

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA



**FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES ET
DES SCIENCES DE GESTION**

Département des Sciences commerciales

Mémoire fin de cycle

Pour l'obtention de diplôme de master en sciences commerciales

Option : Logistique et distribution

Intitulé du mémoire :

**Le rôle des technologies de l'information et de la
communication dans la logistique
Cas : Cevital**

Réalisé par :
BOUHIRED Louenas

Encadré par :
BOUMESBAH Nabil

Année universitaire
2024

Remerciement

Je remercie le bon Dieu qui m'a donné le courage et la patience pour réaliser ce modeste travail.

Tout d'abord, j'adresse mes remerciements à mon promoteur, Monsieur BOUMESBAH Nabil, qui a supervisé, avec clairvoyance et rigueur, la préparation de ce mémoire de Master. C'est grâce à ses conseils que j'ai pu mener à bien mes recherches. Qu'il trouve ici l'expression de ma profonde gratitude.

Je remercie également l'ensemble du personnel de CEVITAL de Bejaïa. Pour finir, j'adresse mes remerciements aux membres du jury et à tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce travail.

Louenas

Dédicace

À mes parents,

À mes chers frères et sœurs,

Ainsi qu'à tous ceux qui me sont chers.

Louenas

Liste des figures

Figure N°1 : Les Différentes Composantes de la Logistique et de la Supply Chain.....	8
Figure N°2 : image démontant le circuit de e-commerce	11
Figure N°3 : Chronologie de l'Évolution de Cevital.....	21
Figure N°4 : Organigramme de la Structure de Cevital Agro-Industrie.....	23
Figure N°5 : Efficacité Perçue des TIC par les Employés.....	28
Figure N°6 : Évolution du Chiffre d'Affaires de l'Entreprise de 2005 à 2020.....	30
Figure N°7 : Optimisation du Niveau de Stock pour un Équilibre entre Service Client et Rentabilité.....	31
Figure N°8 : L'avis des employés par rapport à l'intégration des TIC.....	33
Figure N°9 : Core model de l'ERP de Cevital.....	42
Figure N°10 : Interface de l'Application Cevital Resso pour la Gestion de la Distribution...	40

Liste des tableaux

Tableau N°1 : Objectifs de performance liés aux TIC.....18

Tableau N°2 : Répartition de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle.....29

Tableau N°3 : Tableau d'Analyse SWOT des TIC dans la Logistique de Cevital.....36

Liste des abréviations

AIT - Technologies Avancées de l'Information et de la Communication

B2B - Business to Business

CRM - Customer Relationship Management

Cevital - Groupe Cevital

EDI - Échange de Données Informatisé

ERP - Enterprise Resource Planning

GPS - Global Positioning System

ICT - Information and Communication Technology (Technologie de l'Information et de la Communication)

IoT - Internet des Objets

KPI - Key Performance Indicator (Indicateur Clé de Performance)

LMS - Logistics Management System (Système de Gestion Logistique)

M2M - Machine to Machine

RFID - Radio-Frequency Identification

SCM - Supply Chain Management (Gestion de la Chaîne Logistique)

SLA - Service Level Agreement (Accord de Niveau de Service)

TIC - Technologies de l'Information et de la Communication

WMS - Warehouse Management System (Système de Gestion d'Entrepôt)

Sommaire

Remerciements

Dédicaces

Liste des abréviations, des figures et des tableaux

Introduction générale.....1

Chapitre I : Cadre théorique.....3

Introduction du chapitre.....4

Section 1 : Les technologies de l'information et de la communication dans la logistique.....4

Section 2 : La logistique dans le secteur agroalimentaire.....12

Section 3 : impacte des tics sur la logistique.....16

Conclusion du chapitre20

Chapitre II : Étude de cas - L'apport des TIC à la performance logistique chez Cevital21

Introduction du chapitre22

Section 1 : Méthodologie de l'étude de cas.....22

Section 2 : Analyse des processus logistiques chez Cevital.....26

Section 3 : Impact des TIC sur la performance logistique.....38

Conclusion du chapitre.....43

Conclusion générale.....46

Références bibliographiques.....50

Annexes.....54

Introduction

INTRODUCTION

Dans le contexte actuel de mondialisation économique, les entreprises évoluent dans un environnement caractérisé par une concurrence intense et une quête incessante d'optimisation des opérations et de réduction des coûts. La logistique, autrefois perçue comme une simple succession d'opérations de stockage et de transport, a subi une transformation profonde, devenant une fonction stratégique cruciale pour toute entreprise cherchant à maintenir et à renforcer sa compétitivité sur le marché mondial.

L'intégration des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) joue un rôle central dans cette transformation. Les TIC permettent d'automatiser les processus, d'améliorer la traçabilité des produits et d'optimiser la prise de décision, créant ainsi des chaînes logistiques plus agiles et réactives. Cette intégration technologique contribue à la réduction des coûts, à l'amélioration de l'efficacité opérationnelle et à la création d'avantages concurrentiels durables.

Le Groupe Cevital, géant industriel algérien et acteur majeur sur le continent africain, est un exemple emblématique de cette dynamique. Cevital opère dans divers secteurs allant de l'agroalimentaire aux nouvelles technologies, et la complexité de ses opérations logistiques requiert une intégration efficace des TIC. Pour Cevital, cette intégration est non seulement une priorité stratégique, mais également un impératif pour répondre aux exigences d'un marché globalisé et en constante évolution.

Ce mémoire vise à explorer en profondeur le rôle des TIC dans la logistique du Groupe Cevital. À travers une analyse exploratoire, nous examinerons comment ces technologies peuvent être utilisées pour améliorer l'efficacité, la réactivité et la compétitivité des opérations logistiques de l'entreprise. L'étude s'attachera à comprendre les impacts spécifiques des TIC sur divers aspects de la logistique, notamment l'automatisation des processus, la traçabilité des produits et la prise de décision basée sur des données en temps réel.

2. Problématique

Comment les technologies de l'information et de la communication (TIC) influencent-elles la performance de la chaîne logistique de Cevital ?

3. Objectifs de l'étude

Cette étude, centrée sur le thème "Le rôle des technologies de l'information et de la communication dans la logistique", a pour objectifs de cartographier l'utilisation actuelle des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) au sein des opérations logistiques de Cevital. En s'appuyant sur un guide d'entretien, elle cherche à identifier les opportunités d'amélioration de la performance logistique par une intégration stratégique des TIC. L'étude se

propose également de déterminer les barrières à cette intégration, qu'elles soient techniques, organisationnelles ou humaines, et de formuler des solutions concrètes pour les surmonter. En outre, elle évalue l'impact des TIC sur l'efficacité logistique et la performance globale de Cevital, en mettant en lumière les gains potentiels en termes de coûts, de délais et de qualité des services logistiques. À travers une analyse théorique et une étude de cas, ce travail explore comment les TIC peuvent transformer et optimiser les processus logistiques de l'entreprise, renforçant ainsi sa compétitivité sur le marché globalisé. L'objectif ultime est de démontrer que l'intégration des TIC dans la logistique est non seulement un facteur d'amélioration opérationnelle, mais aussi un levier stratégique majeur pour le développement et la pérennité de Cevital.

4. Méthodologie

Cette recherche adoptera une approche exploratoire pour approfondir notre compréhension du rôle des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans la logistique de Cevital. Cette approche permettra également de réévaluer et d'affiner les objectifs de l'étude en fonction des données recueillies.

5. Structure du mémoire

Le **Chapitre I** fournira un cadre théorique et une revue de la littérature existante. Nous y introduirons les concepts clés des TIC dans la logistique (Section 1) et examinerons les spécificités de la logistique dans le secteur agroalimentaire (Section 2). Nous analyserons ensuite l'impact des TIC sur la logistique, en mettant en évidence les principaux bénéfices et défis associés (Section 3).

Le **Chapitre II** sera consacré à une étude de cas détaillée de l'apport des TIC à la performance logistique chez Cevital. Nous commencerons par présenter la méthodologie de l'étude de cas (Section 1), suivie d'une analyse des processus logistiques spécifiques à Cevital (Section 2). Enfin, nous évaluerons l'impact des TIC sur la performance logistique de l'entreprise, en se basant sur des données empiriques et des observations pratiques (Section 3).

Chapitre I

Chapitre I : Cadre Théorique

Ce chapitre du mémoire se propose de définir le cadre théorique et d'explorer la littérature existante autour de l'impact et de l'évolution des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans le domaine de la logistique, avec un accent particulier sur le secteur agroalimentaire et l'entreprise Cevital. Cette introduction servira à poser les bases de notre étude, en détaillant la structuration du chapitre qui comprendra trois sections principales.

La première section abordera les TIC dans la logistique. Elle offrira une définition précise des TIC et retracera l'évolution de ces technologies au fil du temps. Nous examinerons également l'importance croissante des TIC dans le secteur logistique, en mettant en lumière les enjeux qu'elles soulèvent, notamment en termes d'efficacité opérationnelle et de compétitivité sur le marché. Cette section analysera comment les TIC facilitent l'automatisation des processus, la traçabilité des produits et l'optimisation de la prise de décision.

La deuxième section se concentrera spécifiquement sur la logistique dans le secteur agroalimentaire. Elle mettra en lumière les spécificités de cette branche, en discutant des défis uniques et des opportunités qui se présentent avec l'intégration des innovations technologiques. Nous explorerons comment les TIC peuvent transformer la gestion des stocks, la planification des transports et la gestion des flux dans le secteur agroalimentaire, illustrant ainsi comment ces défis peuvent être transformés en leviers de croissance et d'amélioration des processus.

Enfin, la troisième section présentera un état des lieux des TIC au sein de la chaîne logistique. Nous analyserons l'adoption et l'impact des TIC dans les opérations logistiques, en fournissant un exemple concret de la manière dont les technologies modernes peuvent transformer les pratiques logistiques dans un grand groupe industriel. Cette section mettra en évidence les améliorations observées en termes de performance, de réactivité et de compétitivité grâce à l'utilisation des TIC.

En somme, ce chapitre théorique établira les fondements nécessaires pour comprendre le rôle crucial des TIC dans la logistique, en offrant une vue d'ensemble des évolutions technologiques, des défis spécifiques du secteur agroalimentaire.

Section 1 : Les technologies de l'information et de la communication (TIC) dans la logistique

Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) jouent un rôle crucial dans la modernisation et l'optimisation des processus logistiques. Cette section définit les TIC et explore leur évolution dans le domaine de la logistique, en mettant en évidence les principales technologies utilisées, telles que les systèmes de gestion des entrepôts (WMS), les systèmes de gestion des transports (TMS) et les technologies de traçabilité comme les codes-barres et la RFID.

Nous examinerons comment les TIC améliorent l'efficacité opérationnelle en réduisant les coûts, en optimisant les itinéraires de transport, et en améliorant la précision des stocks et la coordination entre les différents acteurs de la chaîne logistique. Enfin, nous aborderons les défis liés à l'adoption des TIC, tels que les coûts d'investissement, la formation du personnel et les préoccupations de cybersécurité. En somme, cette section vise à montrer comment les TIC transforment le paysage logistique et augmentent la compétitivité des entreprises.

1.1 Définition et évolution de La logistique

Le terme "logistique" a une origine dans le domaine militaire et remonte à l'époque. Antiquité¹. Le mot provient du grec ancien "logistikos" qui se réfère à la science des calculs et des ordinateurs. La logistique était à l'origine une méthode de planification et de réalisation. Les opérations militaires, notamment la gestion des approvisionnements et le transport des approvisionnements². La gestion des troupes et des fournitures, ainsi que l'organisation des cantonnements.

L'Empire romain : maîtriser les flux de marchandises nécessaires au négoce de Rome
Sous Louis XIV³, Colbert réorganise les transports pour favoriser l'expansion des échanges commerciaux.

Au XIXème siècle, port fluvial de Londres, point de départ de l'expansion de l'Empire colonial britannique.

La logistique est depuis toujours un support quotidien du Commerce De l'Antiquité au XIXème siècle ; L'apport militaire a été considérable à la logistique à travers le temps

¹ Christopher, Martin. «Logistics and Supply Chain Management: Creating Value-Adding Networks. » 4e édition, 2016. Royaume-Uni: Pearson. Chapitre 1, Page 30.

²Jesse Marschall «A Brief History of Logistics and Supply Chain Management: From the Ancient World to the Present » dans Management Decision. Volume 54, numéro 9, année 2016, pages 2358-2375.

³Raaflaub, K., & Rosenstein, N. «War and Society in the Ancient and Medieval Worlds: Asia, the Mediterranean, Europe, and Mesoamerica (Eds.). » 1999. États-Unis: Harvard University Press, page 45.

(Transport des troupes, approvisionnements...).

L'organisation du débarquement des Alliés sur les plages de Normandie en juin 1944 exigea la mise au point de modèles mathématiques d'optimisation afin de coordonner les approvisionnements avec l'avancée des troupes sur le terrain.

La logistique ne devient cependant qu'un secteur d'activité à part entière que vers la fin du XXème siècle, avec ses méthodes, ses acteurs, ses métiers et ses techniques.

La logistique a souvent été prise en charge par des entreprises à la recherche de création de valeur donnant ainsi naissance aux premiers prestataires logistiques.

La logistique a connu un développement très rapide à partir des années 90 et son poids est désormais considérable.

1.2 Définition au fil du temps :

1948 : « mouvement de manutention du point de production au point de consommation »

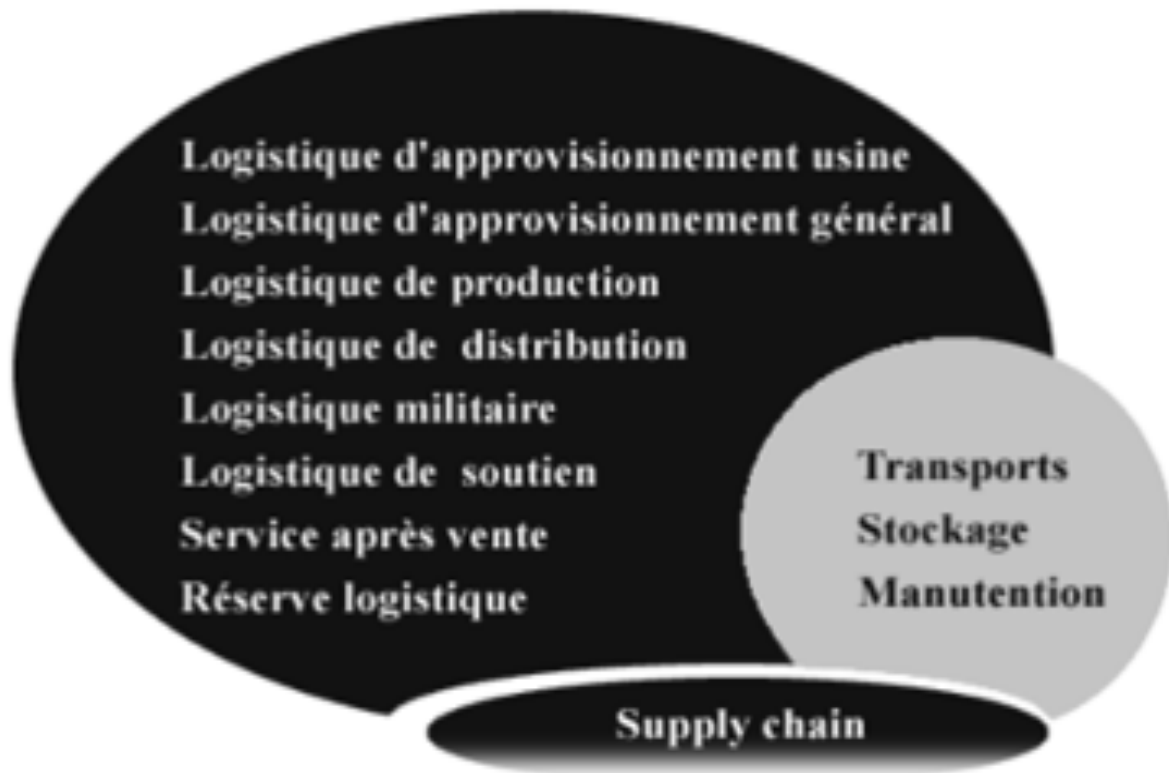
1970 : « technique de contrôle et de gestion des flux de matières et produits depuis leur source d'approvisionnement jusqu'à leur point de consommation »

2005 : « la logistique est une fonction qui a pour objectif de mettre à disposition, au moindre coût et avec la qualité requise, un produit, à l'endroit et au moment où la demande existe. Elle concerne toutes les opérations déterminant le mouvement des produits tel que la localisation des usines, des entrepôts, l'approvisionnement, la gestion des stocks, la manutention et la préparation de commandes, le transport et les tournées de livraison »

Aujourd'hui : la logistique devient une fonction d'ajustement entre l'offre et la demande. Elle répond à la gestion des deux flux complémentaires :

- l'un POUSSE par la production des usines : logistique amont
- l'autre TIRE par les commandes des clients : logistique aval

Figure N°1 : Les Différentes Composantes de la Logistique et de la Supply Chain



Source : <https://www.inboundlogistics.com/articles/types-of-supply-chain/> Consulté le : 10/04/2024

Ce schéma illustre les diverses composantes de la logistique, mettant en évidence plusieurs aspects spécifiques et leur relation avec la chaîne d'approvisionnement globale (supply chain).

Les principales catégories de logistique mentionnées comprennent :

- Logistique d'approvisionnement usine : Gestion des matières premières et des composants nécessaires pour la production en usine.
- Logistique d'approvisionnement général : Approvisionnement en biens et services généraux nécessaires au fonctionnement de l'entreprise.
- Logistique de production : Coordination des activités liées à la fabrication des produits.
- Logistique de distribution : Gestion de la distribution des produits finis aux clients.

- Logistique militaire : Planification et exécution des opérations de transport et d'approvisionnement pour les forces armées.
- Logistique de soutien : Fourniture des ressources et services nécessaires au maintien des opérations.
- Service après-vente : Support et services offerts aux clients après la vente des produits.
- Réserve logistique : Gestion des stocks de réserve pour répondre aux fluctuations de la demande.

Ces composantes sont intégrées dans la supply chain, qui englobe les activités de transports, stockage, et manutention, essentielles pour la fluidité et l'efficacité des opérations logistiques.

2.1 La technologie de l'information et de la communication :

Les TIC, ou technologies de l'information et de la communication, regroupent l'ensemble des outils, des technologies et des infrastructures utilisés pour gérer, traiter et transmettre l'information. Cela inclut les ordinateurs, les logiciels, les réseaux internet, les télécommunications, ainsi que les dispositifs mobiles et les médias numériques. Les TIC jouent un rôle crucial dans la société moderne en facilitant la communication, l'accès à l'information, l'automatisation des tâches et la connectivité globale.

2.2 Évolution des TIC :

Dans l'ère de la quatrième révolution industrielle, les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) ont déclenché une transformation parallèle dans le domaine de la logistique⁴, menant à la transition d'une approche fonctionnelle vers une logistique intégrée et dotée d'intelligence. Cette transformation est incarnée par le concept de "Logistique 4.0", intégrant des systèmes cyber-physiques, l'Internet des Objets (IoT)⁵, l'intelligence artificielle (IA), et l'analyse de données volumineuses (Big Data) dans les processus logistiques.

L'intégration progressive des TIC dans la logistique a évolué en tandem avec le développement de l'informatique, débutant avec l'automatisation des processus isolés, évoluant ensuite vers des systèmes de gestion et de planification intégrés, pour finalement embrasser des réseaux interconnectés dotés d'intelligence⁶. Les systèmes initiaux visaient à accroître la précision et la rapidité des opérations logistiques, tandis que les avancées récentes se focalisent sur la flexibilité, la réactivité, et la personnalisation des services.

⁴David L. Rogers. «The Digital Transformation Playbook: Rethink Your Business for the Digital Age. » 2 editions, 2019 la Hollande page 243/250

⁵Rawat, Danda B., et al. (2015). «*Cyber-Physical Systems: From Theory to Practice* ». CRC Press, pp 29

⁶Christopher, Martin. (2016). «*Logistics and Supply Chain Management* ». 5th edition. Pearson Education, pp 62

Depuis 2010, le domaine logistique a connu un essor significatif de l'utilisation des TIC, avec une valorisation du marché mondial des solutions logistiques basées sur les TIC⁷ estimée à environ 150 milliards USD en 2020, et une projection atteignant les 250 milliards USD d'ici 2025.

La logistique, pilier essentiel du développement des entreprises, orchestre efficacement les flux d'approvisionnement et de distribution depuis l'aube des civilisations jusqu'à l'ère numérique actuelle. Elle s'est métamorphosée avec l'évolution technologique, depuis les innovations de la Révolution industrielle jusqu'à l'incorporation des technologies numériques modernes qui optimisent la gestion des stocks et des livraisons.

2.3 Définitions des TIC :

Avant d'approfondir dans l'explication des tics Tout d'abord on va définir Selon divers auteurs, les définitions des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) varient comme suit :

- Selon HERBERT Simon, les TIC sont des outils permettant de rendre toute information accessible aux humains⁸, qu'elle soit sous forme verbale, symbolique ou lisible par ordinateur. Il envisage même le stockage de livres et de mémoires dans des supports électroniques.
- Selon Charpentier, les TIC englobent un ensemble de technologies utilisées pour traiter, modifier et échanger de l'information, en particulier des données numérisées. Il attribue l'émergence des TIC à la convergence de trois domaines : les télécommunications (services et équipements), l'informatique (matériel, services et logiciels), et l'audiovisuel (production, services audiovisuels, électronique grand public).
- Selon Desroches et Delisle, les TIC regroupent toutes les technologies employées dans le traitement, la transformation et le stockage électronique de l'information. Cela inclut les technologies informatiques, les communications, ainsi que les réseaux reliant les dispositifs tels que les fax et autres équipements.

⁷ ReportLinker. (2021). « *Global Logistics Market Report* »2021: COVID-19 Growth and Change, pp 67

⁸ Simon, Herbert A. (1977). « *The New Science of Management Decision*. Prentice-Hall Simon définit les TIC comme des outils permettant de rendre toute information accessible aux humains, pp. 56-58.

- Selon l'UNESCO, les TIC englobent un ensemble d'outils et de ressources technologiques qui permettent de transmettre, enregistrer, créer, partager ou échanger des informations. Cela comprend notamment les ordinateurs, l'internet (sites web, blogs et messagerie électronique), les technologies et dispositifs de diffusion en direct (radio, télévision et diffusion sur internet), ainsi que de diffusion en différé (podcast, lecteurs audio et vidéo, supports d'enregistrement), et enfin la téléphonie (fixe, mobile, satellite, visioconférence, etc.).

L'adoption des TIC en logistique optimise les opérations en entrepôt et tout le long de la chaîne d'approvisionnement. Des solutions telles que la commande vocale (Voice picking) dynamise le travail en entrepôt en améliorant la vitesse de préparation et d'expédition des commandes tout en réduisant les erreurs. De plus, l'intelligence artificielle joue un rôle crucial dans l'automatisation de la gestion des entrées et le respect du RGPD, contribuant également à faciliter le contrôle des normes d'hygiène et de distanciation sociale.

Figure N° 2 : image démontant le circuit de e-commerce



Source : Image tiré du site

https://www.supplychain247.com/article/the_importance_of_information_technology_in_the_logistics_and_supply_chain (consulté le 20/05/2024).

La distribution des biens a connu une transformation majeure au début des années 2000 avec l'avènement du commerce électronique. Les consommateurs ont adopté l'achat en ligne via des plateformes telles qu'Amazon, eBay et Alibaba, modifiant ainsi les modalités de vente et de livraison des produits. Les magasins traditionnels ont réagi en proposant des services en ligne et en mettant en place des programmes de fidélité. Les chaînes de magasins ont poursuivi leur expansion, offrant des prix compétitifs grâce à une gestion efficace des stocks et se développant à l'international. Parallèlement, les préoccupations environnementales ont influencé la distribution, avec une demande croissante de produits durables et une réduction de l'empreinte carbone des entreprises.

3. Importance et enjeux :

Au cœur de la dynamique du marché mondialisé, orchestrer une logistique à la fois efficace et agile est devenu un levier essentiel pour le succès des entreprises telles que Cevital. Face à la volatilité du marché, à des attentes client toujours plus personnalisées et à l'avènement de modèles économiques axés sur la demande, l'importance cruciale des TIC pour préserver une position concurrentielle est indéniable. Les TIC facilitent la réduction des délais et des coûts, tout en améliorant la transparence et la traçabilité le long de la chaîne d'approvisionnement.

Les innovations technologiques⁹, telles que la blockchain, ouvrent de nouvelles perspectives pour sécuriser les transactions, renforcer la confiance et minimiser les frictions au sein des chaînes d'approvisionnement mondiales. De la même façon, l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage automatique (machine learning) transforment la gestion des stocks et la planification des itinéraires grâce à leur capacité d'analyse prédictive et prescriptive. Pour Cevital, l'exploration et l'adoption de ces technologies sont impératives pour maintenir son leadership dans le secteur logistique moderne.

Cependant, la mise en œuvre de ces technologies n'est pas sans défis. Ils incluent l'alignement des investissements en TIC avec la stratégie globale de l'entreprise, la gestion des risques liés à la sécurité des données, et la nécessité d'adopter une culture organisationnelle réceptive à l'innovation et au changement. La complexité et le coût de l'intégration des systèmes TIC demandent une approche méthodique, soulignant le besoin d'une gouvernance IT solide.

⁹ Russell, Stuart & Norvig, Peter. (2020). *Artificial Intelligence: A Modern Approach* ». 4th edition. Pearson. Voir Chapitre 25 : "Learning from Examples" pour une discussion sur l'intelligence artificielle et l'apprentissage automatique dans l'optimisation de la gestion des stocks et la planification des itinéraires, pp. 981-1007.

Les exemples de FedEx avec l'IoT pour la traçabilité des colis, d'Amazon améliorant l'efficacité de ses livraisons grâce à l'IA, ou de Maersk utilisant la blockchain pour fluidifier ses opérations de shipping international illustrent bien l'impact des TIC sur la logistique. Ces études de cas montrent comment l'intégration des TIC peut non seulement améliorer l'efficacité mais aussi ouvrir la voie à un service client personnalisé, renforçant ainsi la satisfaction client et permettant l'expansion sur de nouveaux marchés.

En somme, pour intégrer stratégiquement les TIC dans ses opérations logistiques représente une voie essentielle non seulement pour accroître son efficacité opérationnelle mais également pour innover et se développer. Naviguer à travers les défis de l'implémentation tout en saisissant les opportunités qu'offrent les innovations technologiques sera déterminant pour modeler l'avenir logistique de l'entreprise. La transformation digitale dans la logistique, au-delà de l'amélioration des processus internes, embrasse également des domaines tels que la réduction des coûts logistiques, l'amélioration de l'expérience client, et la réponse aux défis environnementaux, marquant ainsi un tournant décisif vers une logistique plus agile, durable, et orientée vers le client.

Section 2 : La logistique dans le secteur agroalimentaire

Dans le secteur agroalimentaire, naviguer à travers la logistique présente des défis et nécessite une maîtrise due à la délicatesse des produits traités. Cette sphère de la logistique se caractérise par l'impératif de maintenir une chaîne du froid¹⁰ ininterrompu, de la production jusqu'au point de vente, pour assurer la fraîcheur des produits et prévenir tout risque pour la santé publique. La capacité à tracer de manière fiable et transparente chaque produit à travers son parcours complet devient également essentielle, utilisant des technologies de pointe telles que la blockchain et les QR codes pour offrir une visibilité sans précédent aux consommateurs ainsi qu'aux organismes de réglementation.

La variabilité de la demande, influencée par les saisons et les tendances de consommation, pose un autre défi significatif, exigeant des systèmes logistiques la flexibilité nécessaire pour ajuster les stocks en temps réel et réduire au minimum le gaspillage. Les segments diversifiés du marché agroalimentaire, y compris les produits frais, congelés, secs et les boissons,

¹⁰ Veronneau, S., & Roy, J. (2009). « RFID benefits, costs, and possibilities: The economical analysis of RFID deployment in a cruise corporation global service supply chain. International Journal of Production Economics, [En ligne]. Disponible sur : <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0925527308003700> (consulté le 24/05/2024).

demandent Naviguer dans la logistique du secteur agroalimentaire présente des défis complexes et exige une gestion experte en raison de la nature périssable et délicate des produits traités. Cette sphère logistique est marquée par la nécessité de maintenir une chaîne du froid ininterrompue, de la production jusqu'au point de vente, afin d'assurer la fraîcheur des produits et de prévenir tout risque sanitaire. Une traçabilité fiable et transparente de chaque produit est également essentielle, ce qui nécessite l'utilisation de technologies avancées telles que la blockchain et les QR codes. Ces technologies offrent une visibilité sans précédent tant pour les consommateurs que pour les organismes de réglementation.

Les fluctuations de la demande, influencées par les saisons et les tendances de consommation, ajoutent une couche supplémentaire de complexité. Les systèmes logistiques doivent être flexibles et réactifs pour ajuster les niveaux de stock en temps réel, minimisant ainsi le gaspillage. La diversité des segments du marché agroalimentaire, incluant les produits frais, congelés, secs et les boissons, exige des stratégies spécifiques de conservation, de transport et de distribution pour chaque catégorie, afin de garantir leur qualité jusqu'à la livraison.

L'intégration efficace des technologies avancées est cruciale pour relever ces défis. Par exemple, les systèmes de gestion de transport (TMS) jouent un rôle clé en assurant la fluidité et la conformité des opérations logistiques. L'adoption de ces technologies ne se limite pas à améliorer l'efficacité opérationnelle, mais elle est également stratégique car elle renforce la traçabilité, améliore la satisfaction client, et facilite la navigation dans la complexité réglementaire. Cela renforce la confiance des consommateurs et assure la sécurité alimentaire. En outre, la logistique du secteur agroalimentaire nécessite une capacité à anticiper et à répondre aux tendances changeantes du marché. Cela implique d'investir dans des technologies émergentes comme l'intelligence artificielle et l'Internet des objets (IoT) pour optimiser les processus et offrir des solutions innovantes. Les entreprises doivent également mettre en place des programmes de formation continue pour leurs employés, afin de maximiser l'utilisation des TIC et garantir une adoption efficace des nouvelles technologies.

Dans ce contexte, les entreprises agroalimentaires doivent se concentrer sur plusieurs aspects pour optimiser leur logistique :

1.1 Maintien de la Chaîne du Froid : Une chaîne du froid ininterrompue est cruciale pour garantir la qualité et la sécurité des produits périssables. Des systèmes de surveillance en temps réel peuvent être utilisés pour contrôler la température et signaler immédiatement toute anomalie.

1.2 Traçabilité et Transparence : Les technologies comme la blockchain permettent une traçabilité complète des produits, de leur origine jusqu'au consommateur final. Cela aide à

prévenir les fraudes et à garantir l'authenticité des produits, tout en renforçant la confiance des consommateurs.

1.3 Gestion des Stocks et Réduction du Gaspillage : Des outils avancés de gestion des stocks permettent de suivre en temps réel les niveaux de stock et d'optimiser les commandes en fonction des prévisions de la demande. Cela réduit le gaspillage alimentaire et améliore l'efficacité opérationnelle.

1.4 Flexibilité et Réactivité : Les fluctuations de la demande nécessitent des systèmes logistiques capables de s'ajuster rapidement. Des solutions basées sur l'intelligence artificielle peuvent prévoir les tendances et ajuster les niveaux de stock en conséquence.

1.5 Formation et Développement : Investir dans la formation des employés est essentiel pour garantir une utilisation efficace des nouvelles technologies. Des programmes de formation continue assurent que le personnel reste compétent et à jour avec les dernières innovations.

1.6 Innovation Technologique : L'adoption de technologies émergentes comme l'intelligence artificielle et l'IoT peut transformer les processus logistiques. Par exemple, les capteurs IoT peuvent fournir des données en temps réel sur les conditions de transport, permettant des ajustements immédiats pour préserver la qualité des produits.

En conclusion, la logistique dans le secteur agroalimentaire implique une orchestration méticuleuse et technologiquement avancée des opérations pour répondre aux exigences strictes de gestion des produits périssables. Le succès dans ce domaine repose sur la capacité à maintenir une chaîne du froid rigoureuse, à offrir une traçabilité exhaustive, et à s'adapter agilement à la demande du marché. Ces éléments constituent un pilier fondamental pour la performance globale des entreprises du secteur agroalimentaire, leur permettant de garantir la qualité des produits, d'améliorer la satisfaction client, et de renforcer leur position concurrentielle sur le marché globalisé.

2. Défis et opportunités

Dans le secteur agroalimentaire, la logistique navigue entre défis significatifs et ouvertures passionnantes pour l'innovation et l'amélioration. Ces défis, comprenant la gestion pointilleuse de la chaîne du froid, la surveillance rigoureuse des conditions de stockage, et l'optimisation des ressources pour préserver la qualité et la fraîcheur des produits, imposent une maîtrise exceptionnelle pour assurer la conformité avec les réglementations strictes et maintenir une traçabilité exhaustive.

L'évolution vers des circuits de distribution de proximité soulève également des défis logistiques spécifiques, tels que l'augmentation des coûts pour les producteurs et l'adaptation

des consommateurs à de nouveaux schémas de collecte. Néanmoins, l'émergence de solutions novatrices, comme la mutualisation des livraisons et la collaboration avec des acteurs tiers, offre de nouvelles perspectives pour élargir les marchés et répondre efficacement à la demande locale.

L'ère actuelle met en lumière des opportunités clés, notamment à travers la digitalisation et les engagements environnementaux, permettant à l'industrie agroalimentaire d'accélérer le développement de produits alignés sur les tendances de consommation et d'améliorer substantiellement l'efficacité opérationnelle. L'utilisation stratégique des technologies numériques offre une visibilité sans précédent, favorisant une performance accrue et une plus grande agilité à moindre coût.

Face à ces réalités, les défis de la logistique agroalimentaire englobent :

- **Contraintes de temps dues à la périssabilité des produits** : Gérer efficacement les délais d'expédition et de livraison tout en préservant la qualité des produits représente un enjeu crucial.
- **Réglementations sanitaires et de sécurité** : L'adhésion aux normes est impérative, requérant des investissements continus pour le respect des procédures de vérification.
- **Réduction du gaspillage alimentaire** : Innovations logistiques et technologies de conservation sont nécessaires pour minimiser le gaspillage à chaque étape de la distribution.

Les opportunités à saisir comprennent :

- **Optimisation grâce aux TIC** : L'intelligence artificielle, l'IoT et la blockchain ouvrent des voies prometteuses pour une logistique agroalimentaire plus efficiente et transparente.
- **Nouveaux modèles de distribution** : Le commerce électronique et les plateformes collaboratives offrent des possibilités de distribution directe, réduisant les intermédiaires et les coûts tout en enrichissant l'expérience client.
- **Engagement pour la durabilité** : Adopter des pratiques logistiques vertes peut répondre aux attentes des consommateurs tout en générant des économies grâce à une utilisation plus rationnelle des ressources.

Pour une entreprise, embrasser ces défis et opportunités avec une stratégie intégrée et avant-gardiste est essentiel pour affiner sa chaîne logistique et se démarquer dans le secteur agroalimentaire. L'investissement dans des solutions innovantes, en accord avec une approche durable et technologiquement avancée, est crucial pour améliorer la performance logistique et réaliser un avantage concurrentiel pérenne.

Section 3 : impacte des tics sur la logistique

Dans de nombreux domaines, les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) ont certainement bouleversé la performance logistique. Elles peuvent améliorer l'efficacité de la manière suivante :

- 1.1 **Automatisation des processus** : Les TIC offrent la possibilité d'automatiser de nombreuses tâches logistiques, comme la gestion des stocks, le suivi des expéditions, la planification des itinéraires, et bien d'autres encore. Cela diminue les erreurs commises par les individus, accélère les procédures et permet de se concentrer sur des tâches à plus grande valeur ajoutée.
- 1.2 **Optimisation des itinéraires et des flux de travail** : Les systèmes informatiques ont la capacité d'analyser de grandes quantités de données afin d'optimiser les trajets de livraison, réduire les attendus, réduire les kilomètres parcourus et optimiser l'utilisation des ressources disponibles.
- 1.3 **Gestion en temps réel de la chaîne d'approvisionnement** : Les technologies de l'information et de la communication offrent aux entreprises une vision en temps réel de toute la chaîne d'approvisionnement, ce qui leur permet de mieux prévoir les variations de la demande, d'ajuster rapidement les niveaux de stock et de répondre de manière proactive aux évolutions.
- 1.4 **Collaboration et communication améliorées** : Les plateformes collaboratives et les outils de communication en ligne facilitent la collaboration entre les différents acteurs de la chaîne logistique, qu'il s'agisse des fournisseurs, des transporteurs, des entrepôts ou des clients. Cela permet une prise de décision plus rapide et une résolution plus efficace des problèmes.
- 1.5 **Diminution des coûts** : En automatisant les processus, en optimisant les itinéraires et en améliorant la visibilité sur la chaîne d'approvisionnement, les technologies de l'information et de la communication peuvent aider à diminuer les dépenses opérationnelles globales.

Les TIC, ou technologies de l'information et de la communication, regroupent l'ensemble des outils, des technologies et des infrastructures utilisés pour gérer, traiter et transmettre l'information. Cela inclut les ordinateurs, les logiciels, les réseaux internet, les télécommunications, ainsi que les dispositifs mobiles et les médias numériques. Les TIC jouent un rôle crucial dans la société moderne en facilitant la communication, l'accès à l'information, l'automatisation des tâches et la connectivité globale.

2. Adoption des TIC dans la chaîne logistique

Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sont désormais un pilier central dans la modernisation des chaînes logistiques, particulièrement dans les entreprises de grande envergure comme Cevital. L'adoption des TIC facilite l'intégration des processus logistiques, depuis la réception des matières premières jusqu'à la livraison des produits finis. Des systèmes tels que les ERP (Enterprise Resource Planning) permettent une gestion centralisée et cohérente des données qui circulent à travers les différents départements. Par ailleurs, les technologies RFID (Radio Frequency Identification) et les codes-barres avancés améliorent la traçabilité des produits tout au long de la chaîne d'approvisionnement, permettant ainsi une localisation instantanée des articles, une gestion précise des stocks et une réduction significative des erreurs de livraison.

3. Importance de l'adoption des TIC sur la performance de la chaîne logistique

L'impact des TIC sur la performance de la chaîne logistique peut être observé à travers plusieurs aspects clés :

3.1 Réduction des coûts : Les TIC permettent une meilleure allocation des ressources et une automatisation des tâches répétitives¹¹, réduisant ainsi les coûts de main-d'œuvre et les erreurs humaines. Par exemple, l'utilisation de systèmes automatisés pour la gestion des entrepôts peut diminuer le besoin en personnel pour les inventaires physiques et accroître la précision des stocks.

3.2 Amélioration de la réactivité : Grâce aux TIC, l'entreprise peut mieux réagir aux fluctuations du marché. Les systèmes de gestion en temps réel permettent de surveiller les niveaux de stock et de répondre rapidement aux commandes des clients, améliorant ainsi le service client et la satisfaction.

3.3 Optimisation des processus : Les outils analytiques avancés exploitent les données collectées par les systèmes TIC pour identifier les inefficacités et les points d'amélioration. Ces analyses peuvent conduire à des modifications stratégiques dans la chaîne logistique, telles que l'ajustement des itinéraires de livraison pour réduire les délais et les coûts de transport.

3.4 Durabilité et responsabilité environnementale : Les TIC aident également à mettre en œuvre des pratiques de logistique verte, en optimisant les itinéraires de livraison pour

• ¹¹ Martin Christopher Livre: "Logistics and Supply Chain Management". Édition : Quatrième édition, année 2016, pages 240-265.

minimiser les émissions de carbone et en réduisant les déchets grâce à une meilleure planification de la demande et de l'offre.

L'adoption des TIC a transformé la chaîne logistique en une opération plus agile, économique et écologiquement responsable. Les technologies ne facilitent pas seulement la gestion quotidienne, mais elles permettent également à l'entreprise de rester compétitive dans un marché globalisé en constante évolution.

Tableau N°1 : Objectifs de performance liés aux TIC

Objectif	Definition
Efficacité	Gains de temp et de couts associes a une meilleure circulation des connaissances faisant suite a l'implantation de TIC. Ces gains cocerncent aussi bien l'acces a des connaissances existantes et la capacite a generer des connaissances nouvelles, que la donc ces diverses connaissances son obtenues.
Flexibilité	Flexibilité l'amelioaration de la vitesse de réaction des individus et du collectif a des environnements changeants, a l'interne comme a l'externe, a l'aide des TIC.
Qualité	Les TIC sont destines a ameliorer la qualité des produits, mais aussi des processess . cela suppose que les individus et les equipes soient mieux informes sur les capacites reeles de chacun et sur les objectifs communs a realiser. La création de valeur organisationnelle repose sur la qualité des appropriations et leur apport en termes d'innovation organisationnelle.
Transparence	Les TIC sont basés avant tout sur le partage de l'information, ce qui pose des conflits d'intérêt majeurs entre ce qui doit être révélé et ce qui doit rester secret. De fait, une politique de transparence accompagnant la mise en place de TIC ne pourra être bénéfique pour l'entreprise que si les employés ont des incitation a partager leur information, et qu'eux-mêmes bénéficient de l'information proposée par les autres.

Source : Benoit AUBERT et al,« l'innovation et les TIC », Octobre 2010. P32

Les quatre objectifs du tableau n°01 sont au cœur de la stratégie Organisation des TIC. De même, si les TIC permettent aux entreprises plus innovantes, à condition que ces TIC et leurs usages soient d'abord intégrés et unifiés avec la stratégie et les objectifs de l'organisation. Par conséquent, pour mesurer le degré d'innovation pour que les entreprises utilisent les TIC, il est important de mesurer la façon dont ces TIC sont utilisées dans l'entreprise. Démontrer leur capacité à rendre le processus plus efficace, plus flexible, plus complet et plus transparent. Cela implique une évaluation complète de la pratique actuelle, identifier les avantages et les inconvénients possibles du système et identifie les domaines à améliorer pour être plus performante.

Conclusion du chapitre :

Dans ce premier chapitre, nous avons exploré le cadre théorique concernant les technologies de l'information et de la communication (TIC) et leur impact sur la logistique, en particulier dans le secteur agroalimentaire. Nous avons commencé par définir et tracer l'évolution de la logistique, mettant en lumière comment les TIC ont transformé les pratiques logistiques, en passant de simples systèmes de gestion des stocks à des solutions intégrées permettant une gestion en temps réel des flux de marchandises et d'informations. La discussion a également porté sur l'évolution des TIC, identifiant les principaux développements technologiques qui ont façonné le paysage actuel de la logistique. Nous avons ensuite abordé les spécificités de la logistique dans le secteur agroalimentaire, soulignant l'importance du maintien de la chaîne du froid pour garantir la fraîcheur et la sécurité des produits. La traçabilité et la transparence sont devenues des exigences incontournables, répondant à la fois aux attentes des consommateurs et aux exigences réglementaires. Les TIC aident également à gérer les stocks de manière optimale, réduire le gaspillage, et améliorer la flexibilité et la réactivité des opérations logistiques. L'innovation technologique et la formation continue des employés sont des facteurs clés pour répondre aux défis de ce secteur. Enfin, nous avons mis en évidence l'impact des TIC sur les processus logistiques, notamment l'automatisation des processus, l'optimisation des itinéraires et des flux de travail, ainsi que la gestion en temps réel de la chaîne d'approvisionnement. La collaboration et la communication améliorées grâce aux TIC ont permis de réduire les coûts et d'augmenter l'efficacité opérationnelle. L'adoption des TIC dans la chaîne logistique est cruciale pour la performance globale, en termes de réduction des coûts, d'amélioration de la réactivité, d'optimisation des processus et de durabilité environnementale. Ce chapitre a ainsi établi un cadre théorique solide pour comprendre comment les TIC peuvent transformer la logistique, en particulier dans le secteur agroalimentaire, révélant que cette transformation digitale est essentielle pour maintenir la compétitivité et garantir la qualité des produits jusqu'à leur livraison finale. Les sections suivantes de ce mémoire se concentreront sur des études de cas spécifiques et des recommandations pratiques pour l'intégration des TIC dans les opérations logistiques de Cevital, visant à maximiser les bénéfices identifiés dans ce cadre théorique.

Chapitre II

Cushiclett

Chapitre II : Étude de cas - L'apport des TIC à la performance logistique chez Cevital

Le Chapitre II de cette étude se concentre sur l'exploration de l'impact des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sur la performance logistique au sein de l'entreprise Cevital. Dans le contexte actuel où la logistique joue un rôle crucial dans la compétitivité des entreprises, les avancées technologiques offrent des opportunités significatives pour améliorer l'efficacité et l'efficience des processus logistiques.

Dans cette perspective, cette section se divise en trois parties principales. La première section présente la méthodologie adoptée pour mener cette étude de cas, mettant en lumière le choix de cette approche de recherche et détaillant les étapes de collecte et d'analyse des données.

La deuxième section offre une analyse détaillée des processus logistiques chez Cevital. Nous examinerons en profondeur la structure de ces processus et explorerons le rôle spécifique des TIC dans leur optimisation. Cette analyse approfondie nous permettra de saisir comment les technologies de l'information ont été intégrées dans les opérations logistiques de l'entreprise pour accroître leur efficacité et leur agilité.

Enfin, la troisième section examinera les implications pratiques des TIC sur la performance logistique de Cevital. Nous nous attarderons particulièrement sur l'amélioration de l'efficacité opérationnelle, la réduction des coûts logistiques et l'amélioration du service client. Ces aspects clés de la performance logistique seront étudiés à la lumière des solutions technologiques mises en œuvre par Cevital, offrant ainsi une vision complète de l'impact des TIC sur son activité logistique.

Section 1 : présentation de l'organisme d'accueil

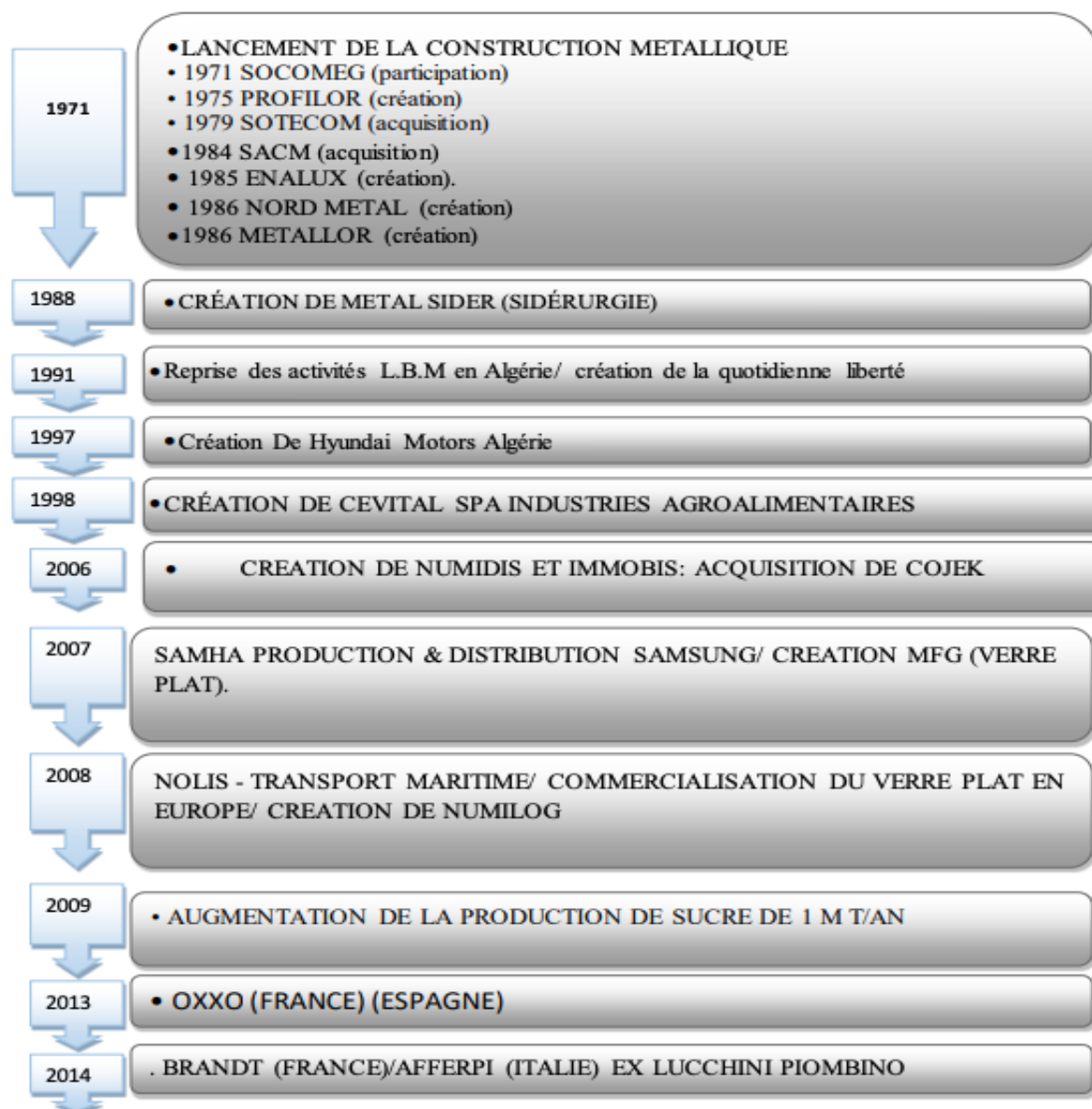
Cette section décrit l'organisme d'accueil, présenté comme suit :

1.1 Historique de Cevital :

Cevital, une entreprise algérienne devenue un conglomérat privé majeur, illustre un parcours remarquable de croissance et d'expansion depuis sa création à la fin du XXe siècle. Fondé par Issad Rebrab, le groupe s'est diversifié dans une multitude de secteurs, allant de l'agroalimentaire et la distribution de masse à l'électronique, l'électroménager, la sidérurgie, l'industrie du verre, la construction industrielle, l'automobile, les services et les médias. Cevital représente un pan important de l'économie algérienne, employant environ 18 000 personnes à travers le monde et travaillant inlassablement pour créer des emplois et de la richesse. La société a marqué plusieurs jalons historiques significatifs, témoignant de son évolution et de sa capacité d'adaptation aux tendances du marché. Parmi les moments clés de son histoire, citons la création de Hyundai Motors Algérie en 1997, l'inauguration de Cevital SPA en 1998, et l'extension continue de ses activités dans le secteur de l'agroalimentaire et au-delà. La croissance de Cevital a été caractérisée par une suite d'acquisitions et de développements stratégiques qui ont étendu sa portée bien au-delà des frontières algériennes, cherchant à renforcer son profil international et à devenir un acteur global.

Cevital ne s'est pas contenté de se développer à l'échelle nationale, mais a également entrepris des démarches pour établir une présence significative sur la scène internationale, notamment par des tentatives d'acquisitions à l'étranger et par l'exportation de ses produits vers des marchés variés tels que l'Europe, le Maghreb, le Moyen-Orient et l'Afrique de l'Ouest.

Figure N°3 : Chronologie de l'Évolution de Cevital



Source : <https://www.cevital.com/lhistoire-du-groupe/> consulté : le 15/05/2024

Ce schéma chronologique détaille les principales étapes de l'évolution de Cevital, de sa création en 1971 à ses développements majeurs jusqu'en 2014. Les jalons clés incluent :

- 1971 : Lancement de la construction métallique avec la participation de SOCOMEG, création de PROFILOR, acquisition de SOTCOM, et création de plusieurs autres entités comme SACM, ENALUX, NORD METAL, et METALLOIR.
- 1988 : Création de Metal Sider (sidérurgie).
- 1991 : Reprise des activités L.B.M en Algérie et création du quotidien Liberté.
- 1997 : Création de Hyundai Motors Algérie.

- 1998 : Création de Cevital SPA Industries Agroalimentaires.
- 2006 : Création de Numidis et Immobis ; acquisition de COJEK.
- 2007 : Production et distribution de Samsung par SAMHA, et création de MFG (verre plat).
- 2008 : Nolis pour le transport maritime, commercialisation du verre plat

1.2 Les chiffre clés de CEVITAL

Plus de 50 000 références de produits en vente dans les 23 magasins UNO (Filiale NUMIDIS)

Les chiffres clés :

- le premier groupe agro-industriel en Afrique.
- le premier groupe privé algérien à 18000 employés.
- le 26 filaires sur 3 continents.
- 4 Milliard USD ce qui vaut $4 \text{ milliards USD} \times 135 \text{ DZD/USD} = 540 \text{ milliards DZD}$ de chiffre d'affaires.
- groupe exportateur hors hydrocarbure +de 10 métiers.
- groupe contributeur prive au budget de l'état 30% de croissance annuelle moyenne.

La vision du groupe CEVITAL Importateur au stade exportateur, en faire le nouveau dragon de l'Afrique, une puissance économique émergente qui tire la croissance mondiale, libère les initiatives, crée de l'emploi et des richesses et se hisse au rang des nouvelles nations industrialisées.

Le temps joue contre nous. Nous serons 55 millions d'algériens en 2025 et autant de consommateurs de carburant et d'électricité, nous aurons 10 millions de nouveaux demandeurs d'emplois pour lesquels il faudrait créer 1 million d'emplois par an. Il nous reste peu de temps pour diversifier notre économie. Le chiffre d'affaires de CEVITAL a été multiplié par 100 en 15 ans. Nous comptons le multiplier par 7 à horizon 2025 et passer de 4 milliards de dollars actuellement à 25 milliards de dollars en 2025. Pour réussir, nous avons besoin de talents. Nous allons passer de 18 000 collaborateurs aujourd'hui à près de 100 000 en 2025 et investir massivement dans la formation et le recrutement de talents.

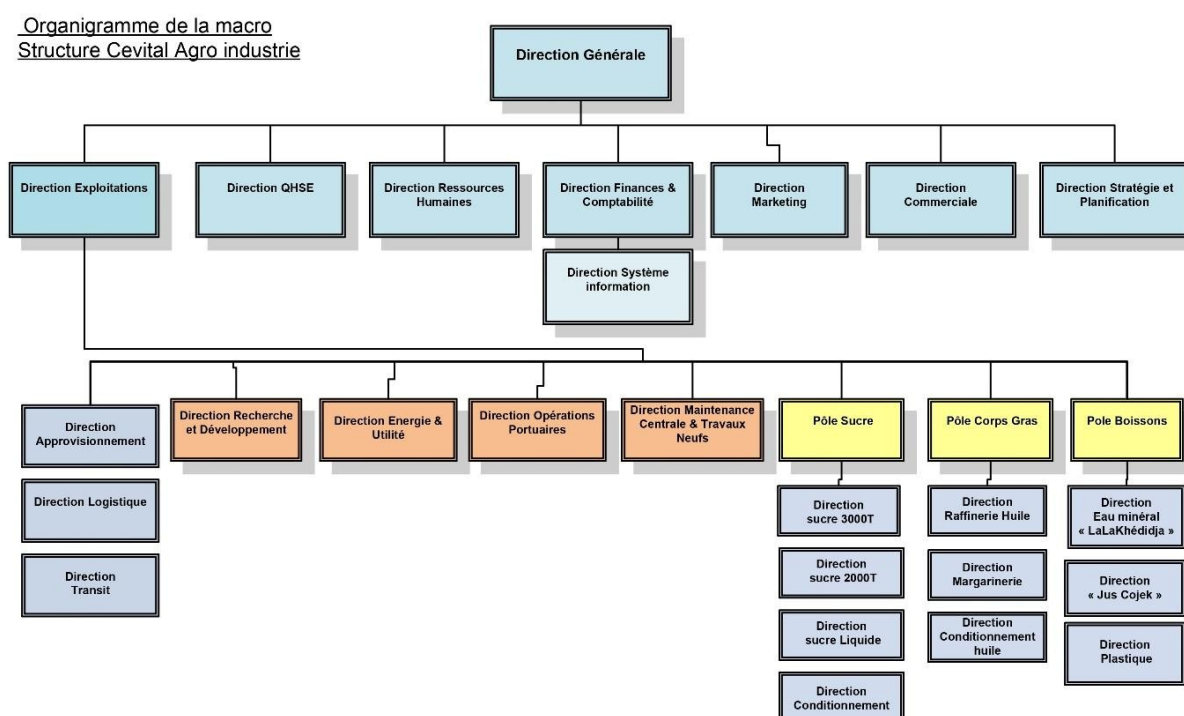
Cevital a capitalisé sur ces technologies, en déployant un système ERP de pointe en 2018, permettant de diminuer ses coûts opérationnels de 15% et d'améliorer sa précision d'inventaire de 40%.

1.3 L'organisation générale des composantes et les missions des directions :

L'organisation mise en place consiste en la mobilisation des Ressources humaines matérielles et financières pour atteindre les objectifs demandés par le groupe.

La Direction générale est composée d'un secrétariat et de 19 directions :

Figure N°4 : Organigramme de la Structure de Cevital Agro-Industrie



S:\ISO 22000\5 Responsabilité de la direction\5.4 Responsabilité et autorité\F-RH-006 Organigramme

1

Ce schéma présente l'organigramme détaillé de la macro structure de Cevital Agro-Industrie. Il illustre la répartition des différentes directions et départements sous la supervision de la Direction Générale. Les principales sections incluent :

- Direction Exploitation
- Direction QHSE (Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement)
- Direction Ressources Humaines
- Direction Finances & Comptabilité
- Direction Systèmes d'Information
- Direction Marketing
- Direction Commerciale

- Direction Stratégie & Planification
- Direction Logistique
- Direction Juridique

Sous ces directions principales se trouvent des départements plus spécifiques, tels que :

- Direction Recherche et Développement
- Direction Énergie & Fluides
- Direction Opérations Pôle Sud
- Direction Maintenance Générale & Travaux Neufs
- Pôle Sucre
- Pôle Corps Gras
- Pôle Boissons

Chacun de ces départements joue un rôle crucial dans le fonctionnement global de l'entreprise, contribuant à son efficacité et à son succès sur le marché agro-industriel.

Section 2 : Méthodologie de l'étude de cas

Cette section décrit la méthodologie utilisée pour l'étude de cas, présentée comme suit :

1.1.1 Choix de l'étude de cas : Le choix du sujet de ce mémoire, axé sur le rôle des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans la logistique chez Cevital, s'inscrit dans une démarche visant à comprendre et à analyser l'impact des innovations technologiques sur l'efficacité des processus logistiques. Cette étude de cas a été sélectionnée en raison de son potentiel à fournir des insights pertinents sur l'intégration des TIC dans les stratégies logistiques d'une grande entreprise algérienne opérant dans divers secteurs, y compris l'agroalimentaire et l'industrie.

1.1.2 Contexte Économique et Industriel : L'intérêt porté à Cevital est renforcé par son rôle de leader dans l'économie algérienne et son influence sur les chaînes d'approvisionnement régionales et internationales. En tant que baromètre de l'innovation dans les marchés émergents, l'examen de Cevital offre des insights précieux sur les stratégies d'adoption des TIC face aux spécificités des marchés en développement et aux défis de la mondialisation.

1.1.3 Impact Potentiel des Résultats : L'objectif principal de cette recherche est de dépasser le cadre d'une simple analyse de cas pour contribuer substantiellement à la littérature académique concernant l'adoption des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les opérations logistiques des marchés émergents. En se focalisant sur le cas de Cevital, un conglomérat leader dans le contexte économique algérien et ayant une portée internationale, cette étude aspire à élaborer un modèle de référence qui pourrait servir

d'orientations pratiques pour d'autres entreprises opérant dans des environnements similaires. A travers l'examen approfondi de l'intégration et de l'impact des TIC au sein des pratiques logistiques de Cevital, ce travail vise à mettre en lumière des stratégies, des défis, ainsi que des réussites applicables et adaptatives pour les entreprises dans des secteurs et régions confrontés à des enjeux logistiques comparables. En faisant cela, la recherche présente une valeur ajoutée significative, non seulement pour les acteurs économiques cherchant à optimiser leur chaîne logistique grâce aux TIC, mais également pour les chercheurs s'intéressant aux dynamiques d'innovation technologique dans les chaînes d'approvisionnement globales.

1.1.4 Méthodes de Collecte de Données : En plus des entretiens, l'utilisation d'observations sur le terrain et de groupes de discussion avec les équipes logistiques peut fournir des données qualitatives riches, offrant une compréhension nuancée des dynamiques opérationnelles et des interactions humaines avec les technologies.

1.1.5 Analyse SWOT : Une analyse SWOT spécifique aux TIC dans la logistique de Cevital aidera à identifier clairement les forces, les faiblesses, les opportunités et les menaces associées à leur adoption et utilisation.

1.1.6 Collecte et analyse des données Pour collecter les données, nous allons utiliser des méthodes qualitatives et pour bien comprendre les dynamiques en jeu. Nous allons recueillir des données en utilisant un guide d'entretien qui a été distribué aux employés qui travaillent dans les opérations logistiques et des gestionnaires de la chaîne logistique chez Cevital et en distribuant des questionnaires aux employés qui travaillent dans les opérations logistiques. Les données secondaires viendront des documents internes de l'entreprise, des publications académiques, et des bases de données industrielles pertinentes.

1.2 Guide d'entretien :

Cette approche permettra d'élaborer une compréhension nuancée de l'impact des TIC sur la performance logistique chez Cevital, tout en répondant aux objectifs de recherche définis.

On présente l'ensemble de questions qui seront posées entièrement au responsable de logistique. L'enquête a été envoyée par courrier électronique à tous les gestionnaires responsables des Ressources Humaines, Logistique et des Systèmes d'Information chez Cevital Bejaia.

Les salariés ayant répondu au questionnaire constitueront l'échantillon de l'étude.

Sans être présélectionné parmi les salariés contactés. Au total, 24 employés ont répondu

Tableau N°2 : Répartition de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle

Catégorie professionnelle	Effectif	Fréquence
Cadre	10	41,7%
Maitrise	11	45,8%
Exécutant	3	12,5%
Total	24	100%

Source : Élaboré par moi-même grâce aux données collectées

Introduction :

- Bonjour, je m'appelle BOUHIRED Louenas. Je réalise cet entretien pour comprendre comment nous utilisons les TIC dans la logistique chez Cevital.
- Vos réponses seront confidentielles.
- Puis-je prendre des notes ou enregistrer notre conversation ?

Questions :

1. Fonction et rôle

- Quelle est votre fonction chez Cevital et comment cela se relie-t-il à la logistique ?

2. Valeur ajoutée

- En quoi votre expertise et vos connaissances ajoutent-elles de la valeur à l'entreprise ?

3. Utilisation des TIC

- À quel point utilisez-vous les technologies de l'information et de la communication (TIC) dans votre travail quotidien en logistique ?

4. Outils et logiciels

- Quels outils ou logiciels utilisez-vous pour gérer la logistique, comme la gestion des stocks, la planification des transports ou le suivi des expéditions ?

5. Amélioration grâce aux TIC

- Comment les TIC ont-elles simplifié ou amélioré vos tâches logistiques par rapport aux méthodes classiques ?

6. Formation

- Avez-vous reçu une formation pour utiliser ces outils informatiques ? Si oui, comment l'avez-vous trouvée ?

7. Difficultés rencontrées

- Rencontrez-vous des difficultés ou des obstacles en utilisant les TIC pour la logistique ? Si oui, lesquels ?

8. Optimisation des TIC

- Comment pourrions-nous mieux utiliser les TIC en logistique chez Cevital ? Par exemple, une formation supplémentaire ou des améliorations logicielles ?

9. Impact des TIC sur la performance

- Quel impact les TIC ont-elles sur la performance de la logistique chez Cevital, en termes d'efficacité, de satisfaction client, etc. ?

10. Suggestions d'amélioration

- Avez-vous des suggestions pour améliorer l'utilisation des TIC dans les processus logistiques de l'entreprise ?

11. Remarques supplémentaires

- Avez-vous d'autres remarques ou observations sur l'utilisation des TIC en logistique chez Cevital ?

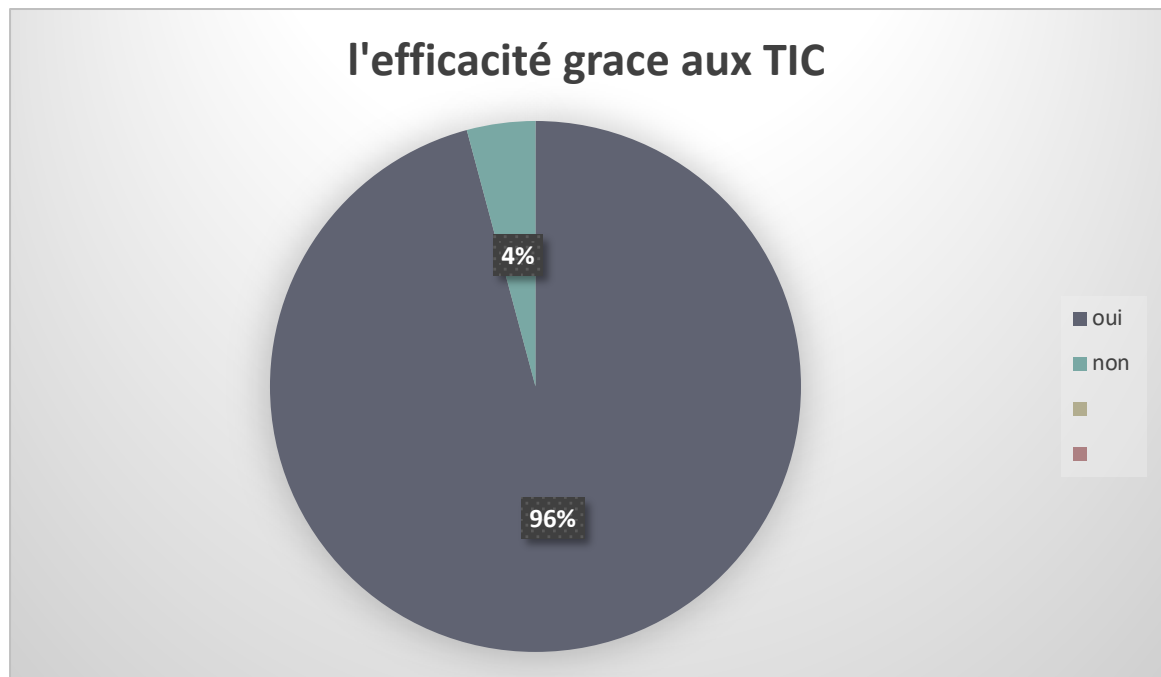
Conclusion :

- Merci beaucoup pour votre temps et vos réponses.
- Votre contribution est très importante pour nous.
- Voici les prochaines étapes éventuelles de notre étude.

En interrogeant les responsables de Cevital on a pu arriver à extraire leur avis sur TIC en résumant leurs idées communes :

"Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont essentielles à notre travail quotidien en logistique chez Cevital. Elles sont omniprésentes à tous les niveaux de nos opérations, depuis la gestion des stocks jusqu'à la planification des itinéraires de livraison. Nous utilisons des systèmes de gestion de la chaîne logistique (SCM) pour suivre et gérer les flux de marchandises à travers notre réseau, des systèmes de gestion d'entrepôt (WMS) pour gérer efficacement nos stocks et des systèmes de gestion du transport (TMS) pour optimiser les itinéraires de livraison et réduire les coûts. De plus, nous utilisons des technologies telles que la RFID et les capteurs IoT pour assurer une traçabilité précise des produits et une gestion proactive des stocks. En résumé, les TIC sont au cœur de notre activité logistique et nous permettent d'optimiser nos opérations, d'améliorer notre efficacité et de mieux servir nos clients."

Figure N°5 : Efficacité Perçue des TIC par les Employés



Source : donnée interne de l'entreprise

Ce diagramme circulaire illustre l'opinion des employés sur l'efficacité des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans l'entreprise. Les résultats montrent que :

- 96 % des employés estiment que les TIC améliorent l'efficacité de leurs activités.
- 4 % des employés pensent que les TIC n'ont pas d'impact positif sur l'efficacité.

Ces résultats indiquent une large acceptation et reconnaissance des avantages des TIC en termes d'amélioration de l'efficacité opérationnelle au sein de l'entreprise.

La majorité des personnes interrogées (96%) ont déclaré que l'utilisation des TIC dans leur entreprise a permis une augmentation de la circulation de l'information, tandis qu'une minorité (4%) a exprimé une opinion contraire.

Comme nous l'avons déjà constaté, CEVITAL accorde une grande importance aux TIC.

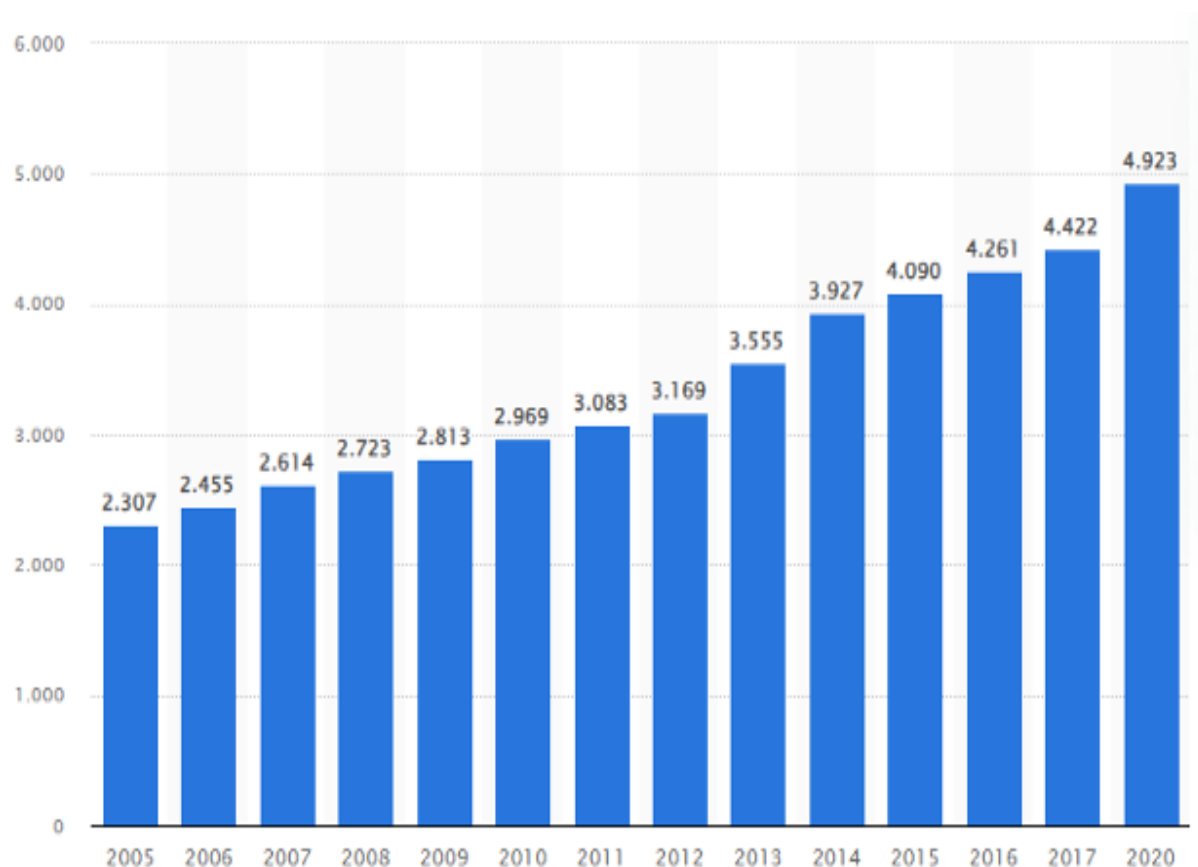
Les TIC sont en effet des outils tels que l'intranet, l'ERP et le groupware qui facilitent la communication et la collaboration entre les services de l'entreprise. Ces outils permettent

une centralisation de l'information, une recherche d'informations et une fluidité de la communication, ce qui améliore la transparence et l'efficacité des directions.

"Avant l'introduction des TIC dans notre logistique, nos résultats étaient moins efficaces en termes de gestion des stocks, de suivi des ventes et de chiffre d'affaires. Les processus manuels étaient sujets à des erreurs, et la visibilité sur notre chaîne logistique était limitée. Cela se traduisait par des retards dans les livraisons, des coûts logistiques plus élevés et une expérience client moins satisfaisante.

Depuis l'intégration des TIC dans nos opérations logistiques, nous avons observé des améliorations significatives dans plusieurs domaines. Notre chiffre d'affaires a augmenté de 30 % annuelle grâce à une gestion plus efficace des stocks et à une meilleure réactivité aux demandes du marché qui représente aujourd'hui 547,76 milliards de dinars algériens. Les TIC nous ont permis de mieux suivre nos ventes en temps réel, ce qui nous a aidés à ajuster nos stocks et nos prévisions de demande de manière proactive.

Figure N°6 : Évolution du Chiffre d'Affaires de l'Entreprise de 2005 à 2020

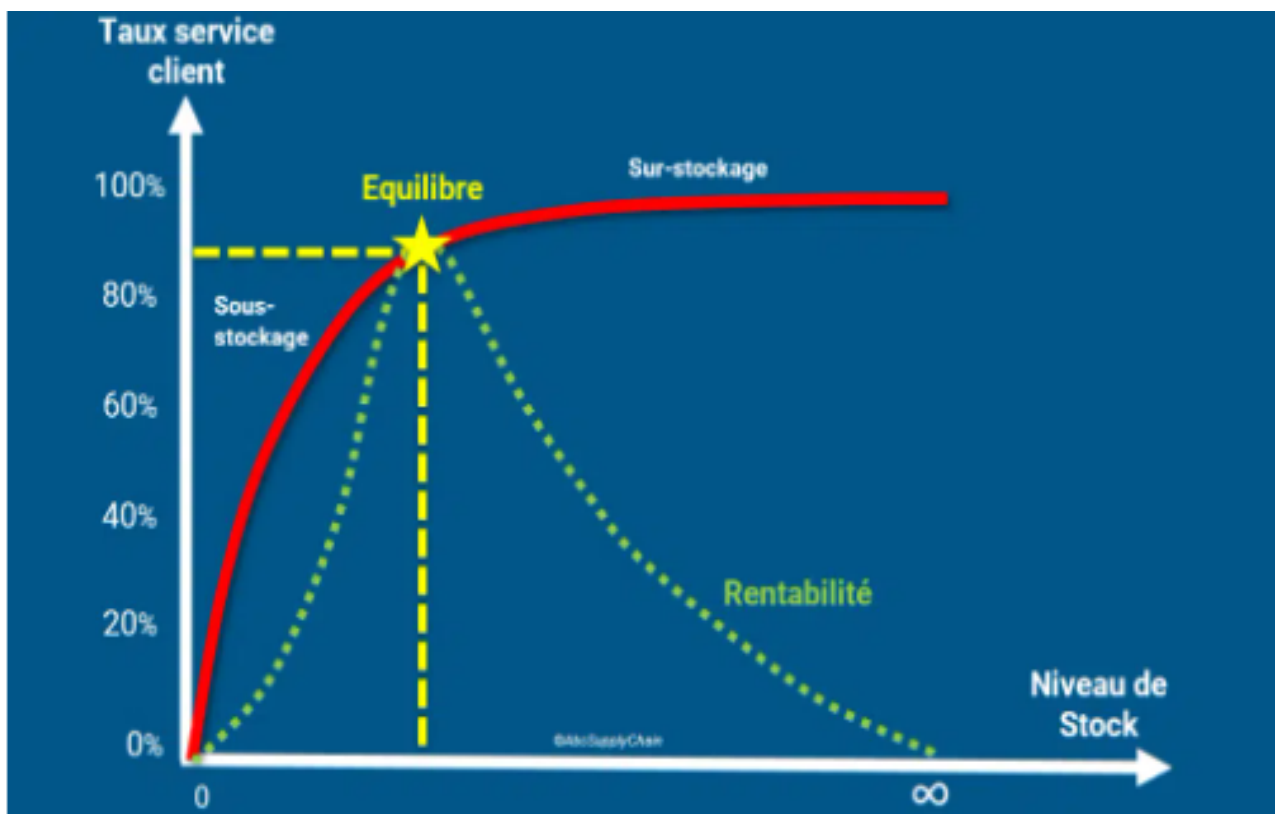


Source : service logistique de Cevital

Ce graphique en barres montre la croissance continue du chiffre d'affaires de l'entreprise sur une période de 15 ans, de 2005 à 2020. On observe une augmentation régulière, passant de 2,307 multiplié par 100 millions en 2005, à 4,923 multiplié par 100 millions en 2020, indiquant une performance économique positive et une expansion réussie de l'activité de l'entreprise au fil des années.

En ce qui concerne nos stocks, nous avons constaté une réduction des niveaux de stock excédentaire et des pénuries, grâce à une meilleure gestion des approvisionnements et des réapprovisionnements automatisés basés sur des données en temps réel. Cela a contribué à réduire nos coûts d'inventaire tout en maintenant un niveau de service élevé pour nos clients.

Figure N°7 : Optimisation du Niveau de Stock pour un Équilibre entre Service Client et Rentabilité



Source : service gestion de stock Cevital

Ce graphique illustre la relation entre le taux de service client et le niveau de stock, mettant en évidence l'importance de trouver un équilibre optimal pour éviter le sous-stockage et le sur-stockage. Le point d'équilibre est crucial pour maximiser la rentabilité tout en maintenant un haut niveau de service client.

2.1 Analyse des processus logistiques chez Cevital

Chez Cevital, l'une des entreprises les plus importantes en Algérie, qui opère dans différents domaines tels que l'agroalimentaire, l'industrie et la distribution, les procédures logistiques sont minutieusement élaborées afin d'assurer une efficacité optimale à chaque étape de la chaîne logistique. La gestion des approvisionnements débute par une analyse approfondie des besoins pour chaque secteur d'activité, en prenant en considération les prévisions de la demande.

Les besoins des clients et les limitations logistiques. Après avoir repéré les besoins, on élabore des stratégies d'approvisionnement en intégrant des partenariats solides avec les fournisseurs, en négociation de contrats avantageux et en mettant en œuvre des mécanismes de suivi afin d'assurer la disponibilité des matières premières et des composants indispensables à la production.

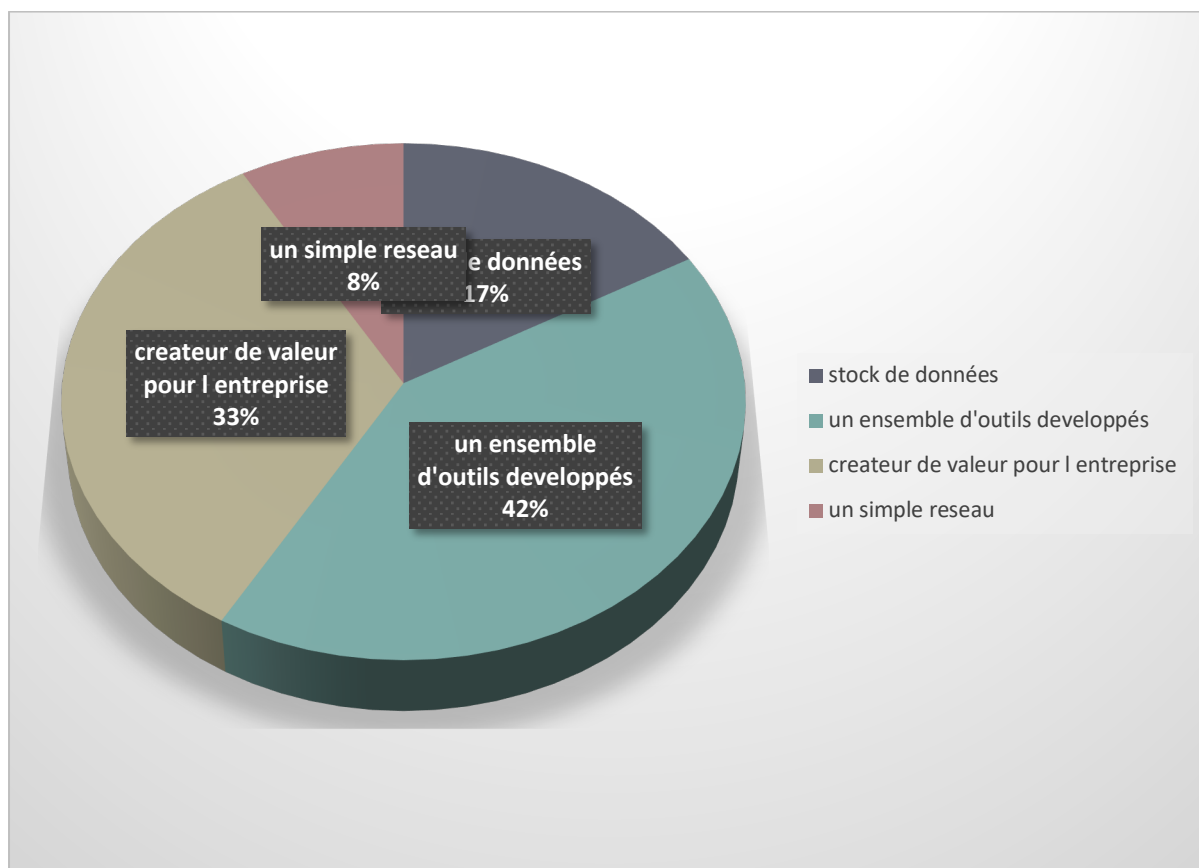
En même temps, on met en œuvre des méthodes de gestion des stocks avancées, en utilisant des technologies de pointe comme les systèmes de gestion des entrepôts (WMS) et la RFID, afin de garantir une visibilité en temps réel des niveaux d'inventaire et d'optimiser les flux de marchandises à travers le réseau logistique de l'enseigne. Après la préparation des produits, il faut commencer à planifier les transports, en mettant l'accent sur l'optimisation des trajets, la consolidation des chargements et la sélection des modes de transport les plus adaptés à chaque type de marchandise, en prenant en considération les coûts, les délais et les exigences de qualité. La communication et la collaboration entre les divers acteurs de la chaîne logistique sont favorisées tout au long de ces processus, facilitées par l'utilisation de plateformes numériques et d'outils de suivi en ligne, ce qui permet une coordination efficace des opérations et une réponse rapide aux évolutions de la demande ou des conditions de marché. Après la préparation des produits, il faut commencer à planifier les transports, en mettant l'accent sur l'optimisation des trajets, la consolidation des chargements et la sélection des modes de transport les plus adaptés à chaque type de marchandise, en prenant en considération les coûts, les délais et les exigences de qualité.

La communication et la collaboration entre les divers acteurs de la chaîne logistique sont favorisées tout au long de ces processus, facilitées par l'utilisation de plateformes numériques et d'outils de suivi en ligne, ce qui permet une coordination efficace des opérations et une réponse rapide aux évolutions de la demande ou des conditions de marché.

Finalement, après la livraison des produits aux clients, des procédures de retour et de gestion des réclamations sont instaurées afin de résoudre tout problème éventuel et maintenir une satisfaction client élevée. Globalement, les processus logistiques chez Cevital se distinguent par leur étroite intégration, leur orientation vers la performance et leur capacité à s'adapter aux

évolutions du marché, ce qui renforce la position de l'entreprise en tant que leader dans son domaine d'activité

Figure N°8 : L'avis des employés par rapport à l'intégration des TIC



Source : service gestion de Cevital

Ce diagramme circulaire présente les avis des employés concernant l'intégration des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans l'entreprise. Les résultats montrent que :

- 42 % des employés considèrent les TIC comme un ensemble d'outils développés.
- 33 % les voient comme un créateur de valeur pour l'entreprise.
- 8 % les perçoivent comme un simple réseau.
- 7 % les considèrent principalement comme un stock de données.

Ces données reflètent une diversité de perceptions, mettant en évidence l'importance et la multifonctionnalité des TIC au sein de l'entreprise.

2.2 Analyse SWOT des TIC dans la logistique de Cevital

2.2.1 Forces

- **Automatisation et Efficacité** : Les TIC permettent l'automatisation des processus logistiques, réduisant les erreurs humaines et augmentant l'efficacité opérationnelle. Les systèmes de gestion des entrepôts (WMS) et de gestion des transports (TMS) optimisent le stockage et la livraison des produits.
- **Traçabilité et Visibilité** : L'utilisation des technologies comme les RFID et les GPS offre une traçabilité en temps réel des marchandises, améliorant ainsi la transparence et la gestion des stocks.
- **Prise de Décision Rapide** : Les TIC facilitent la collecte et l'analyse de données en temps réel, permettant des prises de décision plus rapides et éclairées.

2.2.2 Faiblesses

- **Coût d'Implémentation** : L'adoption des TIC nécessite des investissements significatifs en termes d'infrastructure et de formation du personnel.
- **Complexité Technologique** : La gestion et la maintenance des systèmes TIC peuvent être complexes et nécessitent des compétences spécialisées.
- **Sécurité des Données** : La digitalisation accroît les risques liés à la cybersécurité, rendant la protection des données sensibles une priorité.

2.2.3 Opportunités

- **Innovation et Croissance** : L'adoption des TIC ouvre des opportunités pour innover et améliorer continuellement les processus logistiques, conduisant à une croissance accrue.
- **Expansion sur de Nouveaux Marchés** : Les TIC facilitent la gestion des chaînes d'approvisionnement globales, permettant à Cevital de pénétrer de nouveaux marchés internationaux.
- **Amélioration de la Satisfaction Client** : Des livraisons plus rapides et plus fiables, ainsi qu'une meilleure gestion des retours, augmentent la satisfaction et la fidélité des clients.

2.2.4 Menaces

- **Concurrence Technologique** : Les concurrents peuvent adopter des technologies avancées plus rapidement, créant ainsi un avantage concurrentiel.
- **Évolutions Réglementaires** : Les changements dans les réglementations concernant la protection des données et la cybersécurité peuvent imposer des défis supplémentaires.
- **Dépendance Technologique** : Une forte dépendance aux TIC peut exposer Cevital à des risques en cas de pannes technologiques ou de cyberattaques.

En conclusion, une analyse SWOT des TIC dans la logistique de Cevital met en évidence les atouts et les défis associés à leur adoption, tout en soulignant les opportunités de croissance et les menaces potentielles. Cette analyse permet à Cevital de développer des stratégies pour maximiser les bénéfices des TIC tout en minimisant les risques associés (Home) (Inbound Logistics)

Tableau N°3 : Tableau d'Analyse SWOT des TIC dans la Logistique de Cevital

Forces	Faiblesses
- Automatisation et efficacité accrue grâce aux systèmes de gestion des entrepôts (WMS) et de gestion des transports (TMS).	- Coût d'implémentation élevé pour les infrastructures et la formation.
- Traçabilité et visibilité en temps réel des marchandises avec des technologies comme RFID et GPS.	- Complexité technologique nécessitant des compétences spécialisées pour la gestion et la maintenance.
- Prise de décision rapide et éclairée grâce à la collecte et l'analyse de données en temps réel.	- Risques accrus de cybersécurité et protection des données sensibles.
Opportunités	Menaces
- Innovation et croissance par l'amélioration continue des processus logistiques.	- Concurrence technologique avec des concurrents adoptant des technologies avancées plus rapidement.
- Expansion sur de nouveaux marchés internationaux grâce à la gestion optimisée des chaînes d'approvisionnement globales.	- Évolutions réglementaires pouvant imposer des défis supplémentaires, notamment en matière de protection des données.
- Amélioration de la satisfaction client par des livraisons plus rapides et une meilleure gestion des retours.	Dépendance technologique accrue, expos

Source : élabore par moi grâce aux données collectées

Section 03 : Impact des TIC sur la performance logistique

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) jouent un rôle de plus en plus central dans la transformation des opérations logistiques. Leur adoption permet non seulement d'optimiser les processus et de réduire les coûts, mais aussi de répondre plus efficacement aux attentes des consommateurs et aux exigences du marché. Cette section explore comment les TIC influencent la performance logistique à travers divers aspects clés : l'automatisation des processus, l'optimisation des itinéraires et des flux de travail, la gestion en temps réel de la chaîne d'approvisionnement, et l'amélioration de la collaboration et de la communication. En examinant ces différents domaines, nous mettrons en lumière l'importance stratégique de l'intégration des TIC dans les chaînes logistiques modernes, et comment elles contribuent à renforcer la compétitivité et la durabilité des entreprises.

1. Les modules de l'ERP/SAP du programme MIR+ choisi par Cevital : L'acquisition par le groupe Cevital d'une solution applicative intégrée de type ERP, développée et commercialisée par la société allemande SAP AG leader mondial dans les progiciels de gestion et distribution intégrés, connu sous le nom SAP/ERP s'inscrit dans une logique intégrative et globale de ses différents secteurs d'activités et ses différents sites. Étant donné que ce dernier est un groupe multi-site et multi-activités. Ce dernier investissement en date dans les ressources technologiques, initié par le top management de l'entreprise Cevital, à sa tête son P-DG Monsieur Issaad REBRAB, vise à optimiser et fédérer les activités de son groupe dans son ensemble et ceci à deux niveaux de perspectives :

1.1. Au niveau du pôle :

- > Meilleur pilotage des indicateurs de performance ;
- > Harmonisation des pratiques et méthodes de travail au sein des filiales ;
- > Standardisation des processus et des différents référentiels ;
- > Partage des informations entre les différentes structures ;
- > Conformité avec les règles de gouvernance et de gestion ;
- > Alignement avec les standards mondiaux.
- > Meilleure gestion de la chaîne logistique.

1.2. Au niveau de la filiale : Amélioration de la compétitivité via une meilleure maîtrise des coûts ;

- > Développement des parts de marché ;

- > Diffusion de méthodes de travail alignée avec les meilleures pratiques de l'industrie
- > Focalisation des équipes sur les activités à forte valeur ajoutée en industrialisant des opérations manuelles ;
- > Mise en place de synergies avec le Pôle et les autres filiales.

1.3. Enjeux des Technologies de l'information (IT) :

- > Simplification et harmonisation du paysage applicatif existant en disposant de solutions intégrées ;
- > Mise en place de solutions évolutives capables de répondre aux enjeux métiers d'aujourd'hui et de demain ;
- > Intégration dans l'écosystème IT de Cevital plus agile pour les futures acquisitions ;
- > Maîtrise des coûts d'exploitation et de maintenance ;
- > Développement de compétences internes de façon pérenne.

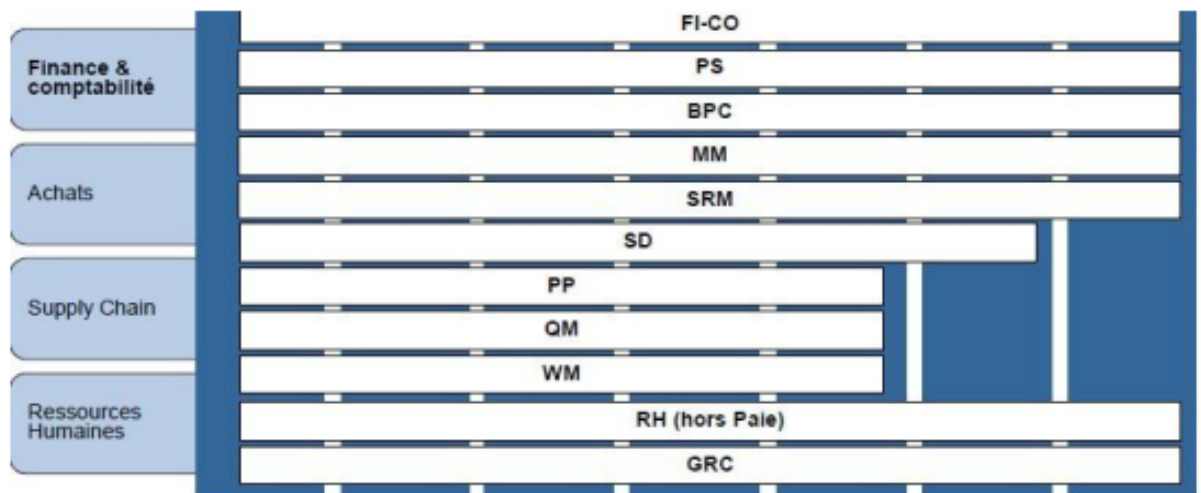
2.1. Les ambitions (visions) du groupe : A travers ce projet stratégique, le groupe Cevital s'engage dans de nouveaux défis plus ambitieux que jamais depuis sa création, en mettant cette fois la barre très haute, et parmi ces objectifs nous citons entre autres :

- > Atteindre 25 milliards \$ de CA ;
- > Réaliser 50% du CA à l'international ;
- > Figurer parmi les Top 10 des entreprises en Afrique ;
- > Simplification et harmonisation du paysage applicatif existant en disposant de solutions intégrées ;
- > Mise en place de solutions évolutives capables de répondre aux enjeux métiers d'aujourd'hui et de demain ;
- > Intégration dans l'écosystème IT de Cevital plus agile pour les futures acquisitions ;
- > Maîtrise des coûts d'exploitation et de maintenance ;
- > Développement de compétences internes de façon pérenne ;
- > Alignement avec les standards technologiques mondiaux.

2.2. Exemple d'interface de gestion logistique du nouveau ERP de CEVITAL

Core model de Cevital : c'est une approche consistant à configurer un ERP par modules communs aux différents métiers des Cevital pour ensuite l'implanter et le décliner par métier.

Figure N°9 : Core model de l'ERP de Cevital



Source : Documents internes de Cevital

- Les modules ERP installés dans Brandt Sétif : Choisi comme son premier site pilote pour le déploiement de l'ERP de Cevital, la filiale Brandt Sétif dans un premier temps son ERP est opérationnel à travers les modules suivants :
- PP : Production ;
- MM : Achat et stocks ;
- QM : Management de la qualité ;
- SD : Vente et distribution ;
- FICO : Finance et Controlling.

Cevital vise initialement à travers ce projet stratégique d'acquisition de l'ERP/SAP, l'intégration informationnelle de l'ensemble des processus de chaque filiale et du groupe à l'aide de ce progiciel de gestion intégré « SAP Business All-in-One », qui est la version la plus avancée dans le monde en matière des progiciels intégrés édité par l'éditeur allemand SAP AG. Ce progiciel SAP business All-in-One s'inscrit dans une approche dite Noyau dur ou « big bang », une approche de déploiement consistant à implanter un ERP en une seule fois :

Tous les sites, tous les secteurs d'activité, ou toute l'entreprise. Mais face au niveau de risque que présente ce type de déploiement en termes de diversité des métiers, des processus, des systèmes d'informations, envergure des filiales et leur dispersion et dans un contexte multilingue, multidevise et multi-législation, la nécessité de redéfinition de

la matrice des rôles et des responsabilités et surtout la conduite du changement que cela soulève, Cevital sur recommandation des SAP AG a procédé à un changement de tactique de déploiement en optant à SAP Best Practices aussi connu sous le nom de SAP RDS (Rapid Deployment Solutions) qui est une version simple des progiciels intégrés SAP/ERP dont la durée de déploiement se fait dans un délai record de six (06) mois seulement. Alors pour ce faire le groupe Cevital a opéré depuis 2012 un plan de réorganisation du groupe sous trois grands pôles pour accueillir et préparer le terrain pour l'arrivée de son nouveau système de gestion intégré comme suit : le « Pôle Automotive Immobilier et Services » créé en 2012, le pôle Industrie créé en 2014 et pôle Agro-industrie et Distribution, mis en place en 2015.

A ce titre, nous citons le regroupement sous la coupe d'une seule et même entité « Pôle agro-industrie et distribution » les filiales suivantes : La distribution alimentaire et non alimentaire (Numidis) avec la chaîne de magasins UNO, la distribution spécialisée dans les secteurs de l'équipement de la personne et de la maison et des services, la production agricole avec Ceviagro, la gestion de centres commerciaux avec Sierra Cevital et la production agroalimentaire : représente 80 % des activités de ce pôle. Cevital sur recommandation conjointe de son fournisseur de la solution SAP/ERP et de la société de conseil (intégrateur) Accenture a adopté une approche par core model, consistant à encapsuler l'ensemble des processus communs des différents métiers avec un référentiel documentaire unique pour faciliter sa mise en œuvre dans les différents métiers et filiales du groupe Cevital, ensuite à charge à la filiale de l'adapter aux spécificités métiers de son secteur d'activité et de lui greffer les autres processus spécifiques à son métier. Nous illustrons ce qui précède en citant le choix de Cevital de sa filiale Brandt, comme site pilote pour l'implantation de son SAP/ERP baptisé MIR+, ce choix est motivé et facilité pour plusieurs raisons à savoir : son caractère récent, le faible volume des données à faire migrer des anciens systèmes vers ERP, le nombre d'effectif faible ce qui facilite la conduite du changement car de par les différentes études, la résistance au changement est importante à chaque fois que l'effectif est conséquent et ancien, aussi ce choix est motivé par le fait que le groupe Brandt est présent dans deux pays différents pour consolider la gestion des deux sites en Algérie et en France et l'expérience acquise et apprise en matière des systèmes intégrés par les collaborateurs et la disponibilité de coaching d'accompagnement au sein de Brandt France ce qui a largement facilité le déploiement de l'ERP de Cevital et contribuera à l'apprentissage de l'entreprise en matière organisationnelle, opérationnelle,

fonctionnelle, technique, méthodologique ou encore humaine. Toutes ses meilleures pratiques opérationnelles découvertes, validées puis documentées vont être un gisement de compétences considérable pour le groupe Cevital pour mener à bien les futurs déploiements de son ERP dans d'autres sites jusqu'à ce que son système intégré couvre l'intégralité des filiales dans leur diversité de métiers.

Figure N°10 : Interface de l'Application Cevital Resso pour la Gestion de la Distribution



Source : document interne de Cevital

Cette image montre l'interface de l'application Cevital Resso, utilisée pour la gestion de la distribution des produits alimentaires de Cevital. L'écran présente une publicité pour le fromage "Medina", un produit de la gamme gastronomique de Cevital, riche en vitamines A, E, et D. L'application Cevital Resso permet aux utilisateurs de gérer efficacement les opérations de distribution, y compris le suivi des stocks, la gestion des commandes et la planification des livraisons.

L'interface utilisateur est conçue pour être intuitive et fonctionnelle, avec des menus et des options de navigation clairs sur le côté gauche de l'écran. Les fonctionnalités incluent la gestion des clients, le suivi des performances des ventes, et l'accès aux rapports détaillés sur les activités de distribution. L'utilisation de cette application

démontre l'engagement de Cevital à intégrer les technologies de l'information et de la communication (TIC) pour améliorer l'efficacité et la traçabilité de ses opérations logistiques et de distribution.

Conclusion de chapitre :

La performance des entreprises est intimement liée à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC). Les TIC ont un impact significatif sur la performance des entreprises en améliorant leur efficacité opérationnelle, leur productivité, leur flexibilité et leur capacité à innover.

Défis persistants et perspectives futures

Les TIC permettent aux entreprises de mieux communiquer avec leurs clients, de gérer leurs opérations plus efficacement, de prendre des décisions plus éclairées et de collaborer plus facilement avec leurs partenaires commerciaux.

Adaptation Culturelle et Formation : L'un des plus grands défis pour Cevital reste l'adaptation culturelle nécessaire à l'adoption généralisée des TIC. La formation continue du personnel et l'accent sur une culture d'innovation sont essentiels pour exploiter pleinement le potentiel des nouvelles technologies.

Exploration de Technologies Émergentes : À l'avenir, Cevital envisage d'explorer davantage l'utilisation de technologies émergentes, telles que la réalité augmentée pour la formation des employés et l'optimisation des parcours de livraison, ainsi que l'adoption de véhicules autonomes et de drones pour des livraisons plus efficaces et durables.

Vers une Chaîne d'Approvisionnement Verte : Cevital reconnaît également l'importance croissante de la durabilité dans la logistique. L'entreprise s'engage à intégrer des solutions écoénergétiques, à réduire son empreinte carbone et à promouvoir une économie circulaire à travers ses opérations logistiques, alignant ses objectifs d'affaires avec les attentes sociétales en matière d'environnement.

En conclusion, les TIC ont un impact significatif sur la performance des entreprises, en améliorant leur efficacité opérationnelle, leur productivité et leur capacité à innover. Les entreprises qui maîtrisent les TIC peuvent améliorer leur compétitivité, leur rentabilité et leur position sur le marché. Cependant, les entreprises doivent également être conscientes des défis liés à l'utilisation des TIC et adopter une approche équilibrée pour maximiser leurs avantages tout en minimisant les risques.

Conclusion générale

L'intégration des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans la logistique chez Cevital a déclenché une transformation complète et profonde des processus opérationnels de l'entreprise, permettant à la fois des gains d'efficacité, une réduction des coûts et une amélioration notable de sa compétitivité, tant sur le marché national que sur la scène internationale. En exploitant des outils technologiques avancés, tels que les systèmes de gestion des entrepôts (WMS), les systèmes de gestion des transports (TMS), ainsi que des technologies comme les étiquettes RFID et les systèmes GPS, Cevital a réussi à améliorer la gestion de ses flux logistiques de manière substantielle. Ces outils permettent une meilleure traçabilité des produits, une gestion plus précise des stocks, et offrent une visibilité en temps réel sur l'ensemble des opérations logistiques. Cette capacité à obtenir des données en temps réel permet à l'entreprise de prendre des décisions éclairées rapidement, ce qui se traduit par une flexibilité accrue face aux fluctuations du marché et aux exigences clients.

L'un des bénéfices majeurs observés grâce à cette transformation technologique réside dans la réduction des coûts opérationnels. En automatisant les tâches répétitives et en optimisant l'allocation des ressources, Cevital a non seulement réduit ses dépenses, mais a également amélioré la productivité globale de ses opérations. Par exemple, la gestion automatisée des stocks et des transports a permis d'optimiser l'utilisation des ressources matérielles et humaines, de minimiser les erreurs et d'accélérer les processus logistiques. La réactivité accrue, associée à une gestion optimisée des niveaux de stocks et une capacité à répondre rapidement aux demandes fluctuantes des clients, a directement contribué à une meilleure satisfaction client. Cela constitue un avantage concurrentiel majeur dans une industrie où la rapidité de réponse et la précision logistique sont des facteurs déterminants pour la fidélisation de la clientèle.

Un autre aspect clé de cette transformation est l'impact des TIC sur la compétitivité de Cevital. L'adoption des nouvelles technologies et l'amélioration continue des processus logistiques ont permis à l'entreprise de se positionner comme un acteur de premier plan dans son secteur, non seulement en Algérie, mais aussi sur les marchés internationaux. La capacité à gérer efficacement des chaînes d'approvisionnement complexes et globales a permis à Cevital d'améliorer ses services, d'offrir des prestations de haute qualité et de pénétrer de nouveaux marchés stratégiques. Cela a également renforcé sa capacité à se différencier de ses concurrents grâce à l'innovation, tout en captant de nouveaux segments de marché. Cevital a pu tirer parti de son agilité et de sa capacité à innover pour renforcer sa position de leader sur le marché, un avantage essentiel dans un environnement de plus en plus concurrentiel.

Pour poursuivre sur cette voie, il est impératif que Cevital continue à investir dans des technologies émergentes qui représentent l'avenir de la logistique et des chaînes d'approvisionnement. Des innovations comme l'intelligence artificielle (IA) et la blockchain peuvent offrir des avantages stratégiques supplémentaires. L'IA peut, par exemple, améliorer les prévisions de la demande, optimiser les processus logistiques grâce à l'analyse prédictive, et automatiser des tâches complexes. De son côté, la blockchain offre la possibilité de renforcer la transparence et la traçabilité des chaînes d'approvisionnement, assurant ainsi une sécurité accrue des transactions et des données. Ces technologies émergentes ouvrent des perspectives inédites pour l'amélioration continue des performances logistiques de Cevital.

Parallèlement à l'investissement dans ces technologies, un autre axe de développement crucial pour Cevital est la formation continue de ses employés. La digitalisation des processus logistiques implique une montée en compétence constante des équipes, qui doivent être en mesure de maîtriser pleinement les outils technologiques disponibles pour maximiser leur potentiel. Des programmes de formation adaptés permettront de s'assurer que les employés sont non seulement capables d'utiliser ces technologies de manière optimale, mais aussi qu'ils peuvent anticiper et résoudre les problèmes potentiels avant qu'ils n'affectent les opérations. Un personnel bien formé contribue non seulement à améliorer la productivité globale, mais réduit également les erreurs, améliorant ainsi l'efficacité des opérations logistiques.

Un autre enjeu majeur à ne pas négliger est la cybersécurité. Alors que Cevital adopte une approche de plus en plus digitalisée, la protection des données devient un impératif. La sécurité des informations sensibles, tant internes qu'externes, est essentielle pour garantir la continuité des opérations et maintenir la confiance des clients et des partenaires commerciaux. Des mesures robustes de cybersécurité doivent être mises en place pour protéger ces données contre les cybermenaces, tout en assurant la conformité aux réglementations internationales de plus en plus strictes en matière de protection des données. Protéger les systèmes contre les cyberattaques devient donc un enjeu stratégique incontournable pour Cevital dans son expansion numérique.

En termes de perspectives futures, il serait judicieux pour Cevital de mener des études comparatives avec d'autres entreprises leaders du secteur, afin d'identifier des pratiques exemplaires et de se tenir à jour sur les tendances émergentes de l'industrie. Ces études peuvent fournir des insights précieux sur les innovations à adopter et les stratégies à ajuster pour maintenir une position compétitive. De plus, la réalisation de recherches longitudinales pour évaluer l'impact à long terme des TIC sur les performances logistiques permettrait à Cevital

d'avoir une vue plus précise sur l'évolution des pratiques et d'adapter ses stratégies de manière proactive.

Pour conclure, l'intégration stratégique des TIC dans la logistique est un levier incontournable pour toute entreprise souhaitant optimiser ses opérations et rester compétitive dans un marché globalisé. Cevital, à travers cette transformation digitale, se trouve en position de force pour capitaliser sur ces technologies afin de renforcer son efficacité opérationnelle, améliorer la satisfaction client, et ouvrir de nouvelles perspectives de croissance. En continuant à investir dans l'innovation technologique, à former son personnel de manière proactive, et à sécuriser ses données, Cevital est en mesure de s'assurer un avenir prometteur en tant que leader incontesté de l'industrie logistique, tout en continuant à prospérer sur la scène internationale.

Bibliographie

Liste bibliographique Articles :

- ANDERSON Nzuzi tuzolana « Apport de la gestion de l'écoute client à l'amélioration de la qualité des services offerts, cas de canal+ », mémoire de Master, Institut Supérieur de Commerce, édition de havre, 2014.
- BEHILIL Zineb, BOUHADIDA Mohamed : l'impact des nouvelles technologies de l'information et de la communication sur la performance du système d'information comptable. Revue des réformes économiques et intégration en économie mondiale 2021
- BENAMAR HOUMADI, « étude exploratoire d'outils pour le data mining », mémoire de master l'université du Québec à Trois-Rivières, Avril 2007.
- BOUZOURINE SAFIA, SOUAK NACERA., édition paris , 2015. • COPNES FRANCOIS « le secteur des TIC EN Belgique ».
- CRITON. V, « LOGISTIQUE POUR TOUS », édition d'organisation, 2001.
- FAURE Elliot, « En quoi les NTIC peuvent-elles accompagner la valorisation du patrimoine alimentaire d'un territoire ? », Université de Toulouse II, 2013/2014.
- GOVARE V, l'évolution du travail avec les nouvelles technologies d'information et de communication, Paris, 2002.
- LE BOEUF Claude « La fin du Groupware, Résurgence d'une dynamique organisationnelle assistée Par ordinateur », édition L'Harmattan, Paris, 2002.
- RUAT (M) : Améliorer la performance des transporteurs sur la supply chain; Mémoire de fin d'études, ESC Saint Etienne, 2011.

Livres :

- Dictionnaire de management de projet : Editions AFNOR, 2010.
- Alexandre K Samii, « Stratégie logistique : supply chain management », 3ème édition, Dunod, Paris, 2002.
- Barbara Lyonnet, Marie-Pascale Senkel, « La logistique », Dunod, Paris, 2015.
- Daniel Brun, Frank Guérin, « La logistique : ses métiers, ses enjeux, son avenir », Edition EMS, France, 2014.
- Boislandelle, (H, M), « Gestion des ressources humaines dans la PME, édition Economica, Paris, 1998.
- Doriath(B) et Goujet, (CH), « Gestion prévisionnelle et mesure de la performance », Edition Dunod, Paris.
- Pierre Médane, Anne Garatacap, « Logistique et supply chain management : intégration, collaboration et risque dans la chaine logistique globale », Dunod, Belgique, 2008.
- Rémy Le Moigne, « Supply Chain Management : achat, production, logistique, transport, vente », Dunod, France, 2015.
- Mangan, J., Lalwani, C., & Butcher, T. (2008). Global Logistics and Supply Chain Management. Wiley.
- Yves Pimor, Mechel Fender, « Logistique : production, distribution, soutien », 5ème édition, Dunod, Paris, 2008.

- Djilali BEN ABOU, « management des savoir et développement des compétences à l'heure des TIC. Edition dunod. Contributions dans un ouvrage :
- BENOIT AUBERT et autre « l'innovation et technologie de l'information et de communication » HEC Montréal octobre 2010.
- Christopher, M. (2016). Logistics and Supply Chain Management: Creating Value-Adding Networks. 4e édition. Royaume-Uni: Pearson. Chapitre 1.

Sites :

- <https://pdfcoffee.com/download/logistiques-portuaire-1pdf-pdf-free.html>.
- http://www.cu-relizane.dz/ETD/images/Cours-TD/bouhissi/Cours_Les%20TIC.pdf.
- <https://fr.scribd.com/document/256577814/Les-avantages-et-limites-des-TIC-2-docx>.
- https://openjicareport.jica.go.jp/pdf/11038148_05.pdf.
- https://www.academia.edu/35111173/Logistique_Portuaire.
- <https://www.ladissertation.com/Sciences-et-Technologies/SciencesCognitives/Notion-et-nature-des-NTIC-164040.html>.
- <https://www.mecalux.fr/blog/differents-types-de-logistique>.

Annexes

Guide d'entretien :

Introduction :

- Bonjour, je m'appelle BOUHIRED Louenas. Je réalise cet entretien pour comprendre comment nous utilisons les TIC dans la logistique chez Cevital.
- Vos réponses seront confidentielles.
- Puis-je prendre des notes ou enregistrer notre conversation ?

Questions :

1. Fonction et rôle
 - Quelle est votre fonction chez Cevital et comment cela se relie-t-il à la logistique ?
2. Valeur ajoutée
 - En quoi votre expertise et vos connaissances ajoutent-elles de la valeur à l'entreprise ?
3. Utilisation des TIC
 - À quel point utilisez-vous les technologies de l'information et de la communication (TIC) dans votre travail quotidien en logistique ?
4. Outils et logiciels
 - Quels outils ou logiciels utilisez-vous pour gérer la logistique, comme la gestion des stocks, la planification des transports ou le suivi des expéditions ?
5. Amélioration grâce aux TIC
 - Comment les TIC ont-elles simplifié ou amélioré vos tâches logistiques par rapport aux méthodes classiques ?
6. Formation

- Avez-vous reçu une formation pour utiliser ces outils informatiques ? Si oui, comment l'avez-vous trouvée ?

7. Difficultés rencontrées

- Rencontrez-vous des difficultés ou des obstacles en utilisant les TIC pour la logistique ? Si oui, lesquels ?

8. Optimisation des TIC

- Comment pourrions-nous mieux utiliser les TIC en logistique chez Cevital ? Par exemple, une formation supplémentaire ou des améliorations logicielles ?

9. Impact des TIC sur la performance

- Quel impact les TIC ont-elles sur la performance de la logistique chez Cevital, en termes d'efficacité, de satisfaction client, etc. ?

10. Suggestions d'amélioration

- Avez-vous des suggestions pour améliorer l'utilisation des TIC dans les processus logistiques de l'entreprise ?

11. Remarques supplémentaires

- Avez-vous d'autres remarques ou observations sur l'utilisation des TIC en logistique chez Cevital ?

Conclusion :

- Merci beaucoup pour votre temps et vos réponses.
- Votre contribution est très importante pour nous.



Realisations en CA HT et evaluations par :nnée

PRODUITS	CA HT 2016	CA HT 2018	Evolut 2016/2018
BOISSONS	5 380 029 332	6 328 698 723	18%
HUILE	45 686 013 459	55 679 779 810	22%
MARGARINE	7 468 937 300	8 252 132 236	10%
Total général	58 534 980 090	70 260 610 769	20%

Suivi Des Ventes Par Clients Industriels Vs Contrats 2019

* Période : du 01 au 14

MAI 2019 Vs 2018



Année 2019 Nbr de jrs Ouv 26 Nbr de jrs consommé 12

Compte	Designation n Produit	Client	Réal 2019	Rappel 2018	% Evol 19 Vs 18
INDUSTRIEL S CONTRACTUEL ELS	Sucre 50 KG	CLIENT A	250	525	-52%
		CLIENT B	227	200	13%
		CLIENT C	126	302	-58%
		CLIENT F	101	125	-19%
		CLIENT G	75	325	-77%
		CLIENT H	100	-	100%
		CLIENT I	200	252	-21%
		CLIENT K	125	125	0%
		CLIENT L	326	475	-31%
	T SB 50 KG Local		1 529	2 330	-34%
	Sucre 25 KG	SPA TCHIN L	100	-	100%
		EURL CONFID	-	-	
		GROUPE CHI	40	-	100%
		GUETTACH	973	25	3790%
	T SB 25 KG Local		1 113	25	4350%
	Sucre Roux	CLIENT A	-	-	
		CLIENT B	-	-	
		CLIENT C	-	-	
	T SUCRE Roux Local		-	-	
	Sucre Big Bag	CLIENT A	702	557	26%
		CLIENT B	1 331	1 162	15%
		CLIENT D	-	847	-100%
		CLIENT E	387	436	-11%
		CLIENT F	194	218	-11%
		CLIENT G	132	110	20%
		CLIENT H	266	-	100%
	T SB big bag Local		3 012	3 329	-10%
	Sucre Liquide Saccharose	CLIENT A	1 066	860	24%
		CLIENT B	823	262	215%
		CLIENT C	225	411	-45%
		CLIENT D	337	393	-14%
		CLIENT E	729	692	5%
		CLIENT F	75	-	100%
		CLIENT G	523	-	100%
		CLIENT H	-	56	-100%
	T, S, LIQUIDE SACCAROSE		3 778	2 673	41%
	CRE CLIENTS CONTR		9 431	8 356	13%



Ventes du 01 Mai au 12 Mai 2019 Vs 2018

UN : TONNE

Famille	Réal 2019	Réal 2018	Evol % 2019 Vs 18
Total HUILE	17 789	17 676	1%
Total MARGARINE	2 092	1 553	35%
Total BEURRE	1	1	134%
Total SUCRE	33 996	34 083	0%
Total EAU MINERALE	11 047	8 978	23%
Total EAU FRUITEE	1 476	323	357%
Total CONFITURE	7	49	-85%
Total CHAUX	79	372	-79%
T SOUS PRODUIT RAFFII	868	502	73%



Complexe Cevital Béjaia - BEJAIA

Annexe 01

Tél : +213 (0)34 20 20 00

Fax : +213 (0)34 21 27 73

Bon de transfert

Date : 25/04/2019

Nom du chauffeur : MOUSSAOUIHAKIM

N° Permis de conduire : NUM

Immatriculation Camion : 001411-513-16

Dépôt Départ :

PLATE FORME BOUIRA

AXE AUTOROUTE A1 EST- OUEST

Dépôt Arrivée :

CENTRE DE LIVRAISON REGIONAL O

OUED SEMAR ALGER

10000

BOUIRA

Pièce : TR 607814

Produit	Désignation	Date	Quantité	Poids	Volume
B9810Y3003	MAYONNAISE FULL FAT (PET) 2	25/04/2019	10 000 BOU	0,000 KG	0,000 LT
B9810Y3004	MAYONNAISE FULL FAT (PET) 3	25/04/2019	5 184 BOU	0,000 KG	0,000 LT
B9810Y3006	MAYONNAISE FULL FAT (VERR)	25/04/2019	9 216 BOU	0,000 KG	0,000 LT
B9810Y3009	MAYONNAISE FULL FAT (VERR)	25/04/2019	2 800 BOU	0,000 KG	0,000 LT
B9810Y3010	MAYONNAISE AIL ET FINES HE	25/04/2019	6 720 BOU	0,000 KG	0,000 LT
B9812Y8031	E.F ORANGE-MANGUE 2L PET	24/04/2019	960 UN	0,000 KG	0,000 LT
B9812Y8053	E.F ORANGE 2L PET «CLASSIC»	25/04/2019	3 360 UN	0,000 KG	0,000 LT
				KG	L

Visa du Magasinier

Visa du Responsable des Stocks

Visa du Chauffeur

Visa de l'Agent de Sécurité

rgescom_bontransfert.dip CEVITAL

moussa_bousbissi

Visa du Réceptionnaire

SPA au capital de 69 568 256 000,00 DZD

Email : info@cevitai.com

N° R.C. : 98 B 0003802 BEJAIA

Siège Social

Complexe Cevital Béjaia - BEJAIA

Tél : +213 (0)34 20 20 00 - Fax : +213 (0)34 21 27 73

Table des matières

Remerciements

Dédicaces

Liste des abréviations, des figures et des tableaux

Introduction générale	1
Problématique.....	1
Objectifs de l'étude	1
Méthodologie.....	2
Structure du mémoire.....	2
 Chapitre I : Cadre théorique	3
Introduction du chapitre.....	4
Section 1 : Les technologies de l'information et de la communication dans la logistique.....	5
1.1 Définition et évolution de la logistique.....	5
1.2 Définition au fil du temps.....	6
2.1 La technologie de l'information et de la communication	8
2.2 Évolution des TIC.....	8
2.3 Définition des TIC.....	9
3 Importance et enjeux	11
Section 2 : La logistique dans le secteur agroalimentaire.....	12
1.1 Maintien de la chaîne de froid	13
1.2 Traçabilité et transparence	13
1.3 Gestion des stocks et réduction du gaspillage	14
1.4 Flexibilité et réactivité	14
1.5 Formation et développement	14
1.6 Innovation technologique	14
2 Défis et opportunités.....	14
Section 3 : impacte des tics sur la logistique.....	16
1.1 Automatisation des processus	16
1.2 Optimisation des itinéraires et des flux de travail	16
1.3 Gestion en temps réel de la chaîne d'approvisionnement.....	16
1.4 Collaboration et communication améliorée	16

1.5 Diminution des couts	16
2. Adoption des TIC dans la chaine logistique	17
3. importance de l'adoption des TIC sur la performance de la chaine logistique	17
3.1 Reduction des couts	17
3.2 Amélioration de réactivité.....	17
3.3 Optimisation des processus	17
3.4 Durabilité et responsabilité environnementale	18
Conclusion du chapitre.....	20

Chapitre II : Étude de cas - L'apport des TIC à la performance logistique chez Cevital.....21

Introduction du chapitre	22
Section 1 : Méthodologie de l'étude de cas.....	22
1.1 Historique de Cevital.....	22
1.2 Les chiffre clé de Cevital.....	24
1.3 L'organisation général de composante et les missions des direction.....	25
Section 2 : Analyse des processus logistiques chez Cevital.....	26
1.1.1 Choix de l'étude de cas.....	26
1.1.2 Contexte économique et industriel	26
1.1.3 Impacte potentiel des résultats	27
1.1.4 Méthode de collecte de donnée	27
1.1.5 Analyse SWOT.....	27
1.1.6 Collecte et analyse des donnée	27
1.2 Guide d'entretien.....	29
2.1Analyse des processus logistique chez Cevital.....	36
2.2 Analyse SWOT des TIC dans la logistique de Cevital	38
2.2.1 Forces	38
2.2.2 Faiblesses	38
2.2.3 opportunité	38
2.2.4 Menaces.....	38
Section 3 : Impact des TIC sur la performance logistique.....	40
1. Les modules de l'ERP/SAP du programme MIR+ choisi par Cevital.....	40
1.1 Au niveau du pole	40
1.2 Au niveau de la filiale	40
1.3 Enjeux des technologies de l'information (IT).....	41

2.1 Les ambitions (visions) du groupe	41
2.2 Exemple d'interface de gestion logistique du nouveau ERP de Cevital.....	41
Conclusion du chapitre.....	45
 Conclusion générale	 46
Références bibliographiques.....	50
Annexes.....	54

Résumé en français

Ce mémoire explore l'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la logistique dans le secteur agroalimentaire, en se concentrant sur le cas de Cevital. À travers une analyse détaillée des spécificités logistiques de l'agroalimentaire, des défis rencontrés et des opportunités offertes par les TIC, cette étude montre comment leur utilisation stratégique peut améliorer l'efficacité opérationnelle, réduire les coûts et augmenter la satisfaction client. En utilisant des données récentes, des exemples pertinents et des études de cas, ce travail propose des recommandations pour optimiser l'usage des TIC chez Cevital. Ces suggestions visent à améliorer la traçabilité, optimiser la gestion des stocks et renforcer la durabilité des opérations logistiques.

Abstract in English

This thesis explores the impact of information and communication technologies (TIC) on logistics in the agri-food sector, focusing specifically on the case of Cevital. Through a detailed analysis of the logistical specifics of the agri-food industry, the challenges faced, and the opportunities offered by TIC, this study demonstrates how strategic use of these technologies can significantly improve operational efficiency, reduce costs, and increase customer satisfaction. Using recent data, relevant examples, and case studies, this work offers recommendations for optimizing TIC use at Cevital. These suggestions aim to enhance traceability, optimize inventory management, and strengthen the sustainability of logistical operations.