

Rapport de stage d'initiation



Effectué par:

BOUASSABA Soukaina

Encadré par:

HARRAKI Mohamed

Option:

Gestion Logistique et Transport

Période de stage:

Du 17/07/2012

Au 17/08/2012

Année Universitaire: 2011/2012

SOMMAIRE



☞ DEDICACES	
☞ REMERCIEMENTS	
☞ INTRODUCTION	1

PREMIERE PARTIE : Auto Hall et son secteur d'activité

I. Présentation de la société Auto Hall

1. Fiche d'identité.....	3
2. Historique.....	4
3. Filiales.....	7
4. L'organigramme de la succursale d'El Jadida.....	11

II. Les responsabilités liées au sein de la succursale El Jadida

1. La cellule de gestion.....	12
2. Le service après vente.....	13
3. Le service commercial.....	15

DEUXIEME PARTIE : Gestion de stock pièce de rechange(PR)

III. Procédure Gestion de stocks pièces de rechange

1. Logigramme de procédure gestion de stocks PR.....	18
2. L'objet.....	19
3. Domaine d'application.....	19
4. Les références.....	19
5. Les principales étapes de la procédure gestion de stocks PR....	19

IV. Les Taches Effectuées.

☞ CONCLUSION.....	31
☞ ANNEXES.....	32
☞ BIBLIOGRAPHIE.....	42

DEDICACES



Je tiens très fort à dédier ce travail à toute ma famille, et spécialement à mes parents et qui n'ont pas cessé de m'orienter et de me conseiller pour que je prenne le bon chemin.

Je tiens à le dédier aussi à toute l'équipe pédagogique de l'Ecole Supérieure de Technologie et les intervenants professionnels responsables de la formation Gestion Logistique et Transport.

Et finalement, je ne serai que fière d'exprimer ma gratitude envers mes amis et a toutes les personnes qui nous ont prodigué des encouragements et des soutiens durant cette formation.

REMERCIEMENTS



Je remercie monsieur **ATMANI Bardane** le directeur de la succursale Auto Hall d'El Jadida, pour l'acceptation de ma demande, madame **El HASSI Fatima Zohra**, le responsable de la cellule de la gestion, qui m'a donné des notions avec des exemplaires sur les factures de vente des voitures, monsieur **AMIRI Hassan** le responsable du service après vente, il m'a souvent encouragé et il m'a poussé à découvrir ce domaine, et le responsable commercial monsieur **BELASLA**, qui m'a suggéré de passer le stage dans cette entreprise.

Par ailleurs, je tiens à remercier mon encadrant monsieur **HARRAKI Mohamed** chef magasinier, et son assistant monsieur **ZAIMI Mohamed**, pour ses conseils et leurs confiance.

Je tiens aussi à adresser mes remerciements à tous les personnels de la succursale qui m'ont beaucoup aidé durant ses remarques, critiques et suggestions avec la gentillesse et la sympathie.

Je souhaite sincèrement, à toute l'équipe, une bonne continuation dans le cadre de leur travail et la réussite professionnelle.

INTRODUCTION



A l'occasion de ma formation en première année Gestion Logistique et Transport, dans l'Ecole Supérieure de Technologie, j'ai choisi d'effectuer mon stage au sein de la société AUTO HALL spécialisée dans la distribution des matériels roulants et dans les métiers d'assemblage industriel, précisément au magasin des pièces de rechange pour bien comprendre la méthode gestion des stocks, le travail sur le système de gestion informatisé ainsi que la procédure d'achat.

La raison derrière mon choix c'est la relation entre ma formation et les activités de cette entreprise qui ont été riches en termes de logistique. Où il s'agit des ressources humaines et où il y a des compétences en logistique, en gestion des stocks, et des moyens logistiques et de maintenance.

Ce travail consiste à faire une brève présentation de la société en question ainsi que les tâches que j'ai effectuées au cours de la réalisation de mon stage.

Pour donner une vision claire de l'expérience que j'ai acquise pendant mon stage, j'ai choisi d'établir un plan pour mieux ordonner les idées et faciliter la compréhension de ce travail.

Pour cela j'ai réparti mon travail de la façon suivante. En premier lieu, une présentation de la société et les responsabilités liées au sein de la succursale d'El Jadida. En deuxième lieu, la procédure gestion des stocks et les tâches effectuées au cours de stage.

1ER PARTIE

❖ AUTO HALL
ET SON
SECTEUR
D'ACTIVITE.

PRESENTATION DE LA SOCIETE **AUTO HALL**

1. FICHE D'IDENTITE

Raison Sociale	Auto Hall
Forme juridique	Société Anonyme
Capital social	472 Millions de Dirhams
Siège social	64, Avenue Lalla Yakout 20000 Casablanca.
Superficie	7220 m² sous sol x 5 étages
Téléphone	(212) 522 46 03 00/01-02-03
Fax	(212) 522 31 89 15
Site web	www.autohall.ma
E-mail	autohall@autohall.com
Identification Fiscale	01048143
Patente	33305840
Registre de commerce	137
CNSS	1928839
Nombre succursales	16

2. HISTORIQUE

a. profile:

Crée en 1907, Auto Hall est l'une des premières entreprises du secteur de la distribution des matériels roulants au Maroc. Ceci, de part sa longue expérience et de part le haut niveau d'excellence atteint dans les métiers de l'assemblage industriel, de la commercialisation des matériels roulants ainsi que des services d'accompagnement et de suivi de ces matériels.

b. Une entreprise de référence :

Entreprise de référence sur son marché, Auto Hall opère dans l'industrie et dans la distribution de véhicules de différentes catégories. Implantée à Casablanca avec un siège qui rassemble, sur plus 36.000 m², halls d'exposition, magasins, ateliers et bureaux, la société dispose d'implantations industrielles à Ain Sebaâ et Beau Site, ainsi que d'un réseau de succursales dans les principales villes du Royaume.

Dans le domaine automobile, Auto Hall distribue trois grandes marques internationales : Ford, Mitsubishi Motors et Fuso. Il représente également des constructeurs de premier plan dans les secteurs des matériels agricoles, avec la marque New Holland, et des engins industriels et BTP avec les marques Case et Cummins.

c. Une structure renforcée :

Face aux opportunités des marchés du transport, de l'agriculture et de l'automobile, Auto Hall renforce son organisation. L'ensemble du système opérationnel d'Auto Hall et de ses unités est orienté vers la satisfaction du client.

La qualité de la gouvernance a été consolidée par des systèmes d'information et des outils de pilotage qui permettent de contrôler la performance des unités et de mesurer de façon permanente la satisfaction client.

Fort d'un capital humain jeune et aux compétences confirmées, Auto Hall possède la pleine maîtrise de ses métiers, tant aux plans des savoir-faire de la distribution moderne que des technologies associées à l'évolution des produits. Il dispose enfin d'une puissance financière lui permettant de répondre à toute opportunité de croissance.

d. Un réseau de distribution LEADER:

Auto Hall a procédé à la remise à niveau totale de son infrastructure de distribution, faisant de la proximité et de l'homogénéité du service un levier de conquête et de fidélisation des clients. Installés au sein du siège sur l'avenue Lalla Yacout, les showrooms Mitsubishi et Ford constituent les points de référence des deux marques au Maroc.

Le Groupe détient par ailleurs le premier réseau de distribution spécialisée au Maroc avec douze succursales offrant des espaces adaptés à chaque segment de clientèle, particuliers et professionnels.

Le même haut niveau de service est garanti dans chaque point de vente : conseil et service après vente, disponibilité des pièces de rechange, techniciens spécialisés et ateliers de réparation équipés selon les normes des constructeurs.

e. Propriété à la qualité:

Auto Hall a finalisé en août 2006 l'implantation de la démarche qualité, permettant à la société d'asseoir de nouveaux avantages compétitifs face aux autres opérateurs de la distribution automobile.

Pilotée par un système de Management par la Qualité, la totalité des activités d'Auto Hall seront certifiées ISO 9001 version 2000.

f. Les valeurs D'Auto Hall :

- **Proximité** : écoute des attentes des clients et services personnalisés mis à disposition dans les meilleurs délais.
- **Loyauté** : respect des engagements et recherche de la fidélisation des clients, des collaborateurs et des partenaires.
- **Honnêteté** : volonté de transparence et franchise pour établir des relations durables, en interne comme en externe.

g. Dates clés :

- **1907** : Création des établissements Gabriel Veyre pour la représentation de Ford Motor Company au Maroc.
- **1920** : Transformation en société anonyme dénommée Auto Hall.
- **1941** : Introduction de la cotation du titre Auto Hall à la Bourse des Valeurs de Casablanca.
- **1974** : Lancement de l'activité d'assemblage des camions.
- **1985** : Représentation de la marque Mitsubishi.
- **1999** : Création du groupe Auto Hall, structure fédérant Auto Hall SA et ses filiales.
- **2005** : Filialisation de l'activité Mitsubishi confiée à la filiale Diamond Motors.

3. FILIALES

a. Auto Hall – Mitsubishi Fuso:

Mise en service en 1974 sur le site d'Ain Sebaâ, la chaîne de montage permet de produire actuellement seize véhicules par jour à partir d'éléments CKD importés du Japon. Cette unité est dotée d'équipements de dernière génération permettant la fabrication de produits d'excellente qualité répondant aux normes du constructeur Mitsubishi Fuso Truck and Bus Corporation (MFTBC).

Mitsubishi Fuso est le leader du secteur des véhicules industriels au Maroc, avec plus de 2.000 camions vendus en 2005. Cette marque propose une large gamme de produits adaptés aux contraintes du marché marocain et répondant à des besoins diversifiés en matière de transport des personnes et des marchandises.



b. Diamond Motors – Mitsubishi Motors:

La filiale Diamond Motors distribue les véhicules légers de la marque Mitsubishi tout en conservant une étroite synergie avec la société Auto Hall S.A. afin de répondre au mieux aux conditions de distribution des produits et à la satisfaction de ses clients.

Fidèle à la philosophie de Mitsubishi Motors, Diamond Motors préserve les mêmes principes et garantit une assistance à tous les niveaux : ventes, solutions de financement, ateliers d'entretien et de réparation, fourniture de pièces de rechange.



c. Scama - Ford:

Cette activité est gérée par la filiale SCAMA dans le cadre de la spécialisation par filiale. Soucieux de répondre aux attentes des clients les plus exigeants, cette filiale a créé un environnement unique pour une distribution de qualité et des services performants fidèles à l'esprit de la marque Ford. SCAMA garantit une valeur ajoutée pour faire plaisir et satisfaire ses clients. Et ce à chaque étape de la relation : vente, ateliers d'entretien et de réparation, pièces de rechanges, etc. Il bénéficie aussi de la logistique du réseau des succursales d'Auto Hall.



d. Somma – New Holland:

Très appréciés des agriculteurs pour leur robustesse et leur excellent rapport qualité-prix, les produits New Holland bénéficient de la qualité de la distribution mise en œuvre

par la filiale SOMMA qui poursuit une politique d'amélioration constante de ses moyens d'assistance aux clients et de service après-vente.



e. Soberma – Case et Cummins:

Spécialisée dans la commercialisation et la maintenance des matériels de travaux publics Case, ainsi que des moteurs diesel et groupes électrogènes Cummins, SOBERMA offre, en partenariat avec ces deux constructeurs, une réponse adaptée aux besoins de ses clients, renforcée par une assistance technique remarquable.



f. la Société Nouvelle du Garage Universel (SNGU) - Fiat:

Le Groupe Auto Hall assure à travers ses filiales SOMMA et SOBERMA, l'importation et la commercialisation au Maroc des matériels agricoles

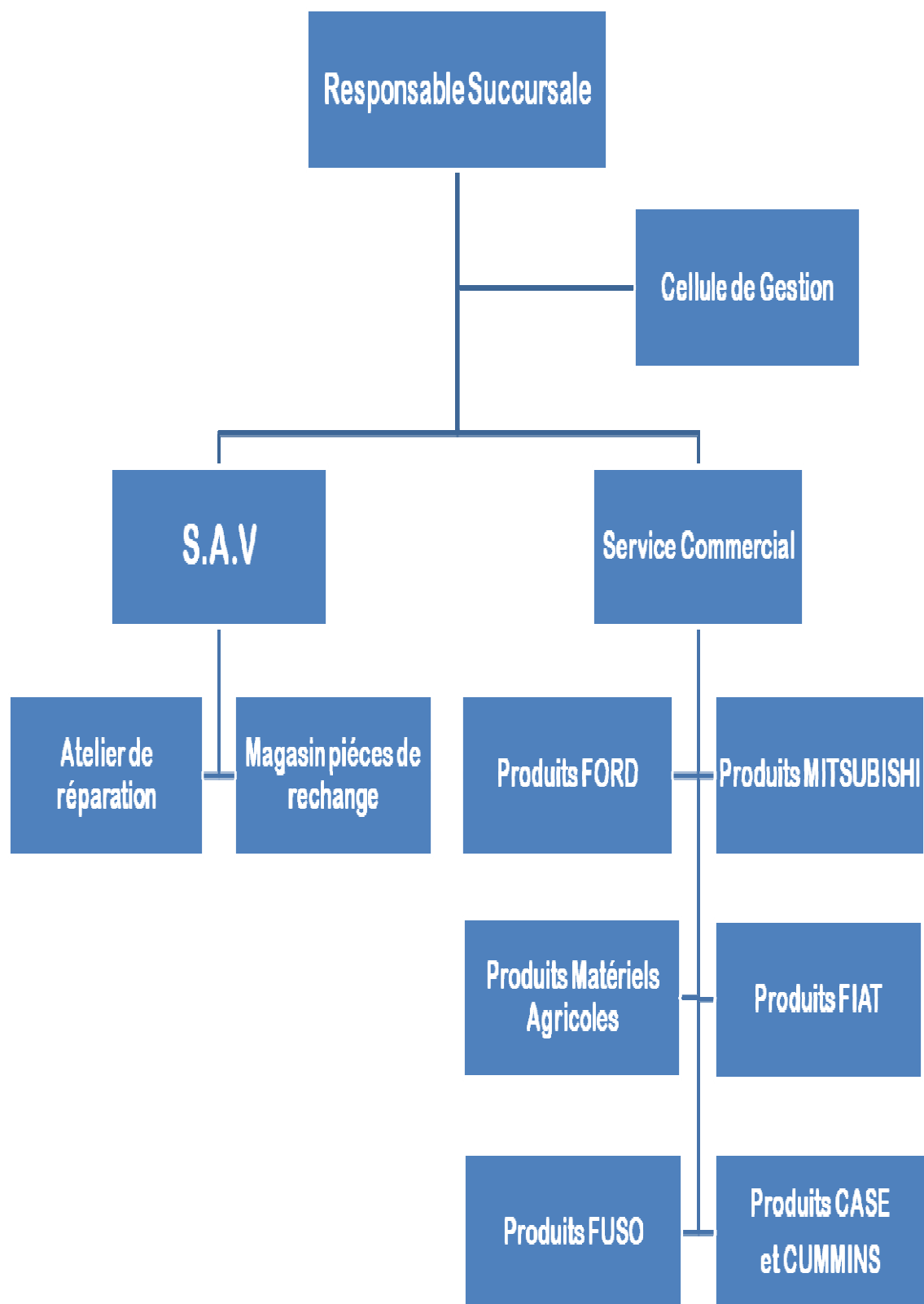
NEW HOLLAND et des engins de chantiers et de travaux publics CASE, toutes deux marques de Fiat Group Spa.

Fiat Group Automobiles Maroc, (FGAM) filiale à 100% de Fiat Group Spa, commercialise au Maroc à titre exclusif les marques FIAT, Fiat Professional, Alfa Romeo et Lancia. Afin de renforcer la coopération entre les deux groupes, la Société Nouvelle du Garage Universel (SNGU), filiale d'Auto Hall a signé avec FGAM un contrat de distribution des produits de marques FIAT, Fiat Professional, Alfa Romeo et Lancia.

La SNGU commercialise et assure le service après vente des produits de FGAM de manière progressive à travers les succursales d'Auto Hall.



4. ORGANIGRAMME AUTO HALL EL JADIDA



Les Responsabilités liées au sien de la Succursale El Jadida

1-LA CELLULE DE GESTION

Définition:

Chargé de la gestion administrative de la succursale et des relations avec les entités fonctionnelles : Direction Financière, Direction Ressources Humaines et Contrôle de Gestion.

Missions:

- Etre le correspondant de la Direction Financière, de la Direction des Ressources Humaines et de la Division du Contrôle de Gestion pour toutes les opérations de gestion.
- Suivre les résultats et les charges d'exploitation de l'activité de la succursale, analyser les écarts entre prévisions et résultats et identifier leurs causes, attirer l'attention des responsables sur les anomalies relevées.
- Veiller à la tenue à jour des stocks dans le système d'information.
- Contrôler les prix de facturation en vue de respecter les marges et la politique commerciale convenue.
- Procéder aux immatriculations des véhicules vendus.
- Assurer le recouvrement auprès des sociétés de financement.
- Gérer les réclamations des clients et en assure le suivi.

- Rendre compte de manière fidèle et pertinente du niveau de satisfaction de la clientèle.

2-LE SERVICE APRES VENTE

En plus de la qualité de son service avant vente (exposition, conseil, essai, solutions de financement, etc.), Auto Hall accorde la plus grande importance au service après-vente des véhicules qu'elle commercialise, répondant ainsi à une attente de plus en plus marquée de la clientèle vis à vis d'une meilleure durabilité et de plus de sécurité d'utilisation.

Chacune de ses succursales dispose de moyens techniques et humains adaptés à un service optimal en matière d'entretien, de réparation et de fourniture de pièces de rechange.



▣ **a. Les ateliers**

Les ateliers disposent d'une large gamme d'équipements pour assurer les activités de réparation et d'entretien de tous types de véhicules : mécanique, électricité et carrosserie.

Définition du poste:

Le technicien en maintenance automobile c'est un personnel qualifié et disponible œuvre à la satisfaction des clients effectue l'entretien et la réparation des véhicules. Son travail s'appuie sur les prescriptions des constructeurs des marques représentées, la réglementation liée à la sécurité et au respect de l'environnement.

Il travaille généralement en atelier, mais il peut être amené à effectuer des dépannages et des essais à l'extérieur.

Les missions:

- Effectuer les tâches d'entretien périodique,
- Réparer et régler les organes mécaniques, électriques ou électroniques selon les prescriptions de la documentation du constructeur,
- Effectuer les essais qui garantissent le bon fonctionnement du véhicule, comme spécifié dans la documentation,
- Renseigner les fiches techniques d'intervention qui permettront de constituer le dossier de maintenance du véhicule et de retrouver l'ensemble des interventions effectuées,
- Pour les véhicules accidentés, remplacer les pièces accidentées en coordination avec le carrossier.

b. Les magasins de pièces de rechange

Parce qu'il est toujours plus sûr de préférer les pièces certifiées par les constructeurs, le magasin de pièces de rechange de la succursale d'El Jadida propose des pièces d'origine à des prix étudiés pour offrir une rentabilité maximale en maintenant la qualité et la fiabilité les plus strictes.

Ce magasin dispose d'un stock de pièces de rechange suffisant qui permet de satisfaire les besoins de la clientèle. Des méthodes d'approvisionnement, fondées sur les systèmes d'information les plus modernes sont utilisées afin d'optimiser ce stock et de maintenir la meilleure disponibilité des pièces.



Définition du Poste:

Chargés de la gestion des activités du magasin.

Missions:

- Gérer les activités du magasin.
- Veiller à l'organisation du magasin.

3- LE SERVICE COMMERCIAL

Définition du poste:

Un Technico-commercial de matériels roulants prospecte et visite pour conclure des ventes de véhicules neufs, auprès des particuliers et des entreprises.

Il informe ces clients sur les caractéristiques et les performances de notre matériel.

Il développe des arguments techniques précis selon les spécificités du matériel concerné.

Il propose des plans de financements et des services annexes,

Il peut être appelé à suivre des appels d'offres à partir des devis établis par les services concernés.

Son travail s'exerce en grande partie sur le terrain.

L'emploi comporte des déplacements très fréquents sur un secteur géographique qui peut être très étendu.

Les missions:

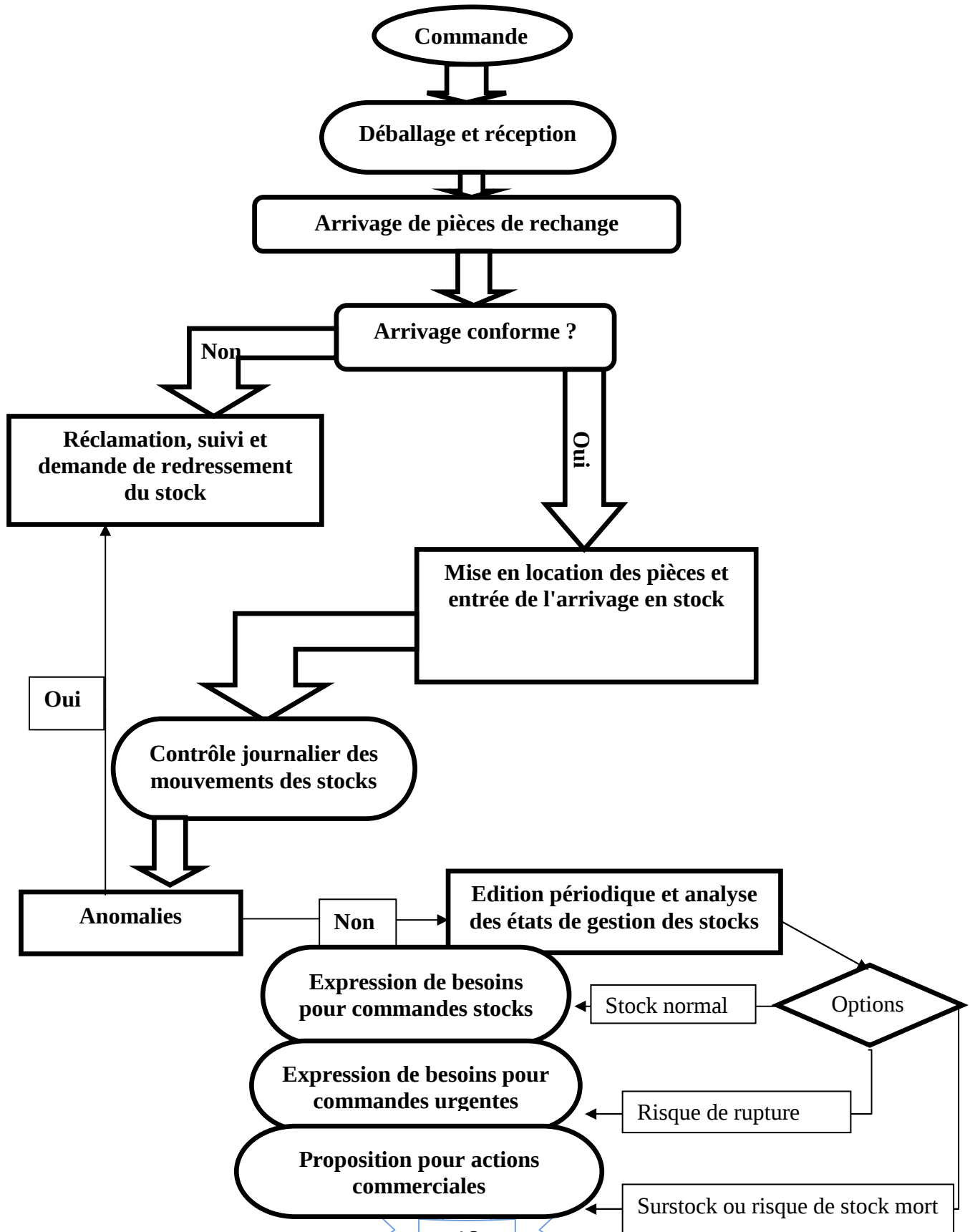
- Etablir un plan de prospection (physique, téléphonique, publipostée, événementielle...) à partir d'un fichier ou d'un ciblage effectué en amont,
- Déterminer avec précision les besoins du client,
- Proposer une solution ou un produit au client en tenant compte du contexte financier, technique et humain,
- Négocier les prix, les quantités et les délais de livraison en proposant éventuellement d'autres services (maintenance, pièces de rechange, etc.),
- Informer le client sur les modes de financement,
- Assister le client dans la constitution des dossiers,
- Conclure la vente,
- Assurer le suivi commercial et administratif de son secteur (visites d'entretien, courrier...),
- Développer et maintenir ses connaissances sur ses produits et les produits concurrents,
- organiser son temps de travail, et ses déplacements en fonction des objectifs commerciaux,
- Etre à l'écoute des besoins évolutifs des clients,
- Se tenir informer des variations des tarifs sur le marché.

2 EME PARTIE

❖ **GESTION DE
STOCKS PIECES
DE RECHANGE
(PR).**

La procédure Gestion de Stock PR

1- LOGIGRAMME DE LA PROCEDURE GESTION DE STOCKS PR



2-L'OBJET

Définir le processus à suivre pour maximiser le taux de service clients en pièces de rechange des marques représentées en optimisant le coût et le taux de rotation des stocks.

3-DOMAINE D'APPLICATION

Le groupe Auto hall pour toute expression de besoins pour commande et stockage de pièce de rechange ou accessoires, quelle que soit sa valeur ou sa marque.

4-LES REFERENCES

- La norme ISO 9000 version 2000
- La norme ISO 9001/9004 version 2000
- La norme ISO 19011

5-LES PRINCIPALES ETAPES DE LA PROCEDURE GESTION DE STOCKS PR

a. La commande

Passer une commande, est une opération qui nécessite une bonne maîtrise de la gestion de stock. C'est-à-dire être capable de suivre avec prudence les mouvements (inputs et outputs) des articles qui existent en stock. Dans la succursale d'El Jadida, il existe deux types de commande : le projet de commande et la demande d'approvisionnement.

- **le projet de commande**

C'est une opération qui se fait deux fois par mois. Elle est déclenchée par le système "**Wincar**" (**annexe 1**), qui à la date exacte détermine lui-même la quantité de pièces à commander.

Cette commande est faite pour les articles de grande rotation afin d'assurer leur disponibilité permanente.

Le taux de rotation est calculé suivant la formule suivante :

$$\text{Taux de rotation des stocks} = \text{Chiffre d'affaire annuel projeté} \div \text{Stock}$$

Avec : Fréquence mensuelle.

C'est une édition des propositions de commande selon la méthode ABC. Elle précise le délai du stock de sécurité, ce qui permettrait au magasinier de passer les commandes nécessaires des besoins de la période exacte.

Le magasinier, selon son expérience peut garder le nombre d'articles indiqués par le système à passer la commande.

La quantité à commander est calculée suivant la formule suivante :

$$\text{Quantité à commander} = D (\text{fréquence de commande} + \text{délai de livraison} + \text{stock de sécurité}) - \text{stock actuel}.$$

Avec : D = consommation moyenne sur les six derniers mois

- **La demande d'approvisionnement:**

C'est une commande faite manuellement selon les besoins des clients et de l'atelier, suivant les articles qui ne subissent pas une grande rotation.

Pour le client, il se présente avec un modèle de la pièce ou la carte grise de sa voiture. Le magasinier fait rentrer les références de la pièce dans le système pour voir la disponibilité. Dans le cas où la pièce est disponible, le magasinier procède à la livraison et établie la facture. Si la pièce n'est pas disponible dans son stock, le magasinier consulte le stock multi-sites pour commander la pièce de la filiale ou des succursales. Le délai de livraison d'une commande normale est généralement 24heurs sauf en cas de non-disponibilité dans les succursales et les filiales le délai peut comprend de 15 jours jusqu'à un mois.

Pour l'atelier, la détermination des articles demandés se fait conjointement entre le service pièces de rechange (PR) et l'atelier moyennant l'utilisation des catalogues PR (**annexe 2**) ou des modèles de PR.

L'atelier passe commande des articles demandés par bon de commande (BC) daté et signé ; il portera le N° de la fiche de travail (FT) (annexe 3) à débiter ainsi que le nom du client et le modèle de véhicule.

a.1)-La création de la commande.

La demande de commande passe par E-mail (**annexe 3**) comme suite:

- Taper l'adresse du destinataire (le fournisseur)
- Taper l'objet du message, c'est-à-dire est ce que c'est une commande PR normale ou bien une commande ferme.
- Taper la référence de la PR
- Taper le nom de la PR
- Taper la quantité commandée
- Taper le délai de livraison.

La demande de commande gérer aussi par le système informatisé selon la méthode suivante:

- Choisir le module "**Magasin**" du menu général de Wincar.
- Cliquer sur "**Suivi des commandes**"
- Cliquer sur "**Nouvelle**" pour créer une nouvelle commande
- Saisir le nom du fournisseur
- Renseigner l'entête de commande: date, type, N°, fournisseur, etc.
- Saisir le détail de la commande: Références, quantités, prix, remises, etc.

Pour arrêter la saisie, cliquer sur le bouton annulation.

a.2)-Transmission de la commande

- Pour clôturer cliquer sur le bouton "**Transmission**"
- Cliquer sur le bouton "**transmettre**"
- A la demande de confirmation, choisir "**Oui**", et "**OK**".

b. Réception de la commande

b.1)-L'arrivage de la marchandise

L'arrivage des PR sont acheminées au magasin par les moyens appropriés.

Une fois que les pièces sont livrées, le responsable du magasin fait une vérification de la livraison, par un contrôle qualitatif et quantitatif des pièces, sur la base des documents de l'arrivage (factures, BL, cessions, Extrait de factures, etc.). C'est une simple vérification qui permet au magasinier de s'assurer que le transporteur a bien livré la totalité de la marchandise.

Ensuite, il y a l'étape de vérification des factures des fournisseurs et les bons de commande pour voir si les pièces commandées sont toutes livrées. Durant cette opération de vérification, le magasinier établit le rapport de livraison de chaque facture.

Si une non-conformité est constatée, une réclamation est sitôt dressée à l'intention du fournisseur. L'issue de cette réclamation peut être le remboursement ou le remplacement des pièces manquantes ou non conformes.

S'il s'agit de non-conformité constatée sur un arrivage de pièces importées, une demande de redressement du stock " système" est alors envoyée à la Division des systèmes d'informations (DSI) par le responsable des PR/SAV avec l'accord de la Direction (Directeur, Responsable de succursale).

La fiche de réclamation doit être comme suite:

			FICHE DE RECLAMATION						
Type de non-conformité	MOTIF	Numéro de facture	Référence de la pièce facturée	Référence de la pièce reçue	Quantité facturée	Quantité reçu	Quantité réclamée	Prix d'achat	Prix total

b.2)- La réception de la commande sur le système

- Choisir le module "**Magasin**" du menu général
- Cliquer sur "**suivi des commandes**"
- Cliquer sur "**Affichage**"
- Sélectionner la commande
- Appuyer sur "**Réception**"
- Saisir le BL du fournisseur
- Cliquer sur "**Réception**"
- A la demande de confirmation, choisir "**Oui**"
- Cliquer sur "**Valorisation immédiate**"
- Choser "**Rapport de livraison**"
- Lancer l'édition du rapport.

c. Le stockage des pièces de rechange

C'est la mise en location des pièces dans les casiers de stockage selon leurs codifications.

Pour les nouvelles références, la location est créée prenant en considération:

- ✓ La possibilité d'un groupage avec une référence équivalente
- ✓ Quantité
- ✓ Les casiers disponibles.

d. Les sorties des stocks

Pour l'atelier, il ne peut réceptionner les pièces qu'il a commandé qu'après avoir reproduire un bon de commande interne sur lequel doit être obligatoirement indiqué le numéro de la fiche de travail où bien ordre de réparation (OR), sous peine de rejet de la commande. Et il doit signer le bon de piquage (Picking list) (**annexe 4**) précédant la facturation, qui permet la sortie des pièces de rechange du magasin.

Ce Picking list transmet au responsable de la pièce de rechange après la signature accompagné de l'OR.

Le Picking list sorti du système "**WINCAR**" par la choisie d'un module "**Débit sur OR**", puis l'entrée du numéro de la fiche du travail (**annexe 5**).

On cas de retour des pièces de rechange non monté sur le véhicule, l'atelier émet un bon de retour (BR) daté, signé et portant le N° de l'OR à l'intention du service PR. A la réception des pièces retournées, le service PR signe le bon de retour et procède à l'enlèvement de la pièce de rechange retournée de la fiche de travail.

e. La vente des pièces de rechange

Le processus la vente des PR des marques représentées, dans le but d'assurer la satisfaction des exigences de toutes les parties intéressées et de préserver les intérêts de l'entreprise.

Ce processus passe par plusieurs étapes, tout d'abord le vendeur doit collecter les besoins des clients. Cette étape de collecte de besoin est assurée au moyen d'une communication verbale ou écrite avec le client. Une offre de service verbal ou écrit lui est alors proposée par le service pièces de rechange. Dans l'offre sont précisées les conditions commerciales proposées : Prix, remise éventuelle, disponibilité, délai, validité de l'offre.

Les clients sont de types suivent :

- Clients internes à la société :
 - ✓ Ateliers
 - ✓ Différents sites (DVI, Réseau et filiales)
- clients externes à la société :
 - ✓ Catégorie 1 : Règlements au comptant (espèces ou chèque certifié pour les clients inconnus)
 - ✓ Catégorie 2 : Clients en compte suivant bon de commande (y compris entités du groupe, agents libres et les succursales).

Ensuite, le vendeur intervient dans l'étape d'assistance et de conseil, après avoir cerné les détails du besoin client, pour essayer de lui proposer la meilleure solution qu'il jugera adéquate à son cas.

Exemples : sensibilisation aux dangers des pièces adaptables, proposition de kits complets de réparation, inviter le client à entrer son véhicule à l'atelier en attirant son attention aux avantages que cela apporte exemple la garantie de réparation.

e.1)-La réalisation et le suivi de l'offre

L'offre se fait oralement ou par écrit (Devis (**annexe 6**), marchés, Conventions, accords, etc.), elle précise:

Le prix de l'offre, la disponibilité, le délai, les termes du paiement, validité de l'offre.

Le suivi de l'offre se faisant à travers des échanges oraux (clients comptoir).

e.2)-La rédaction et la négociation du contrat

La rédaction du contrat intervient dans le cas d'une offre écrite, et il négocie avec le client oralement jusqu'à aboutissement à un accord mutuel, des avenants pouvant s'ajouter par la suite.

f. La facturation (annexe 7)

La facture établie et imprimée en nombre d'exemplaires demandé par le client.

Le magasinier procède à la suite de la marchandise commandée au client accompagnée de toute pièce justificative.

Cependant, lors de la livraison des clients en compte, un exemplaire de la facture (faisant office) de bon de livraison), et si nécessaire un bon de livraison doivent leur être présentés pour signature puis retournés pour classement au magasin.

La saisie de la facture par le système:

- Cliquer sur "**Clients**"
- Saisir le n° de l'offre
- Cliquer entrée
- Transformer l'offre en facture
- Saisie le montant de la facture

- Choisir le mode de paiement (Espèce, chèque, etc.)

Puis saisie l'entête de la facture et imprimée.

g. Contrôle journalier des mouvements des stocks

Le but de ce contrôle est de détecter les possibles dysfonctionnements du système informatique. En effet, le contrôle se fait sur la base de la comparaison entre les mouvements réels des stocks (vente, défalcation, cessions, entrée, etc.) avec les mouvements enregistrés sur le système.

A cette fin, le contrôleur se réfère aux documents faisant preuves de mouvements, tels que:

- Factures, bon de livraison
- Picking list
- Cessions inter stocks, etc.

Cette vérification des stocks fait sur la base d'**une édition de consommation journalière (annexe 8)** sortie du système chaque matin.

La saisie de cette édition à partir du système, et comme suite:

- Choisir le module "**Magasin**"
- Cliquer "**Impression**"
- Cliquer "**consommation date à date**"
- Taper la date du jour
- Cliquer "**OK**"

S'il s'agit d'une anomalie observée au niveau des stocks étant déclarée à la DSI pour correction.

h. Edition périodique et analyse des états de gestion des stocks

Le système informatique et les utilitaires développés par la DSI permettent l'édition d'une panoplie d'états donnant le détail de la constitution des stocks, de leurs valeurs et de leurs rotations.

Ci-après quelques exemples de ces états et de leur utilité:

- Projet de commande: Elément principal aidant à l'établissement de la commande.
- Etat des stocks inférieurs à un stock critique: permet de ressortir, après analyse, les références qui feront objet d'une commande urgente.
- Edition des stocks négatifs: permet le suivi des pièces prélevées sur les véhicules.
- Edition des pièces invendues depuis une date donnée: Renseigne sur les articles nécessitant des actions commerciales particulières.

L'analyse de ces états est incontournable au gestionnaire pour prendre une décision d'approvisionnement.

- La saisie de cette édition à partir du système, fait comme suite:

- Choisir le module "**Magasin**"
- Cliquer "**Impression**"
- Cliquer "**Stock chiffré et édition**"
- Choisir le constructeur
- Cliquer "**Imprimer**"

A lumière des résultats d'analyses des états précédemment cités, le gestionnaire des stocks exprime ses besoins de commande au service achats et logistique.

Les Taches Effectuées

Affecté au service des pièces de rechange, j'ai observé de près le fonctionnement du magasin. Les multiplicités des tâches qu'offre ce service m'a permises de mettre en pratique mes acquis tout en les développant davantage. Durant ce stage on m'a confié le travail de :

a. La vérification du stock

Cette opération fait chaque matin sur la base de l'édition de consommation journalière (**annexe 8**) saisie par le système, a fin de déterminer la commande journalière des PR qui ont une forte consommation.

b. La création de la commande par Email (annexe 3).

c. La réception de la commande

✓ La réception physique

Dès la réception de la commande à partir de la voie express (le transporteur), je tiens à vérifier les colis livrés toujours et si les marchandises livrées correspondent bien à ce qui est indiqué sur la facture reçue. Et si les marchandises et leur emballage sont en bon état.

✓ La réception sur le système

Après la vérification de la commande, je tiens à faire la réception sur le système informatique.

Si il s'agit d'une non-conformité je tiens à remplir avec mon encadrant la fiche de réclamation (**annexe 11**) et l'envoyée par E-mail au fournisseur concerné.

d. La mise en location des PR

Après la réception de marchandise sur le système je tiens à mettre toute pièce sur son casier.

Cette opération je le fait par le système informatisé (**annexe 9**) selon la méthode suivante:

- Choisir un module " **pièce de rechanges**"
- Entrer le référence de la pièce
- Cliquer entrée.

Le système donne automatiquement le code de casier et toutes les informations concernant la pièce. Si la location de la pièce n'existe pas, je teins à créer la location de nouvelles pièces entrantes par le mettre d'une étiquette au niveau de casier et l'enregistrement sur le système.

e. Le classement des factures

Cette opération comprend la facture reçue par l'expéditeur, le rapport de livraison et la déclaration d'expédition.

f. L'établissement des devis des clients (annexe 10)

A l'aide de mon encadrant, qui travail sur les catalogues (annexe 2) des PR et pour me donne les références des pièces concernées. Je tiens à établir le devis de chaque client selon - - le système informatisé par:

- Choisir un module " **clients**"
- Cliquer "**Devis**"
- Taper les informations concernées le client
- Cliquer "**Vente ou Devis**"
- Taper la référence de la pièce, la quantité, prix, remise.
- Cliquer Entrée.

Pour arrêter la saisie, cliquer sur le bouton annulation.

g. L'Etablissement du Picking list (annexe 5)

h. La vérification périodique des stocks

Après la sortie de l'édition périodique de stock, je fais une vérification physique des stocks, pour analyser l'état des stocks (les non-conformités).

i. Le calcul du taux de disponibilité

La détermination de taux de disponibilité fait sur la base de **l'édition de la consommation journalière** et le nombre des commandes.

Taux de disponibilité = Nombre des pièces vendues dans le délai ÷ Nombre des pièces commandées au même délai.

Avec : Fréquence mensuelle.

CONCLUSION



La période de stage que j'ai passé chez Auto Hall, reste un événement important pour moi. Non seulement elle constitue la transition d'une vie académique vers une vie professionnelle, mais aussi un moment de développement de mes savoirs faire et mes savoirs être.

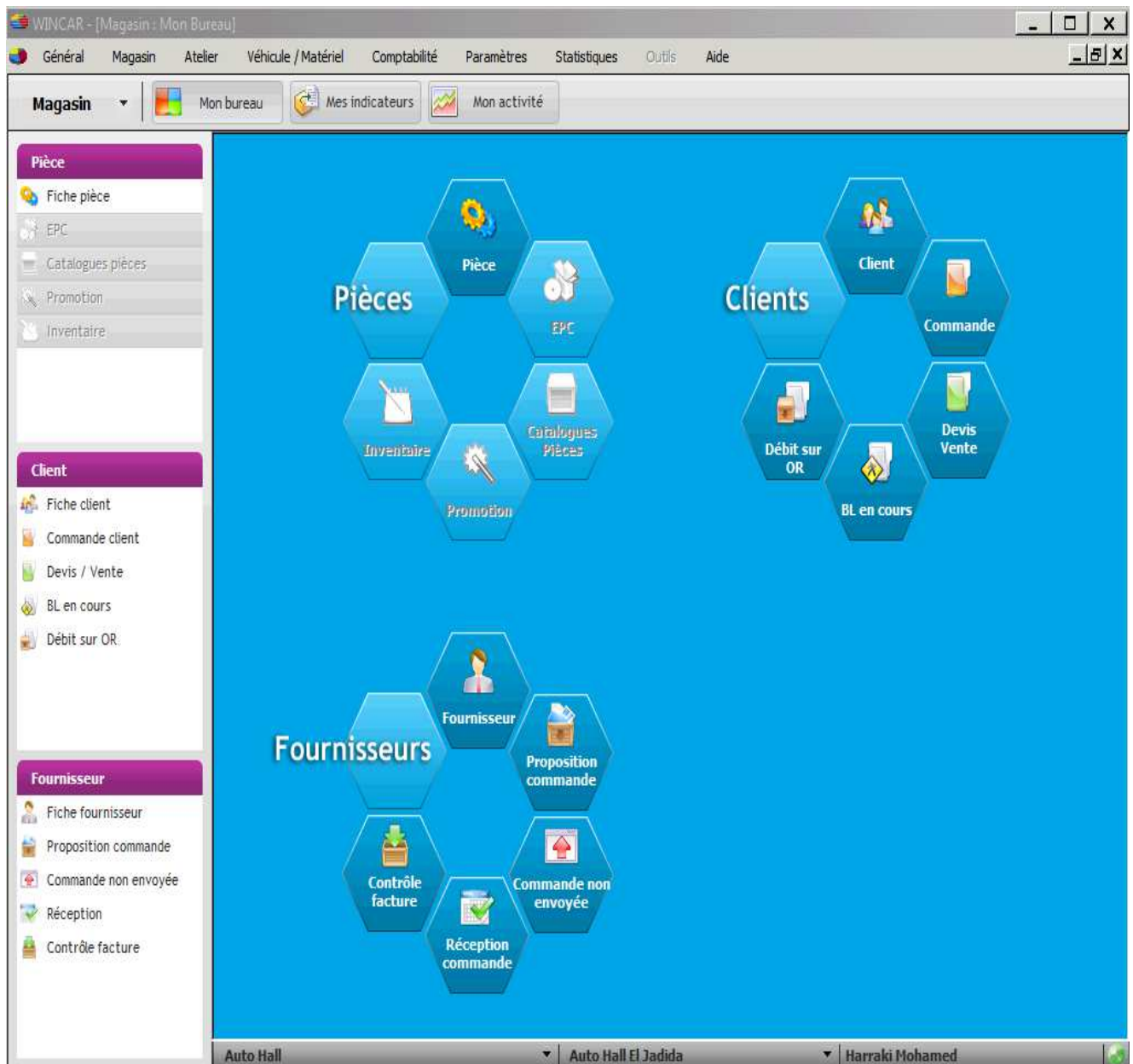
Il est certain que ce stage a été une bonne occasion d'apprendre, de concrétiser les acquis théoriques et d'avoir un important échange d'informations et d'opinions avec le personnel d' Auto Hall

On a également bénéficié de bonnes conditions de travail (assistance, sympathie, etc.) qui ont rendu le stage agréable.

Un stage à Auto Hall est une sorte d'apprentissage au sein d'une équipe dont il faut saisir le secret de fonctionnement qui se veut rentable et de haute qualité.

ANNEXES

Annexe 1



Annexe 2

DMS

Page d'accueil

Achat

Données distributeur

Info pièce

Recherche tout

Signet

Liens

Options

Assistance

A propos de

Aide

Quitter

Accès direct

Pièces

Aller

Filtre

Active

Désactive

Type de pièce

FINIS

Devise

MAD

Langue

Français

SELECTEUR DE VEHICULES

NUMERO DE CHASSIS/IMMATRICULATION

RESUME CONFIGURATION

Liste

Visuel

Ajouter une note

VIN:

Aller

Plaque d'immatriculation:

Aller

Voitures

Camions

Générique

Images 1-18 sur 36

Page < 1 2 >

S-MAX/Galaxy

2006- (CA1)

Galaxy 2000-

2006 (VY)

Galaxy 1994-

2000 (VX)

Mondeo 2007-

(CA2)

Mondeo 2000-

2007 (GE)

Mondeo 1996-

2000 (GD)

Kuga 2008-

(CBV)

Focus 2011-

(CB8)

Focus 2008-

(CB4)

C-MAX/Grand

C-MAX 2010-

(CB7)

C-MAX 2007-

2010 (CB3)

Focus

Cabriolet 2006-

2010 (CA5)

Focus 04-

08/Focus C-

MAX 03-07

(CAP)

Fiesta 2008-

(CB1)

Fiesta/Fusion

2001- (CBK)

KA 2008-

(CCU)

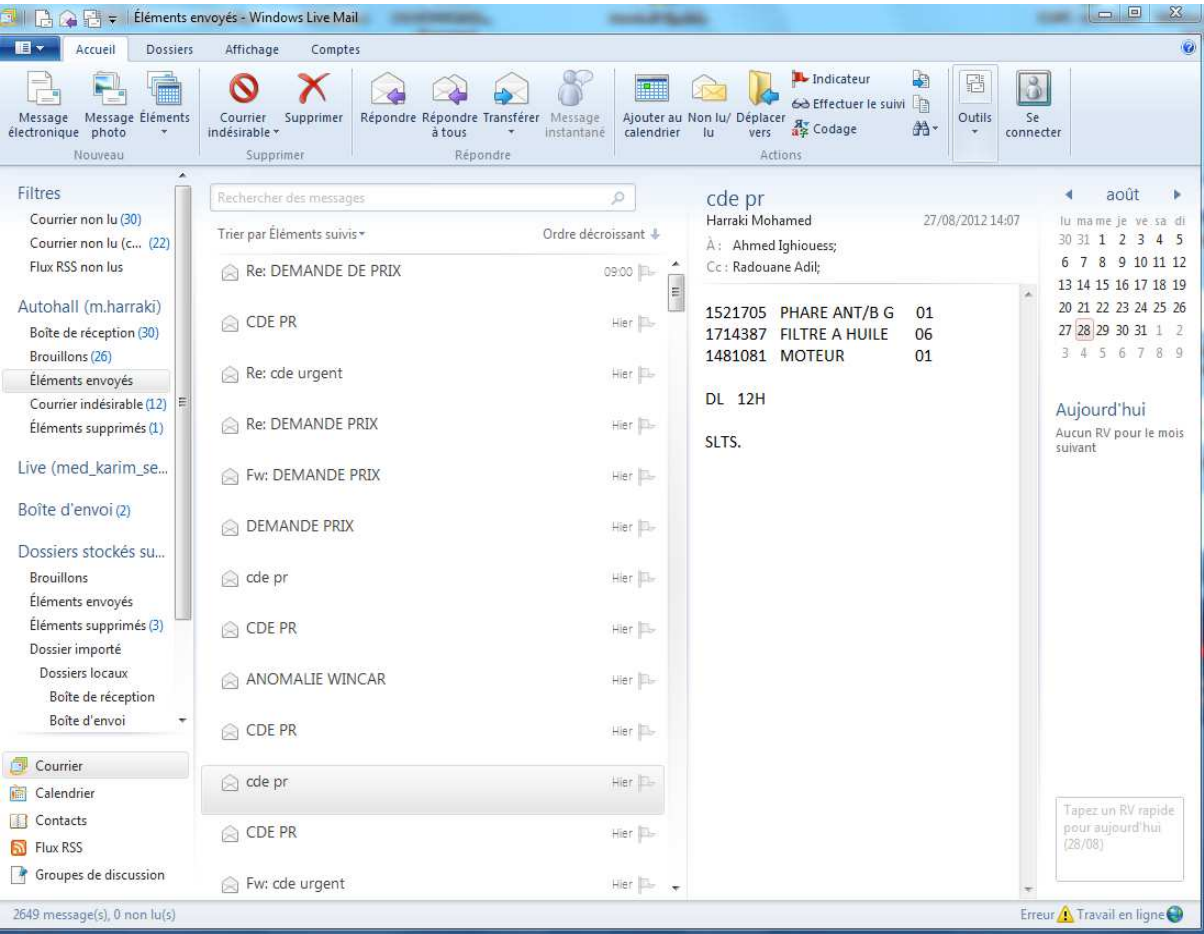
Street KA 2003-

2005 (CCS)

KA 1996-2008

(CCQ)

Annexe 3



Annexe 4

WINCAR 10.40a

Picking list

Le 28/08/2012 à 10:51

Bon atelier n° 28003884 . COMM RRALE MOULAY ABDLLAH

Constructeur	Ref. pièce	Désignation	Quantité	Casier
10	1088179	FILTRE A HUILE(TRAN 20/MO 02 T	1,00	E0103
10	1709069	FILTRE A MAZOUT (TRANSIT 02/08	1,00	E0508

Annexe 5

Fiche de travail n° : 28003537

Création 31/07/2012 Client 3 000 331 Vendeur Fardani oussama Département Atelier

28 003 537 Nom ALD AUTOMOTIVE (MATERIEL) Code interne Facturable atelier

☐ Gestion TTC

Détail

DIVERS Référence 33403218 Desc

Code interne Facturable atelier

Prix unit. HT 29,19 Dh Prix unit. TTC 35,03 Dh

Marque	Référence	Description
DIVERS	33403218	HUILE URSA HD PREM. 15W40 200L
22	MZ690411	FILTRE A HUILE

Entête

Fiche de travail n° : 28003537 (picklist)

Ordre de réparation N° 28003537 pour le client ALD AUTOMOTIVE (MATERIEL)

Séq	Constructeur	Référence	Description	Qté	Localisation	P
10	22	MZ690411	FILTRE A HUILE	1,00	A0303	✓
20	DIVERS	33403218	HUILE URSA HD PREM.	6,50	ATELIER	✓

Imprimer 1 Imprimer les pièces sans casier Quitter

Avec prix Imprimer le message publicitaire Exonération de la TVA

B.L (F5) Facture Picking list Catalogues Marge

H.T. 349,76Dh 0,00Dh
TVA 69,95Dh 0,00Dh
TTC 419,71Dh 0,00Dh

Quitter

Annexe 6

STE TRANSPORT PLAN VERT DR DRIHMAT OLD ISSA

Devis N° : 28003958

24000 ELJADIDA

Vendeur : Harraki Mohamed

Date 27/08/2012		N° document 28003958		N° client 28 001 162		N° TVA				Page 1	
Référence		Description		Quantité	P.U HT D	%	Montant HT D	Montant TTC D	C		
NC842906		DURITE RADIATEUR SUPERIEURE		1,00	330,00	15,00	380,00	337,12	1		
C	HT D	% TVA	TVA D	TTC D							
1	330,00	20,00	66,00	396,00							
	380,00		66,12	446,12							
					Total TTC 446,12 Dh						
					Signature du client						
					Date validité 0 jour						

Annexe 8

WINCAR - [Magasin : Mon Bureau]

Général Magasin Atelier Véhicule / Matériel Comptabilité Paramètres Statistiques Outils Aide

Magasin Mon bureau Mes indicateurs Mon activité

WINCAR - [Magasin : Mon Bureau] / 28 - Auto Hall El Jadida (edconso)

Constructeurs	Familles statistiques	Codes de tarification
☐ Tous les constructeurs	☒ Toutes les familles statistiques	☒ Tous les codes de tarification
02 03 04 06 07 08 09 10 11 12 14 16	CIA - PIECES AGRICOLES CIC - PIECES CAMION CIP - PIECES VOITURES PARTICULIERES CIT - PIECES MATERIEL TP ET INDUST.. CIU - PIECES VEHICULES UTILITAIRES CKC - M.O. CARROSSERIE CKE - M.O. ELECTRICITE CKH - M.O. CHASSIS CKM - M.O. MECANIQUE CKO - M.O. ORGANE CKP - M.O. PREPARATION	ATH125 - TARIFICATION AUTO HALL 125 AVI120 - TARIFICATION AHVI 120 AVI200 - TARIFICATION POIDS LOURDS FUSO C125 - TARIFICATION 125 C133 - TARIFICATION 133 C145 - TARIFICATION 145 C154 - TARIFICATION 154 C180 - TARIFICATION 180 C210 - TARIFICATION 210 DM100 - TARIFICATION DM100 DM110 - TARIFICATION DM110 DM120 - TARIFICATION DM120

☒ Tous les casiers Du casier Au casier
☒ Toutes les références De A

Consommations de date à date pour le site en cours

Période de référence
 Date de Début
 Date de Fin

Imprimer Quitter

Annexe 9

WINCAR - [Magasin : Mon Bureau]

WINCAR - [Magasin : Mon Bureau] / 28 - Auto Hall El Jadida (FenFichePiece)

Visualisation

Constructeur: 23 Référence: MC807438 Localisation (casier): G0501

Fournisseur: AHVI INTERGROUPE Référence fournisseur: MC807438

Description: ARRET D'HUILE AR INT Gencod: MC807438

Informations générales

Tarification: AVI200 TARIFICATION POIDS LOURDS FUSO

Remise: 11 Mitsubishi Fuso

Famille: CIC PIECES CAMION

Sous-famille: R

Infos stocks

Quantité: 1.00 Dernière entrée: 17/07/2012

Disponible: 1.00 Dernière sortie: 13/07/2012

Stock mini: 3.33 Dernier inventaire:

Stock maxi: 26.67

Contrôle stock: Oui Non Stock inactif Stock mort

Informations complémentaires

Visualisation des prix

% TVA: 20 %

Prix vente HT: 297,81Dh

Prix vente TTC: 357,37Dh

Ecotaxe

Catalogues Statistiques Comm./réserv. Consommation Etiquettes Historique mvt Promotions Multi stocks Quitter

al Export) Auto Hall Auto Hall El Jadida Harraki Mohamed

Annexe 10

Devis n° : 28003979

Création 28/08/2012 Client 19 003 908 Vendeur Harraki mohamed Département Magasin

28 003 979 Nom MOUSTAKIM Code interne Facturable magasin

☐ Gestion TTC Devis

Détail **Entête**

23 Référence ME637130 Description BAGUE SYNCHRO 4EME Dispo 2.00 Qté 2.00

Code interne Facturable magasin Prix unit. HT 599,41 Dh Prix unit. TTC 719,29 Dh % 10,00 Prix tot. HT 1 078,94 Dh Prix tot. TTC 1 294,73 Dh Prix achat

Marque	Référence	Description	Qté	Code	P.U HT	P.U TTC	%	P.tot HT	P.tot TTC	Casier	Prix achat
23	ME637130	BAGUE SYNCHRO 4EME	2.00	1	599,41	719,29	10,00	1 078,94	1 294,73	G0401	358

Durée validité (jrs) ☐ Avec prix ☐ Imprimer le message publicitaire ☐ Exonération de la TVA

2 ☐ ☐ ☐

Devis Facture Picking list Catalogues Marge Nomenclature

H.T. 1 078,94Dh 0,00Dh
TVA 215,79Dh 0,00Dh
TTC 1 294,73Dh 0,00Dh

Quitter

Annexe 11

			SCAMA		FICHE DE RECLAMATION				
Type de non-conformité	MOTIF	Numéro de facture	Référence de la pièce facturée	Référence de la pièce reçue	Quantité facturée	Quantité reçu	Quantité réclamée	Prix d'achat	Prix total
MANQUE		1/1207/100 555	1717510	1717510	20	18	2	89,44 HT	178.88

Bibliographie



☞ **Les Ouvrages:**

- **Processus des pièces de rechange**
- **Processus de service commercial**
- **Processus de cellule gestion**

(Chez Auto Hall d'El Jadida).

☞ **Les Sites:**

- **www.autohall.ma/**
- **<http://www.autohall.ma/pdf/RA2006.pdf>**
- **<http://www.telecontact.ma/annonceur/auto-hall/0429711/el-jadida.php>**

