

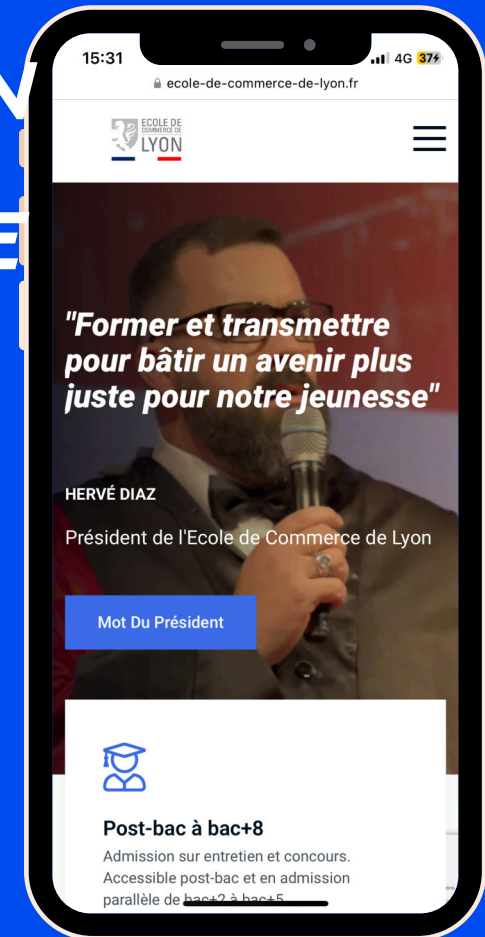
# UTILISER LE SYSTÈME D'INFORMATION OU LES APPLICATIFS DE L'ENTREPRISE

**Matière :** Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande

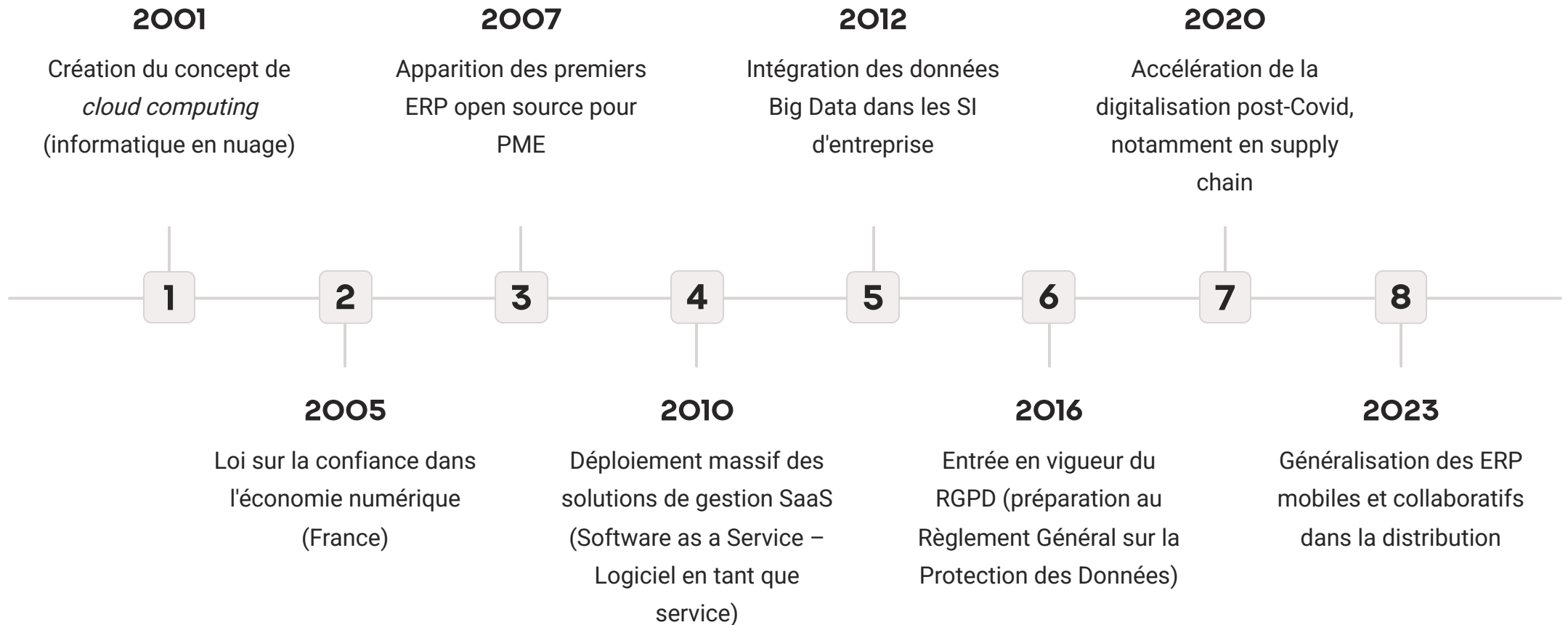
**Niveau du cours :** Bac+1

**Ecole De Commerce De Lyon**

**Date - Août 2015**



# TIMELINE - 8 DATES CLÉS DU SYSTÈME D'INFORMATION EN ENTREPRISE



# SOMMAIRE COMPLET DU COURS

O1

## INTRODUCTION AUX SYSTÈMES D'INFORMATION EN ENTREPRISE

- **Définition et enjeux** des systèmes d'information
- **Architecture** d'un système d'information
- Les **applicatifs métiers** dans le commerce

O2

## IDENTIFICATION DES BESOINS EN INFORMATION

- **Analyse des processus** d'approvisionnement
- Identification des **utilisateurs** et de leurs besoins
- **Qualité et pertinence** des données

O3

## UTILISATION OPÉRATIONNELLE DES APPLICATIFS

- Navigation dans un **ERP** (*progiciel de gestion intégré*)
- **Traitement des opérations** d'approvisionnement
- **Mise à jour et contrôle** des données

O4

## ANALYSE DES DONNÉES ET AIDE À LA DÉCISION

- **Tableaux de bord** et indicateurs clés
- Outils de **reporting et d'analyse**
- **Prise de décision** et optimisation

O5

## ENJEUX CONTEMPORAINS ET PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION

- **Digitalisation et automatisation**
- **Interopérabilité et mobilité**
- **Éthique, réglementation et cybersécurité**

# **CHAPITRE 1 : INTRODUCTION AUX SYSTÈMES D'INFORMATION EN ENTREPRISE**

## DÉFINITION ET ENJEUX DES SYSTÈMES D'INFORMATION

Un Système d'Information (SI) n'est pas seulement un outil informatique. Il intègre technologies, processus et personnes pour transformer les données brutes en informations stratégiques et actions pertinentes.

**Exemple concret** : Une chaîne de magasins utilise son SI pour la gestion des stocks en temps réel, le suivi des ventes et l'automatisation des réassorts.

### À RETENIR

Essentiel à la performance logistique et opérationnelle, le SI aide à piloter l'activité, prévenir les ruptures et automatiser les tâches.

## RÔLE STRATÉGIQUE DANS L'APPROVISIONNEMENT

Le SI est crucial pour l'approvisionnement, optimisant les stocks, anticipant la demande et gérant les relations fournisseurs.

**Analogie pédagogique** : Le SI est au responsable d'approvisionnement ce que le GPS est au conducteur : il guide, anticipe et alerte.

### À RETENIR

Un SI performant garantit réactivité, efficacité et cohérence dans les décisions logistiques et commerciales de l'entreprise.

# ARCHITECTURE D'UN SYSTÈME D'INFORMATION

L'architecture d'un système d'information (SI) représente la structure et l'organisation de l'ensemble de ses composants techniques et fonctionnels.

Elle décrit la manière dont les applications, les bases de données, les infrastructures et les réseaux sont agencés pour travailler ensemble de manière cohérente.

Pour la gestion de la chaîne d'approvisionnement, une architecture SI bien conçue est cruciale : elle garantit la fluidité des flux d'informations, l'interopérabilité des outils et la capacité à s'adapter aux évolutions du marché.

❏ **À retenir** : Une compréhension claire de cette architecture est essentielle pour optimiser les opérations et soutenir les décisions stratégiques.



## COMPOSANTES MATÉRIELLES ET LOGICIELLES

Un Système d'Information (SI) est constitué de composants **matériels** (serveurs, terminaux, capteurs, réseau) et **logiciels** (systèmes d'exploitation, bases de données, applications métiers comme ERP, CRM, WMS).

Ces éléments s'intègrent pour former le squelette technologique de l'organisation. Par exemple, des capteurs RFID (matériel) communiquent avec un WMS (logiciel) sur un serveur, les données étant ensuite accessibles via des tablettes.



## FLUX D'INFORMATIONS ET INTERCONNEXION DES MODULES

Un SI efficace assure la *fluidité des flux d'informations* entre ses modules, permettant aux applications de communiquer et de partager des données.

Chaque département utilise des outils spécifiques qui doivent s'interconnecter pour une vision globale et cohérente des opérations. Ces flux sont la "circulation sanguine" du SI, garantissant que les bonnes données arrivent au bon endroit, au bon moment.

# LES APPLICATIFS MÉTIERS DANS LE COMMERCE

Les applicatifs métiers sont des logiciels spécialisés qui optimisent les opérations commerciales, notamment la gestion des produits, commandes et prévisions de ventes.

## LA GESTION DES STOCKS

Optimise les quantités pour assurer la disponibilité des produits et éviter surstocks/ruptures.

- **Optimisation:** Équilibre coûts/ruptures.
- **Traçabilité:** Suivi des mouvements.

**Exemple:** Un supermarché commande automatiquement les produits en faible quantité.

## LA PRÉVISION DES VENTES

Estime les ventes futures en analysant données passées et tendances pour faciliter les décisions stratégiques.

- **Analyse:** Identifie tendances.
- **Modélisation:** Prédit les ventes (statistiques, IA).

**Exemple:** Un magasin de vêtements prévoit la demande hivernale en analysant ventes passées et tendances.

## LA GESTION DES COMMANDES

Gère le processus complet d'une commande client, de la réception à la livraison et retours.

- **Saisie & Traitement:** Enregistre, vérifie stock et prépare livraison.
- **Suivi:** Informe le client et gère les retours.

**Exemple:** Un site e-commerce vérifie la disponibilité, prépare et envoie le suivi.





# CONCLUSION DU CHAPITRE

Ce premier chapitre a permis d'introduire les fondamentaux des systèmes d'information dans leur dimension technique, organisationnelle et stratégique. Comprendre les différents types de SI et leur rôle dans l'approvisionnement est indispensable pour tirer parti des outils numériques au service de la performance commerciale.

## OUVRAGES ASSOCIÉS

*Systèmes d'information pour le management des organisations,*  
Alain Vas, 2018

*Les systèmes d'information de l'entreprise,* François-Régis Le  
Tourneau, 2021

# RÉSUMÉ DES POINTS CLÉS

Un système d'information est un outil de pilotage central pour l'approvisionnement.

L'ERP est le système central, entouré de modules spécialisés comme le CRM ou le WMS.

La sécurité des données est un enjeu réglementaire et stratégique.

Il se compose d'éléments matériels, logiciels et humains.

Les données doivent circuler librement entre modules pour garantir la performance.

Les applicatifs métiers automatisent, fiabilisent et anticipent les opérations commerciales.

# SOURCES

- Le Tourneau, F.-R. (2021). *Les systèmes d'information de l'entreprise*. Dunod.
- Vas, A. (2018). *Systèmes d'information pour le management des organisations*. Pearson.
- CNIL, [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)
- Legifrance, [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)
- Oracle France, SAP France (sites officiels ERP)
- Insee, chiffres de digitalisation des entreprises

# **CHAPITRE 2 : IDENTIFICATION DES BESOINS EN INFORMATION**

# ANALYSE DES PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT

L'analyse approfondie des processus d'approvisionnement est une étape fondamentale pour toute organisation cherchant à optimiser sa chaîne logistique. Elle permet de comprendre en détail le flux des marchandises, de la détection du besoin initial jusqu'à la réception des produits. Cette compréhension est cruciale pour identifier les goulots d'étranglement, réduire les coûts et améliorer l'efficacité globale.

## ÉTAPES CLÉS DU PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT

Ce processus inclut généralement la définition des spécifications, la sélection des fournisseurs, la négociation des contrats, l'émission des commandes, le suivi des livraisons et la gestion des stocks.

1

2

### IDENTIFICATION DU BESOIN

Le déclenchement d'une commande peut être basé sur plusieurs facteurs : une rupture de stock imminente, l'atteinte d'un seuil d'alerte prédéfini, ou encore des prévisions de demande futures basées sur des analyses de données.

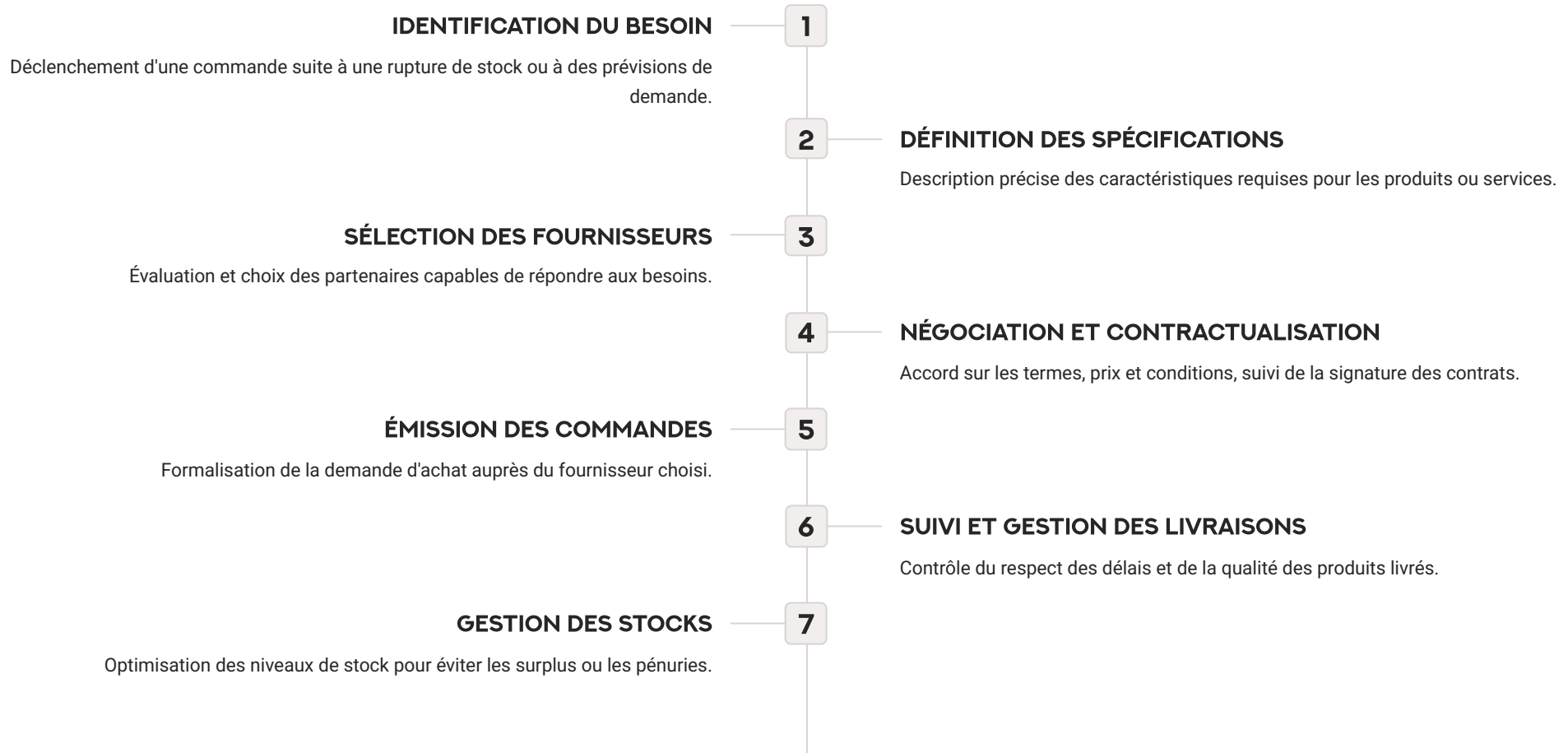
 **Exemple concret** : Un magasin de bricolage observe que le stock de visserie passe sous un seuil critique préétabli. Le système de planification des ressources de l'entreprise (ERP) peut automatiquement déclencher une commande fournisseur. Cette commande est générée en se basant sur des paramètres de réapprovisionnement définis à l'avance, garantissant ainsi que le magasin ne manque jamais de produits essentiels.

 **À retenir** : L'analyse rigoureuse du processus d'approvisionnement est indispensable. Elle permet d'identifier précisément les points sensibles à surveiller et de déterminer les données essentielles à collecter à chaque étape pour garantir l'efficacité et la fluidité de la chaîne d'approvisionnement.

# ÉTAPES CLÉS DU PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT

Le processus d'approvisionnement désigne l'ensemble des opérations permettant de fournir à l'unité marchande les produits nécessaires à son bon fonctionnement, en quantité, qualité et délais appropriés.

Ce processus suit un déroulement structuré :



# PHASES DÉTAILLÉES DU PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT

## IDENTIFICATION DU BESOIN

Cette étape cruciale implique la détection d'une rupture de stock imminente, l'atteinte d'un seuil d'alerte prédéfini ou l'anticipation basée sur des prévisions de demande futures.

## SUIVI LOGISTIQUE

Après la passation, le suivi de la commande est essentiel. Il comprend la confirmation de la commande par le fournisseur, le suivi du transport des marchandises (avec des informations sur le statut et la localisation en temps réel) et la préparation de la réception.

## SÉLECTION DU FOURNISSEUR

Une fois le besoin identifié, il est impératif de choisir le fournisseur le plus adapté. Cette sélection peut se baser sur des critères tels que la fiabilité, les délais de livraison, la qualité des produits, le prix, et la capacité à répondre aux exigences spécifiques.

## RÉCEPTION PHYSIQUE ET ADMINISTRATIVE

À l'arrivée des marchandises, une double vérification est effectuée. La réception physique consiste à compter les articles et à vérifier leur intégrité, tandis que la réception administrative confronte la livraison au bon de commande et à la facture.

## PASSATION DE COMMANDE

Cette phase consiste à émettre formellement la commande auprès du fournisseur choisi. La passation peut être automatisée via un système ERP (Enterprise Resource Planning) pour les articles récurrents et les réapprovisionnements standard, ou manuelle pour des besoins spécifiques ou ponctuels.

## CONTRÔLE QUALITÉ ET MISE EN STOCK

Enfin, les produits sont soumis à un contrôle qualité pour s'assurer qu'ils répondent aux normes et spécifications définies. Une fois validés, ils sont enregistrés dans le système de gestion des stocks et physiquement mis en stock dans les emplacements dédiés.



# EXEMPLE CONCRET : GESTION DES STOCKS DE VISSERIE

Un magasin de bricolage remarque que le stock de visserie est passé sous le seuil critique. Cette détection est le fruit d'une surveillance continue de l'inventaire en temps réel.

## LE SEUIL CRITIQUE

Le seuil critique n'est pas une simple valeur arbitraire, mais un niveau de stock préétabli et calculé dynamiquement, prenant en compte la demande historique, les délais de livraison des fournisseurs et les éventuelles variations saisonnières.

## AUTOMATISATION PAR L'ERP

Dès que ce seuil est atteint, le système de planification des ressources de l'entreprise (ERP) déclenche automatiquement une commande fournisseur. Cette automatisation s'effectue selon des paramètres définis avec précision, tels que la quantité économique à commander, le fournisseur privilégié pour cette référence, et les conditions de livraison optimales.

Ce processus garantit non seulement que le magasin ne se retrouve jamais en rupture de stock pour des produits essentiels comme la visserie, mais il optimise également les coûts d'approvisionnement et libère les équipes des tâches de réassort manuelles et répétitives.

## **À RETENIR :**

L'analyse rigoureuse du processus d'approvisionnement est fondamentale. Elle permet de déceler précisément les goulots d'étranglement, les risques potentiels et les inefficacités au sein de la chaîne logistique. En identifiant ces "points sensibles", il devient possible de déterminer avec exactitude quelles sont les données critiques à collecter à chaque étape du processus, de l'émission de la commande à la réception des marchandises.

Ces informations, une fois collectées et analysées, sont indispensables pour prendre des décisions éclairées, optimiser les opérations et garantir une fluidité continue des flux de marchandises. C'est en comprenant ces dynamiques que l'on peut anticiper les problèmes et mettre en place des actions correctives efficaces.

# POINTS DE COLLECTE DE DONNÉES

❗ La performance du système d'information dépend de la qualité des données collectées tout au long du processus. Les principaux points de collecte sont essentiels pour une analyse rigoureuse et une prise de décision éclairée.



## COMMANDES FOURNISSEURS

Enregistrement des demandes, spécifications et quantités auprès des fournisseurs.



## RÉCEPTION DES MARCHANDISES

Vérification et enregistrement des livraisons conformes aux commandes.



## FACTURATION ET PAIEMENTS

Suivi des factures, validation des montants et gestion des paiements aux fournisseurs.



## STOCK ET INVENTAIRE

Mise à jour des niveaux de stock et suivi des mouvements d'inventaire.



## PERFORMANCE FOURNISSEURS

Évaluation des délais de livraison, de la qualité et des coûts par fournisseur.



## PASSAGE EN CAISSE

Données de sortie directes des transactions clients.



## COMMANDES CLIENTS

Enregistrement des commandes passées en ligne ou en magasin.



## INVENTAIRES PÉRIODIQUES

Mise à jour régulière des quantités en stock.



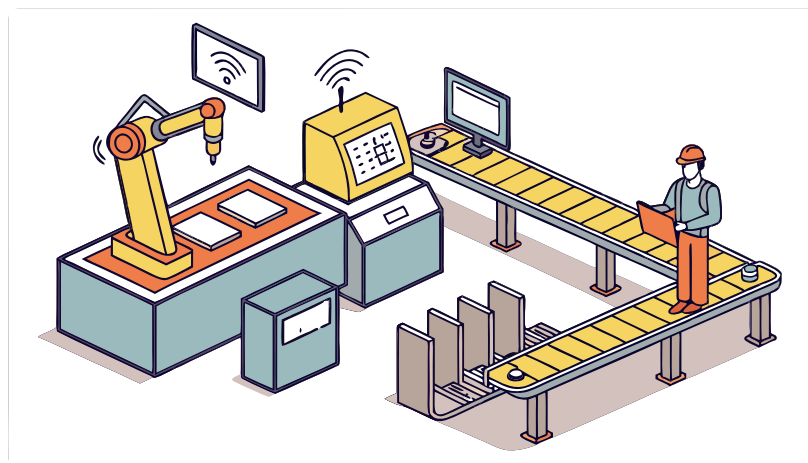
## ENTRÉES EN STOCK

Réception des marchandises des fournisseurs.



## RETOURS PRODUITS ET ANOMALIES

Suivi des produits retournés ou des problèmes détectés.



### **CHAÎNE DE PRODUCTION INDUSTRIELLE**

Chaque station est équipée de capteurs qui transmettent automatiquement des données en temps réel.

### **COMMERCE DE DÉTAIL**

Chaque interaction avec le produit doit être captée pour fiabiliser l'approvisionnement.

Cette comparaison met en lumière la nécessité d'une capture de données robuste dans le commerce, similaire à l'automatisation observée dans les environnements industriels, afin d'assurer une gestion d'approvisionnement fiable.

① **À retenir :** Les données doivent être collectées de façon continue, automatisée et contextualisée pour offrir une image fiable des flux de marchandises.

❗ Pour une gestion optimale des approvisionnements, des **indicateurs de performance (KPI)** pertinents sont essentiels. Ils transforment les données brutes en informations exploitables, permettant d'évaluer l'efficacité, d'identifier les goulets d'étranglement et d'orienter les décisions stratégiques.

## PILOTER AVEC LES KPI

Les indicateurs clés de performance (KPI) sont des mesures quantifiables utilisées pour évaluer le succès d'une organisation, d'un projet ou d'une activité particulière. Dans le contexte de la chaîne d'approvisionnement, ils sont cruciaux pour:

### MESURER LA PERFORMANCE

Quantifier l'efficacité des processus d'approvisionnement.

### IDENTIFIER LES TENDANCES

Détecter les évolutions positives ou négatives.

### ORIENTER LES DÉCISIONS

Appuyer la planification stratégique et tactique.



### **TAUX DE RUPTURE**

Part des références non disponibles à l'instant  
T



### **TAUX DE FIABILITÉ FOURNISSEUR**

Respect des délais et quantités



### **TAUX DE ROTATION DES STOCKS**

Fréquence de renouvellement



### **TAUX DE COUVERTURE DES STOCKS**

Autonomie en jours ou semaines



### **DÉLAI MOYEN DE RÉASSORT**

Temps écoulé entre la commande et la  
réception



 **Exemple pédagogique :** Un responsable observe une baisse du taux de rotation d'un rayon textile : cela signifie que les articles restent trop longtemps en stock, ce qui génère des coûts importants.

Cette stagnation des stocks ne se limite pas à des frais de stockage (occupation d'espace, manutention, assurances). Elle expose également le magasin à un risque accru d'obsolescence, particulièrement dans un secteur où les tendances évoluent rapidement comme le textile. Les invendus perdent de leur valeur et peuvent nécessiter des démarques agressives pour être écoulés, impactant directement la marge bénéficiaire.

De plus, le capital immobilisé dans ces articles qui ne se vendent pas représente une opportunité manquée. Cet argent pourrait être investi dans de nouvelles collections plus prometteuses, ou dans d'autres opérations commerciales, dynamisant ainsi le chiffre d'affaires et la rentabilité globale du magasin. Une telle situation nécessite une analyse approfondie des causes (prévisions de ventes imprécises, erreurs d'achat, problèmes de prix ou de marketing) afin de prendre des mesures correctives efficaces et de rééquilibrer le stock.



## LECTURE CHIFFRÉE

Les KPI offrent une vision quantitative de la performance des processus.



## COMPARAISON FACILITÉE

Ils rendent la comparaison de la performance aisée et structurée.



## ALERTE PRÉCOCE

Les KPI permettent d'identifier rapidement les anomalies et déclencher des alertes.



## PRISE DE DÉCISION

Ils sont essentiels pour une prise de décision éclairée et stratégique.

# IDENTIFICATION DES UTILISATEURS ET DE LEURS BESOINS

Comprendre profondément qui sont nos utilisateurs et ce dont ils ont réellement besoin est la pierre angulaire de tout projet réussi. En créant des profils d'utilisateurs détaillés, nous pouvons mieux cibler nos efforts et développer des solutions qui résonnent avec leurs attentes.



## LE PROFESSIONNEL OCCUPÉ

Cherche des solutions rapides et efficaces pour optimiser son temps et sa productivité. Il a besoin d'outils intuitifs qui s'intègrent facilement à son flux de travail existant, minimisant les interruptions et la courbe d'apprentissage.



## L'APPRENTI CURIEUX

Désire apprendre et explorer de nouvelles fonctionnalités. Il est ouvert aux technologies émergentes et cherche des plateformes qui offrent des ressources éducatives et une communauté pour partager des connaissances.



## LE NOUVEAU CLIENT

Priorise la simplicité et la clarté. Il a besoin d'une prise en main facile, de guides pas à pas et d'un support réactif pour se sentir en confiance et maîtriser rapidement les bases.

Ces personas nous aident à visualiser nos utilisateurs cibles et à concevoir des fonctionnalités qui répondent à leurs défis spécifiques, assurant ainsi une meilleure adoption et satisfaction.



## UTILISATEURS INTERNES DU SYSTÈME

Les utilisateurs d'un système d'information ne sont pas uniquement les gestionnaires : l'ensemble des acteurs de l'unité marchande interagit avec les données.



### ACHETEURS

Responsables de la sélection et de l'acquisition des produits, ils utilisent le système pour gérer les commandes, les stocks et les relations fournisseurs.



### GESTIONNAIRES

Supervisent les opérations, analysent les performances et prennent des décisions stratégiques basées sur les données fournies par le système.



### VENDEURS

Interagissent directement avec les clients, utilisant le système pour consulter les informations produits, gérer les ventes et les retours.



## LES ACHETEURS

Les acheteurs ont besoin d'un accès rapide aux **historiques d'achat**, au **prix d'achat moyen** et à la **fiabilité fournisseur** pour optimiser les coûts et la qualité des approvisionnements.



## LES GESTIONNAIRES DE STOCK

Les gestionnaires de stock s'appuient sur les **seuils d'alerte**, les **rotations de stocks** et le suivi des **entrées/sorties** pour minimiser les coûts de stockage et assurer la disponibilité des produits.



## LES VENDEURS

Les vendeurs nécessitent une information instantanée sur la **disponibilité des produits**, les **délais de livraison** et les **promotions** pour satisfaire les clients et maximiser les ventes.



### **EXEMPLE :**

En grande distribution, le chef de rayon est souvent l'utilisateur principal du Système d'Information (SI) pour des tâches essentielles. Pour le suivi des commandes, il utilise le SI pour vérifier l'état des livraisons, anticiper les arrivées de produits et s'assurer de la bonne réception des quantités commandées. Cela lui permet d'éviter les ruptures de stock sur les articles clés et d'optimiser le réapprovisionnement. Concernant la gestion du facing, le chef de rayon s'appuie sur le SI pour analyser les ventes par référence, ajuster l'emplacement des produits en magasin, et déterminer la quantité idéale d'articles à présenter en rayon. Cette utilisation stratégique du SI est cruciale pour maximiser la visibilité des produits, stimuler les ventes et garantir une expérience client optimale.

# L'IMPORTANCE CRUCIALE DE L'IDENTIFICATION DES UTILISATEURS

Une compréhension approfondie des profils d'utilisateurs et de leurs besoins est fondamentale pour la réussite de tout système d'information. Elle garantit que les fonctionnalités et les données sont pertinentes et exploitables. Sans cette clarté, le risque de créer des outils inadaptés est élevé.

Une identification précise permet de :

- **Optimiser la pertinence des informations** : Fournir à chaque utilisateur les données dont il a réellement besoin, dans le format le plus utile.
- **Personnaliser l'expérience utilisateur** : Adapter les interfaces, tableaux de bord et alertes aux responsabilités de chaque rôle.
- **Améliorer l'adoption et l'efficacité** : Rendre le système mieux accepté et utilisé, augmentant ainsi la productivité.
- **Minimiser les erreurs et les risques** : Réduire les erreurs humaines et permettre une réaction rapide face aux situations critiques.



**À retenir** : La bonne identification des profils utilisateurs conditionne la pertinence des données affichées et des alertes paramétrées dans les applicatifs.



## BESOINS SPÉCIFIQUES PAR FONCTION

Chaque métier a des besoins spécifiques en matière d'information :



### ANALYSTE FINANCIER

- Données de marché en temps réel
- Historiques de performance
- Indicateurs de risque
- Prévisions économiques



### RESPONSABLE MARKETING

- Données démographiques clients
- Performances des campagnes
- Analyse concurrentielle
- Tendances du marché



### INGÉNIEUR PRODUIT

- Spécifications techniques
- Retours utilisateurs
- Rapports de bugs
- Tests de performance



### MANAGER RH

- Données sur l'engagement des employés
- Taux de roulement
- Compétences disponibles
- Planification des effectifs



Chaque rôle au sein d'une organisation a des exigences d'information uniques. Comprendre ces spécificités est crucial pour concevoir des systèmes d'information qui fournissent les bonnes données, de la manière la plus efficace pour chaque utilisateur, optimisant la prise de décision et l'efficacité opérationnelle.



## OPÉRATIONNELS

Nécessitent des informations **temps réel** et **visuelles** pour une exécution efficace. Leurs besoins incluent :

- **Alertes** immédiates (seuils, anomalies).
- **Codes couleurs** pour identifier rapidement le statut.
- **Listes dynamiques** de tâches ou de stocks.
- Localisation précise des articles en entrepôt.

L'interface doit être intuitive pour minimiser les erreurs et maximiser la productivité.



## MANAGERS

Attendent des **données synthétiques** et **comparatives** pour piloter l'activité et évaluer la performance. Leurs besoins incluent :

- **Ratios** de performance (taux de rotation, service client).
- **Tendances** sur des périodes définies (ventes, coûts).
- Tableaux de bord agrégés.
- Outils de comparaison avec les objectifs.

Ces données leur permettent de prendre des décisions tactiques et d'ajuster les plans d'action.



## FONCTIONS SUPPORTS

Recherchent des **données consolidées**, fiables et historiques pour des analyses à long terme. Leurs besoins spécifiques sont :

- Rapports financiers détaillés et conformes.
- Données d'audit pour la traçabilité.
- Historiques complets pour analyses rétrospectives.
- Bases de données structurées pour budgets et prévisions.

Elles garantissent la santé financière et la conformité réglementaire.

Un système d'information performant module le volume et la présentation des données pour qu'elles correspondent parfaitement aux contextes et responsabilités de chaque utilisateur, transformant la donnée brute en un levier d'action efficace.

# ANALOGIE PÉDAGOGIQUE : LE SI COMME TABLEAU DE BORD

Le Système d'Information doit fonctionner comme un tableau de bord de voiture, offrant des informations adaptées à chaque utilisateur pour une gestion optimale.



## LE CONDUCTEUR (VENDEUR)

Consulte la **vitesse**, les informations immédiates pour agir au quotidien.



## LE TECHNICIEN (GESTIONNAIRE)

Vérifie le **moteur**, les données techniques pour une performance durable.



## LE MANAGER (ACHETEUR)

Anticipe les **besoins de maintenance**, les tendances pour la stratégie à long terme.

L'efficacité d'un système d'information repose grandement sur sa capacité à fournir des données pertinentes à la bonne personne, au bon moment et sous la forme la plus compréhensible. Adapter l'information, ce n'est pas seulement un confort, c'est une nécessité stratégique.

**À retenir :** Le format et le niveau de détail de l'information doivent être adaptés au rôle de l'utilisateur dans l'organisation.

En effet, un manager n'aura pas les mêmes attentes qu'un opérateur ou un expert technique. Tandis que l'un a besoin de tableaux de bord synthétiques et d'indicateurs clés de performance pour des décisions stratégiques, l'autre requiert des données opérationnelles précises et en temps réel pour l'exécution de ses tâches quotidiennes. Ignorer ces nuances peut entraîner une surcharge d'informations, des erreurs d'interprétation ou, au contraire, un manque de données critiques, impactant directement la prise de décision et l'efficacité globale.



## HIÉRARCHISATION DES BESOINS

Dans un flux constant d'informations, la priorisation est essentielle. Tous les besoins ne sont pas égaux et une approche structurée est nécessaire pour garantir la clarté et l'efficacité.

### ÉVITER LA SURCHARGE

Identifier les informations clés et éliminer le superflu pour empêcher la saturation cognitive et la confusion.

### MAINTENIR LA LISIBILITÉ

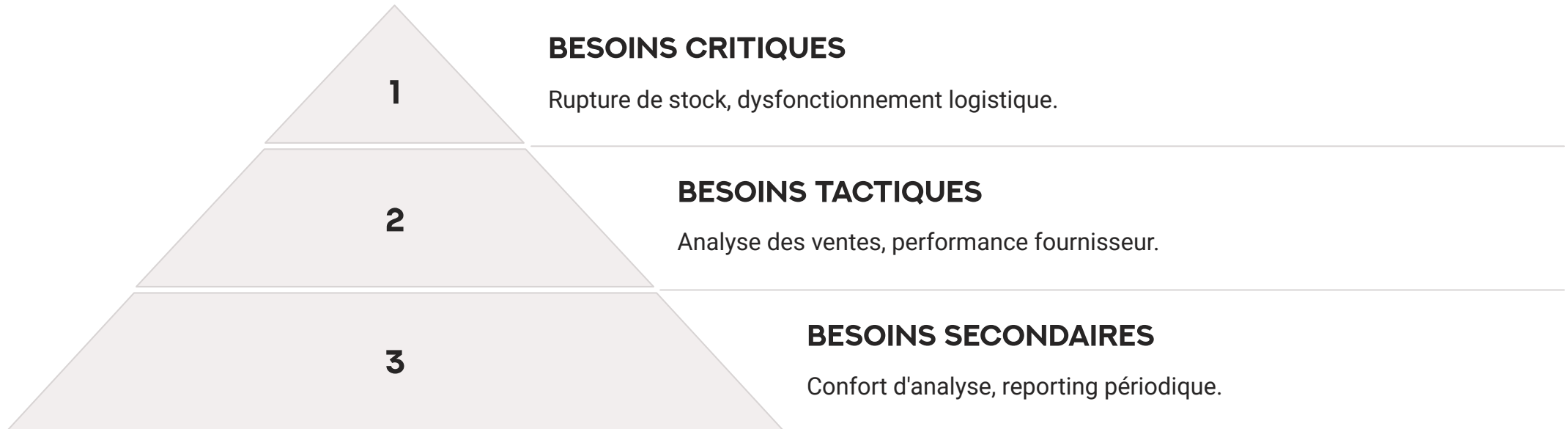
Organiser les priorités de manière logique pour que l'information soit facilement accessible et compréhensible par tous.

### ASSURER LA CLARTÉ

Prioriser les besoins garantit que les objectifs les plus critiques sont mis en avant, favorisant une meilleure prise de décision.

# HIÉRARCHIE DES BESOINS

Les besoins peuvent être classifiés selon leur importance et leur impact, formant une hiérarchie qui guide la prise de décision :



**Exemple concret :** Dans un entrepôt logistique, la visibilité sur les marchandises périssables est bien plus critique que le suivi des objets non urgents. Une gestion précise et en temps réel des produits frais ou des médicaments est essentielle pour éviter les pertes dues à la péremption et garantir la sécurité des consommateurs.

Cela contraste fortement avec des articles comme la visserie ou les pièces détachées standards, pour lesquels une mise à jour quotidienne ou hebdomadaire des stocks peut suffire. La priorisation de l'information doit donc refléter l'impact potentiel d'une défaillance sur l'activité ou la sécurité.



## **INFORMATIONS URGENTES**

Le système affiche en priorité les informations critiques et urgentes, nécessitant une attention immédiate.



## **DONNÉES DE PILOTAGE**

Ensuite, les données essentielles au pilotage et à la prise de décision stratégique sont présentées.



## **COMPLÉMENTS**

Enfin, les informations complémentaires ou détaillées sont rendues accessibles pour une consultation approfondie.

# QUALITÉ ET PERTINENCE DES DONNÉES

Pour un système performant, la fiabilité et l'utilité des informations sont primordiales.



## PRÉCISION

Les données doivent être exemptes d'erreurs et refléter la réalité avec exactitude.



## COMPLÉTUDE

Toutes les informations nécessaires doivent être présentes, sans lacunes significatives.



## ACTUALITÉ

Les données doivent être à jour et disponibles au moment opportun pour les décisions.



## COHÉRENCE

Les données doivent être uniformes et non contradictoires à travers toutes les sources.



## PERTINENCE

Les informations collectées doivent être utiles et directement liées aux objectifs analysés.



## DONNÉES UTILES À LA PRISE DE DÉCISION

La valeur d'une donnée dépend de son utilité pour agir.

Dans le processus décisionnel, les données ne sont pas de simples chiffres ou faits bruts ; elles sont le carburant qui permet aux dirigeants et aux équipes opérationnelles de naviguer dans un environnement complexe et en constante évolution. Leur utilité se mesure à leur capacité à transformer l'incertitude en connaissance exploitable.



### **Informier et éclairer les choix stratégiques**

Des données pertinentes fournissent une base solide pour des décisions éclairées, permettant aux organisations d'agir avec confiance et précision.



### **Anticiper les évolutions et ajuster les stratégies**

Des données actuelles et prédictives permettent d'identifier les tendances émergentes, les menaces potentielles et les opportunités de marché, facilitant une adaptation proactive et réduisant les risques.



### **Optimiser les opérations et les ressources**

L'analyse des données de performance aide à déceler les inefficacités, à rationaliser les processus et à allouer les ressources de manière plus judicieuse, augmentant ainsi l'efficacité et la rentabilité.

### **Mesurer la performance et évaluer l'impact**

Les données sont essentielles pour suivre les progrès par rapport aux objectifs fixés, évaluer l'efficacité des actions menées et justifier les investissements, assurant ainsi une amélioration continue.

En somme, des données de qualité et correctement analysées transforment la prise de décision d'une démarche intuitive en une approche fondée sur des preuves concrètes. Elles permettent non seulement de réagir aux situations, mais aussi de les anticiper et de façonner l'avenir de l'organisation.



## **ANTICIPER UNE ACTION**

Comme le réassort de stocks.



## **COMPARER DES PERFORMANCES**

Identifier le meilleur fournisseur ou la meilleure stratégie.



## **ALERTER SUR UN RISQUE**

Par exemple, une rupture de stock imminente.



## **DOCUMENTER UNE DÉCISION**

Justifier les choix de quantité ou de fournisseur.

# MISE EN PRATIQUE : UN CAS CONCRET

Pour illustrer l'importance cruciale de données de qualité et pertinentes, examinons comment elles peuvent être directement appliquées dans des scénarios opérationnels quotidiens. La capacité à transformer l'information brute en action concrète est le véritable marqueur d'un système d'information efficace.

## Exemple 1 : Gestion des promotions

Un seuil de vente quotidien permet de décider s'il faut doubler une commande pour une promotion à venir. Grâce à l'analyse des ventes passées et des prévisions, le système peut alerter sur la nécessité d'ajuster les quantités pour répondre à une demande accrue, évitant ainsi les ruptures de stock pendant une période cruciale.

## Exemple 2 : Optimisation des stocks

Le suivi en temps réel des niveaux de stock pour un produit donné. Lorsqu'un article atteint un seuil de réapprovisionnement prédéfini, le système déclenche automatiquement une alerte ou même une commande auprès du fournisseur, garantissant ainsi une disponibilité continue et minimisant les coûts de stockage excédentaires.

Ces exemples montrent comment des données précises et un système bien configuré permettent une prise de décision proactive et une optimisation continue des opérations, réduisant les risques et augmentant l'efficacité globale.



L'efficacité d'un système d'information repose fondamentalement sur la qualité et l'utilité des données qu'il génère. Pour qu'une donnée puisse réellement servir de levier à la décision et à l'action, elle doit répondre à des critères essentiels.



### **À RETENIR :**

Une donnée utile est une donnée contextualisée, actionnable et mise à jour, véritablement alignée sur les besoins spécifiques de l'entreprise.



### **SA VALEUR AJOUTÉE :**

Elle permet non seulement de comprendre le passé, mais surtout de réagir au présent et d'anticiper l'avenir, transformant l'information brute en avantage compétitif.



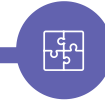
## CRITÈRES DE FIABILITÉ ET D'ACTUALITÉ

Une donnée fiable est :



### EXACTE ET PRÉCISE

Elle reflète la réalité sans erreurs, offrant une représentation fidèle des informations.



### COMPLÈTE

Elle contient toutes les informations nécessaires, sans lacunes ni omissions.



### COHÉRENTE

Elle est uniforme et sans contradiction à travers les différents systèmes et sources.



### À JOUR

Elle est pertinente et actuelle par rapport au moment de son utilisation, garantissant sa validité.



## **EXACTE**

pas d'erreur de saisie ni d'interprétation



## **À JOUR**

actualisée au bon moment



## **COMPLÈTE**

sans vide ni valeur manquante



## **COHÉRENTE**

identique sur tous les modules

### ⊗ **COMPARAISON PERTINENTE :**

Une donnée obsolète ou partiellement renseignée, comme un prix de fournisseur non actualisé, peut fausser toute la commande et générer des pertes.

**À retenir :** Sans fiabilité ni actualisation, même les outils les plus puissants produisent de mauvaises décisions.

**Conséquence directe :** Des données erronées ou obsolètes peuvent entraîner des pertes financières, des inefficacités opérationnelles, et nuire à la réputation de l'entreprise.

La qualité des données est donc non seulement un gage d'efficacité, mais aussi un rempart contre les risques. Investir dans la fiabilité et l'actualisation des informations, c'est s'assurer que chaque décision prise est fondée sur une compréhension juste et complète de la réalité.



## RISQUES LIÉS AUX DONNÉES ERRONÉES

Des données inexactes ou non mises à jour peuvent provoquer :

### DÉCISIONS ERRONÉES

L'utilisation de données incorrectes mène à des stratégies et des actions basées sur des informations fausses, entraînant des échecs coûteux.

### BAISSE DE CONFIANCE ET DE CRÉDIBILITÉ

Des analyses incohérentes ou des rapports erronés peuvent éroder la confiance des parties prenantes et nuire à la réputation de l'organisation.

### PERTE DE TEMPS ET DE RESSOURCES

Les équipes passent un temps précieux à corriger les erreurs de données ou à travailler avec des informations obsolètes, gaspillant ainsi les ressources.

### RISQUES DE CONFORMITÉ ET DE SÉCURITÉ

Des données de mauvaise qualité peuvent entraîner des violations de la réglementation, des failles de sécurité et des pénalités financières.

### **ERREURS DE COMMANDE**

Quantités excessives ou insuffisantes, menant à des stocks déséquilibrés et des retards de livraison.

### **MAUVAISE ALLOCATION BUDGÉTAIRE**

Impact significatif sur la gestion financière, les investissements stratégiques et la rentabilité globale de l'entreprise.

### **INSATISFACTION CLIENT**

Produits indisponibles, délais non respectés ou informations incorrectes, nuisant directement à l'expérience client.

### **PERTE DE CRÉDIBILITÉ**

Conséquences négatives sur les relations avec les fournisseurs, les partenaires et les parties prenantes, érodant la confiance mutuelle.

 **Exemple :** Une erreur de code EAN (code-barres) peut entraîner un arrêt de la chaîne logistique si le produit est rejeté à la réception.

Cette simple erreur peut provoquer une cascade de problèmes : retards d'inventaire, décomptes erronés, facturation incorrecte, et, en fin de compte, un impact négatif sur la satisfaction client en raison de livraisons tardives ou de produits non conformes.

 **Autre exemple :** Des niveaux de stock inexacts dans le système peuvent conduire à des commandes excessives pour des articles déjà en abondance, ou, à l'inverse, à l'absence de commande d'articles critiques réellement en rupture, entraînant des opportunités de vente manquées ou des arrêts de production.

 **À retenir :** La précision des données est primordiale en logistique ; même des inexactitudes mineures peuvent perturber l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement, engendrant des coûts significatifs et érodant la confiance.

### À RETENIR :

La gestion des risques liés aux données passe par un contrôle régulier, des processus de vérification et des formations utilisateurs.

### PROCESSUS DE VÉRIFICATION :

Définir des protocoles stricts pour la saisie, la validation et la mise à jour des informations, incluant des points de contrôle manuels et automatisés.

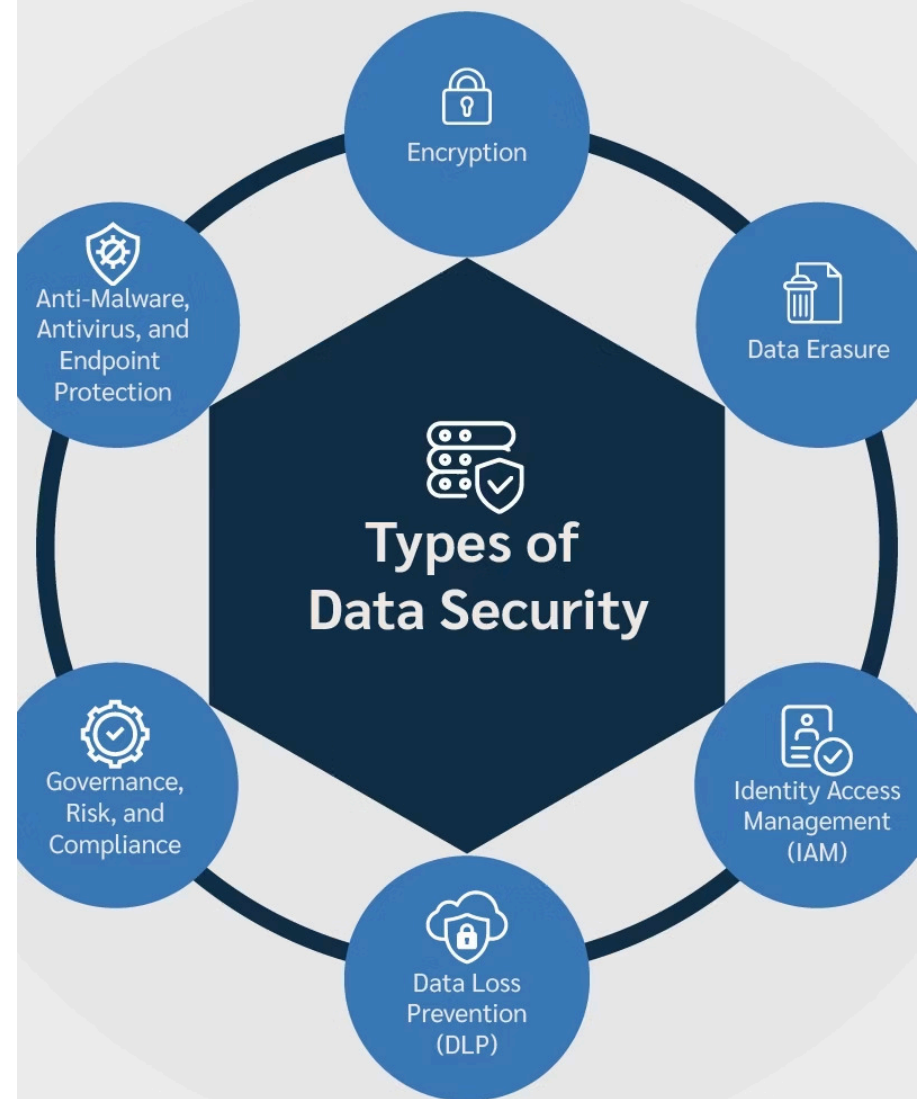
### CONTRÔLES RÉGULIERS :

Mettre en place des audits fréquents et des vérifications automatisées pour détecter les anomalies et garantir la conformité des données.

### FORMATION DES UTILISATEURS :

Sensibiliser et éduquer continuellement le personnel à l'importance de la qualité des données et aux bonnes pratiques de manipulation des informations pour prévenir les erreurs humaines.

En adoptant ces mesures proactives, les entreprises peuvent minimiser les risques associés aux données erronées ou obsolètes, renforcer la fiabilité de leurs systèmes d'information et prendre des décisions éclairées basées sur des faits solides. C'est une démarche essentielle pour maintenir la confiance des parties prenantes et assurer la pérennité des opérations.



# CONCLUSION GÉNÉRALE DU CHAPITRE

L'identification des besoins en information constitue le socle de tout système d'approvisionnement performant. Ce chapitre a permis d'aborder les étapes du processus, les acteurs concernés, et l'importance stratégique de la qualité des données.

- ✓ À l'ère du digital, le succès d'un SI dépend moins de la technologie que de sa capacité à répondre aux besoins réels de ses utilisateurs.

## OUVRAGES ASSOCIÉS



### ***LA LOGISTIQUE POUR LES NULS***

Michel Fender, 2021



### ***MANAGEMENT DE LA CHAÎNE LOGISTIQUE***

Jean-Marc Frayret, 2020

# RÉSUMÉ DES POINTS CLÉS

## PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT

Le processus d'approvisionnement suit une série d'étapes clés, toutes génératrices de données.

## BESOINS D'INFORMATION DIFFÉRENCIÉS

Les utilisateurs ont des besoins d'information différenciés selon leurs rôles.

## HIÉRARCHISATION CRUCIALE

Il est crucial de hiérarchiser ces besoins pour rendre le système efficace.

## DONNÉE UTILE = ACTION

Une donnée utile est une donnée qui permet d'agir, de décider, ou d'alerter.

## QUALITÉ DES DÉCISIONS

La fiabilité, la cohérence et l'actualité des données conditionnent la qualité des décisions.

## EFFETS NÉGATIFS DU SI

Un SI mal alimenté produit des effets négatifs en cascade dans l'entreprise.

# EXERCICE D'APPLICATION – ENCADRÉ PÉDAGOGIQUE

**Exercice :** Un responsable d'approvisionnement remarque que les ruptures se multiplient sur une gamme de produits frais. En consultant son système, il constate les données suivantes :



**DERNIÈRE MISE À JOUR DES STOCKS : IL Y A 7 JOURS**



**TAUX DE ROTATION MOYEN AFFICHÉ : 1,5 FOIS/MOIS**



**SEUIL D'ALERTE DÉSACTIVÉ**



**HISTORIQUE DE VENTE MANQUANT POUR LES 15 DERNIERS JOURS**



**Question :** Le système d'information permet-il ici une prise de décision fiable ? Justifiez



# CORRECTION ATTENDUE :

Réponse : Non.

La prise de décision est faussée en raison de plusieurs facteurs clés liés à la qualité et la disponibilité des données du système d'information :

1

## DONNÉES OBSOLÈTES

La dernière mise à jour des stocks remonte à 7 jours, ce qui rend les informations actuelles non fiables pour évaluer le besoin réel de produits frais.

2

## DONNÉES INCOMPLÈTES

L'absence d'historique de vente pour les 15 derniers jours empêche une analyse précise des tendances de consommation et des besoins futurs.

3

## ALERTES DÉSACTIVÉES

Le seuil d'alerte étant désactivé, il n'y a aucune notification automatique des situations critiques, ce qui entrave une réaction rapide aux ruptures de stock.

4

## INDICATEUR INSUFFISANT

Le taux de rotation moyen (1,5 fois/mois) est, à lui seul, un indicateur insuffisant pour juger précisément du besoin réel et des ruptures sans contexte additionnel.

# **CHAPITRE 3 : UTILISATION OPÉRATIONNELLE DES APPLICATIFS**

# NAVIGATION DANS UN ERP (PROGICIEL DE GESTION INTÉGRÉ)

## ACCÈS AUX MODULES

Découvrez comment naviguer entre les différentes sections et fonctionnalités de l'ERP.

## RECHERCHE ET FILTRES

Maîtrisez les outils de recherche pour trouver rapidement l'information dont vous avez besoin.

## SAISIE DE DONNÉES

Apprenez à saisir et valider les informations dans les formulaires de l'application.

## RAPPORTS ET ANALYSES

Générez des rapports personnalisés et analysez les données pour une meilleure prise de décision.

## PRÉSENTATION DE L'INTERFACE UTILISATEUR

L'interface utilisateur d'un ERP est l'environnement graphique à travers lequel les collaborateurs interagissent avec le système. Elle doit être intuitive, structurée par modules, et personnalisable selon les profils.

Un ERP (Enterprise Resource Planning) est souvent organisé en menus par fonctions, incluant notamment :

Achats

Ventes

Stock

Fournisseurs

Reporting

## EXEMPLE CONCRET : ODOO ET L'UTILISATEUR "GESTIONNAIRE D'APPROVISIONNEMENT"



### ODOO : UNE INTERFACE INTUITIVE

Cet ERP open source propose une page d'accueil claire avec des icônes pour accéder rapidement aux modules.



### COMMANDES FOURNISSEURS

Le gestionnaire d'approvisionnement a un accès direct aux fonctions de gestion et de suivi des commandes auprès des fournisseurs.



### INVENTAIRES

Accès aux fonctions pour gérer les stocks et les mouvements de marchandises au sein de l'entreprise.



### SEUILS D'ALERTE

Possibilité de consulter et de configurer les seuils d'alerte pour les niveaux de stock critiques ou les délais de livraison.

- ❏ **À retenir :** La qualité de l'interface conditionne la rapidité d'exécution, la fiabilité de la saisie, et l'appropriation par les utilisateurs non experts. Une interface bien conçue réduit le temps passé sur les tâches courantes, favorisant une meilleure productivité et une exécution plus rapide des processus métiers. Elle guide également les utilisateurs de manière intuitive, minimisant les erreurs de saisie et garantissant ainsi une meilleure exactitude des données. Enfin, une interface claire et simple d'utilisation est essentielle pour que même les utilisateurs sans expertise technique puissent s'approprier et utiliser efficacement le système, ce qui réduit les coûts de formation et augmente la satisfaction générale.

## RECHERCHES ET EXTRACTIONS D'INFORMATIONS

Un ERP permet de rechercher et d'extraire des données en fonction de filtres : par article, fournisseur, date, catégorie, ou code-barres (EAN).

 Ces fonctions sont essentielles pour vérifier la situation en temps réel et prendre des décisions.

Les exports de données permettent ensuite de produire des tableaux sous Excel, de faire du tri ou des analyses plus poussées.



## OUTIL DE RECHERCHE ERP

- **Filtres métier spécifiques** : Recherche basée sur des critères précis comme articles, fournisseurs, dates ou codes-barres.
- **Bases de données très structurées** : Accès à des informations organisées et fiables.
- **Accès ciblé et pertinent** : Résultats optimisés pour la prise de décision opérationnelle.



## MOTEUR DE RECHERCHE GÉNÉRAL

- **Recherche générale** : Requêtes larges sans filtres métier prédéfinis.
- **Contenu web général** : Informations provenant de sources diverses et non structurées.
- **Résultats vastes et variés** : Nécessite souvent un tri manuel important pour trouver l'information pertinente.



## Les 7 types



### Objectifs de production

- Augmentation de la capacité de production
- Réduction des temps d'arrêt



### Objectifs de qualité

- Réduction des défauts
- Satisfaction client



### Objectifs de santé et sécurité

- Amélioration de la sécurité au travail
- Augmentation du bien-être des employés



### Objectifs d'efficacité

- Optimisation des processus
- Réduction des déchets



### Objectifs financiers

- Réduction des coûts de production
- Amélioration des marges bénéficiaires



### Objectifs d'innovation

- Développement de nouveaux produits
- Adoption de nouvelles technologies



### Objectifs de durabilité

- Réduction de l'empreinte carbone
- Utilisation de matériaux durables

## PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE ACCÉLÉRÉE

La capacité à extraire rapidement et précisément les bonnes données est un levier essentiel pour améliorer l'efficacité opérationnelle et la prise de décision stratégique.

## PARAMÉTRAGE DES FONCTIONNALITÉS DE BASE

Le paramétrage permet de personnaliser les fonctionnalités selon les contraintes de l'unité marchande :



Définition des seuils de réapprovisionnement



Planning de commande automatisé



Format des bons de commande



Règles d'alerte en cas de rupture imminente



### **CONTEXTE : POINT DE VENTE ALIMENTAIRE**

Un détaillant alimentaire gère des stocks de produits frais.



### **ACTION : PARAMÉTRAGE DE L'ERP**

L'ERP est configuré pour une gestion proactive des stocks.



### **SEUIL : STOCK < 10 UNITÉS**

Pour les produits frais, le seuil de réapprovisionnement est défini à 10 unités.



### **RÉSULTAT : ALERTE IMMÉDIATE**

Une alerte s'affiche automatiquement lorsque le stock descend sous ce seuil.

❏ **À retenir :** Un ERP mal paramétré produit des alertes non pertinentes. Le paramétrage initial est stratégique pour garantir une utilisation adaptée.

# TRAITEMENT DES OPÉRATIONS D'APPROVISIONNEMENT

## PASSATION DE COMMANDES FOURNISSEURS SIMPLIFIÉE

L'ERP simplifie considérablement le processus de commande auprès des fournisseurs. Il permet de générer rapidement des bons de commande basés sur les besoins identifiés (seuils de réapprovisionnement, prévisions de vente).

## ENVOI ET SUIVI ÉLECTRONIQUE

Les commandes peuvent être envoyées directement aux fournisseurs par voie électronique, réduisant les délais et les erreurs manuelles. L'ERP assure également un suivi efficace de l'état de chaque commande.

## IMPORTANCE DE LA QUALITÉ DES DONNÉES

La validité du document final et l'efficacité de toute la chaîne d'approvisionnement dépendent directement de la qualité de l'information initiale, comme les données articles et les tarifs fournisseurs.

❏ **À retenir :** L'ERP transforme un besoin en commande en quelques clics. La qualité de l'information initiale (données articles, tarifs fournisseurs) conditionne la validité du document final et l'efficacité de toute la chaîne d'approvisionnement.

## PASSATION DE COMMANDES FOURNISSEURS

Dans un ERP, la commande fournisseur est une action automatisable à partir des besoins détectés (ruptures, seuils, prévisions). Elle peut être validée manuellement ou envoyée directement au fournisseur.

 Les informations indispensables : désignation, quantité, prix négocié, délai de livraison, conditions de paiement.

 **EXEMPLE CONCRET :**

Dans SAP, à partir du module "Gestion des approvisionnements", l'utilisateur génère un bon de commande basé sur les besoins du stock et les historiques de consommation.

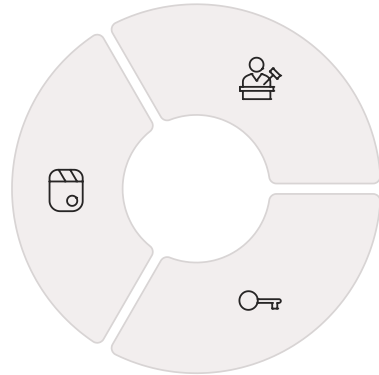
❏ **À retenir :** L'ERP transforme un besoin en commande en quelques clics. La qualité de l'information initiale conditionne la validité du document final.



## SUIVI DES LIVRAISONS ET GESTION DES RETARDS

### VISIBILITÉ EN TEMPS RÉEL

Le SI permet de suivre en temps réel le statut d'une commande : « en cours », « expédiée », « en retard », « réception partielle ». Des alertes peuvent être paramétrées en cas de dépassement des délais, assurant une visibilité complète sur la chaîne d'approvisionnement.



### EXEMPLE PÉDAGOGIQUE

L'ERP signale qu'un fournisseur de fruits frais est en retard de 2 jours. Grâce à cette information en temps réel, le responsable de rayon peut anticiper et décider de modifier la mise en avant du rayon pour ne pas pénaliser l'offre et maintenir la satisfaction client.

### AGILITÉ ET PERFORMANCE

Le suivi des livraisons via l'ERP permet de réagir rapidement face aux imprévus, d'informer les clients des éventuels retards, et d'ajuster les linéaires ou promotions en magasin. Cette agilité est cruciale pour minimiser l'impact des aléas sur la disponibilité des produits et la performance commerciale.





### **ALERTE RETARD FOURNISSEUR**

L'ERP signale un retard de 2 jours pour un fournisseur de fruits frais.



### **DÉCISION PROACTIVE DU MANAGER**

Le responsable de rayon anticipe l'impact sur l'offre du magasin.



### **ACTION CORRECTIVE IMMÉDIATE**

Modification de la mise en avant du rayon pour maintenir la satisfaction client.

📌 **À retenir :** Le suivi des livraisons permet de réagir vite, d'informer les clients, et d'ajuster les linéaires ou promotions.

La capacité de réagir rapidement face aux retards de livraison est essentielle pour maintenir la fluidité de la chaîne d'approvisionnement et éviter les ruptures de stock coûteuses. Un suivi rigoureux permet d'anticiper les problèmes et de mettre en place des solutions alternatives.

Informers les clients de manière proactive en cas de retard améliore la transparence et renforce la confiance. Cela leur permet de prendre leurs propres dispositions et réduit l'insatisfaction liée à l'incertitude.

Enfin, l'ajustement des linéaires ou des promotions en fonction des informations de suivi de livraison est une pratique clé pour optimiser les ventes et minimiser les pertes. Cela assure que les produits disponibles sont mis en avant et que les stratégies commerciales sont adaptées à la réalité du stock.

## **ENREGISTREMENT DES RÉCEPTIONS DE MARCHANDISES**

Lors de la réception physique des marchandises, il est crucial de saisir précisément toutes les données dans le système ERP. Cela inclut les quantités livrées, toute non-conformité constatée (produits endommagés, mauvaises références), ainsi que les éventuels écarts entre les prix ou les références commandées et celles reçues. Cette étape est fondamentale car elle déclenche la mise à jour du stock réel dans le système, garantissant une visibilité exacte de la disponibilité des produits.

## **PROCESSUS DE VÉRIFICATION ET DE VALIDATION**

Une fois les informations saisies, un processus de vérification est souvent nécessaire. Cela peut impliquer une comparaison automatique avec le bon de commande initial et le bon de livraison. Toute anomalie détectée génère une alerte, permettant une action corrective immédiate, comme la création d'un avoir, le refus de la marchandise ou la notification au fournisseur. Cette validation assure la cohérence des données et prévient les erreurs qui pourraient affecter la chaîne logistique et la facturation.

L'enregistrement rigoureux des réceptions de marchandises est une pierre angulaire de la gestion des stocks. Des données de réception exactes sont essentielles pour maintenir un inventaire fiable, optimiser les processus d'approvisionnement et éviter les ruptures de stock ou les surstockages coûteux. Une erreur à ce stade peut se propager tout au long du système, affectant la planification des commandes, la valorisation des stocks et même la satisfaction client en cas de non-disponibilité inattendue d'un produit.

Par ailleurs, cette phase est également critique pour la traçabilité. Chaque enregistrement de réception crée un historique détaillé qui permet de suivre l'origine de chaque lot de marchandises, facilitant ainsi les rappels de produits, les audits et l'analyse des performances des fournisseurs.

### **EXEMPLE CONCRET**

Un magasin enregistre automatiquement les livraisons grâce à un lecteur code-barres connecté au système. Si un écart est détecté (produit manquant), une réclamation fournisseur est générée.

**1**

### **ÉVITER LES ERREURS D'INVENTAIRE**

Un enregistrement rigoureux des réceptions garantit une concordance précise entre les stocks physiques et les données du système, minimisant ainsi les écarts et les pertes.

**2**

### **FACILITER UNE FACTURATION CORRECTE**

La validation systématique des marchandises reçues permet une facturation sans erreur, renforçant la fiabilité des transactions avec les fournisseurs et optimisant la gestion financière.

**3**

### **OPTIMISER LA GESTION DES RETOURS ET LITIGES**

Un enregistrement précis des réceptions simplifie le traitement des retours de marchandises non conformes ou endommagées, et facilite la résolution rapide des litiges avec les fournisseurs. Cela assure une meilleure gestion des coûts et un suivi efficace des pénalités ou crédits.

**4**

### **AMÉLIORER LA PLANIFICATION ET LES PRÉVISIONS**

Les données fiables sur les réceptions passées sont essentielles pour affiner les prévisions de demande et optimiser les futurs réapprovisionnements. Elles permettent d'identifier les tendances, d'ajuster les quantités commandées et de réduire les risques de surstockage ou de ruptures, contribuant à une chaîne d'approvisionnement plus réactive et économique.



## **FIABILITÉ DES DONNÉES**

Des informations précises et à jour sont la base de toute prise de décision stratégique.



## **OPTIMISATION DES PROCESSUS**

Un contrôle rigoureux des données assure des flux de travail efficaces et sans erreur.



## **CONFORMITÉ ET SÉCURITÉ**

La mise à jour constante protège l'intégrité de vos données et garantit la conformité réglementaire.

## MISE À JOUR DES FICHES ARTICLES ET FOURNISSEURS

### FICHES ARTICLES

Contiennent toutes les données liées à un produit : code, libellé, prix d'achat, fournisseur, stock minimum, famille, photo.

### FICHES FOURNISSEURS

Regroupent les coordonnées, délais, conditions, fiabilité et historique de livraison.



The ERP System as an eCommerce Entity



Source: <http://incarnateict.com/2017/09/25/the-modern-approach-to-choosing-an-erp-system/>



## CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Lorsqu'un produit change de fournisseur, cela impacte ses données liées.



## MISE À JOUR ESSENTIELLE

Il est crucial de mettre à jour les prix et les délais associés dans le système.



## RISQUE D'ERREURS

Sans cette mise à jour, l'ERP générera des commandes basées sur des informations erronées.

## VÉRIFICATION DES STOCKS ET AJUSTEMENTS

Pour une gestion des stocks efficace, la vérification et l'ajustement réguliers des données sont essentiels. Cela garantit la cohérence entre le stock théorique de l'ERP et la réalité physique, permettant d'identifier et de corriger les écarts (erreurs, vols, pertes).

Cette comparaison entre stock théorique (ERP) et stock réel (physique) est fondamentale. Le stock théorique est comme un relevé bancaire, le stock réel l'argent dans votre portefeuille; toute divergence doit être justifiée pour assurer la fiabilité du système.

- ❏ **À retenir :** La mise à jour des données permet de fiabiliser les automatismes. Un article mal codé est une source d'erreur à chaque étape. Les écarts de stock dégradent la fiabilité du système. Un contrôle régulier est une exigence de pilotage pour garantir une gestion optimisée et des décisions éclairées.

## VÉRIFICATION DES STOCKS ET AJUSTEMENTS

L'écart entre le stock théorique (calculé par le système) et le stock réel (physiquement présent) doit être contrôlé régulièrement. Cette démarche est essentielle pour assurer la fiabilité des données d'inventaire, qui sont le fondement de toute décision d'approvisionnement et de vente.

Cette vérification se fait lors d'inventaires (tournants ou complets) et les ajustements sont saisis dans l'ERP. Les inventaires tournants permettent des vérifications ciblées et continues, minimisant les perturbations opérationnelles, tandis que les inventaires complets offrent une vue d'ensemble exhaustive à un moment donné.

L'ERP joue un rôle central en facilitant la saisie rapide et précise de ces ajustements, assurant que le système reflète toujours la réalité physique. Ignorer ces écarts peut entraîner des ruptures de stock inattendues, des surstockages coûteux, des erreurs de planification des commandes et, à terme, une perte de confiance dans les données du système.

Une gestion proactive des ajustements de stock permet non seulement de maintenir l'exactitude des informations, mais aussi d'optimiser les flux logistiques et de garantir la disponibilité des produits pour les clients.

 **Comparaison pertinente :** Le stock théorique est comme un compte bancaire selon les relevés, le stock réel est l'argent dans le portefeuille. Les deux doivent être comparés et justifiés.

Cette analogie souligne la nécessité absolue d'une concordance parfaite entre les données numériques et la réalité physique. Le stock théorique, géré par l'ERP, reflète toutes les entrées et sorties enregistrées, agissant comme un relevé détaillé de l'activité. Cependant, des facteurs imprévus tels que la démarque inconnue, les erreurs de saisie ou les problèmes de stockage peuvent créer des écarts avec le stock réel, c'est-à-dire les marchandises physiquement présentes.

Il est donc crucial de procéder à des inventaires réguliers pour identifier et analyser ces divergences. Sans cette comparaison et la justification des écarts, l'entreprise risque des décisions basées sur des informations erronées, entraînant des ruptures de stock inattendues, des sur-commandes coûteuses, ou une valorisation inexacte des actifs. Maintenir la justesse de cette comparaison est fondamental pour la fiabilité de la chaîne d'approvisionnement et la santé financière de l'entreprise.

- ❏ **À retenir :** Les écarts de stock dégradent gravement la fiabilité du système d'information de l'entreprise, entraînant des décisions erronées en matière d'approvisionnement et de vente, des ruptures de stock inattendues ou, à l'inverse, un surstockage coûteux. Un contrôle et un ajustement réguliers des inventaires sont donc une exigence fondamentale de pilotage pour garantir la précision des données, optimiser les opérations logistiques et assurer la performance globale de la chaîne d'approvisionnement.

# ARCHIVAGE ET TRAÇABILITÉ DES OPÉRATIONS

## OPÉRATIONS ENREGISTRÉES

Le système garde une trace de toutes les opérations effectuées, assurant une vue complète de l'activité :

- Commande passée
- Modification de prix
- Réception partielle
- Correction de stock

## IMPORTANCE DE LA TRAÇABILITÉ

Cette traçabilité est essentielle pour plusieurs raisons, garantissant la fiabilité et la conformité des données :

- Audits internes et externes
- Gestion des litiges et résolution des problèmes
- Analyses approfondies pour l'optimisation des processus

 **Exemple :** Lors d'un contrôle qualité, l'historique montre qu'un fournisseur avait déjà généré un incident similaire, ce qui justifie un changement de prestataire.

Cette capacité de l'ERP à archiver et à rendre accessible l'historique des opérations est fondamentale. Dans ce scénario, le système permet de remonter le fil des événements pour identifier les fournisseurs à problèmes. La traçabilité complète des données, incluant les rapports de contrôle qualité, les retours de marchandises et les incidents précédents, offre une base solide pour prendre des décisions stratégiques.

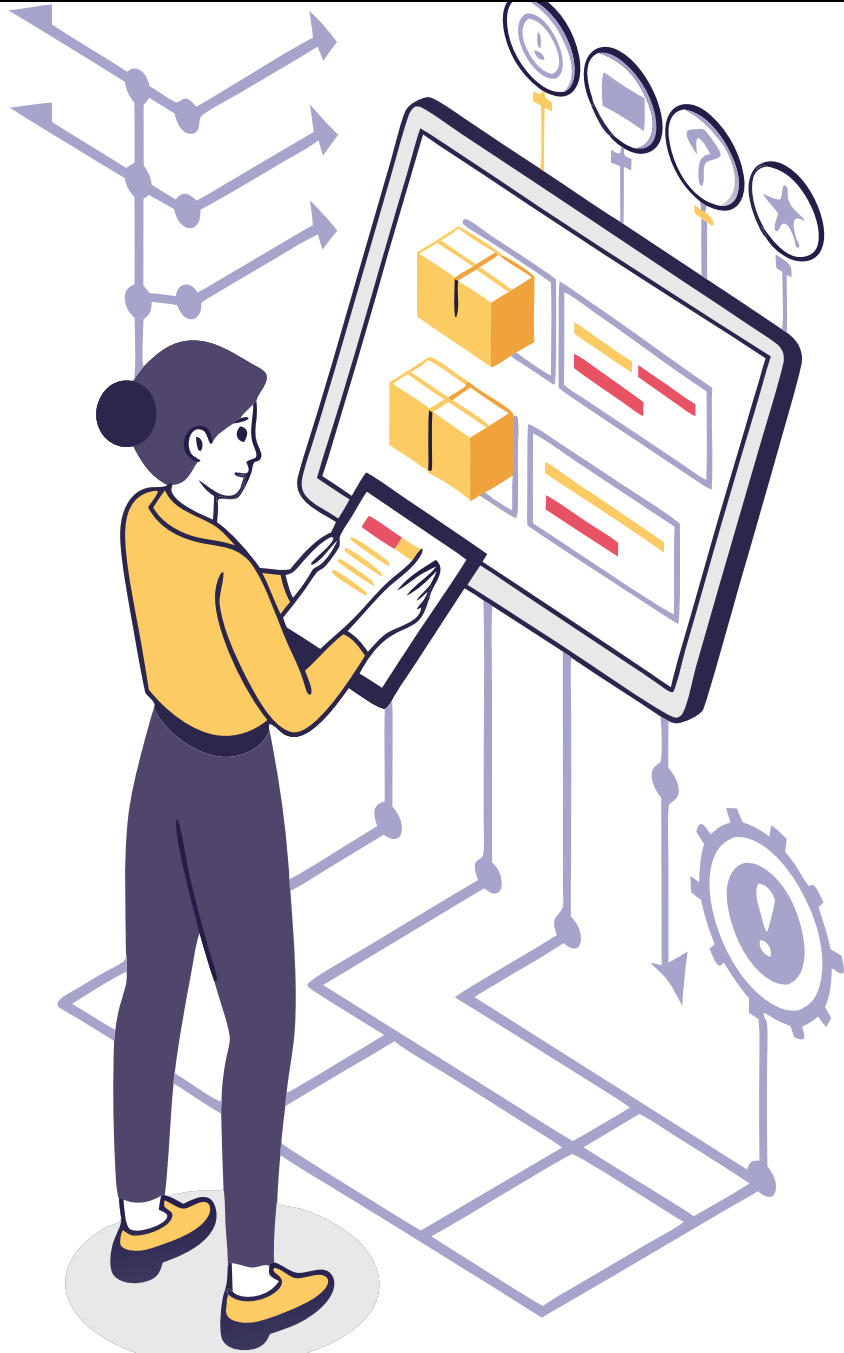
Ainsi, au lieu de réagir de manière isolée à chaque problème, l'entreprise peut analyser les tendances et les performances sur le long terme. Un incident isolé peut être une erreur ponctuelle, mais la récurrence d'un même problème avec un fournisseur spécifique, documentée par l'historique du système, transforme cet incident en un argument irréfutable pour reconsidérer la relation commerciale et opter pour un prestataire plus fiable. Cette approche factuelle renforce la chaîne d'approvisionnement et minimise les risques futurs.

❏ **À retenir :** L'historique numérique permet de justifier, de corriger et d'apprendre. Il est un levier de progrès continu.



# CONCLUSION GÉNÉRALE DU CHAPITRE

Ce chapitre a permis de découvrir comment les applicatifs métiers, notamment les ERP, structurent et sécurisent les opérations d'approvisionnement. De la commande à la réception, en passant par le paramétrage, le suivi et le contrôle, chaque étape est assistée par le système. La qualité de l'outil dépend de la qualité des données, mais surtout de la rigueur des utilisateurs.



# OUVRAGES ASSOCIÉS



Pour approfondir les thèmes abordés dans ce chapitre, voici quelques ouvrages recommandés :

- *ERP : les progiciels de gestion intégrés*, Alain Fernandez, 2021
- *Pilotage des approvisionnements et gestion des stocks*, Gilles Paché, 2020

# RÉSUMÉ DES POINTS CLÉS

L'ERP est un outil centralisé de gestion opérationnelle, divisé en modules.

Une navigation efficace repose sur une interface claire et un bon paramétrage.

Les opérations d'approvisionnement sont automatisables à condition de fiabilité des données.

Le suivi en temps réel des commandes permet de limiter les ruptures et retards.

La mise à jour des fiches articles et les contrôles de stocks évitent les écarts coûteux.

La traçabilité numérique renforce la transparence et la qualité de gestion.

# EXERCICE D'APPLICATION – ENCADRÉ PÉDAGOGIQUE

**Exercice :** Vous êtes en charge du suivi des commandes fournisseurs pour une enseigne textile. En consultant votre ERP, vous observez la situation suivante :

- La commande 1452 a été envoyée il y a 8 jours
- Le fournisseur s'était engagé à livrer sous 5 jours
- Aucun accusé de réception n'a été enregistré dans le système
- Le stock actuel est à 3 unités pour une référence critique dont le seuil est de 5

**Question :** Que devez-vous faire et le système est-il correctement exploité ? Justifiez.

# CORRECTION ATTENDUE

**Réponse attendue :** Non, le système n'est pas correctement exploité.



## ACTIONS À MENER :

Relancer immédiatement le fournisseur, vérifier si la commande a bien été transmise, et créer une alerte dans l'ERP pour signaler l'anomalie.

Mettre en place un suivi automatique d'accusé de réception pour les prochaines commandes.



## JUSTIFICATION :

L'absence de retour fournisseur dans le système montre un défaut de suivi. Le stock est en dessous du seuil sans action corrective.

Le système doit permettre une anticipation des ruptures via des alertes.

## **CHAPITRE 4 : ANALYSE DES DONNÉES ET AIDE À LA DÉCISION**

## **TABLEAUX DE BORD ET INDICATEURS CLÉS**

### **OUTILS VISUELS SYNTHÉTIQUES**

Les tableaux de bord sont des outils visuels qui présentent des indicateurs clés de performance (KPIs) de manière synthétique et facile à comprendre.

### **AGRÉGATION ET TRANSFORMATION DES DONNÉES**

Ils agrègent les données brutes issues de diverses sources et les transforment en informations exploitables, permettant une vue d'ensemble rapide de la santé d'une activité ou d'un processus.

### **AIDE À LA DÉCISION ÉCLAIRÉE**

Ces tableaux sont essentiels pour le suivi des objectifs et l'identification des tendances. Ils facilitent la prise de décision éclairée en mettant en évidence les points forts, les faiblesses et les opportunités d'amélioration.

### **PILOTAGE OPÉRATIONNEL EN TEMPS RÉEL**

Un tableau de bord bien conçu permet de piloter efficacement les opérations et d'adapter les stratégies en temps réel.

## CONSTRUCTION D'UN TABLEAU DE BORD D'APPROVISIONNEMENT

### OBJECTIF PRINCIPAL

Un tableau de bord est un outil de pilotage qui regroupe, sous une forme synthétique et visuelle, les données essentielles à la prise de décision.

Il sert à **suivre l'évolution de l'activité d'approvisionnement** et à **anticiper les dérives**.

### MÉTHODES DE CONCEPTION

Le tableau de bord peut être conçu via différentes plateformes :

- **Excel** (pour une approche flexible et personnalisable)
- **ERP** (logiciels de gestion intégrés)
- **Outils de Business Intelligence** (ex: Power BI, QlikView, Tableau)



## EXEMPLE CONCRET

Le responsable de l'approvisionnement d'une enseigne de prêt-à-porter dispose d'un tableau de bord détaillé qui regroupe les informations cruciales pour une gestion proactive de la chaîne d'approvisionnement. Ce tableau de bord affiche notamment :

### LES RUPTURES EN COURS

Cette donnée alerte immédiatement sur les articles manquants en stock, permettant au responsable de prendre des mesures urgentes pour éviter les pertes de ventes et la frustration des clients.

### LES TAUX DE ROTATION DES STOCKS

Cet indicateur aide à identifier les produits à forte ou faible demande. Un taux élevé suggère une bonne performance des ventes, tandis qu'un taux faible peut indiquer des articles qui s'accumulent et risquent de devenir obsolètes.

### LES STOCKS DORMANTS

Il s'agit des articles qui n'ont pas bougé depuis une période prolongée. Leur identification permet d'initier des actions pour les écouler (promotions, destockage) et de libérer de l'espace d'entreposage coûteux.

### LES DÉLAIS MOYENS DE LIVRAISON

Ce KPI évalue la performance des fournisseurs et aide à planifier les commandes de réapprovisionnement de manière plus précise. Des retards peuvent indiquer la nécessité de revoir les accords avec les fournisseurs ou d'ajuster les délais de commande.

Grâce à ces informations consolidées, le responsable peut anticiper les problèmes, optimiser les niveaux de stock, et garantir que les magasins sont toujours approvisionnés avec les bonnes quantités de produits au bon moment.

## À RETENIR

Un tableau de bord efficace doit avant tout être **lisible** et **pertinent**, présentant des informations clés de manière synthétique. Il est crucial qu'il soit **actualisé** régulièrement pour refléter la réalité du moment et permettre des décisions opportunes. Surtout, il doit être **adapté à l'utilisateur final**, car une profusion excessive de données ou d'indicateurs peut paradoxalement nuire à la clarté et à la prise de décision, en confirmant que "trop d'indicateurs tuent l'indicateur".

## SUIVI DU TAUX DE ROTATION DES STOCKS

Le **taux de rotation** mesure la fréquence de renouvellement des stocks sur une période donnée. Il se calcule ainsi :

$$\textit{Taux de rotation} = \frac{\textit{Volume de ventes}}{\textit{Stock moyen}}$$

Il indique si le stock est correctement dimensionné par rapport aux ventes. Un taux trop bas signale une surcapacité ; un taux trop élevé peut signifier un risque de rupture.

## ANALOGIE PÉDAGOGIQUE

### L'ANALOGIE CLÉ

Le taux de rotation est au stock ce que la fréquence cardiaque est au corps : trop lent ou trop rapide, cela signale un déséquilibre.

### SCÉNARIO "TROP LENT" (SURSTOCKAGE)

Imaginez un cœur qui bat trop lentement : le sang ne circule pas assez, les organes ne reçoivent pas les nutriments nécessaires, et le corps s'affaiblit. De même, un stock qui tourne trop lentement signifie que les produits restent longtemps dans l'entrepôt, immobilisant des capitaux, occupant de l'espace coûteux, et risquant de devenir obsolètes ou périmés. C'est un signe de surstockage et de mauvaise gestion.

### SCÉNARIO "TROP RAPIDE" (RUPTURE DE STOCK)

À l'inverse, un cœur qui bat trop vite, en tachycardie, est un corps en état de stress intense, qui s'épuise rapidement et risque la rupture. Un taux de rotation trop élevé dans le stock peut indiquer que vous n'avez pas assez de produits pour répondre à la demande, provoquant des ruptures de stock fréquentes. Cela mène à des opportunités de vente manquées, des clients insatisfaits et une pression constante sur la chaîne d'approvisionnement pour réapprovisionner en urgence, souvent à des coûts plus élevés.

### CONCLUSION : TROUVER LE RYTHME OPTIMAL

L'objectif est donc de trouver le "rythme cardiaque" optimal pour votre stock : un équilibre qui permet de minimiser les coûts de possession tout en maximisant la satisfaction client et en assurant la disponibilité des produits. Ce rythme idéal n'est pas universel ; il dépend du type de produit, de la saisonnalité, de la demande et de la stratégie globale de l'entreprise, tout comme une fréquence cardiaque saine varie selon l'âge et l'activité physique.

## À RETENIR

- ✓ Un bon taux de rotation garantit une circulation fluide des marchandises, réduit les coûts de stockage et améliore la trésorerie.

Au-delà de ces avantages directs, une gestion optimale du taux de rotation est le reflet d'une bonne adéquation entre l'offre et la demande. Cela permet non seulement de satisfaire la clientèle en assurant la disponibilité des produits désirés, mais aussi de minimiser les risques liés à l'obsolescence et aux invendus. Un stock qui "respire" au bon rythme est un indicateur clé de la vitalité et de la flexibilité de votre chaîne d'approvisionnement, capable de s'adapter rapidement aux fluctuations du marché.

### Formule

$$\frac{\text{Stocks au début} + \text{Stocks à la fin}}{2} = \text{Stocks moyens}$$

$$\frac{\text{Coûts des ventes}}{\text{Stocks moyens}} = \text{Ratio de rotation des stocks}$$

### Exemple

$$\frac{10\,000 \$}{3\,000 \$} = 3,3$$

## LECTURE ET INTERPRÉTATION DES ÉCARTS

Analyser un tableau de bord implique de comparer les résultats obtenus avec les objectifs fixés. Cela permet d'identifier les **écarts** et d'en comprendre les **causes**.

Types d'écarts fréquents :



ÉCART ENTRE LE STOCK  
THÉORIQUE ET LE STOCK RÉEL

ÉCART ENTRE LA QUANTITÉ  
COMMANDÉE ET LA QUANTITÉ  
LIVRÉE

ÉCART ENTRE LA PRÉVISION  
DE VENTE ET LA VENTE  
RÉELLE

## EXEMPLE

### SITUATION

Si le stock théorique indique 50 unités et que le comptage réel révèle 35, un écart de 15 doit être justifié : vol, erreur de saisie, casse, etc.

### ANALYSE

Cet écart de 30% entre stock théorique et réel nécessite une investigation immédiate pour identifier la cause et mettre en place des actions correctives.

## À RETENIR

L'analyse des écarts permet d'améliorer les process, d'éviter les répétitions d'erreurs, et d'orienter les plans d'action.

### TRANSFORMER LES ERREURS EN LEÇONS

En ne se contentant pas de constater les divergences entre les prévisions et la réalité, mais en cherchant activement leurs causes profondes, une organisation peut transformer ces "erreurs" en précieuses leçons. Comprendre pourquoi un stock théorique diffère du stock réel, ou pourquoi les quantités commandées ne correspondent pas toujours aux quantités livrées, est fondamental.

### LES BÉNÉFICES D'UNE ANALYSE PROACTIVE

Cette démarche conduit à une réévaluation critique des procédures existantes (méthodes de comptage, systèmes d'information, processus de commande, communication fournisseurs). Elle permet non seulement de corriger les problèmes immédiats, mais surtout d'instaurer des mécanismes de prévention pour l'avenir, garantissant ainsi une chaîne d'approvisionnement plus résiliente et efficiente.



## OUTILS DE REPORTING ET D'ANALYSE

Dans la gestion de la chaîne d'approvisionnement, des outils de reporting et d'analyse performants sont cruciaux. Ils transforment les données brutes en informations exploitables, permettant une prise de décision éclairée et l'optimisation des opérations. Ces outils aident à surveiller les performances, identifier les tendances, anticiper les problèmes et améliorer continuellement l'efficacité.

### **PLATEFORMES D'INTÉGRATION ET DE COLLECTE DE DONNÉES**

Ces systèmes centralisent les données provenant de diverses sources (ERP, WMS, TMS, etc.) pour créer une vue unifiée de la chaîne d'approvisionnement, essentielle pour une analyse complète.

### **TABLEAUX DE BORD ET VISUALISATION**

Ils offrent des interfaces intuitives pour suivre les indicateurs clés de performance (KPIs), visualiser les données en temps réel et détecter rapidement les anomalies ou les opportunités d'amélioration.

### **OUTILS D'ANALYSE PRÉDICTIVE ET PRESCRIPTIVE**

Utilisant des algorithmes avancés, ils permettent d'anticiper les demandes futures, d'optimiser les niveaux de stock, de simuler des scénarios et de recommander les meilleures actions à entreprendre.

# RAPPORTS AUTOMATIQUES ET PERSONNALISÉS



## CAPACITÉS DE RAPPORTS AUTOMATISÉS

Les systèmes d'information (SI) sont conçus pour générer et distribuer automatiquement des rapports, réduisant ainsi la charge de travail manuelle et assurant une diffusion régulière des données.



## FRÉQUENCES DE GÉNÉRATION

Ces rapports peuvent être programmés pour des fréquences spécifiques afin de suivre les performances en continu :

- Quotidiennement
- Hebdomadairement
- Mensuellement



## OPTIONS DE PERSONNALISATION

Pour répondre à des besoins spécifiques, les rapports peuvent être adaptés selon divers critères :

- Par famille de produit
- Par fournisseur
- Par période définie



## BÉNÉFICES CLÉS

Ces rapports structurés et réguliers sont essentiels pour une prise de décision rapide et efficace. Ils permettent de :

- Mettre en évidence les anomalies
- Identifier les tendances clés
- Faciliter une analyse approfondie

## EXEMPLE CONCRET

- ① Un responsable peut recevoir chaque lundi un rapport automatique de l'évolution des stocks critiques et des produits en surstock pour arbitrer les réassorts.

Cet accès immédiat à des données précises permet au responsable de prendre des décisions rapides et éclairées. Il peut ainsi prévenir les ruptures de stock pour les articles essentiels, tout en réduisant les coûts de possession liés aux produits en surstock, impactant positivement la trésorerie et la satisfaction client.

Au-delà du simple réapprovisionnement, ce rapport offre une vue d'ensemble précieuse pour ajuster dynamiquement les stratégies d'approvisionnement. Il aide à identifier des opportunités d'achat ou de promotion, à optimiser les niveaux de stock sur le long terme, et à gérer de manière proactive les relations avec les fournisseurs. Ces rapports sont généralement générés par des systèmes intégrés (ERP, WMS) qui agrègent et analysent des données en temps réel provenant de divers points de la chaîne d'approvisionnement.

## À RETENIR

### **GAIN DE TEMPS**

L'automatisation des rapports libère du temps pour l'analyse et la prise de décision

### **FIABILITÉ**

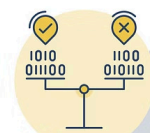
Les données sont plus fiables car moins sujettes aux erreurs humaines

### **RÉACTIVITÉ**

La disponibilité immédiate des informations permet d'agir plus rapidement

Gouvernance des données

## Utilisation consciente des données



Principes  
éthiques



Sécurité



Infrastructures  
et standards



Gérer les don-  
nées avec  
compétence



Bases légales

## UTILISATION DE FILTRES ET TRIS AVANCÉS

Pour extraire les données pertinentes, les utilisateurs peuvent appliquer des filtres dans les ERP ou outils d'analyse, ce qui permet une exploration précise des données et une meilleure prise de décision.



### OPTIONS DE FILTRAGE

Les données peuvent être filtrées selon divers critères pour cibler l'information pertinente :

- **Date** : pour analyser des périodes spécifiques.
- **Fournisseur** : pour évaluer la performance de partenaires.
- **Zone géographique** : pour des insights régionaux.
- **Type de produit** : pour des analyses par catégorie.
- **Niveau de stock** : pour surveiller les inventaires.



### AVANTAGES DU TRI

Le tri des données est essentiel pour identifier rapidement les tendances et les valeurs extrêmes :

- **Meilleures ventes** : identifier les produits ou services les plus performants.
- **Ruptures fréquentes** : anticiper et prévenir les manques.
- **Fournisseurs fiables** : évaluer et classer les partenaires.
- **Tendances clés** : mettre en évidence les évolutions importantes.

## COMPARAISON PERTINENTE

Dans la complexité des données de la chaîne d'approvisionnement, la capacité à effectuer des comparaisons pertinentes est essentielle. Elle permet de passer d'une vue d'ensemble parfois écrasante à une analyse ciblée, nécessaire pour identifier les tendances, les anomalies et les opportunités spécifiques.

L'utilisation des filtres dans un ERP s'apparente à un entonnoir : on réduit la masse d'information pour en extraire l'essentiel.

Cette analogie met en lumière l'importance de cibler l'information. En filtrant les données par fournisseur, par période, par type de produit ou par zone géographique, on peut isoler des segments précis pour les analyser côte à côte. Cette approche permet de transformer des masses de données brutes en informations stratégiques, facilitant ainsi une prise de décision rapide et éclairée.

Une comparaison pertinente aide à évaluer les performances passées, à anticiper les besoins futurs, à identifier les écarts et à ajuster les stratégies d'approvisionnement pour optimiser les coûts, les délais et les niveaux de stock.

## À RETENIR

- ✓ Les fonctions de tri et de filtre sont des outils fondamentaux qui transforment la masse de données brutes en informations stratégiques, rendant l'analyse de données non seulement plus rapide, mais aussi plus ciblée et directement opérationnelle.

Elles permettent aux utilisateurs d'isoler rapidement les sous-ensembles pertinents d'informations, de se concentrer sur des périodes, des fournisseurs ou des types de produits spécifiques, et d'identifier les tendances ou les anomalies cruciales sans être submergés. Cette capacité à affiner la recherche et à organiser les données de manière significative est essentielle pour une prise de décision éclairée et une adaptation proactive des stratégies d'approvisionnement.

## EXPORTATION ET PARTAGE DES DONNÉES

### CAPACITÉS D'EXPORTATION

Le système permet l'exportation et la synchronisation des données pour une gestion flexible et une analyse approfondie.

### FORMATS DISPONIBLES

Exportez vos données dans une variété de formats, incluant :

- Excel
- PDF
- CSV

### SYNCHRONISATION INTÉGRÉE

Synchronisez directement les données avec d'autres outils pour une continuité de travail :

- Email
- Services Cloud
- Logiciels de data visualisation

### BÉNÉFICES DU PARTAGE STRUCTURÉ

Un partage organisé implique toutes les parties prenantes, assurant une prise de décision éclairée et une meilleure coordination.

### TRANSPARENCE & COLLABORATION

Favorisez la transparence et l'action coordonnée en impliquant les magasiniers, responsables et la direction dans les flux d'information.



## EXEMPLE



### PRATIQUE

Une entreprise envoie chaque fin de mois aux responsables de rayon un rapport PDF personnalisé de leurs 10 meilleures ventes et de leurs stocks dormants.



### BÉNÉFICE

Cette pratique permet aux responsables de rayon d'ajuster rapidement leur stratégie d'approvisionnement et de merchandising.

## À RETENIR : L'IMPACT DU PARTAGE DE DONNÉES

### PERFORMANCE COLLECTIVE ACCRUE

L'exportation et le partage transparent des données créent une culture où chacun a accès aux informations clés.

- Amélioration de la visibilité des objectifs communs.
- Facilite l'alignement des équipes sur les priorités.
- Stimule la responsabilité individuelle et collective.

### PRISE DE DÉCISION EN ÉQUIPE RENFORCÉE

Des données partagées permettent des discussions plus informées et des décisions plus robustes.

- Réduction des silos d'information.
- Optimisation de l'utilisation des ressources.
- Accélération de la résolution de problèmes complexes.

### LEVIER STRATÉGIQUE CLÉ

En somme, le partage de données est un pilier essentiel pour transformer les informations en actions concrètes et orienter l'entreprise vers le succès.

« L'exportation et le partage de données renforcent la culture de la performance collective et la prise de décision en équipe. »

# PRISE DE DÉCISION ET OPTIMISATION

## L'ESSENCE DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

Dans le monde complexe et en constante évolution de la chaîne d'approvisionnement, la capacité à prendre des décisions éclairées et à optimiser les processus est primordiale.

L'analyse des données, le filtrage et le partage d'informations clés, abordés précédemment, culminent dans cette phase cruciale.

## DONNÉES COMME LEVIERS STRATÉGIQUES

Il ne s'agit plus seulement de collecter des chiffres, mais de les transformer en **leviers stratégiques** pour l'**amélioration continue**.

Cette section explorera comment les informations dérivées des données sont utilisées pour guider les choix opérationnels, anticiper les défis et maximiser l'efficacité de toute la chaîne d'approvisionnement, du fournisseur au client final.

## AVANTAGES DE LA DÉCISION AXÉE SUR LES DONNÉES

En s'appuyant sur des données précises et pertinentes, les entreprises peuvent :

- Affiner leurs stratégies.
- Réduire les coûts.
- Améliorer les délais de livraison.
- Renforcer leur résilience face aux imprévus.

## SCÉNARIOS DE SIMULATION D'APPROVISIONNEMENT



### CAPACITÉS DE SIMULATION DES SYSTÈMES D'INFORMATION

Les systèmes d'information avancés permettent de simuler divers scénarios liés à la chaîne d'approvisionnement.

Cette fonctionnalité est essentielle pour l'exploration et la planification sans risque.



### EXEMPLES DE QUESTIONS "ET SI...?"

Ces simulations permettent de répondre à des questions stratégiques comme :

- Que se passe-t-il si l'on augmente les seuils de commande ?
- Que se passe-t-il si l'on change de fournisseur ?
- Que se passe-t-il si l'on réduit le stock de sécurité ?



### AVANTAGES DES SCÉNARIOS PRÉDICTIFS

Ces **scénarios prédictifs** sont cruciaux car ils aident à tester différentes options et stratégies sans impacter l'activité réelle de l'entreprise.

Cela permet une prise de décision éclairée et une optimisation des processus.

# EXEMPLE DÉTAILLÉ : SIMULATION DE SCÉNARIOS D'APPROVISIONNEMENT



## L'IMPORTANCE DE LA SIMULATION

La simulation de scénarios d'approvisionnement est essentielle pour anticiper les imprévus et gérer des situations complexes sans impacter les opérations réelles, surtout lors des périodes de forte demande.



## SCÉNARIO D'EXEMPLE : RUPTURE À L'APPROCHE DES FÊTES

Exemple : un gestionnaire simule l'impact d'un délai de livraison fournisseur allongé sur le risque de rupture de stock avant les fêtes.



## ANALYSE DÉTAILLÉE ET CONSÉQUENCES

La simulation quantifie les conséquences d'un délai allongé : manque à gagner, impact sur la satisfaction client et coûts supplémentaires (transport express, fournisseurs coûteux).



## ACTIONS PROACTIVES À PRENDRE

Les résultats de la simulation guident les décisions proactives : négocier des livraisons plus strictes, augmenter les stocks de sécurité, identifier des fournisseurs de secours, et ajuster production/promotion.



## BÉNÉFICES DES AJUSTEMENTS BASÉS SUR LES DONNÉES

Ces ajustements basés sur les données simulées améliorent la résilience de la chaîne d'approvisionnement face aux défis saisonniers et imprévus.



## À RETENIR

La simulation d'approvisionnement est une démarche proactive et stratégique qui transforme la manière dont les entreprises gèrent leur chaîne logistique. Plutôt que de réagir aux problèmes après qu'ils se soient manifestés, elle offre la capacité d'explorer un large éventail de scénarios potentiels, d'évaluer leurs impacts et de concevoir des plans d'action robustes avant même que les situations ne se présentent.

- ✓ La simulation est une méthode puissante pour anticiper et sécuriser la chaîne d'approvisionnement avant d'agir.

Cette approche permet non seulement de minimiser les risques de ruptures de stock, d'excédents ou de retards de livraison, mais aussi d'optimiser les coûts et d'améliorer la satisfaction client. En identifiant les points faibles et les opportunités d'amélioration dans un environnement virtuel, les entreprises peuvent tester des stratégies innovantes, ajuster les paramètres de leur chaîne d'approvisionnement et prendre des décisions fondées sur des données concrètes, sans perturber leurs opérations quotidiennes.

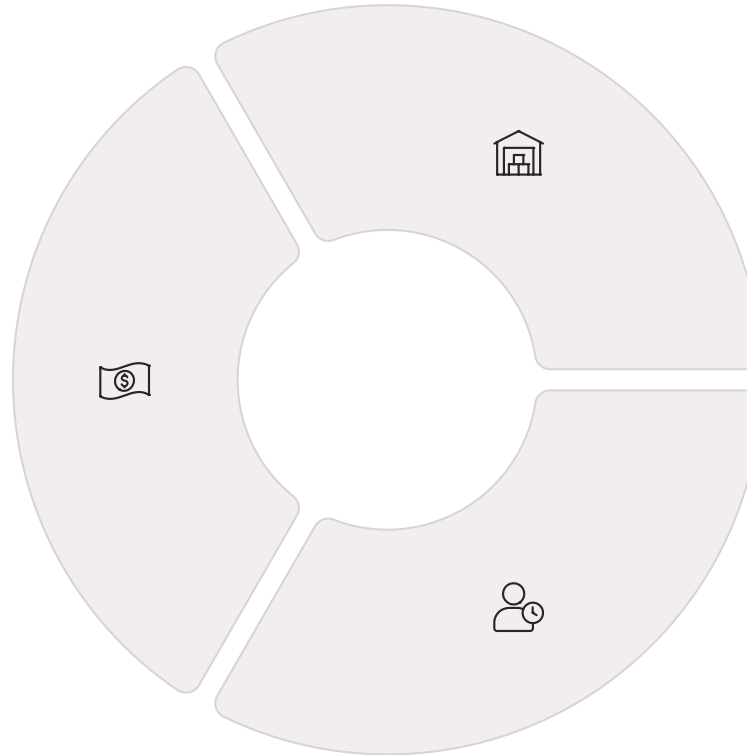
En somme, la simulation est un outil indispensable pour forger une chaîne d'approvisionnement résiliente, agile et performante, capable de s'adapter aux dynamiques du marché et aux imprévus avec confiance et efficacité.

# ARBITRAGE ENTRE COÛTS, DÉLAIS ET NIVEAUX DE STOCK

Le métier d'approvisionneur consiste souvent à **arbitrer** entre :

## COÛT D'ACHAT

Commandes en gros pour obtenir des prix compétitifs



## NIVEAU DE STOCK

Stock raisonnable pour réduire les coûts de stockage

## DÉLAI DE LIVRAISON

Délai acceptable pour éviter les ruptures

Le système d'information propose des scénarios chiffrés pour aider à choisir le bon compromis.

## ANALOGIE PÉDAGOGIQUE : L'APPROVISIONNEUR, UN ÉQUILIBRISTE

Pour bien comprendre la complexité de la gestion des stocks et l'importance de l'arbitrage entre les différents facteurs (coûts, délais, niveaux de stock), imaginons le rôle de l'approvisionneur sous un angle un peu différent.

### 1. LE PRINCIPE FONDAMENTAL

L'approvisionneur est comme un équilibriste : trop à gauche (surstock), il chute ; trop à droite (rupture), il déséquilibre l'activité.

### 2. LA MÉTAPHORE DU FUNAMBULE

Tel un funambule, l'approvisionneur doit avancer avec prudence sur le fil tendu de la chaîne logistique. Chaque pas est une décision qui impacte directement la santé financière de l'entreprise et la satisfaction client.

### 3. LES CONSÉQUENCES DU DÉSÉQUILIBRE

Un stock trop important, c'est un poids superflu qui ralentit la marche et génère des coûts de stockage, d'obsolescence et de manutention, menaçant la stabilité financière. À l'inverse, un stock insuffisant, c'est un manque d'appui qui peut entraîner des ruptures, des pertes de ventes et une détérioration de la réputation.

### 4. LA CLÉ : L'ÉQUILIBRE PARFAIT

La clé réside dans cette capacité constante à maintenir l'équilibre parfait, en ajustant la commande au juste besoin, ni plus ni moins.



## À RETENIR

- ❏ La qualité de la décision dépend de la précision des données, mais aussi de la capacité à arbitrer les priorités.

## PLAN D'ACTION BASÉ SUR LES DONNÉES



### ÉTABLIR UN PLAN D'ACTION STRUCTURÉ

Une fois l'analyse des données réalisée, il est essentiel de créer un **plan d'action** clair et organisé pour transformer les insights en résultats concrets.



### DÉFINIR LES COMPOSANTES CLÉS

Ce plan doit inclure les corrections spécifiques à apporter, les responsabilités de chaque équipe ou individu, les délais impartis pour chaque tâche et les objectifs de suivi pour mesurer le succès.

3

### SUIVI EN TEMPS RÉEL AVEC LE SI

Le Système d'Information (SI) joue un rôle crucial en permettant le suivi de l'exécution du plan en temps réel, offrant une visibilité immédiate sur l'avancement des actions.

4

### AJUSTEMENT CONTINU ET CAPITALISATION

Grâce au suivi continu, le plan peut être ajusté dynamiquement en fonction des performances, permettant de capitaliser sur les succès et d'apprendre des défis rencontrés pour une amélioration constante.

## EXEMPLE

### CONSTAT

Taux de rupture élevé sur une gamme de produits saisonniers

### DÉCISION

Doubler le stock initial l'année suivante

### SUIVI

Mise en place d'un suivi hebdomadaire via tableau de bord

## À RETENIR

Les données n'ont de valeur que si elles déclenchent une action concrète. Le plan d'action est le trait d'union entre l'analyse et l'amélioration continue.

## CONCLUSION GÉNÉRALE DU CHAPITRE

Analyser les données d'approvisionnement avec les bons outils permet de prendre des décisions éclairées, d'anticiper les risques et d'optimiser les ressources. Le système d'information est ici un véritable outil d'aide à la décision, à condition d'être bien exploité, interprété et partagé. À l'ère du commerce intelligent, la donnée devient le premier levier de compétitivité.

## OUVRAGES ASSOCIÉS

### **PILOTAGE PAR LES TABLEAUX DE BORD**

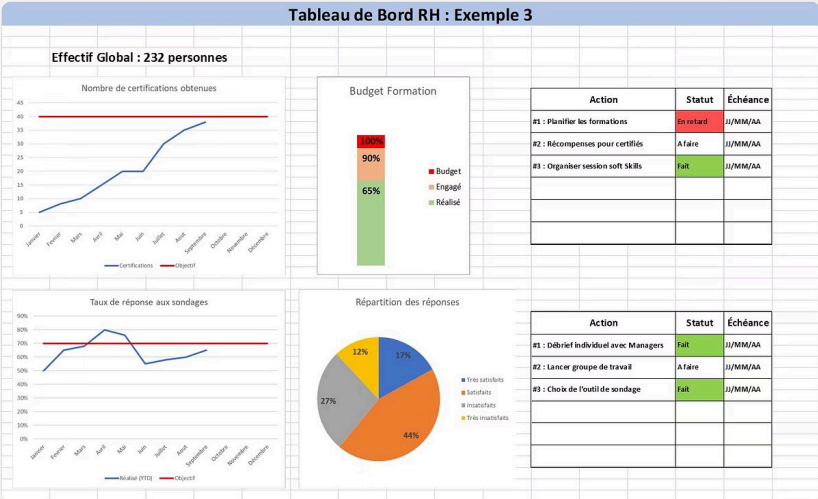
Henri Savall, 2020

### **LE CONTRÔLE DE GESTION APPLIQUÉ À LA DISTRIBUTION**

Christophe David, 2022

# RÉSUMÉ DES POINTS CLÉS

- Le tableau de bord est l'outil central de suivi et de pilotage.
- Les indicateurs (KPI) comme le taux de rotation permettent de juger l'efficacité de l'approvisionnement.
- Les outils de reporting facilitent l'analyse et le partage d'information.
- La simulation permet d'anticiper les scénarios de crise ou d'optimisation.
- La décision se situe toujours entre coûts, délais, risques et niveaux de stock.
- Le plan d'action donne sens à l'analyse et structure l'amélioration.



## EXERCICE D'APPLICATION – ENCADRÉ PÉDAGOGIQUE

❓ **Exercice :** Vous êtes responsable de l'approvisionnement d'un point de vente. Vous observez sur votre tableau de bord les données suivantes :

- Taux de rotation de la famille "produits frais" : 0,8
- Taux de rupture mensuel : 12 %
- Stock moyen observé : très élevé
- Réassorts hebdomadaires constants

Question : Ces données sont-elles cohérentes entre elles ? Que révèlent-elles ? Justifiez votre réponse.



## CORRECTION ATTENDUE

### RÉPONSE

**Non, elles sont incohérentes.**

### JUSTIFICATION

Le taux de rotation faible et le stock moyen élevé montrent que trop de produits frais sont stockés. Pourtant, un taux de rupture élevé montre un problème d'alignement entre les stocks et les ventes réelles. Il est possible que les mauvais produits soient commandés, ou que les ventes soient mal anticipées. Un ajustement des prévisions et une meilleure analyse des historiques sont nécessaires.

# **CHAPITRE 5 : ENJEUX CONTEMPORAINS ET PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION**

## **DIGITALISATION ET AUTOMATISATION**

# INTRODUCTION DE LA NOTION

La digitalisation transforme profondément les méthodes de gestion de l'approvisionnement. Les outils numériques remplacent progressivement les pratiques manuelles, permettant un gain de temps, une meilleure traçabilité et une optimisation des ressources. L'automatisation vient renforcer cette dynamique en réduisant les interventions humaines dans certaines tâches répétitives.

# DÉVELOPPEMENT PÉDAGOGIQUE DÉTAILLÉ

## DIGITALISATION

La digitalisation se traduit par le passage des processus sur des supports numériques, comme la dématérialisation des factures, la gestion électronique des documents ou l'utilisation de solutions collaboratives.

## AUTOMATISATION

L'automatisation permet quant à elle de programmer certaines opérations, comme le réapprovisionnement automatique en cas de rupture de stock, ou encore le déclenchement d'une commande fournisseur à partir d'un seuil défini.

## EXEMPLE CONCRET

Une grande enseigne de distribution utilise un système basé sur le cloud pour gérer ses stocks : dès qu'un produit atteint son seuil minimum, le logiciel déclenche automatiquement une commande. Cela évite les ruptures et libère du temps aux gestionnaires pour des tâches à plus forte valeur ajoutée.

# COMPARAISON PERTINENTE



## FRANCE

En France, la digitalisation progresse fortement dans la grande distribution avec des ERP cloud.

---



## PME

À l'inverse, certaines PME préfèrent encore des solutions locales moins coûteuses mais plus limitées.

# À RETENIR

❗ **La digitalisation** optimise la circulation de l'information en numérisant les processus, ce qui permet un accès instantané et partagé aux données essentielles entre les différents acteurs de la chaîne d'approvisionnement. Cela se traduit par une meilleure traçabilité et une prise de décision plus éclairée.

**L'automatisation**, quant à elle, réduit considérablement les erreurs humaines en exécutant des tâches répétitives avec précision et augmente la réactivité de l'entreprise en permettant des ajustements rapides face aux imprévus du marché, comme une fluctuation soudaine de la demande ou un problème de livraison.

# INTEROPÉRABILITÉ ET MOBILITÉ

L'interopérabilité permet l'échange de données entre systèmes, et la mobilité assure leur accès universel, garantissant une supply chain fluide.

## DÉVELOPPEMENT PÉDAGOGIQUE DÉTAILLÉ

### INTEROPÉRABILITÉ

Standards (API, EDI) optimisent le dialogue logiciel et la visibilité.

### MOBILITÉ

Technologies (4G/5G, cloud, apps) permettent l'accès et la mise à jour des données mobiles en temps réel.

## EXEMPLE CONCRET

Une entreprise logistique utilise des scanners mobiles connectés au cloud. Chauffeurs et magasiniers mettent à jour livraisons et stocks en temps réel pour optimiser les flux.

## COMPARAISON PERTINENTE



### ANCIENS SYSTÈMES

Propriétaires et monolithiques, ils causaient des retards d'information.



### SOLUTIONS MODERNES

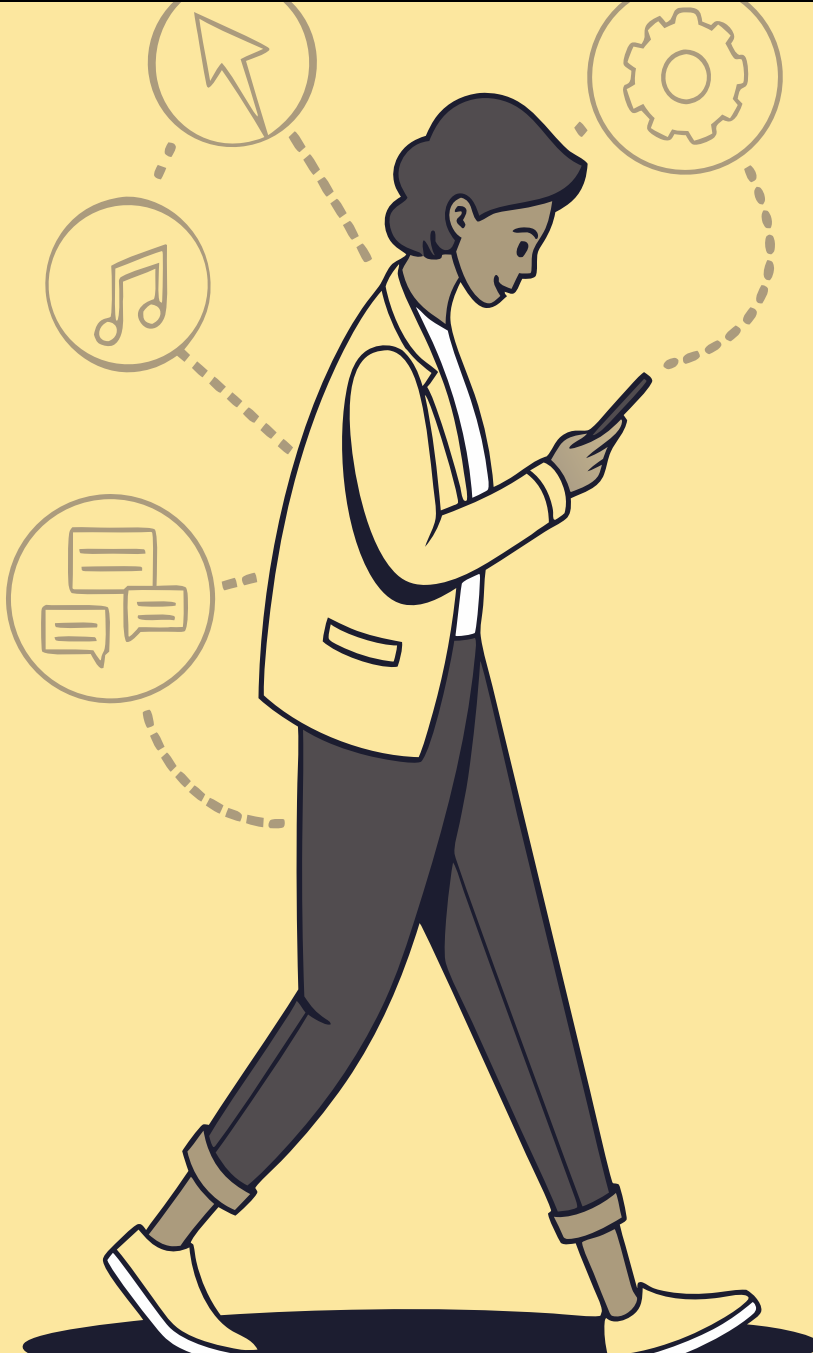
Basées sur le cloud et les API ouvertes, elles favorisent collaboration et réactivité.

## À RETENIR

**L'interopérabilité** est cruciale pour une gestion intégrée, une visibilité complète, la réduction des erreurs et l'amélioration de la résilience.

**La mobilité** garantit un accès constant aux informations vitales, dynamisant les opérations et permettant une adaptation en temps réel.





# INTRODUCTION DE LA NOTION



## INTEROPÉRABILITÉ

La capacité des systèmes d'information à communiquer et échanger des données entre eux.



## MOBILITÉ

Permet aux acteurs d'accéder aux données et aux outils en tout lieu, via applications mobiles et solutions connectées.

# DÉVELOPPEMENT PÉDAGOGIQUE DÉTAILLÉ



## INTEROPÉRABILITÉ

L'interopérabilité assure que différents logiciels — par exemple un ERP et un outil de gestion de transport (TMS) — puissent échanger des données sans rupture.



## MOBILITÉ

La mobilité permet aux collaborateurs de consulter en temps réel l'état des stocks, de suivre les livraisons ou de valider une commande directement depuis un smartphone ou une tablette.

## EXEMPLE CONCRET

Un responsable d'approvisionnement peut, en déplacement, valider une commande fournisseur via une application mobile. Les données sont immédiatement synchronisées avec le système central de l'entreprise.

# COMPARAISON PERTINENTE



## ÉTATS-UNIS

Aux États-Unis, les solutions mobiles intégrées sont déjà dominantes dans le retail.



## FRANCE

En France, les entreprises adoptent progressivement ces outils, notamment dans le e-commerce.

## À RETENIR

**100%**

**INTEROPÉRABILITÉ**

Fluidité de communication entre systèmes.

**24/7**

**MOBILITÉ**

Accès aux outils partout et à tout moment.

# ÉTHIQUE, RÉGLEMENTATION ET CYBERSÉCURITÉ



## ÉTHIQUE DES AFFAIRES

La complexité croissante des chaînes d'approvisionnement mondiales accentue la nécessité de pratiques commerciales éthiques, de transparence et de responsabilité sociale, en particulier face aux différences culturelles et normatives.



## CADRES RÉGLEMENTAIRES

La digitalisation introduit des défis de conformité avec des réglementations internationales diverses, notamment en matière de protection des données, de commerce et d'environnement, exigeant une adaptation continue.



## CYBERSÉCURITÉ

Les menaces cybernétiques sont amplifiées par l'interconnexion numérique. La protection contre les attaques, les violations de données et la garantie de la résilience des systèmes sont essentielles pour la sécurité des opérations.

# INTRODUCTION DE LA NOTION

La digitalisation et la mobilité exposent les entreprises à de nouveaux risques complexes. Face à ces défis, **l'éthique dans la gestion des données, la conformité réglementaire et la cybersécurité** deviennent des enjeux stratégiques fondamentaux pour toute organisation.



## ÉTHIQUE DES DONNÉES

Avec la numérisation croissante, la gestion éthique des données est primordiale pour maintenir la confiance des clients et assurer une utilisation responsable des informations.



## CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE

L'évolution rapide des lois sur la protection des données (comme le RGPD) et d'autres réglementations exige une adaptation constante pour éviter les sanctions et préserver la réputation.



## CYBERSÉCURITÉ

L'interconnexion accrue expose les entreprises à des menaces cybernétiques sophistiquées, rendant la protection des systèmes et des données indispensable à la continuité des activités.

# DÉVELOPPEMENT PÉDAGOGIQUE DÉTAILLÉ

## **RGPD**

Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) impose aux entreprises européennes de protéger les données personnelles des clients et partenaires.

## **CYBERSÉCURITÉ**

La cybersécurité vise à protéger les systèmes contre les attaques (piratage, rançongiciels, vols de données).

## **ÉTHIQUE**

L'éthique implique de ne pas exploiter abusivement les informations recueillies et de garantir une transparence vis-à-vis des parties prenantes.



# EXEMPLE CONCRET

- ⊗ Une cyberattaque peut bloquer l'accès à un ERP pendant plusieurs jours, entraînant un arrêt des commandes et des pertes importantes pour l'entreprise.



# COMPARAISON PERTINENTE

## EUROPE

En Europe, le RGPD est une norme stricte encadrant l'utilisation des données.

## ÉTATS-UNIS

Aux États-Unis, la régulation est moins contraignante, laissant plus de liberté mais aussi plus de risques d'abus.

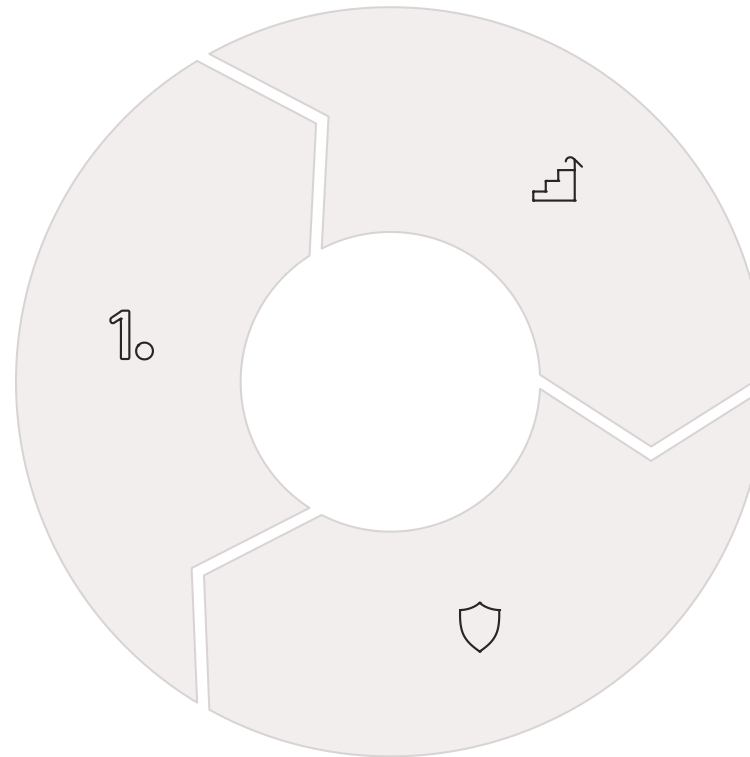
## À RETENIR

La conformité réglementaire, la cybersécurité et l'éthique ne sont pas des options, mais des obligations pour protéger l'activité et la réputation de l'entreprise.

# MINI SYNTHÈSE DU CHAPITRE 5

## DIGITALISATION ET AUTOMATISATION

Optimiser les processus



## INTEROPÉRABILITÉ ET MOBILITÉ

Fluidifier l'accès aux données

## ÉTHIQUE, RÉGLEMENTATION ET CYBERSÉCURITÉ

Sécuriser et encadrer l'usage des  
informations

# EXERCICE D'APPLICATION

**Énoncé :** Un magasin utilise un logiciel qui déclenche automatiquement les commandes fournisseurs dès qu'un produit passe sous le seuil de 50 unités. Lors d'un audit, vous découvrez que les données de vente ne se mettent à jour que toutes les 48 heures. Le système est-il fiable pour éviter les ruptures de stock ? Justifiez votre réponse.

# CORRECTION ATTENDUE

❏ **Réponse :** Non.

**Raisonnement :** Si les données de vente ne sont mises à jour que tous les deux jours, il existe un risque que le stock réel soit déjà épuisé avant que le logiciel déclenche la commande. Cela peut provoquer une rupture, surtout pour des articles à forte rotation.

**Solution possible :** réduire le délai de mise à jour (ex : temps réel), ou relever le seuil de déclenchement des commandes pour sécuriser les approvisionnements.

# CONCLUSION GÉNÉRALE SYNTHÉTIQUE

La gestion moderne de l'approvisionnement ne peut se passer des innovations numériques. La digitalisation et l'automatisation améliorent l'efficacité, l'interopérabilité et la mobilité favorisent la réactivité, et l'éthique couplée à la cybersécurité protège l'entreprise contre les dérives et les menaces. Ces enjeux définissent l'avenir des systèmes d'information dans le commerce.

# OUVRAGES ASSOCIÉS

- Christophe Assens, *Management des réseaux et des systèmes d'information*, Éditions De Boeck Supérieur, 2021.
- Didier Noyer, *Systèmes d'information et pilotage de l'entreprise*, Vuibert, 2019.



# RÉSUMÉ DES POINTS CLÉS

-  La digitalisation transforme les pratiques en dématérialisant les processus.
-  L'automatisation réduit les tâches manuelles et accélère les décisions.
-  L'interopérabilité garantit la fluidité entre différents logiciels.
-  La mobilité permet l'accès aux données partout et en temps réel.
-  Le RGPD et la cybersécurité sont des enjeux stratégiques incontournables.
-  L'éthique encadre l'utilisation responsable des informations.

# SOURCES

- CNIL, *Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)*, 2018.
- Ministère de l'Économie, *La transformation numérique des entreprises*, 2022.
- Deloitte, *Étude sur la digitalisation de la supply chain*, 2021.
- Articles professionnels de *Les Échos* et *Harvard Business Review France*.



ÉCOLE DE  
COMMERCE DE  
LYON



## PAGE DE REMERCIEMENT

Merci d'avoir suivi ce cours "**Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise**"