettre en œuvre la politique commerciale par rapport au plan d'action annuel qui est la feuille de route pour l'entreprise, et qui puisse favoriser l'écoulement des produits de l'entreprise. Pour cela, il veille sur l'accueil des clients, la campagne publicitaire ou des promotions auprès de ses abonnées. La finalité de sa mission est d'atteindre une efficacité commerciale, d'encourager les ventes, une bonne gestion des relations entre les abonnés et l'entreprise, de corriger les erreurs de gestion afin de prendre des mesures correctives nécessaires.

Cette direction est dirigée par le Directeur Commercial sous tutelle de la Direction Générale.

Elle supervise le fonctionnement des trois services qui sont ses ramifications

2.5.1 Le service de transit

C'est un service qui facilite toutes les opérations de l'importation ou de l'exportation. Il travaille en étroite collaboration avec des entreprises transitaires (commissionnaire en marchandises) de la place, afin d'avoir une situation sur le délai de livraison.

L'agent de transit doit établir un tableau de positionnement de transit et des commandes en cours ; une fiche de prix de revient des commandes en cours ; un tableau de suivi des approvisionnements ; le suivi de stocks en flux tendus ; les

réceptions du courrier par fax et la relance des fournisseurs transitoires en finalité le suivi et la réception de commande

2.5.2 Le service d'agence

C'est un service qui a sous sa responsabilité le service magasin, comptoir, du magasin principal, des chauffeurs, et agent d'entretien. Certains de ces services sont aussi ramifiés en d'autres services. Il est dirigé par le chef d'agence qui a pour mission de coordonner l'activité de tous les jours, il rédige aussi les rapports journaliers en rapport avec la caisse pour les soumettre au directeur Administratif et financier.

2.5.3 Le service commercial

C'est un service qui est aussi rattache à la direction commerciale et ont pour mission d'organiser, de lancer des programmes de promotion, des publicités afin d'attirer les clients en cas de baisse du chiffre d'affaire. Il est dirigé par les commerciaux, de chercher quotidiennement les marchés

2.5.4 Le service du magasin et de réception

C'est un service qui a la charge du magasin ; il réceptionne, stocke les marchandises des fournisseurs puis il assure le déstockage des articles destinés aux clients ainsi que leurs réexpéditions et prépare les produits destinés à être livrés à un client donne et stockes dans un magasin de l'entreprise (entrepôt, qui, local chambre réfrigéré, etc.) il prend également part au suivi et inventaire des stocks organise les entrepôts et assure la propriété du magasin.

2.5.5 Le service du chef comptoir

C'est un service qui assure l'approvisionnement de la boutique commande au magasin, et qui rédige aussi les commandes assure le bon déroulement des flux informationnels comme (fax, télex, l'appel d'offres l'évaluation et sélection des fournisseurs, évaluation des factures préformât ...) il passe la commande jusqu'à la réception du matériel au magasin et de la facture. Il est dirigé par un chef comptoir qui émet aussi la facture des

marchandises de la société contrôle les factures pour la livraison conforme des produits.

2.5.6 Le service du magasin principal

Gere par le magasinier principal, qui est le responsable de l'organisation du dépôt de l'entreprise. Le magasinier principal encadre les magasiniers caristes et veille à la bonne exécution des commandes dans le délai fixes dans le cadre de son activité, il assure une supervision matérielle et administrative et humaine de l'entrepôt.

2.5.7 Le service de transport

Ce service assure le transport interne des marchandises de l'entreprise et aussi celui des clients qui ont besoin de ce service, en amenant leurs marchandises chez eux à leurs destinations.

2.5.8 Le service d'entretien

Il renferme les agents d'entretien charge de mettre la salubrité dans la société ils nettoient le sol, les bureaux...

2.5.9 Le service des piqueurs

C'est un service qui a pour mission d'interagir auprès du chef comptoir pour la livraison des marchandises

2.5.10 Le service de vente

Est compose des vendeurs qui sont charges du bon accueil du service de la clientèle, et de l'échantillonnage et d'achalandage des produits

2.5.11 Le service du contrôle de sortie

Assuré par le contrôleur de sorti, ce service a pour mission de s'assurer que c'est ce que le client à payer qu'il a réellement reçu. Sur sa facture.et vérifie la norme de la facture.

2.5.12 Le service de manutention

Il est composé des manutentionnaires qui font le service de manutention ayant pour mission d'assurer la propriété dans les magasins, de monter ou descendre les marchandises des véhicules. Ils sont souvent recrutés à l'A.C.F.P. E

Ce chapitre, sur la présentation de la société QUIFEUROU Centrafrique, en abrégée « SOQUICA », qui est l'une des succursales du groupe QUIFEUROU de Cameroun, nous a permis de saisir son origine, sa mission, et son organisation. Elle est une société commerciale qui fut implantée le 22 juin 2011, ayant les caractéristiques d'une société anonyme. Qui a pour mission principale, de rendre accessible à tous, les produits de qualité. Pour son bon fonctionnement, la société QUIFEUROU Centrafrique est structurée de deux organes qui sont : organe de décision et organe de pilotage ou de gestion ; les connections entre ces organes font que l'entreprise optimise ses performances en dépit de certaines difficultés épisodiques qu'elle peut endurer.

Grande parties qui nous dégagerons quatre (4) chapitres. Le premier chapitre nous montrera le cadre conceptuel et revue de la littérature sur la gestion de la chaîne d'approvisionnement au sein d'une entreprise ; ensuite, le deuxième chapitre présentera la société QUIFEUROU, son historique, sa mission, sa structure et son fonctionnement, le troisième chapitre évaluera la capacité de la gestion de chaîne d'approvisionnement, et enfin le quatrième chapitre sera sur la présentation, interprétation des résultats.

CONCLUSION

Ce chapitre a permis de découvrir l'environnement organisationnel, économique et opérationnel de QUIFEUROU. À travers sa structure, son fonctionnement et ses activités logistiques, il ressort que l'entreprise est confrontée à de nombreuses contraintes liées à la coordination des flux, à l'organisation de ses achats et à la gestion de ses stocks. Ces éléments nous conduisent à approfondir l'analyse des pratiques actuelles afin de proposer des stratégies d'optimisation adaptées à son contexte local.

**DEUXIEME PARTIE : ANALYSE DE GESTION DE LA CHAINE
D'APPROVISIONNEMENT DE QUIFEROU**

--

CHAPITRE I : LA GESTION DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

Dans ce chapitre, nous abordons le fonctionnement de la chaîne d'approvisionnement des matériaux de construction, un élément clé dans le bon déroulement des projets de bâtiment. De l'achat des matériaux jusqu'à leur distribution sur les chantiers, chaque maillon de la chaîne logistique joue un rôle essentiel dans la maîtrise des délais, des coûts et de la qualité. Nous analyserons ici les différentes étapes de cette chaîne, les méthodes de gestion des stocks, ainsi que les difficultés rencontrées et les solutions possibles.

SECTION 1 : LES MAILLONS DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

La chaîne d'approvisionnement, aussi appelée supply chain, regroupe l'ensemble des étapes nécessaires à la fabrication, au transport, au stockage et à la distribution des matériaux de construction depuis les fournisseurs jusqu'aux utilisateurs finaux (entreprises, chantiers, clients). Chaque étape est un maillon essentiel à la performance globale de la chaîne. Dans cette section, nous allons identifier et décrire les principaux maillons qui composent cette chaîne d'approvisionnement.

1.1 Les maillons de la chaîne d'approvisionnement.

1.1.1 Le fournisseur de matières premières

C'est le premier maillon de la chaîne. Il s'agit des entreprises ou exploitants qui extraient ou produisent les matières premières utilisées dans la fabrication des matériaux de construction (ciment, sable, gravier, fer, bois, etc.). Le choix des fournisseurs impacte la qualité, le coût et la disponibilité des matériaux.

1.1.2 Le fabricant / producteur

Les fabricants transforment les matières premières en matériaux utilisables sur les chantiers : parpaings, ciment, tuiles, carreaux, etc. Ils jouent un rôle central dans le respect des normes de qualité et des délais de production.

1.1.3 Les transporteurs

Ce maillon est crucial pour la livraison des matériaux entre les différents points de la chaîne (du producteur au distributeur, ou directement aux chantiers). Il inclut les entreprises de logistique qui assurent le transport terrestre, maritime ou ferroviaire. La fiabilité des transporteurs influence directement les délais et les coûts.

1.1.4 Les distributeurs ou grossistes

Ce sont les entreprises qui achètent en grande quantité auprès des producteurs pour revendre aux détaillants ou directement aux professionnels du bâtiment. Ils peuvent être des entrepôts régionaux, des coopératives ou des centrales d'achat.

1.1.5 Les détaillants

Ils assurent la distribution des matériaux à plus petite échelle, souvent au niveau local. Ils sont l'interface directe entre les fournisseurs et les artisans, les entreprises de BTP ou les particuliers.

1.1.6 Les clients finaux

Dans le secteur de la construction, les clients finaux peuvent être des entreprises de BTP, des architectes, des collectivités locales, ou encore des particuliers. Leur satisfaction dépend de la qualité, du prix, et de la disponibilité des matériaux.

1.1.7 Services après-vente et assistance clientèle :

Certains maillons peuvent inclure des services après-vente pour assurer la satisfaction des clients, tels que la réparation des produits, le remplacement des pièces, ou l'assistance technique.

1.1.8 Les prestataires logistiques (entrepôts, manutention, etc.)

En parallèle des transporteurs, d'autres acteurs gèrent le stockage, la manutention, et parfois même l'assemblage temporaire de matériaux. Ces services jouent un rôle important dans la fluidité et la fiabilité de la chaîne.

Tableau : Résumé des maillons principaux de la chaîne d'approvisionnement

Maillon	Rôle principal
Fournisseurs	Fourniture des matières premières
Fabricants	Transformation en matériaux de construction
Transporteurs	Acheminement entre les acteurs
Distributeurs	Vente en gros des matériaux
Détaillants	Vente au détail aux professionnels/clients
Clients finaux	Utilisation des matériaux sur les chantiers
Prestataires logistiques	Stockage, manutention, gestion des entrepôts

***Source :** Résumé des maillons de la chaîne d'approvisionnement*

En résumé, la chaîne logistique est un réseau complexe d'acteurs et de processus qui doivent être coordonnés efficacement pour assurer la bonne marche de la production et de la distribution. Les maillons de cette chaîne doivent être optimisés pour minimiser les coûts, améliorer la qualité des produits et des services, et assurer la satisfaction des clients.

1.2 Les enjeux de la chaîne d'approvisionnement des matériaux de construction

La gestion de la chaîne d'approvisionnement des matériaux de construction présente plusieurs enjeux stratégiques, opérationnels et économiques. Dans le contexte d'une entreprise commerciale, ces enjeux influencent directement la performance globale, la satisfaction client, et la rentabilité des projets.

1.2.1 Enjeu de disponibilité des matériaux

La disponibilité constante des matériaux est un facteur clé pour éviter les interruptions de chantier. Une rupture de stock ou un retard de livraison peut ralentir les travaux et entraîner des pénalités ou des surcoûts. L'enjeu ici est d'assurer un approvisionnement

fluide et régulier.

1.2.2 Enjeu de coût

Le coût des matériaux et de leur acheminement représente une part importante du budget de construction. Une mauvaise gestion des approvisionnements peut générer des coûts supplémentaires : achats d'urgence, sur stockage, pertes liées au stockage inadéquat ou à l'expiration de certains produits (ex. : ciment, colles). Optimiser la chaîne permet donc de réduire les dépenses

1.2.3 Enjeu de qualité

Les matériaux doivent répondre à des normes de qualité strictes. Un approvisionnement mal contrôlé peut entraîner la réception de matériaux non conformes, ce qui affecte la qualité du produit final et peut avoir des conséquences légales ou techniques pour l'entreprise.

1.2.4 Enjeu de délai

Le respect des délais de livraison est essentiel dans la planification des projets. Une chaîne d'approvisionnement efficace permet de réduire les délais d'exécution, ce qui améliore la réactivité de l'entreprise et la satisfaction client.

1.2.5 Enjeu environnemental

La logistique des matériaux de construction a un impact sur l'environnement (transport, emballages, déchets). De plus en plus d'entreprises cherchent à adopter une chaîne d'approvisionnement plus durable (choix de fournisseurs locaux, matériaux recyclés, optimisation des trajets).

1.2.6 Enjeu de coordination entre les acteurs

La chaîne d'approvisionnement implique plusieurs parties prenantes (fournisseurs, transporteurs, entrepôts, équipes de chantier). Une bonne coordination est nécessaire pour éviter les erreurs, les retards et les conflits. Cela suppose une communication

efficace, souvent facilitée par des outils numériques (ERP, logiciels de gestion logistique, etc..).

1.2.7 Résumé des principaux enjeux :

Tableau : Résumé des principaux enjeux :

Enjeu	Impact sur l'entreprise
Disponibilité	Fluidité des projets, réduction des retards
Coût	Réduction des dépenses, amélioration de la marge
Qualité	Fiabilité des produits, conformité aux normes
Délai	Respect des calendriers de livraison et de chantier
Environnement	Réputation, conformité écologique, responsabilité sociétale
Coordination	Efficacité opérationnelle, réduction des erreurs

1.3 Les problèmes liés à une mauvaise gestion de la chaîne d'approvisionnement

Une chaîne d'approvisionnement mal gérée peut avoir de nombreuses conséquences négatives pour une entreprise commerciale du secteur de la construction. Ces problèmes touchent à la fois les finances, la productivité, la qualité du service et la réputation de l'entreprise.

1.3.1 Retards de livraison

Un mauvais suivi logistique ou un mauvais choix de transporteurs peut provoquer des retards dans la livraison des matériaux. Cela entraîne :

- ★ L'arrêt temporaire des travaux
- ★ Des pénalités contractuelles
- ★ Une insatisfaction du client

La chaîne logistique doit garantir la rapidité et la fiabilité des livraisons, en répondant aux attentes des clients et en réduisant les délais de livraison.

1.3.2 Ruptures de stock fréquentes

Un manque d'anticipation dans les besoins ou une mauvaise prévision de la demande peut entraîner des ruptures de stock, ce qui compromet le bon déroulement des chantiers.

L'objectif est de maintenir un niveau de stock optimal, en évitant les ruptures de stock tout en minimisant les coûts de stockage.

1.3.3 Surstocks et gaspillage

À l'inverse, une mauvaise gestion des achats peut entraîner un surstock. Cela cause :

- ★ Des coûts de stockage élevés
- ★ Des pertes dues à la détérioration des matériaux (humidité, intempéries, péremption)
- ★ Des immobilisations financières inutiles

1.3.4 Problèmes de qualité

L'achat de matériaux chez des fournisseurs non fiables ou la mauvaise vérification à la réception peut entraîner l'utilisation de produits de mauvaise qualité, ce qui :

- ★ Affecte la sécurité du chantier
- ★ Réduit la durée de vie de l'ouvrage

- ★ Peut nécessiter des reprises coûteuses

1.3.5 Manque de traçabilité

Sans outils adaptés (comme un logiciel de gestion), il devient difficile de savoir :

- ★ Où se trouvent les matériaux
- ★ Combien sont disponibles
- ★ Quels fournisseurs sont les plus performants

La traçabilité des produits permet de suivre leur parcours tout au long de la chaîne logistique, de l'approvisionnement à la livraison.

1.3.6 Coûts élevés non maîtrisés

Des achats en urgence, des frais de transport élevés ou une mauvaise planification peuvent faire grimper les coûts, réduisant ainsi la marge bénéficiaire de l'entreprise.

1.3.7 Faible réactivité face aux imprévus

Une chaîne rigide ou mal organisée empêche l'entreprise de réagir rapidement en cas de changement de planning, de retard fournisseur, ou de conditions climatiques défavorables.

En résumé :

Tableau 2 : Récapitulatif des problèmes liés à une mauvaise gestion de la chaîne d'approvisionnement

Problème	Conséquences
Retards de livraison	Retards de chantier, insatisfaction client
Ruptures de stock	Interruption des travaux, perte de temps
Surstocks	Gaspillage, coûts élevés, mauvaise gestion

	des finances
Qualité insuffisante	Défauts de construction, atteinte à l'image de l'entreprise
Manque de traçabilité	Confusion, erreurs logistiques
Coûts non maîtrisés	Baisse de la rentabilité
Faible capacité d'adaptation	Mauvaise gestion des imprévus

Source :

En résumé, la gestion de la chaîne logistique permet aux entreprises de :

- ★ Réduire leurs coûts : et améliorer leur rentabilité.
- ★ Améliorer la qualité de leurs services : et la satisfaction de leurs clients.
- ★ Gérer efficacement les risques : liés à l'approvisionnement et à la production.
- ★ S'adapter aux exigences croissantes du marché : et aux nouvelles tendances.

Contribuer à un développement durable : en réduisant l'impact environnemental de la chaîne logistique.

SECTION 2 : LA GESTION DE STOCK DES MATERIAUX DE CONSTRUCTION

La gestion de stock constitue un pilier essentiel dans la chaîne d'approvisionnement des matériaux de construction. Elle permet de garantir la disponibilité des ressources tout en évitant les ruptures ou les surstocks, qui peuvent engendrer des retards de chantier ou des pertes financières. Dans cette section, nous allons présenter les objectifs de la gestion des stocks, les méthodes utilisées, les outils mis en place ainsi que les principaux problèmes rencontrés dans ce domaine.

2.1 Les objectifs de la gestion des stocks

La gestion des stocks des matériaux de construction poursuit plusieurs objectifs essentiels au bon déroulement des activités d'une entreprise du bâtiment :

Planification de la demande :

- ★ Anticiper les besoins en matériaux pour chaque projet en fonction de son planning.
- ★ Gestion des approvisionnements : Définir les quantités à commander, les délais de livraison et les fournisseurs.
- ★ Assurer la disponibilité des matériaux : permettre aux chantiers de disposer, en temps voulu, des matériaux nécessaires afin d'éviter les interruptions de travail dues aux ruptures de stock.
- ★ Réduire les coûts de stockage : éviter le sur stockage qui entraîne des frais supplémentaires liés à l'espace, à la manutention, à la sécurité ou à la détérioration des matériaux.

Prévoir des espaces de stockage adaptés, organiser le rangement des matériaux et suivre les dates de péremption pour les produits périssables.

- ★ Optimiser l'espace de stockage : garantir une utilisation efficace des espaces disponibles pour faciliter le rangement, l'accès et la circulation sur les sites de stockage ou sur les chantiers.
- ★ Prévenir les pertes et les dégradations : protéger les matériaux contre les intempéries, les vols ou les erreurs de manipulation, ce qui permet de limiter les pertes économiques.
- ★ Améliorer la traçabilité : disposer d'un système permettant de connaître à tout moment l'état des stocks, leur emplacement et les mouvements effectués.
- ★ Favoriser une meilleure planification : anticiper les besoins en fonction du planning des travaux, pour éviter les commandes en urgence et maintenir une

bonne organisation.

Optimisation des coûts :

Réduire les coûts de stockage, de manipulation et de transport en optimisant les quantités commandées et les méthodes de stockage.

Ces objectifs contribuent à renforcer l'efficacité de la chaîne d'approvisionnement et à garantir une meilleure performance opérationnelle de l'entreprise.

2.2 Les différentes méthodes de gestion des stocks

Dans le secteur de la construction, le choix de la méthode de gestion des stocks dépend du type de matériaux, de la fréquence d'utilisation et de la capacité de stockage. Voici les principales méthodes utilisées :

2.1.1 Méthodes de gestion de stock courantes :

2.1.1.1 Analyse ABC :

Classer les matériaux en fonction de leur importance et de leur consommation.

Quantité économique à commander (QEC) :

Déterminer la quantité idéale à commander pour minimiser les coûts.

2.1.2.1 Méthode FIFO (First In, First Out)

Cette méthode consiste à utiliser en priorité les matériaux entrés en stock en premier. Elle est adaptée aux produits sensibles à l'humidité ou à la dégradation, comme le ciment ou le plâtre. Elle permet aussi de limiter les pertes liées à la péremption ou à la détérioration.

2.1.3.1 Méthode Juste-à-Temps (JAT)

Avec cette méthode, les matériaux sont livrés et utilisés uniquement au moment où ils sont nécessaires. Elle réduit les coûts de stockage mais nécessite une coordination parfaite avec les fournisseurs et un bon planning des travaux.

2.1.4.1 Stock de sécurité

Il s'agit de maintenir en réserve une quantité minimale de matériaux critiques pour faire face aux imprévus comme les retards de livraison ou une demande imprévue. C'est une méthode préventive très utile dans les zones où l'approvisionnement est instable.

Chaque méthode présente des avantages et des limites. Le choix dépend de la stratégie de l'entreprise, des conditions du marché et du type de chantier.

2.3. Les principaux problèmes rencontrés

La gestion de la chaîne d'approvisionnement dans le secteur de la construction présente plusieurs défis, parmi les plus fréquents :

- ★ Retards de livraison : Les délais d'acheminement des matériaux peuvent être affectés par des problèmes de transport, de douane, ou par une mauvaise coordination avec les fournisseurs. Cela provoque souvent des interruptions de chantier.
- ★ Ruptures de stock : Causées par une mauvaise planification ou une forte demande imprévue, elles entraînent des arrêts de travail, une perte de productivité, et parfois des pénalités contractuelles.
- ★ Fournisseurs peu fiables : Certains fournisseurs livrent des produits de mauvaise qualité, en quantité incomplète ou hors délai, ce qui affecte la qualité du projet et le respect du calendrier.
- ★ Difficultés de stockage : Le manque d'espaces adaptés ou la mauvaise organisation des dépôts obsolètes représentent un coût supplémentaire et une perte de valeur. Cependant il est crucial de maintenir un équilibre optimal entre le stock disponible et la demande des clients. Trop de stock peut entraîner des coûts de stockage, de perte et de vétusté, tandis que trop peu peut entraîner des ruptures de stock, des pertes de ventes et une insatisfaction client.
- ★ Contrôle de la qualité médiocre : Un contrôle de qualité insuffisant peut entraîner des défauts, des retours de marchandises et des pertes financières.

- ★ Chaînes d'approvisionnement inefficaces : Des retards, des problèmes de livraison ou des erreurs dans la chaîne d'approvisionnement peuvent perturber la gestion des stocks.
- ★ Obsolète : Les stocks qui ne sont plus utilisés ou qui sont devenus obsolètes représentent un coût supplémentaire et une perte de valeur.
- ★ Mauvaise communication interne : L'absence de coordination entre les services (achat, chantier, stock) provoque des erreurs de commande, des doublons ou des oublis.

2.4. Les solutions possibles

Pour faire face aux problèmes logistiques et organisationnels liés à l'approvisionnement des matériaux de construction, plusieurs solutions peuvent être mises en œuvre :

2.4.1 Amélioration de la planification des besoins

Établir un planning précis des matériaux nécessaires selon l'avancement des travaux permet d'anticiper les commandes et d'éviter les ruptures ou surstocks

2.4.2 Amélioration de la chaîne d'approvisionnement :

Une relation étroite avec les fournisseurs, une bonne communication et une traçabilité efficace peuvent éviter les problèmes d'approvisionnement.

2.4.3 Choix rigoureux des fournisseurs

Collaborer avec des fournisseurs fiables, signer des contrats clairs, et diversifier les sources d'approvisionnement réduisent les risques de retard et de mauvaise qualité.

2.4.4 Digitalisation de la gestion des stocks

L'utilisation de logiciels de gestion (comme un ERP) permet un suivi en temps réel, réduit les erreurs et alerte en cas de seuil critique.

2.4.5 Amélioration des conditions de stockage

Aménager les espaces de stockage pour protéger les matériaux des intempéries et améliorer leur accessibilité limite les pertes.

2.4.6 Optimisation des coûts logistiques

Mutualiser les livraisons, regrouper les commandes ou externaliser certaines tâches permet de réduire les dépenses liées au transport et à la manutention.

2.4.7 Renforcement de la communication interne

Mettre en place un système de coordination entre les services (chantier, achats, stock) permet une meilleure circulation de l'information et une prise de décision rapide.

En somme nous pouvons dire que la chaîne d'approvisionnement des matériaux de construction est un processus complexe, soumis à de nombreuses contraintes. Les problèmes liés aux retards, aux fournisseurs ou à la mauvaise gestion des stocks peuvent impacter fortement les performances des chantiers. Toutefois, grâce à une planification rigoureuse, des outils adaptés et une meilleure communication, il est possible d'optimiser l'ensemble du système logistique et de garantir une gestion plus efficace et durable des matériaux.

CONCLUSION

La méthodologie adoptée pour cette étude a été construite autour d'une approche qualitative, orientée vers la compréhension fine des réalités logistiques de QUIFEUROU.

À travers des entretiens ciblés et l'exploitation de documents internes, les données collectées nous ont permis d'avoir une vue réaliste sur les dysfonctionnements rencontrés.

Cette démarche a posé les fondations nécessaires à l'élaboration d'un diagnostic pertinent dans le chapitre suivant.

--

CHAPITRE II : PRESENTATION, INTERPRETATION, ANALYSE DES RESULTATS, ET RECOMMANDATIONS.

Avec les années 90, face à la montée des contraintes concurrentielles, les organisations ont pris conscience qu'il n'était plus suffisant d'améliorer l'efficacité uniquement à l'intérieur des frontières de l'entreprise, mais qu'il était nécessaire de rechercher des gisements de compétitivité à l'échelle du système de valeur (ou supply chain) tout entier. Dans cette optique, la Gestion de chaîne d'approvisionnement (GCP) apparaît comme le moyen de développer un avantage concurrentiel. Grâce à une gestion collaborative des relations au sein du système de valeur et à une coordination intégrée des processus, du fournisseur initial jusqu'au client final, la (GCP) vise à créer plus de valeur à la fois pour le client et pour les entreprises, améliorant de ce fait la performance de chacune des organisations et du système de valeur dans sa globalité. Cependant, malgré cette attention croissante portée au GCP, deux insuffisances de la littérature existante doivent être soulignées : la première concerne l'appréhension et la caractérisation du concept de GCP, la seconde intéresse les liens entre GCP et performance. La problématique est telle, qu'elle continue à alimenter des investigations sur les actions à entreprendre en vue d'améliorer la performance de la chaîne d'approvisionnement

SECTION 1 : PRESENTATION, INTERPRETATION ET ANALYSE DES RESULTATS

Cette section présente les données collectées au cours de l'enquête menée auprès des responsables et employés de la société QUIFEUROU Centrafrique. Les résultats obtenus sont d'abord exposés de manière objective, puis interprétés en fonction des réalités du terrain et des connaissances théoriques acquises. L'analyse permet de dégager les forces et faiblesses du système de gestion de la chaîne d'approvisionnement des matériaux de construction au sein de l'entreprise QUIFEUROU.

1.1 Analyse des niveaux de décisions dans la gestion de chaîne

d'approvisionnement de la société QUIFEUROU Centrafrique

Trois niveaux sont relatifs à la prise de décision pour les différentes activités dans la gestion de la chaîne. Nous avons le niveau stratégique, tactique, et opérationnel

1.1.1 Le niveau stratégique

Ce niveau prend en compte des interrogations relatives aux :

United Parcel Service (2013) schématisation de la chaîne d'approvisionnement 1ere Edition, UPS.

- ❖ Sélection des fournisseurs
- ❖ Localisation des sites de production
- ❖ Conception des réseaux de transport
- ❖ Détermination des niveaux de capacité des usines

1.1.2 Le niveau tactique

Ici nous avons :

- ❖ Planification de production
- ❖ Allocation des ressources de production aux usines
- ❖ Choix des transporteurs
- ❖ Détermination des besoins en main d'œuvre

1.1.3 Le niveau opérationnel

Ce stade concerne :

- ❖ Ordonnancement de la production
- ❖ Calculs des besoins quotidien et hebdomadaire de production
- ❖ Ordonnancement et gestion des entrepôts
- ❖ Ordonnancement des tournées de véhicules

Le niveau stratégique englobe des décisions prises pour le long terme, généralement entre 4 et 5 années. À un niveau plus bas, **les décisions tactiques** sont prises à moyen terme à un intervalle de temps qui peut aller de 6 mois à 2 ans. Enfin, **le niveau opérationnel** concerne les décisions les plus urgentes à traiter en termes de temps et sont le plus souvent exécutées dans la semaine voire la journée.

1.2 Présentation des résultats aux trois niveaux de décision

1.2.1 Au niveau stratégique

Ce niveau concerne la Direction Générale et la Direction Commerciale dont les deux directions sont prêtes à améliorer la gestion de la chaîne d'approvisionnement afin d'obtenir des progrès rapides et obtenir des améliorations conséquentes sur ce, la SOQUICA dispose plus de quinze(15) fournisseurs courant auxquelles ils sont choisis à base des critères comme la qualité des produits ,le meilleur prix...et avec ces fournisseurs dans le passé elle s'est rencontrée avec des problèmes comme le retard de livraison, la livraison incorrectes.

La fréquence moyenne de livraison des produits par la société mère est de deux fois par mois. Ainsi la SOQUICA utilise le transport maritime et routier pour l'acheminement de ses marchandises et plus de dix (10) utilisateurs informatiques. Les outils développés pour les plans d'approvisionnement **sont la logique de Pareto et le modèle de Wilson, la méthode de l'approvisionnement sur commande**

1.2.2 Au niveau tactique

Ce niveau concerne les services de transit d'agence, commercial, de magasin, de comptoir, du magasinier principal, les réceptionnaires.

La prévision de sortie locale et le tableau de bord mis en place pour suivre la performance des activités s'établit en commençant par le vendeur, la caisse, le chef comptoir, le magasinier, le contrôleur de sortie. Les différents types de commande que la SOQUICA traite de spécificité sont les produits de masse, les divers, les sècheries ; ainsi le tableau de fiche technique des opérations en transit et import se trouvera à l'annexe.

La SOQUICA a établi des contrats de sous-traitance avec les unités comme : Centrafrique logistique, nouvelle construction Africaine, tradex RCA, Bolloré transport et logistique. Elle dispose de plusieurs clients que nous pouvons classer par types. Plus de cinquante clients fidèles, potentiels et occasionnels. L'allocation des ressources de vente aux commerciaux se fait par pourcentage des ventes et le plafond fixé par la direction. La SOQUICA dispose de quinze (15) transporteurs qui sont choisis sur étude de dossier, par compétence et expérience professionnelle.

1.2.3 Au niveau opérationnel

Le calcul des besoins quotidiens et hebdomadaires des produits se fait par rapport aux besoins des clients sur les produits manquants, et le calcul suivant : **STOCK RECU - STOCK ACTUEL**

L'ordonnancement et la gestion des entrepôts de l'entreprise se fait sur la supervision d'un chef magasinier par première entrée et première sortie, l'ordonnancement des tournées de véhicule se fait par commande des clients se trouvant hors de Bangui.

Pour décrire en un mot la pratique de la gestion de la chaîne d'approvisionnement de la SOQUICA, est que : les commandes en rupture de stock écrites et acheminées au service comptoir (la vente), au niveau tactique et stratégique qui donnent leurs approbations pour augmenter ou réduire la quantité de ces commandes selon les priorités de l'heure. La figure suivante nous montre les représentations en annexe

1.3 Les difficultés rencontrées dans la gestion de chaîne d'approvisionnement des produits de la SOQUICA

Notre manière d'appréhender la gestion de la chaîne d'approvisionnement et la vente des produits dans la société QUIFEUROU Centrafrique, nous a permis de comprendre certaines choses, qui nous a donné l'occasion de faire ressortir les difficultés auxquelles elle fait face et aussi de proposer des suggestions comme contribution de notre part à la résolution de ces problèmes.

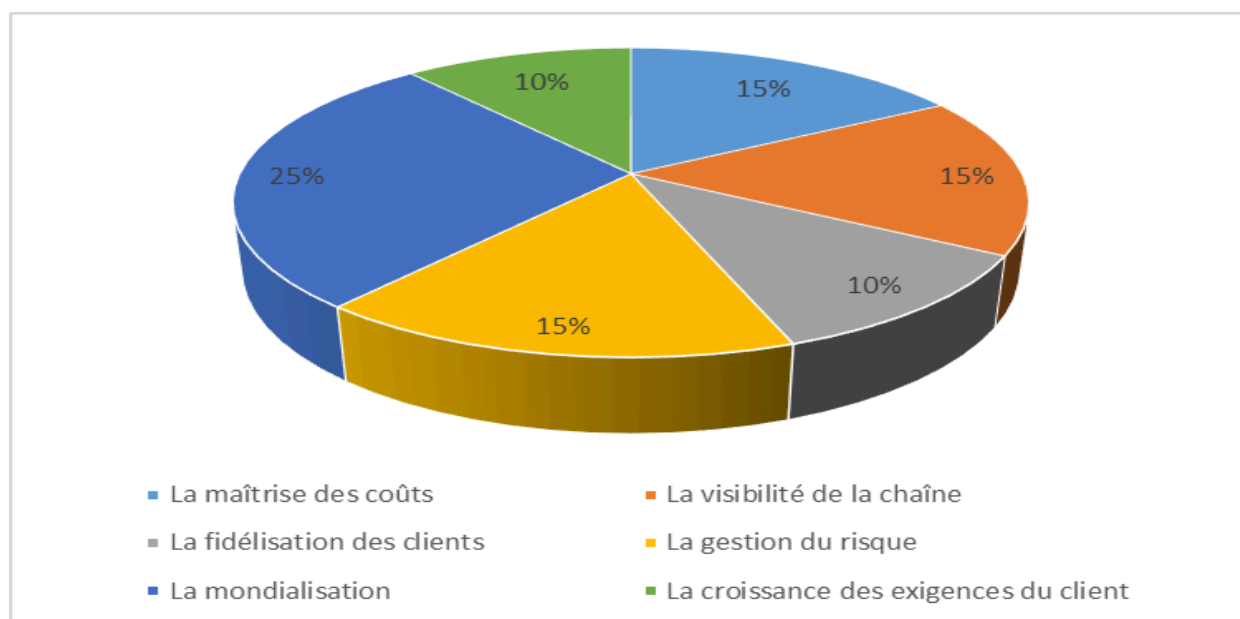
Selon les réponses reçues suite à nos questionnaires déposées dans les différents services liés directement à la SCM, que nous pouvons voir en annexe, 90% des

directions ou services font face aux difficultés suivantes :

- ❖ La maîtrise des coûts 15%
- ❖ La visibilité de la chaîne 15%
- ❖ La fidélisation des clients 10%
- ❖ La gestion du risque 15%
- ❖ La mondialisation 25%
- ❖ La croissance des exigences du client 10%

Le déplacement d'un endroit a un autre chaque jour de stock de matériaux ou de produit

Figure 1



1.3.1 Difficultés liées à la gestion du risque

La gestion du risque est apparue comme étant le deuxième plus grand défi des

dirigeants de la chaîne d'approvisionnement ; une importance surprenante à première⁵.

Vue qui semblerait appartenir davantage aux priorités du directeur financier. Toutefois, l'augmentation des risques rattachés aux chaînes d'approvisionnement, beaucoup plus que les exigences accrues des clients et l'augmentation des coûts fait appel à la vigilance sans relâche des dirigeants.

Bien que cela ne fasse qu'exacerber leurs préoccupations, la situation économique actuelle n'est pas ce qui a provoqué cette réaction. Ce serait plutôt les milliers de gros titres afférents aux rappels de produits et une prise de conscience accrue du fait que la mondialisation et une interdépendance plus grande des chaînes d'approvisionnement ont non seulement augmenté les risques, mais les ont aussi rendus plus difficiles à gérer.

Les compagnies interagissent davantage avec leurs fournisseurs qu'avec leurs clients les exigences accrues des clients occupent la troisième position dans les principaux défis des chaînes d'approvisionnement de la SOQUICA et deux tiers des services clients rattaché à la direction commerciale, ont de la difficulté à identifier de façon précise les besoins de leurs clients. Cependant, en dépit du besoin évident d'interagir avec les clients, la SOQUICA a tendance à mettre davantage d'emphasis sur ses fournisseurs plutôt que sur ses clients.

Face à la mondialisation, les dirigeants de la SOQUICA signalent une croissance et non une réduction des coûts. Comme les économies du monde sont de plus en plus interdépendantes, il n'est pas surprenant que la mondialisation se retrouve parmi les principaux défis liés à la chaîne d'approvisionnement. Beaucoup d'entreprises font face à des problématiques reliées à l'approvisionnement sur le marché international, incluant des livraisons incertaines (65 %), des délais d'approvisionnement plus longs (61 %) et une moins bonne qualité (61 %), alors qu'un autre 14 % des répondants déclarent par ailleurs anticiper de tels problèmes au cours des trois prochaines années. A ce jour, toutefois, les avantages financiers de la mondialisation de leurs marchés et de leurs opérations l'emportent sur ces aspects négatifs. Près de 40 % des dirigeants de chaînes

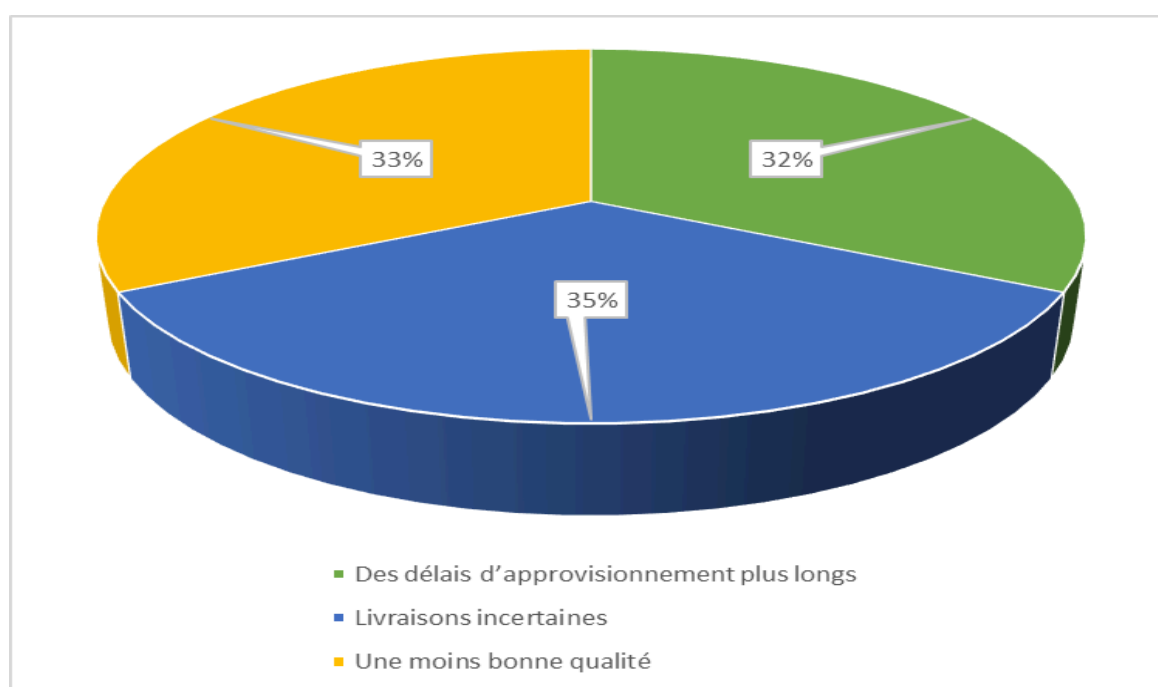
⁵ Copyright IBM corporation, La chaîne d'approvisionnement plus efficace de demain 2009, 69pages

d'approvisionnement rapportent de meilleures marges de profits. Toutefois, cette croissance des profits n'est pas nécessairement rattachée à des réductions de coûts. En fait, plus du tiers des dirigeants mentionnent une augmentation des coûts⁶.

Les problématiques liées à l'approvisionnement sur le marché international.

- Des délais d'approvisionnement plus longs (61 %)
- Livraisons incertaines (65 %),
- Une moins bonne qualité (61 %)

Figure 2 : Les problématiques liées à l'approvisionnement sur le marché international.



Ainsi la SOQUICA fait face à ce défi, qui probablement en raison des défis rattachés à

⁶ Steven Brammer, Stefan Hoejmoose, Andrew Millington et le REDD (2005) gestion des chaînes d'approvisionnement durables à l'échelle mondiale, fr.nbs, 15-17 p.

l'approvisionnement international mentionnés plus tôt. Ces meilleurs profits semblent plutôt reliés à des augmentations dans les ventes, telles qu'en font mention les dirigeants. Ces conclusions suggèrent que la mondialisation a davantage contribué à une augmentation des revenus qu'à une meilleure efficacité.

1.3.2 Difficultés liées à la maîtrise des coûts et la visibilité de la chaîne

Les chaînes d'approvisionnement ne peuvent s'ajuster à la volatilité des coûts. Dans la liste de leurs responsabilités d'affaires, les gestionnaires de chaînes d'approvisionnement accordent le premier rang à la maîtrise des coûts loin devant la croissance de l'entreprise ou l'innovation des produits/services. Cette importance majeure accordée au contrôle des coûts se retrouve également clairement dans leurs activités et programmes ; deux des trois types d'initiatives principales ont trait à l'amélioration de l'efficacité. Il s'agit les perturbations des coûts intégraux la hausse inflationniste rapide des salaires dans des marchés où le coût de la main-d'œuvre qui était auparavant faible, les augmentations des prix des marchandises ou même les gels soudains du crédit – sont de plus en plus répandus. Les gestionnaires de chaînes d'approvisionnement n'ont d'autre choix que de réagir à la problématique de coût du jour. La croissance des prix du carburant, par exemple, force les dirigeants à réévaluer les stratégies de distribution, à faire plus souvent appel à des fournisseurs de logistique tiers ou même à partager les charges avec des concurrents.

À une époque où, règle générale, l'information abonde et la connectivité est plus accessible que jamais, les dirigeants de chaînes d'approvisionnement considèrent toujours que la visibilité représente leur plus grand défi de gestion. Bien que davantage d'information soit disponible, en réalité la quantité de celle qui est saisie, gérée, analysée et rendue disponible efficacement à ceux qui en ont besoin est proportionnellement moindre. Ainsi la SOQUICA fait face à cette difficulté

1.3.3 Difficultés liées à la pandémie du covid-19

Le virus de la corona a été la maladie qui a marqué le siècle. Avec des milliers de morts comptabilisés par jours, le premier trimestre deux mille vingt (2020), étant une maladie

contagieuse et mortelle qui va au-delà des frontières, et qui n'a pas tarder à imposer des conduites à tenir à la population mondiale ainsi qu'aux entreprises imposant la fermeture des places publiques, des entreprises, des frontières, en un mot le confinement. Ce qui a négativement joué sur l'économie mondiale.

Le retard dans les livraisons par les fournisseurs : est lié à la fermeture des frontières car la SOQUICA a aussi des fournisseurs à l'étranger ; tel qu'en Chine, Espagne, Portugal, Cameroun...

- ❖ **Le non ravitaillement du magasin central en produit (rupture de marchandises)** : ceci est par rapport aux délais des livraisons ;
- ❖ **La hausse des prix** : est liées à la cadence de production chez les fournisseurs ;
- ❖ **La baisse des commandes** : cette baisse est relative au confinement des clients qui joue énormément sur les recettes au niveau de la caisse.
- ❖ **La baisse générale des activités** : elle s'explique par le fait que la SOQUICA est une entreprise commerciale ; ainsi les retards dans les livraisons des fournisseurs, jouent directement sur la croissance économique de l'entreprise ce que nous traduit les cinq zéros olympique source de croissance économique

1.3 Critiques

Nous avons constaté que le personnel souhaite que la rotation et la répartition des fournitures de bureaux soient plus équitables ;

Il arrive parfois que le marché connaisse la crise de certains produits. Cette dernière est due à une rupture prolonge de stock de marchandise via retard de livraison des fournisseurs et cela devrait être résolu car, cette rupture entraine non seulement un retard de livraison aux commandes des clients mais aussi une baisse des chiffres d'affaires et contribue à tenir l'image de marque et qualité de la société. Et que l'entreprise passe beaucoup de temps à déplacer son stock de matériaux ou de produit

finis ; surtout pour les fers à bétons et les produits à usine et les tôles.

En plus, nous avons constaté que, la SOQUICA n'a pas assez des points de vente en RCA et le côté marketing ne cherche pas à valoriser ses produits parce qu'il se considère déjà comme le roi des matériaux de construction à travers la publicité mis à part les promotions qu'elle fait à l'interne à travers la publicité.

La société doit mettre en œuvre des moyens stratégique pour conserver son marche et lutter contre la concurrence du secteur informel

Le service du personnel sous le contrôle de la Direction Générale doit penser aussi à embaucher les fils du pays cadre `car il est important de faire remarquer que les cadres sont directement recrutés au niveau du siège social. Ainsi les agents d'entretien, des ouvriers et manœuvres sont recrutés au niveau de l'agence Centrafricaine pour la Formation Professionnelle et de l'Emploie (A.C.E.F.P.E) car sur 21 services qui existe dans l'entreprise, il n'Ya qu'un seul centrafricain qui dirige le service de transit

Le système de livraison des informations aux étudiants chercheurs ou stagiaires est caduc car les données ne sont pas en version numérique

SECTION 2 : LES RECOMMANDATIONS.

L'entreprise doit continuer le processus de schématisation à travers ses propres processus internes. Une fois que cela est mis sur papier, elle pourra visualiser le processus dans son ensemble, et elle devra impliquer ses employés. Les employés peuvent remarquer des éléments manquants ou faire des suggestions pour améliorer le processus global. Ce schéma illustrant les différents processus rendra les systèmes complexes très lisibles et permettra d'identifier les activités sans valeur ajoutée ou redondantes. Cela commence par l'analyse des processus en examinant le temps, les coûts, les ressources et les personnes impliquées lors de chaque étape pour chacun des processus.

2.1 L'objectif des recommandations

L'objectif est de : identifier les processus et étapes sans valeur ajoutée Identifier les

étapes qui demandent le plus de temps ou de ressources, identifier les processus qui prennent trop de temps ou varient considérablement dans le temps, identifier les points de retard et autres points gênants, estimer la valeur ajoutée étape par étape et juger la valeur par rapport au coût, examiner enfin la cause des problèmes et la façon d'améliorer des activités ou les processus particuliers .Créer un service du Supply Chain Management (SCM) qui doit réfléchir depuis l'approvisionnement jusqu'à la livraison au client final, en passant par la production et la distribution

2.2 La recommandation pour la gestion de la chaîne d'approvisionnement

Concernant la gestion de la chaîne d'approvisionnement pour qu'elle soit plus efficace et intelligente demain, sur le problème de la maîtrise des coûts, En dernière analyse, la chaîne d'approvisionnement sera évaluée en fonction de sa capacité à produire des bénéfices nets tels que les résultats avant intérêts et impôts (EBIT) et les coûts de service. Toutefois, lorsque le coût des intrants augmente de manière significative, de ne se fier qu'à ces mesures peut empêcher de bien voir la performance réelle de la chaîne d'approvisionnement

La visibilité de la chaîne d'approvisionnement consiste à avoir une visibilité au niveau des partenaires, ce qui permet une prise de décision concertée plus près du client. Il s'agit à la fois d'une science (la gestion de la technologie) et d'un art (utiliser l'information et les outils de mesures pour en retirer un avantage compétitif).

2.3 La gestion des risque

La gestion du risque est une pierre de fondation sur laquelle bâtir toute stratégie relative à la chaîne d'approvisionnement

Nous devons jumeler la gestion de la chaîne d'approvisionnement et la gestion des relations avec la clientèle ... pour faire en sorte que le personnel des chaînes d'approvisionnement réfléchisse en tenant compte de l'état d'esprit des clients commerciaux. Le fait de considérer la perspective des clients dans tous les aspects de la gestion de la chaîne d'approvisionnement nous aidera à atteindre un niveau supérieur

d'excellence au sein de la chaîne d'approvisionnement

Le service Administratif doit être un peu plus étoffé afin de permettre un rendement plus optimum.

La SOQUICA devra chercher à revoir ses délais de passation de commande et ses matières et constituer pour lui un stock de sécurité dans son dépôt

Elle a aussi intérêt à créer des points de vente dans l'arrière du pays.

Pour résister à la concurrence des importateurs du secteur informel la société QUIFEUROU pourra plaider son sort auprès du ministère de finances et du budget tout en informant le ministère du commerce et de l'industrie.

Elle peut informer ces derniers de la concurrence déloyale menée par le secteur informel tout en leur suggérant de mettre en place une des mesures de sauvegarde afin que les produits de matériaux de construction entrant en RCA soient limités, ainsi cela permettra à l'économie Centrafricaine de se développer dans ce secteur.

Une autre politique que la SOQUICA pourrait faire pour conserver sa part des marchés est de revoir un peu la baisse des prix des ventes de ses produits même si dans son slogan fétiche qui parle de la vente des matériaux de qualité à bas prix, vu sa marge bénéficiaire et chercher à améliorer encore la qualité de ses produits auprès des fournisseurs ce qui sûrement va plaire à ses clients et les empêcher d'aller chez les concurrents.

La communication media (la publicité) qui a pour objectif d'informer le public et de le convaincre de ses produits et services offerts. Pour cela des stratégies doivent être mise en place consistant à attirer les clients vers les matériaux de construction d'être mise en œuvre.

Le succès mondial dépend du talent en leadership ; les dirigeants de la SOQUICA doivent être des moteurs de changement culturel...tout en embauchant des fils du pays en respectant les valeurs de la paix et les divergences culturelles et promouvoir des leaders qui partagent leurs visions.

L'utilisation des technologies de l'information offre aussi à l'entreprise, un choix multiple pour s'approvisionner rapidement, à moindre coût et dans les meilleurs délais. Pour la plupart d'entreprises, l'utilisation de ces technologies est, sans doute, un moyen qui permet à l'entreprise de gagner en compétitivité. Il est donc nécessaire de se doter de moyens d'optimisation pour tirer, d'abord, le maximum de profit et d'assurer, ensuite, les meilleures performances de ces systèmes de e-Commerce et d'enchères.

Par conséquent, il nous a semblé nécessaire que la SOQUICA ait des compétences sur le mode de fonctionnement de ces techniques d'approvisionnement au travers des TIC.

La gestion efficace de la chaîne d'approvisionnement veille à ce que la gestion du mouvement des marchandises, de l'information et de la trésorerie soit le plus efficace et rentable possible. Maximiser l'efficacité de la chaîne d'approvisionnement en utilisant des techniques et des stratégies de planification efficaces. C'est apprendre à employer la terminologie associée au mouvement transfrontalier des marchandises, assurer la satisfaction de la clientèle en veillant à ce que tous les documents transfrontaliers soient exacts et respectent tous les règlements et règles, accroître le chiffre d'affaires en maîtrisant les compétences requises pour gérer la production, les stocks, les livraisons et les retours de marchandises afin de respecter les normes internationales et de réduire les risques, accroître l'efficacité et la productivité en sachant quand et comment utiliser les services d'intermédiaires tels que des transitaires, et des courtiers.

L'objectif de ce chapitre est d'appréhender, la manière à laquelle fonctionne la gestion de chaîne d'approvisionnement, et par le biais des questionnaires multidimensionnels déposés dans les services pour évaluer l'impact du Supply Chain Management (SCM) sur la performance. En ce sens, il vise à améliorer la compréhension de la notion de la gestion de chaîne d'approvisionnement et de son rôle, dans le but d'éclairer les dirigeants cherchant à améliorer leur performance. Pour cela, nous avons tout d'abord cherché à expliciter et opérationnaliser la notion de la (GCP) puis à identifier l'impact de ces pratiques sur la performance de l'entreprise. Nos résultats, obtenus par le biais d'une série des questions nous permettent de déduire que la gestion de la chaîne d'approvisionnement de la SOQUICA est efficace et non efficiente par rapport au problème de la maîtrise des coûts qui restent un défi à relever

CONCLUSION

L'analyse des résultats a mis en lumière les faiblesses du système logistique de QUIFEUROU, notamment au niveau des délais, des ruptures de stock et de la communication interne.

Les recommandations proposées visent à restructurer les processus internes, à renforcer les compétences du personnel et à intégrer des outils de gestion modernes.

Ces pistes constituent des leviers majeurs pour améliorer la performance globale de l'entreprise et garantir une meilleure satisfaction des clients.

--

CONCLUSION GENERALE

La gestion de la chaîne d'approvisionnement apparaît de nos jours comme un élément catalyseur du développement dans les entreprises car étant considérée comme un centre de coût, c'est bien sa dimension stratégique qui se diffuse dans les revues francophones généralistes de gestion.

La variété des approches et des thématiques laisse voir une grande partie de sa richesse créatrice de valeur et source d'avantage concurrentiel, son efficacité et sa pertinence ont été approuvées par plusieurs pays développés ou en voie de développement qui a fait l'expérience.

Dans ce manuscrit, nous nous sommes intéressée à la problématique de l'impact de la gestion de chaîne d'approvisionnement sur la performance de la société QUIFEUROU Centrafrique. L'objectif général était d'aboutir à l'évaluation de l'impact de la gestion de chaîne d'approvisionnement sur la performance de la SOQUICA et de manière spécifique d'étudier les produits et services offerts et analyser la gestion de chaîne d'approvisionnement de cette dernière. Pour réaliser ce travail, nous nous sommes intéressée aux problèmes et avons proposé des suggestions et évaluer les différents aspects de la chaîne et sa capacité de faire face aux défis.

Le premier chapitre a introduit le cadre conceptuel et la revue de la littérature et présenté les grandes notions nécessaires à la compréhension de la gestion de chaîne d'approvisionnement

Le deuxième chapitre a présenté la société QUIFEUROU et son fonctionnement et le troisième chapitre a évalué la capacité de la gestion de chaîne d'approvisionnement de la SOQUICA

La performance d'une entreprise comme la SOQUICA, est aussi en fonction de son capital social ; ainsi la gestion de chaîne d'approvisionnement s'avère toujours être une arme efficace et constitue l'une des conditions nécessaires à l'épanouissement de la chaîne d'approvisionnement que de l'entreprise ; elle peut permettre de défier toutes les compétitivités.

L'étude diagnostique récente que nous avons menée sur la gestion de la chaîne d'approvisionnement de la société QUIFEUROU Centrafrique, nous a été bénéfique et permis d'affirmer que la SOQUICA fait partie des entreprises qui œuvrent à l'essor économique et sociale de notre pays à travers ses activités qui sont le commerce général import et export.

Bien qu'elle fasse de son mieux pour satisfaire sa clientèle dans les produits de première nécessités en généralement et en particulier dans la vente des matériaux de qualités à bas prix, mais de relever aussi quelques insuffisances relatives à l'application des outils de la GCP, la maîtrise des coûts de la passation des commandes, le marketing, la gestion de la clientèle auxquels nous avons suggéré quelques pistes de solutions. Cette situation pourrait être l'une des causes du mauvais fonctionnement, de la faillite de certaines entreprises privées...

Une attention particulière et soutenue s'avère indispensable dans la mise en place d'une nouvelle stratégie, pour accorder à la gestion de la chaîne d'approvisionnement ; car elle conditionne tout développement de l'entreprise.

La maîtrise et l'application dans sa plénitude des outils de la GCP des connaissances sur la planification de la chaîne, la gestion des sources d'approvisionnement, de la production, des stocks, des livraisons, des intermédiaires, des retours, des TI, des documents commerciaux, des risques constituent un atout majeur pour tout Supply Chain Manager qui postule pour une gestion efficace, facteur clé et incontournable pour la performance de toutes entreprises commerciales qui souhaiteraient faire face à un marché de plus en plus concurrentiel, d'être plus compétitives pour répondre d'une manière rapide aux attentes de leurs clients. Dans ce contexte particulier, certaines chaînes d'approvisionnement commencent à opter pour des techniques d'achats qui ont pour caractéristiques un échange instantané entre les fournisseurs et les clients.

Export.

Bien qu'elle fasse de son mieux pour satisfaire sa clientèle dans les produits de première nécessités en généralement et en particulier dans la vente des matériaux de qualités à bas prix, mais de relever aussi quelques insuffisances relatives à l'application

des outils de la GCP, la maîtrise des coûts de la passation des commandes, le marketing, la gestion de la clientèle ,... auxquels nous avons suggéré quelques pistes de solutions. Cette situation pourrait être l'une des causes du mauvais fonctionnement, de la faillite de certaines entreprises privées...

Une attention particulière et soutenue s'avère indispensable dans la mise en place d'une nouvelle stratégie, pour accorder à la gestion de la chaîne d'approvisionnement ; car elle conditionne tout développement de l'entreprise.

La maîtrise et l'application dans sa plénitude des outils de la GCP des connaissances sur la planification de la chaîne, la gestion des sources d'approvisionnement, de la production, des stocks, des livraisons, des intermédiaires, des retours, des TI, des documents commerciaux, des risques constituent un atout majeur pour tout Supply Chain Manager qui postule pour une gestion efficace, facteur clé et incontournable pour la performance de toutes entreprises commerciales qui souhaiteraient faire face à un marché de plus en plus concurrentiel, d'être plus compétitives pour répondre d'une manière rapide aux attentes de leurs clients. Dans ce contexte particulier, certaines chaînes d'approvisionnement commencent à opter pour des techniques d'achats qui ont pour caractéristiques un échange instantané entre les fournisseurs et les clients.

--

BIBLIOGRAPHIE

COURS

Aime NGOANGBAKA *management et organisation des entreprises*, 2020, 45pages

Anne GAZAMBETI, *la logistique et approvisionnement* 2019, 30pages

Copyright IBM corporation, (2009) copyright IBM Canada Ltee.2009 69 pages La chaîne d'approvisionnement intelligente de demain

MBALLAT *décision et stratégie* 2020 50 pages

Reseau pharmaceutique oecumenique (2011) pharmlink « Les chaînes d'approvisionnement efficace en route dans les pays à bas revenus » 8 pages -

Simchi-Levi, D., P. Kaminski, et E. Simchi-Levi (2003) *Designing and managing the Supply Chain – concepts, strategies and case studies*, 2de édition, McGraw-Hill.

Pierre Desport (2017) *planification de la chaîne d'approvisionnement en boucle fermée : Modélisation, résolution, évaluation* doctorat Université Bretagne Loire, 163 p.

Woody Maijers *Analyse de l'étude de la chaîne d'approvisionnement de l'alimentation scolaire à base de produit locaux*, Inde, 47pages, série d'apprentissage n°2

Johan FAREL (2017) *Amélioration continue du processus d'approvisionnement : stratégie et paramétrages des approvisionnements et stocks*, master1, Université Grenoble Alpes 64 p.

Akram CHIBANI (2015) *optimisation dynamique des chaînes logistiques agiles : application au cas d'approvisionnement en ligne*, thèse, Université Blaise Pascal, Clermont-Ferrand II 157 p.

Steven Brammer, Stefan Hoejmose, Andrew Millington et le REDD (2005) *gestion des chaînes d'approvisionnement durables à l'échelle mondiale* fr.nbs. 22pages

Kahina KOULOGLI (2015) *combinaison de la collaboration horizontale et verticale pour l'optimisation de la chaîne d'approvisionnement internationale*, Maîtrise, Science de

gestion Université du QUEBEC, 121 p.

Ludovick VALERA (2010) *Amélioration du flux d'information et réduction du temps de passage réseau*, Maîtrise, Université de QUEBEC à Trois-Rivières, 149 p.

Mathieu Laura (2004) *méthodes de diagnostic et d'évaluation de performance pour la gestion de chaînes logistiques : application a la coopération maison –mère, filiales internationales dans un groupe pharmaceutique et cosmetique*, These, Institut National Polytechnique de Toulouse, 198 p.

ANNEXE

FIGURE 1 :



Source : Pierre Desport(2017) planification de la chaine d'approvisionnement en boucle fermee : Modelisation, resolution, evaluation doctorat Universite Bretagne Loire

TABLEAU I : Les niveaux d'abstraction selon Génin(2003)

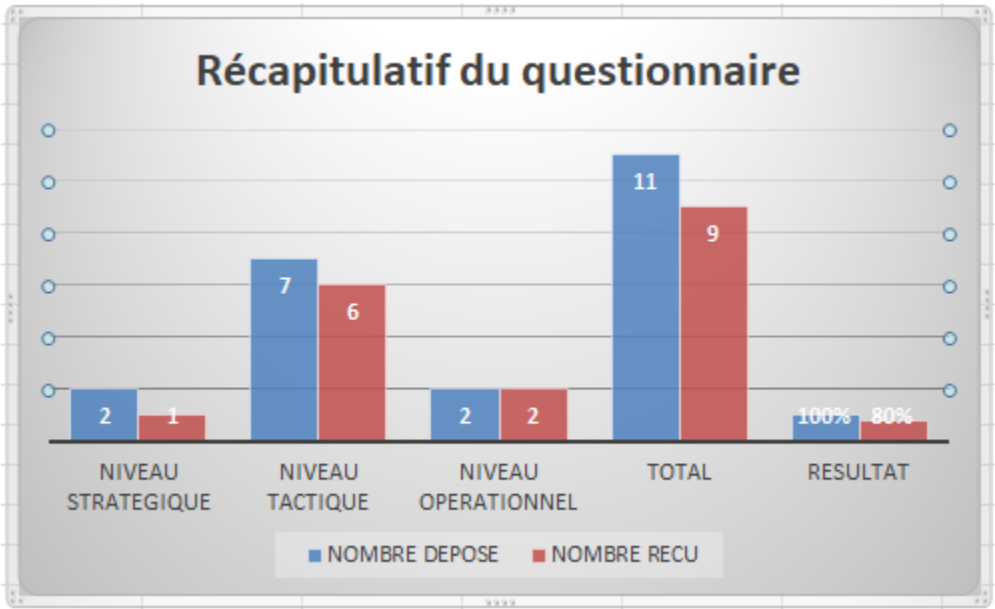
	Stratégique	Tactique	Opérationnel
Objet	attribut de la chaine logistique	volume de matière et niveau de ressources	Matières Ordre
Objectif	Gain de part de marche de rentabilité	immobilisations stockées optimisation des actives circulantes rentabilités	Atteinte des volumes définis par le plan tactique
Rôle	Prospectif	Compromis	Programmation
Indicateurs	Quantitatif (part de marche). Ou qualitatif (leader sur tel marche de niche...)	Quantitatif: fonction économique	Taux de respect
Unité d'œuvre	Economique, qualitatif	Economique	Unité, heure

TABLEAU II : REPARTITION DU CAPITAL DE LA CREATION DE SOQUICA

ACTIONNAIRES	PART D' ACTIONS RELATIVES EN FCFA	POURCENTAGE
PEUGHOUIA	500 actions	5
PENKA PEUGHOUIA Valette Emmanuelle	1350 actions	13,5
TCHEUTCHOUA PEUGHOUIA Sandrine	1350 actions	13, 5
MBOGOUM PEUGHOUIA Christophine	2350 actions	23,50
KENGNE PEUGHOUIA James Wilson	1350 actions	13,5
MEMBOT épouse PEUGHOUIA	1350 actions	13, 5
TCHEUJTCHOUA PEUGHOUIA Jacky Bruno	1350 actions	13,5

POPBOU PEUGHOUIA, Irène Blandine	400 actions	4
TOTAL	10.000	100

FIGURE : Récapitulatif du questionnaire



TABIEAU III : LA FICHE TECHNIQUE DES OPERATIONS EN TRANSIT ET IMPORT

N ⁰ DIC	DATE	FOURNISSEUR	DESCRIPTI ON PRODUITS	PAYS D'ORIGINE	DATE D'EMB ARQUE MENT	ADV	DA /PA D	DA /BAN GUI	OBSER VATIO N
0900/ M2	13/0 3/20 20	Food bev Int	Bière royal, d	Espagne			?	Dans un jour	En route
0781/ MO	09/0 9/20 2020	Atlantis	Huile moteur	Emirat arabe unis		/	?		En cours de traitem ent
663	18/0	Badie	Sucre en	Portugal					

	6/20 20	import- export	poudre						
1152/ 19	13/0 6/20 13	Shanghai griel	Carreaux lampe	Chine		/	?	Pas encor e	Prêt
884	03/0 7/20 20	Medcem	Ciments ord	Cameroun					En attente
285/ M9	15/0 3/20 19	Soguicam	Divers matériels électriques	Cameroun		/	?	Pas encor e	
667/ A9	23/0 4/20 19	Sitrabcam	Farine	Cameroun		/	?	Pas encor e	
1240 92	08/0 2/20 20	Capel vines	Vins rouge en carton	Espagne		/			En attente

Source : document interne de SOQUICA 2020

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION GENERALE.....	1
CHAPITRE I : CADRE CONCEPTUEL ET REVUE DE LA LITTERATURE.....	5
SECTION 1 : CADRE CONCEPTUEL.....	5
1.1. Les objectifs de la gestion des chaines d'approvisionnement.....	7
1.2. Définition de la gestion de chaine d'approvisionnement.....	8
1.3. La gestion des demandes et des stocks.....	8
1.4. La procédure d'achat.....	8

1.4.1	La naissance du besoin et la demande d'achat.....	9
1.4.2	L'appel d'offres.....	9
1.4.3	L'évaluation et la sélection des fournisseurs.....	10
1.4.4	La passation de la commande.....	10
1.4.5	Le contrat et la réception du matériel.....	11
1.4.6	La réception de la facture.....	11
1.5.	L'organisation comptable des différents niveaux de stocks.....	11
1.6.	L'intégration et la coordination.....	12
1.7.	La centralisation et la décentralisation.....	12
1.8.	Les niveaux d'abstraction.....	13
SECTION 2 : REVUE DE LA LITTERATURE.....		13
2.1	Définition de la gestion de chaine d'approvisionnement selon les auteurs :.....	15
2.2	Les méthodes d'approvisionnement.....	17
2.1.1	L'approvisionnement a la commande.....	17
2.1.2	Le réapprovisionnement de stock.....	17
2.1.3	L'approvisionnement sur prévisions.....	18
2.3	La gestion partagée des approvisionnements (GPA).....	18
CONCLUSION.....		19
CHAPITRE II : PRESENTATION DE LA SOCIETE QUIFEUROU CENTRAFRIQUE.....		20
SECTION 1 : HISTORIQUE, SITUATION GEOGRAPHIQUE ET OBJECTIF DE LA SOCIETE QUIFEUROU.....		21
1.1.	Historique.....	21
1.2.	Situation géographique.....	24
1.3.	Objectif de la société QUIFEUROU.....	24
1.4.	Vision de la société QUIFEUROU.....	25
1.4.1	Valeurs.....	25

1.4.2	Les partenaires ou fournisseurs courants.....	25
1.4.3	Les produits et services offerts.....	25
1.4.4	Les matériaux de construction.....	26
SECTION 2 : STRUCTURE ET FONCTIONNEMENT DE LA SOCIETE QUIFEUROU.....		27
2.1	Statut juridique.....	28
2.2	Organigramme.....	28
2.2.1	STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE LA SOCIETE QUIFEUROU.....	28
2.2.2	LES ORGANES DE DECISION.....	29
2.2.3	CONSEILS D'ADMINISTRATION.....	29
2.2.4	ASSEMBLEE GENERALE.....	29
2.2.5	Les organes de gestion.....	29
2.2.6	La direction générale.....	30
2.2.7	La direction administrative et financière.....	30
2.2.8	La direction commerciale.....	30
2.3	Missions assignées aux différents organes.....	30
2.3.1	Les missions assignées aux organes de décision.....	30
2.3.2	Les attributions du conseil d'administration.....	30
2.3.3	Les missions de l'assemblée générale.....	31
2.4	Les organes de gestion.....	31
2.4.1	La direction générale.....	31
2.4.2	La direction administrative et financière.....	32
2.4.3	Le service de la comptabilité fiscale.....	32
2.5	La direction commerciale.....	33
2.5.1	Le service de transit.....	33
2.5.2	Le service d'agence.....	34

2.5.3	Le service commercial.....	34
2.5.4	Le service du magasin et de réception.....	34
2.5.5	Le service du chef comptoir.....	34
2.5.6	Le service du magasin principal.....	34
2.5.7	Le service de transport.....	35
2.5.8	Le service d'entretien.....	35
2.5.9	Le service des piqueurs.....	35
2.5.10	Le service de vente.....	35
2.5.11	Le service du contrôle de sortie.....	35
2.5.12	Le service de manutention.....	35
CONCLUSION.....		36
DEUXIEME PARTIE : ANALYSE DE GESTION DE LA CHAINE D'APPROVISIONNEMENT DE QUIFEROU.....		37
CHAPITRE I : LA GESTION DE LA CHAINE D'APPROVISIONNEMENT.....		38
SECTION 1 : LES MAILLONS DE LA CHAINE D'APPROVISIONNEMENT.....		38
1.1	Les maillons de la chaine d'approvisionnement.....	38
1.1.1	Le fournisseur de matières premières.....	38
1.1.2	Le fabricant / producteur.....	38
1.1.3	Les transporteurs.....	39
1.1.4	Les distributeurs ou grossistes.....	39
1.1.5	Les détaillants.....	39
1.1.6	Les clients finaux.....	39
1.1.7	Services après-vente et assistance clientèle :	39
1.1.8	Les prestataires logistiques (entrepôts, manutention, etc.).....	39
1.2	Les enjeux de la chaîne d'approvisionnement des matériaux de construction.....	40
1.2.1	Enjeu de disponibilité des matériaux.....	40

1.2.2	Enjeu de coût	41
1.2.3	Enjeu de qualité	41
1.2.4	Enjeu de délai	41
1.2.5	Enjeu environnemental	41
1.2.6	Enjeu de coordination entre les acteurs	41
1.2.7	Résumé des principaux enjeux :	42
1.3	Les problèmes liés à une mauvaise gestion de la chaîne d'approvisionnement	42
1.3.1	Retards de livraison	42
1.3.2	Ruptures de stock fréquentes	43
1.3.3	Surstocks et gaspillage	43
1.3.4	Problèmes de qualité	43
1.3.5	Manque de traçabilité	43
1.3.6	Coûts élevés non maîtrisés	44
1.3.7	Faible réactivité face aux imprévus	44
SECTION 2 : LA GESTION DE STOCK DES MATERIAUX DE CONSTRUCTION		45
2.1	Les objectifs de la gestion des stocks	45
2.2	Les différentes méthodes de gestion des stocks	46
2.1.1	Méthodes de gestion de stock courantes :	47
2.1.1.1	Analyse ABC :	47
2.1.2.1	Méthode FIFO (First In, First Out)	47
2.1.3.1	Méthode Juste-à-Temps (JAT)	47
2.1.4.1	Stock de sécurité	47
2.3.	Les principaux problèmes rencontrés	47
2.4.	Les solutions possibles	48
2.4.1	Amélioration de la planification des besoins	48

2.4.2	Amélioration de la chaîne d’approvisionnement :	49
2.4.3	Choix rigoureux des fournisseurs	49
2.4.4	Digitalisation de la gestion des stocks	49
2.4.5	Amélioration des conditions de stockage	49
2.4.6	Optimisation des coûts logistiques	49
2.4.7	Renforcement de la communication interne	49
CONCLUSION		50
CHAPITRE II : PRESENTATION, INTERPRETATION, ANALYSE DES RESULTATS, ET RECOMMANDATIONS.		51
SECTION 1 : PRESENTATION, INTERPRETATION ET ANALYSE DES RESULTATS		51
1.1	Analyse des niveaux de décisions dans la gestion de chaine d’approvisionnement de la société QUIFEUROU Centrafrique	52
1.1.1	Le niveau stratégique	52
1.1.2	Le niveau tactique	52
1.1.3	Le niveau opérationnel	52
1.2	Présentation des résultats aux trois niveaux de décision	53
1.2.1	Au niveau stratégique	53
1.2.2	Au niveau tactique	53
1.2.3	Au niveau opérationnel	54
1.3	Les difficultés rencontrées dans la gestion de chaine d’approvisionnement des produits de la SOQUICA	54
1.3.1	Difficultés liées à la gestion du risque	55
1.3.2	Difficultés liées à la maitrise des couts et la visibilité de la chaine	57
1.3.3	Difficultés liées à la pandémie du covid-19	58
1.3	Critiques	59
SECTION 2 : LES RECOMMANDATIONS.		59
2.1	L’objectif des recommandations	60

2.2	La recommandation pour la gestion de la chaîne d'approvisionnement.....	60
2.3	La gestion des risque.....	60
CONCLUSION.....		63
CONCLUSION GENERALE.....		64
BIBLIOGRAPHIE.....		67
ANNEXE.....		69