

MEMOIRE

OPTIMISATION DES OUTILS DE REPORTING



APPRENTISSAGE 2009/2010



PEUGEOT



REMERCIEMENTS

Je tiens tout d'abord à remercier particulièrement M. YVON (*maitre d'apprentissage*) pour sa confiance, son accompagnement, pour le temps et l'attention qu'il a accordé à mon travail afin de me conseiller, de m'orienter et de m'aider au mieux et surtout pour le partage de sa motivation sur le projet.

Mme CHERON, ainsi que l'ensemble des chefs de zones Pièces de Rechange et Après Vente avec qui j'ai été amené à travailler, pour leur accueil, leur disponibilité et leur collaboration dans le travail accompli durant cette année.

Mme LAURENT, pour son accompagnement auprès des apprentis de cette nouvelle année.

Mme DOFFIN, pour avoir fait preuve de disponibilité et d'attention à mon égard tout au long de mon apprentissage.

Mon tuteur, M. LOY, pour son suivi régulier, sa disponibilité et ses précieux conseils sur toute la durée de cette expérience.

Enfin, je remercie l'ensemble du corps enseignant de l'IUT de Mantes en Yvelines qui m'a apporté les connaissances et les outils qui m'ont permis de mener à bien cette expérience.



A noter:

Certaines informations de ce mémoire ne sont pas disponibles en raison de leur caractère confidentiel.

Remerciements	2
Sommaire.....	3
Introduction	4

PARTIE 1 Le Groupe PSA Peugeot Citroën.. Erreur ! Signet non défini.

1.1 Une forte gouvernance d'entreprise	Erreur ! Signet non défini.
1.2 Histoire	Erreur ! Signet non défini.
1.3 Domaines d'activités stratégiques	Erreur ! Signet non défini.
1.4 Le groupe PSA en chiffres.....	Erreur ! Signet non défini.
1.5 Ventes mondiales du groupe en 2009	Erreur ! Signet non défini.
1.6 La stratégie du groupe	Erreur ! Signet non défini.
1.7 Le marché automobile	Erreur ! Signet non défini.
1.8 Les principaux marchés de PSA	Erreur ! Signet non défini.
1.9 Le marché des pièces et accessoires	Erreur ! Signet non défini.
1.10 La concurrence	Erreur ! Signet non défini.
1.11 Les facteurs clés de succès du groupe PSA.....	Erreur ! Signet non défini.

PARTIE 2 TÂCHES OPERATIONNELLES... Erreur ! Signet non défini.0

2.1 Etablissements du groupe	Erreur ! Signet non défini.
2.2 Terrain d'apprentissage	Erreur ! Signet non défini.
2.3 Service d'accueil	Erreur ! Signet non défini.
2.4 La restructuration.....	Erreur ! Signet non défini.
2.5 Le système d'informations ANTP	Erreur ! Signet non défini.
2.6 Le reporting.....	Erreur ! Signet non défini.
2.7 Présentations Powerpoint	Erreur ! Signet non défini.
2.8 Synthèses.....	Erreur ! Signet non défini.
2.9 déploiement de la base de données SCORE.....	42
2.10 Conception de la Lettre d'orientation 2011	Erreur ! Signet non défini.

PARTIE 3 LE PROJET Erreur ! Signet non défini.

3.1 Le contexte organisationnel.....	Erreur ! Signet non défini.
3.2 Le besoin	Erreur ! Signet non défini.
3.3 Formulation du projet.....	Erreur ! Signet non défini.
3.4 Mise en œuvre du projet	Erreur ! Signet non défini.
3.5 ETAPE 1 : analyse de l'existant.....	Erreur ! Signet non défini.
3.6 ETAPE 2 : Identification des dysfonctionnements	Erreur ! Signet non défini.
3.7 ETAPE 3 : Création du cahier des charges.....	Erreur ! Signet non défini.
3.8 Evaluation : Performance du projet.....	Erreur ! Signet non défini.

Conclusion	74
Sommaire annexes.....	75
Glossaire.....	108
Table des matières	110
Résumé.....	113

Le secteur automobile nous est souvent présenté comme un secteur ultra concurrentiel où les barrières à l'entrée sont très fortes et où de nombreuses marques se livrent une guerre sans merci. Le groupe PSA Peugeot Citroën se trouve sur ce front. Ce groupe automobile de taille mondiale tire ses forces de la synergie entre ses deux marques françaises Peugeot et Citroën et de près de 200 000 hommes et femmes à travers le monde. Dans un contexte économique difficile où l'innovation, la différenciation et la domination par les coûts présentent de réels enjeux stratégiques, les situations économiques et les stratégies des différents groupes automobiles du marché y compris PSA, ont considérablement évolué pour faire face à une crise majeure. Quelle est la situation actuelle de ce géant français ? Pour répondre à cette question, nous présenterons le groupe PSA Peugeot Citroën et son environnement économique, puis nous nous centrerons sur le marché des Pièces et Services.

C'est donc dans ce contexte que s'est déroulé mon apprentissage chez PSA Peugeot Citroën, au sein du service Animation Transversale Pièces et Services Peugeot en tant qu'assistant au reporting. Cette fonction présentait un intérêt particulier, notamment par sa dimension transversale au sein du business Pièces et Services. Le reporting est un élément incontournable au sein d'une entreprise, de par son rôle crucial dans la centralisation et la remontée des différentes informations de l'activité commerciale. Quel a été mon rôle et m'a réelle valeur ajoutée au sein de ce système ? Pour répondre à cela nous analyserons dans une deuxième partie les différentes réalisations et participations dites opérationnelles durant mon apprentissage chez PSA.

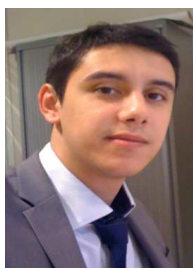
Par ailleurs, cette position centrale dans l'organisation nécessite une très bonne gestion de l'information couplée d'un bon management. Durant cet apprentissage j'ai eu la possibilité de mener un projet intitulé « *Optimisation des outils de reporting et de synthèse* » à la fois pédagogique et professionnel pour lequel autonomie, engagement et rigueur étaient les mots clés de la bonne conduite et de la réussite de ce projet. Cette mission m'amènera à développer et enrichir de nombreuses compétences professionnelles en termes de pilotage d'affaires, de management des systèmes d'information et bien d'autres. Ce projet s'inscrit d'ailleurs dans une démarche « gagnant-gagnant » avec une réelle valeur ajoutée ce qui, pour nous apprentis représente un axe de motivation très fort. Pour savoir en quoi consistait ce projet et quel est son impact sur le fonctionnement du service ANTP, nous finirons par présenter puis évaluer dans une troisième partie ce projet d'apprentissage mené à la fois conjointement et pour Mr Yvon.

Cet apprentissage chez PSA Peugeot Citroën m'a permis d'une part de m'intégrer dans une entreprise de manière durable, mes premiers stages ayant été plus courts ceux-ci ne m'avaient pas permis de travailler sur des tâches de l'amont jusqu'à l'aval en autonomie. Durant cet apprentissage j'ai donc pu effectivement travailler sur des missions diverses et variées comme du management d'équipe, du reporting stratégique, de la gestion et maintenance de logiciels liés à divers travaux de synthèses, sans oublier la mise en œuvre d'un véritable projet répondant à un besoin bien défini pour l'entreprise concernant le système d'information. Tout ces travaux m'ont fait grandir et m'ont permis d'accroître mon autonomie dans le travail à effectuer, car le fait de travailler en équipe implique inexorablement la nécessité d'une bonne organisation personnel afin de comprendre et d'être compris correctement par l'ensemble de l'équipe, mais également une grande ouverture vers les autres afin d'avoir une force de proposition reconnue.

Les tâches réalisées sont motivantes, d'une part, parce qu'elles sont concrètes et transversales dans le sens où nous pouvons avoir une vue globale sur les modes de fonctionnements. Elles permettent d'avoir une application directe des méthodes et outils marketing et commerciaux appris au cours de la licence LPMO. D'autre part on peut constater un réel impact du travail fourni au sein de l'entreprise notamment à travers les divers travaux réalisés qu'ils soient opérationnels ou relatifs au projet. En effet, le service ANTP a un rôle prépondérant au sein du work-flow étant placé au centre du système d'information de l'animation commerciale Pièces et Services Peugeot.

Les cours reçus en LPMO m'ont donc grandement aidé durant mon apprentissage. Je dirais qu'ils nous servent de support technique face aux différentes problématiques que l'on peut rencontrer en entreprise. Le management stratégique et surtout les cours de management des systèmes d'informations m'ont accompagné dans la compréhension du fonctionnement de mon entreprise d'accueil et m'ont ainsi permis d'avoir une approche plus critique et une vision stratégique à la fois globale et centrale du milieu professionnel, tandis que les cours d'informatique trouvaient leur utilité dans les missions opérationnelles effectuées.

Enfin, j'ai beaucoup appris sur le secteur automobile et plus particulièrement sur le marché des pièces et services, un domaine pour lequel je porte une grande attention, ayant pourquoi pas, l'ambition de continuer dans cette voie. Pour finir, j'ai eu la chance de travailler dans une très bonne ambiance chez PSA, l'ensemble des équipes avec lesquelles j'ai été amené à travailler a été très accueillant et a fait preuve d'une grande disponibilité et d'un grand enthousiasme auprès de moi et de mon projet, en cela je les remercie grandement car cette expérience m'aura été grandement bénéfique.



Ce mémoire est l'aboutissement de 8 mois d'insertion professionnelle au sein d'un grand groupe PSA Peugeot Citroën, parmi le service « Animation Transversale Pièces et Services Peugeot ». Il est le fruit d'un réel investissement de ma part et de ma volonté de réussir tant sur le plan professionnel que sur le plan personnel.

Le secteur automobile, est une source d'étude très intéressante du fait de son passé et du grand bouleversement par lequel il est passé. Entre flexibilité, compétitivité, technicité et innovation, la guerre fait rage entre les constructeurs automobiles, mais de grandes portes s'ouvrent grâce à un paysage automobile qui se transforme et évolue, ce qui se matérialise notamment par l'apparition de nouveaux besoins sur le marché. J'ai pu le constater par moi-même au sein du milieu des pièces et services automobiles. Durant cet apprentissage j'ai eu l'opportunité d'observer, d'analyser, de m'impliquer et de m'intégrer durablement au sein d'un environnement composé de professionnels de l'animation commerciale par le biais d'une analyse fine de mon environnement, de la réalisation de diverse tâches stratégiques et opérationnelles ainsi que par le biais de mon projet d'apprentissage « *Optimisation des outils de reporting et de synthèse* » qui répondait à un réel besoin exprimé par mon entreprise d'accueil. Cette expérience aura eu à mon regard une réelle valeur ajoutée non seulement pour moi en termes de développement de compétences managériales étant le propre directeur de mon projet d'apprentissage mais aussi pour l'entreprise pour qui mon projet fut dédié. Cette année fut donc à la fois enrichissante et formatrice pour mon parcours futur d'assistant manager.

Summary

This report is the result of an 8 months professional insertion in the big company PSA Peugeot Citroën in the service “Transversal animation of pieces and services Peugeot”. It is the result of a real investment from my part and of my will to succeed as much on a professional than a personal plan. The car industry is a very interesting study thanks to its past and the important upheaval it has been through. Between flexibility, competitiveness, technicity and innovation, the war is blustering between car constructors, but important gates are opening thanks to a changing and evolving car landscape, which is represented by the appearance of new needs on the market. In the “pieces and services” service, I have been able to notice it. During this apprenticeship, I had the opportunity to observe, to analyze, to imply and insert myself on a permanent basis in an environment composed of commercial animation professionals thanks to a delicate analysis of my environment, of the realization of some strategic and operational tasks and also through my apprenticeship project: « *Optimization of reporting and synthesis tools* » which responded to a real need expressed by my welcoming company. This experience has been in my opinion a real added value, not only for me in terms of development of managerial skills as I was the own director of my apprenticeship project but also for PSA whom my project was dedicated to. This year was a rewarding and formative one for my future career as a manager assistant.

