

SOMMAIRE

AVANT-PROPOS

REMERCIEMENTS

SOMMAIRE

LISTE DES ABREVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES

LISTE DES TABLEAUX

LISTE DES FIGURES ET SCHEMAS

RESUME GLOSSAIRE

INTRODUCTION

PARTIE I : PRESENTATION DE L'AUXIMAD

Chapitre I : Généralité sur la société AUXIMAD

Chapitre II : Les ressources et les rôles de l'AUXIMAD

Chapitre III : Déroulement du stage et difficultés rencontrées

PARTIE II : CHOIX DU MARKETING MIX

Chapitre I : Généralité sur le marketing

Chapitre II : Le marketing mix

Chapitre III : Analyse SWOT SUGGESTIONS

CONCLUSION

BIBLIOGRAPHIE - WEBOGRAPHIE

LISTE DES ANNEXES

TABLES DES MATIERES

Liste des Abréviations, sigles et acronymes

AI : Attestation d'importation

APMF : Agence Portuaire, maritime et Fluvial

BAD : Bon à délivrer

BC : Bon de commande

BE : Bon à embarquer/Bon à exporter

BEP : Bon d'enlèvement provisoire

BL : Bon à livrer

BSC : Bordereau de suivi des cargaisons

CRS : Code sous régime

CST : Chef de service transit

DAU : Document administratif unique

DDU : Document douanier unique

DSME : Droit sur les marchandises à exporter

DSM : Droit sur les marchandises

DSMI : Droit sur les marchandises à importer

DT: Droits et taxes

FOIS: Free in and out stowage

FRNS : Fournisseurs

FSI : Fiche statistique d'importation

GSM : Généralité Service Malgache

HCAD : Honoraires des commissionnaires agréés en douanes

ISO : Internationalisation, Standardisation, Organisation

LCR : Lettre de contrôle de réserve

NCHP : Naval et commerciale Havreuse péninsulaire

OT : Ordre de transit

RFM : Redevance sur les flux maritimes

SEMS : Société d'entreprise multiservice

SMOI : Société maritime de l'océan indien

SGS : Société générale de surveillance

TVA : Taxes sur la valeur ajoutée

Liste des tableaux

Tableau 1 : Les formalités douanières

Tableau 2 : Les formalités portuaires

Tableau 3 : Circuit en douane

Liste des figures

Figure 1 : Organigramme général

Figure 2 : Organigramme de l'Agence Mahajanga

Liste des schémas

Schéma 1 : Le circuit direct

Schéma 2 : Le circuit court

Schéma 3 : Le circuit long

RESUME

Les entreprises cherchent toujours les moyens pour fidéliser sa clientèle. Dès l'arrivée des technologies modernes, elles peuvent innover et créer d'autres méthodes pour atteindre ses objectifs.

Aujourd'hui, nous avons la chance d'avoir certains nombre de vecteurs de communication. La concurrence est de plus en plus forte et nombreuse, et il faut utiliser ces vecteurs de communication. En utilisant les nouvelles technologies, nous ne serons jamais en retard, et les clients nous préfèrent plus que nos concurrents car ils peuvent nous contacter où qu'ils en soient.

Si on veut satisfaire les besoins des nos consommateurs et les fidéliser, il faut toujours créer des modifications sur les produits, et se différencier des concurrents.

ABSTRACT

Companies are always looking for ways to build customer loyalty. The arrival of modern technology, they can create innovation and other methods to achieve its objectives.

Today we are fortunate to have some number of communication channels. Competition is growing strong and numerous, and we must use these means of communication. Using new technologies, we will never be late, and customers prefer us over our competitors because they can contact us wherever they may be.

If one wants to know the needs of the customers and their loyalty must always create changes on products, and differentiate themselves from competitors.

GLOSSAIRE

Le Gasynet :

Société privée qui travaille en parallèle avec la douane ; chaque importateur doit ouvrir un compte auprès de Gasynet et y enregistré toute leurs importations après chaque enregistrement, un document « BSC » est à imprimer et qui constituera un document exigible lors de dépôt des déclarations. Il est à noter que l'exportateur doit également et en premier lieu créer ce BCS que plus tard il communiquera le numéro à son client.

BSC :

C'est une pièce jointe à l'importation qui répond essentiellement à des besoins d'identification, contrôle surette des marchandises à destination du territoire Malagasy. Sans BSC, il est interdit de déclare une marchandise importée. Elle est établie sur la ligne avant d'arrivée des marchandises par l'importateur sur le site web de BSC (www.bsctmg.com).

Tradenet :

Est un système utilisé pour permettre la fabrication de la transparence de réseau douanière à Madagascar.

- Avantage de l'utilisation : simplifier les procédures, alléger les procédures, faciliter sécuriser les documents et perception de DT, rapidité de traitement, sécuriser les marchandises dans un temps réel.

Pro forma :

C'est un document établi par le FRNS sur une demande formulée par l'importateur et qui indique préalablement la désignation et le prix de la marchandise à titre indicatif pour l'acheteur.

Le manifeste :

C'est un précis sur lequel figure les marchandises transportés.

Connaissance :

C'est un titre représentatif de la marchandise et qui caractérise le contrat de transport maritime.

INTRODUCTION

En 1996, Madagascar a pu mettre fin à la période du déclin économique qui avait duré plus de 40 ans en ayant comme conséquence l'augmentation du niveau de pauvreté de sa population. En 1998-1999, la croissance de son PIB s'élevait à 3,8% en moyenne et à 4,8% au cours de la période 1999-2000. Cette reprise de la croissance témoigne, certes, d'un signe d'amélioration de la performance.

Néanmoins, elle a pour résultat une plus grande ouverture de Madagascar à certains pays du monde extérieur, ce qui se traduit par une hausse constante du commerce rapporté au PIB au cours de la période 1996-2000.

Une série de réformes entreprises depuis la fin des années 1980 confirme l'intention du gouvernement d'ouvrir son économie au commerce extérieur. C'est ainsi qu'il a créé une zone de la libre échange pour accueillir les entreprises étrangères et que Madagascar a décidé de se joindre à l'OMC. Des statistiques récentes indiquent une accélération de la croissance entraînée par les exportations, tandis que la diversification des sources d'exploitation indique que leur expansion sur une large échelle est certainement possible.

Les sociétés de transit sont alors des acteurs importants pour le développement de notre pays.

Chaque marchandise entrant ou sortant dans le territoire douanier Malgache doit obligatoirement suivre des procédures spéciales appelées « procédure de dédouanement ». Une société de transit entre donc en action en respectant ces procédures, afin de dédouaner ladite marchandise.

Aussi, au cours de ces quelques mois passés au sein de la société de transit et de consignation « AUXIMAD », nous nous sommes beaucoup intéressées au transit des marchandises et à la consignation des navires.

Notamment, la vie économique de Madagascar dépend essentiellement de l'importation et de l'exportation.

D'une part les documents à notre disposition aussi que l'environnement dans le transit, d'autre part le déséquilibre de la balance commerciale entraîne une faible croissance économique d'un pays. C'est pourquoi, nous avons choisi comme thème de notre mémoire « **CHOIX DU MARKETING MIX, CAS DE L'AUXIMAD** ».

Ainsi, pour développer ce thème, nous allons voir successivement dans la première partie : Présentation de la société AUXILIAIRE MARITIME de Madagascar, et dans la deuxième partie : Choix du marketing mix.

PARTIE I : PRESENTATION DE L'AUXIMAD

Cette partie se divise en deux grands chapitres, dont :

Chapitre I : Généralité sur la société

Chapitre II : Les ressources de la société

Ces chapitres nous aident à connaître les activités et les ressources de la société donnée.

CHAPITRE I : GENERALITE SUR LA SOCIETE

Dans ce chapitre, nous allons voir successivement : l'identification, les structures organisationnelles, les caractéristiques, et tout ce qui concerne la consignation et le transit dans la société auxiliaire maritime de Madagascar.

SECTION I : Identification de l'AUXIMAD

1-1- Historique :

Aucun analyse/expert, ni de l'intérieur, ni à fortiori de l'extérieur ne peut point prétendre lancer une étude sans avoir investi du temps dans une formation générale sur la société.

En effet, l'activité que possède AUXIMAD et qui constitue l'objet de notre travail à des origines très anciennes.

Au départ, c'était en 1902, elle s'appelait « WHARE DE TAMATAVE » dont le siège social était à Toamasina, sis au 21 boulevard Ratsimilaho. Elle avait comme principale activité « la consignation ».

Au regard à l'extension de son activité, WHARE DE TAMATAVE est devenue 50 ans plus tard « AUXIMAD », ayant son siège social au 18 rue Jean Joseph Rabearivelo Antsahavola Tanà, et c'était lancer en plus de la consignation de navires, le domaine de transit.

La consignation et le transit ont été monopolisés par AUXIMAD. C'est une société commerciale qui possède 10 agences dans le pays, dont : l'agence de Mahajanga, de Tuléar, de Fort Dauphin, Manakara, Mananjary, Toamasina, Antsiranana, Nosy-Be Hell Ville, Antananarivo, et de Antsirabe.

Il n'y avait pas à l'époque une technique de maintenance de clients. Les concurrents entrent autres SCAC et SEAL se sont installés. La NCHP qu'était une des promoteurs d'AUXIMAD, s'est séparé d'elle et est devenue DELMAS.

La SCAC internationale est fusionnée avec DELMAS, pourtant elle représentait 70 % du CA de l'AUXIMAD.

Ne pouvant plus s'accrocher sur la NCNP en termes de cycle de vie de produit, on arriva à une phase de déclin, ce qui nécessitait un sens d'innovation, il importait donc de

remédier à cette lacune en s'orientant vers d'autres activités entre autre MIDEX, ASSURANCE, ENTREPOSAGE. La mise en place d'une nouvelle politique commerciale s'imposait.

En 1973, on a installé l'agence de Mahajanga, dont le chef est Mr RANDRIAMAMONJY Mamy Juste depuis Août 2005 jusqu'à maintenant.

L'agence AUXIMAD de Mahajanga pratique les 4 activités principales suivantes : transitaire, consignataire navire, transporteur des marchandises maritime et terrestre, agent générale de l'assurance ARO.

Elle emploie 29 personnels, dont : cadre 01 le chef d'agence, les 03 personnes responsables de consignations, 03 transitaires, 03 comptables, et ces personnes sont des agents de maîtrise, et les 25 restes sont des simples employés.

1-2- Identité :

AUXIMAD est une société commerciale de service. Elle utilise 222 000 000Ar de capital social.

- Dénomination sociale : AUXIMAD ;
- Forme juridique : SA (société anonyme) ;
- Siège social : 18, rue Jean Joseph Rabearivelo Antsahavola, 101 Antananarivo ;
- Site web: www.auximad@auximad.mg ;
- Registre de centre fiscal (RCF) : 2003 D 732
- Siège de l'agence Mahajanga : Avenue de France en face de la gendarmerie nationale Mahajanga Be.

Elle est aussi inscrite au registre de commerce.

1-3- Missions de la société :

- Transit maritime et aérien ;
- Consignation des navires ;
- Assurances (ARO).

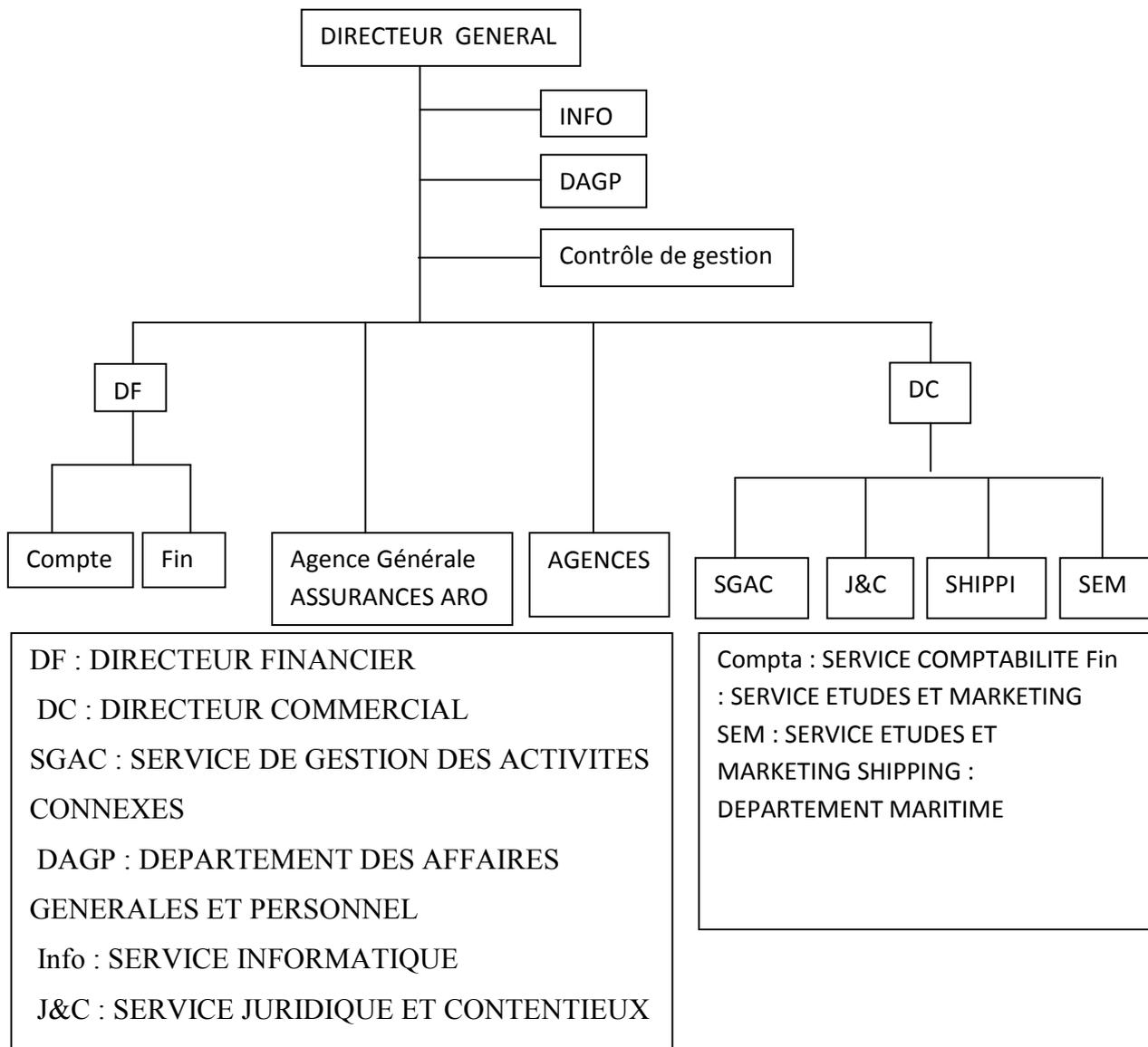
1-4- Objectifs principaux :

- Rester leader ;
- Pérenniser son positionnement sur le marché des grandes entreprises ;
- Augmenter sa part de marché ;
- Accroître la satisfaction et la fidélisation de ses clientèles ;
- Conquérir des nouveaux clients ;
- Satisfaire ses actionnaires et ses personnels.

SECTION II : STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

2-1- Organisation générale :

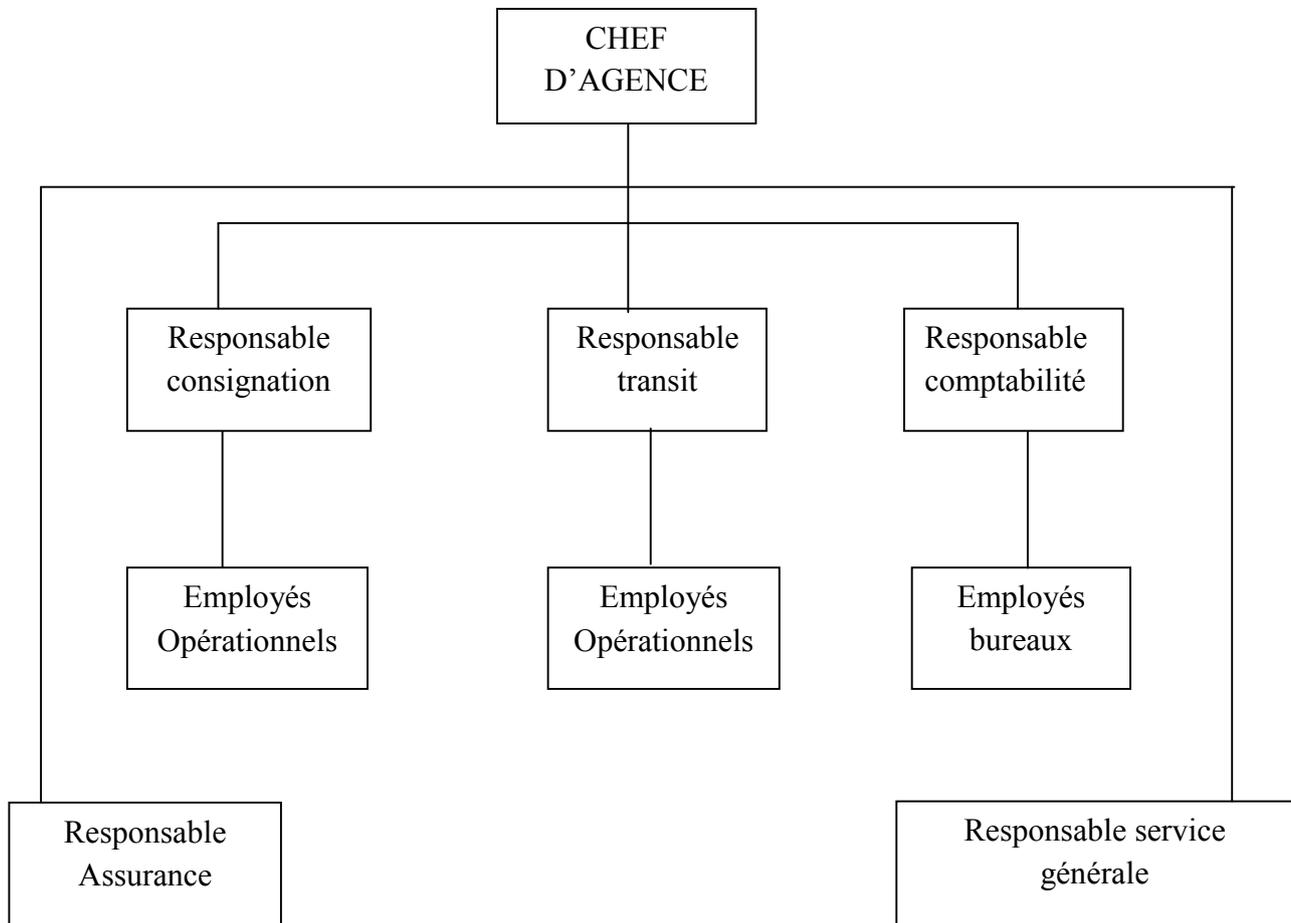
Figure 1 : Organigramme général



Source : AUXIMAD Mahajanga, Mai 2011

2-2- Organisation de l'Agence Mahajanga :

Figure 2 : Organigramme de l'Agence Mahajanga



Source : AUXIMAD Mahajanga, Mai 2011

2-3- Activités de chaque service :

- D.G : dirige, planifie et contrôle l'activité des directeurs qui l'aident à atteindre l'objectif de l'entreprise (réalisation du profit)
- D.G Adjoint : donne des directives et contrôle les opérations effectuées par les différentes agences dans toute l'île, ainsi que le service transit manutention, transport et service consignation

- D. Financier : dirige et contrôle le service comptabilité et les responsables financières de l'entreprise.
- D. Agence : responsable devant la direction générale, de la bonne marche de ses agences, il est aidé de 04 chefs de service.
- Service transit : il s'occupe les opérations d'importation et d'exportation, ainsi que de toutes les formalités en douane. A part l'adjoint chef de transit, il y a 04 sous- services transit :

✓ Secrétariat :

Crée un répertoire pour le client et vérifie tous les dossiers concernant le client.

✓ La déclaration :

Est une formalité en douane établie par les déclarants

✓ La facturation :

Un service qui est chargé de la facturation du client en fonction des frais occasionnés par l'opération.

✓ MIDEX :

Un service responsable de l'envoi du colis jusqu'à la destination.

- Service consignation :

C'est en quelque sorte un armateur.

Il a pour tâche principale, l'entretien et la réparation des navires pendant leurs escales.

- Service comptabilité :

Un enregistrement des opérations comptables. A ce titre, il a pour mission d'établir les états comptables et financiers à chaque fin d'exercice, il est chargé de calculer le résultat global de l'agence.

-Manutention :

Il se rattache au service transit et s'occupe de la reconnaissance et aussi les visites systématiques des marchandises avant le débarquement.

SECTION III : CARACTERISTIQUE

3-1- Consignataire :

C'est l'agent mandataire d'un armateur régulier.

3-2- Transitaire :

C'est une personne qui effectue pour le compte des clients, les démarches et procédures nécessaires pour faire passer la frontière douanière leurs marchandises aussi bien à l'entrée qu'à la sortie ou dédouanement.

SECTION IV : LA CONSIGNATION ET LE TRANSIT

4-1- La consignation :

a- Définition :

C'est une activité qui concerne essentiellement le navire. Il s'agit de tenir la place de l'armateur ou plus précisément le propriétaire du navire.

Base légale et procédure suivre :

- Nomination d'une agence :

Le fait que le consignataire soit l'agent mandataire d'un armateur régulier nécessite un contrat d'agence suivi d'un pro forma d'escale.

Le contrat d'agence ainsi que le pro forma d'escale sont des documents de base auxquels les obligations et la détermination des prestations de chaque partie (l'agence et l'armateur), la forme juridique du mandat, la convention relative aux frais d'agence (à part la rémunération de l'agent) et sur la documentation doit scrupuleusement se soumettre, et ce, afin d'éviter les éventuelles, incidences clientèles. Pour illustrer ceci, prenons quelques exemples :

Ex1 :

Si la mise à la disposition de personnel n'est pas prévue dans le contrat. Dans ce cas, l'agent prendra en charge les HS durant l'escale du navire.

Ex2 :

Si le contrat stipule que les frais d'agence comprennent les commissions d'agence, les affranchissements, les frais de communication, la location voiture et/ou vedette de

l'agence, dans ce cas le pro forma ne présentera qu'un seul libellé avec un montant forfaitaire convenu.

Il incombe ainsi au chef de service consignation lors de l'imputation de préciser les détails de ces frais d'agence.

A titre de remarque, les débours ne sont pas fixés dans le contrat, parce que c'est impossible de prévoir exactement les dépenses inhabituelles occasionnées par l'escale.

Par contre, toutes les dépenses doivent être justifiées. Elles doivent être signées et tamponnées par les Fournisseurs, l'existence de bon de commande s'avère indispensable.

Certains débours sont normaux. Il s'agit des dépenses habituelles liées à l'escale du navire et dont le service portuaire, le service douanière, le manutentionnaire en sont, les principaux fournisseurs.

Par contre, certains débours sont exceptionnels tel que les dépenses de l'armateur. Ces dépenses nécessitent un bon de commande dûment signé par le donneur d'ordre qui peut être le commandant du navire, ou à défaut l'armateur.

Il est à préciser que ces coûts doivent être préalablement convenus, soit après consultation de prix par l'Armateur, soit après accord de ce dernier, et ce, après nous précisions une fois de plus qu'afin d'éviter une incidente clientèle, il faut toujours être vigilant à chaque prise de décision, surtout pour cette histoire de dépense de l'Armateur. Il revient au chef de service, sinon au chef d'agence de préciser que tel ou telles choses sont urgentes et nécessitent une prise de décision. Mais est-ce qu'elles sont faisables ?

L'obtention de l'accord et le temps perdus est libre choix s'un chef d'agence.

b- Etablissement d'un pro forma d'escale

Dans l'établissement d'un pro forma, rares sont les cas où il y a un contrat FOIS, pour un agent consignataire d'un armateur régulier, aussi bien au débarquement qu'à l'embarquement. Dans la plupart des cas, les opérations se font toujours en LINER. Dans ce cas, la bonne maîtrise du tarif portuaire serait un atout, surtout celui de la manutention.

Le pro forma consiste un contrat entre l'agence et l'armateur. Une fois exécuté, dès l'acceptation par ce dernier suivi d'une nomination par écrite, l'agence devient un mandataire.

A ce titre, il accepte de prendre en moins la préparation, la réception, la documentation liée à l'escale du navire. En contre partie, l'armateur a l'obligation de payer les coûts liés à une escale.

Le non- accomplissement de chaque obligation de deux parties pourra entraîner un préjudice considérable pour la partie lésée qui a le droit de décider unilatéralement sur la rupture du mandat ou sur un acte de blocage quelconque en défaveur de l'autre partie.

L'Armateur préfère avoir l'idée plus ou moins précise, du prix qu'il sera tenu de payer avant le contrat d'agence. Le pro forma consiste essentiellement à calculer approximativement les débours et les rémunérations se rapportant à une éventuelle opération d'escale de son navire dont :

→ Pilotage (entrée/sortie) :

Le pilotage, comme son nom l'indique, est une action de piloter, plus précisément piloter un navire. Il est obligatoire pour tout navire ayant plus de 1500 m³ de volume.

A Mahajanga, la position de la station de pilotage est :

- latitude 1 : 15°40'0 Sud
- longitude 2 : 46°12'0 Est

Il est alors fortement déconseillé, pour tout navire ayant plus de 9,50 m de tirant d'eau de se mettre à la station de pilotage, surtout en marée basse. Raison pour laquelle l'information préalable du commandant de bord sur le tirant d'eau à l'arrivée est importante, non seulement pour l'accès de son navire au port, mais aussi pour qu'il puisse obtenir une autre position déterminée par le pilote, si son navire en marée basse.

Par la suite, le pilote conseillera le commandant de bord d'approcher à la station pilote, après une attente dans une station annoncée par ce dernier, seulement une heure avant la marée haute.

Il est préférable de préciser qu'aucune formalité n'est valable qu'après le pilotage officiel.

Deux cas sont ainsi possibles :

- ✓ Cas des navires pétroliers :

Dans la plupart des cas, l'heure d'arriver à la station pilote se décale par rapport à l'heure de la mise à poste qui est seulement faisable à la marée descendante.

Exemple :

L'heure d'arrivée à la station pilote est à 10 heures, on, la marée descendante sera à partir de 18 heures (d'où un décalage de 08 heures), supposons que le commandant du navire n'accepte pas de prendre en charge le double frais de pilotage : station pilote au mouillage, et, mouvement du mouillage au poste pétrolier.

Le navire est donc obligé d'attendre (de 10 à 18 heures) à la station pilote l'heure convenable de la mise à poste annoncé par le pilote, sans qu'il y ait formalité possible entre cet intervalle de temps, sauf dérogation accordé par le pilote.

Outre, les deux postes spéciaux à savoir : les postes pétroliers et les postes gazeux, il existe 09 postes de travail en rade à Majunga, parmi lesquels les plus utilisés par les navires ayant plus de 09 mètre de tirant d'eau sont les postes 2, 3, et 4.

Par contre, les postes 5, 6, et 7 sont réservés pour les navires dont le tirant d'eau est moyen.

Les navires travaillant en rade bénéficiant d'une réduction de 20% en pilotage, aussi bien à l'entrée qu'à la sortie.

Toujours à Majunga, le pilotage de nuit est fortement déconseillé. Les services pilotage et lamanage y sont encadrés par la SMOI.

Une question se pose : comment calculer le frais de pilotage (entrée/sortie) ?

- ✓ Pilotage entrée (E) : $\text{tarif pilotage} - 20\% + \text{HS}$
- ✓ Pilotage sortie (S) : $[(\text{tarif pilotage} - 20\% + \text{HS}) + 20\% \text{ TVA}] \times \text{cours}$
- ✓ Pilotage E/S : $(\text{pilotage E+S}) + 25\% \text{ pilotage E/S}$

→ Lamanage :

A part le pilotage, le lamanage qui n'est autre que l'opération d'aménagement d'un navire à quoi fait partie, comme nous l'avons signalé précédemment des débours se rapportant à

une éventuelle escale d'un navire. Mais cela concerne uniquement les navires dont le déchargement et le chargement se font en rade comme le cas de Majunga.

L'opération de lamanage s'applique sur les navires de moins de 3,5 m de tirant d'eau et sur les navires pétroliers, et/ou les navires gazés.

1er Cas : navires de moins de 3,5 m de tirant d'eau :

Les quais à Mahajanga ne permettant de recevoir que les navires de faible tirant d'eau, là où s'applique l'opération de lamanage qui est assurée par la SMOI. Ainsi, pour organiser le mouvement à quoi, les consignataires se réunissent aux bureaux du port tous les jours ouvrables à partir de 16 heures avec une demande au préalable d'accostage.

Normalement, les navires qui n'opèrent, n'obtiennent pas le 1ere position à quai.

2emeCas : navires pétroliers :

Le lamanage s'effectue au poste de mouillage. A Mahajanga, la SMOI n'y intervient officiellement.

L'opération d'aménage du navire au poste nécessite des lamaneurs journaliers, afin d'assurer la mise à poste. Il faut noter l'importance d'une vedette pour les opérations d'amarrage en rade, ceci revient à dire qu'il faut prévoir le frais de lamanage.

4-2- Le transit :

4-2-1-Définition :

C'est une opération qui consiste à faire passer les marchandises d'un point à une autre. Le transit des marchandises est soumis au contrôle de service des douanes.

4-2-2- Catégorie de transit :

- ✓ Le cabotage
- ✓ L'export
- ✓ L'import

a- Le cabotage :

C'est le transit des marchandises entre les différents ports ou aéroports de Madagascar

b-L'export :

C'est une action de vendre les marchandises à l'étranger, et/ou les expédier par bateau, ou par avion : c'est le transit export.

c- L'import :

C'est une activité d'acheter des marchandises à l'étranger (l'entreprise Malgache demande à l'exportation étrangère de les acheminer vers Madagascar). C'est l'importation.

Pourtant, les marchandises doivent d'abord être entreposées en douane. On doit les enlever du port et les livrer au destinataire final. C'est le transit import. Les marchandises à l'import ou à l'export sont toujours contrôlées par les services de douane. Faire un transit de marchandise doit être subordonné aux opérations de dédouanement (enlever de la douane avec une déclaration officielle plus les droits et taxes).

4-2-3- Les services transitaires :

- Les formalités douanières
- Les formalités portuaires
- Circuit en douane

a- Les formalités douanières :

Tableau 1 : Les formalités douanières

Import	Export
- Taxation connaissance - Etablissement déclaration - Validation en douane et montage - Dépôt déclaration et circuit en douane.	- Etablissement déclaration - Validation en douane et montage - Dépôt déclaration et circuit en douane.

Source : AUXIMAD Mahajanga

Commentaire :

Ce tableau nous montre les formalités douanières à suivre lors d'une opération import export.

b- Formalités portuaires :

Tableau 2 : Les formalités portuaires

Import	Export
<ul style="list-style-type: none"> - BAD + Caution - Taxation port - BL port - Paiement redevance APMF - Frais de désinfection 	<ul style="list-style-type: none"> - Empotage au port après visite en douane. - Etablissement BE + BL - Transmission BE Acconier - Paiement DSME - Bon à embarquer port

Source : AUXIMAD Mahajanga

Commentaire :

Pour toutes les opérations effectuées au port, il faut suivre les formalités portuaires, ce tableau nous précise les formalités portuaires à suivre.

c- Circuit en douane :

Tableau 3 : Circuit en douane

Import	Export
<ul style="list-style-type: none"> - recevabilité -inspecteur liquidateur - passage scan - visite physique - liquidation -transmission caisse/ paiement D & T - présentation paiement PG - délivrance bon à enlever - transmission BE chef de poste (Port) - Enlèvement 	<ul style="list-style-type: none"> - recevabilité - inspecteur liquidateur - passage scan - liquidation - présentation paiement PG éventuel - Délivrance bon à exporter - transmission BE à CP (Port) - embarquement

Source : AUXIMAD Mahajanga

Commentaire :

Les marchandises qui passent sur le territoire douanier Malgache doivent suivre des circuits en douane, et ce tableau nous montre ces circuits.

4-2-4- Objectifs du service transitaire :

Le service transit a pour objectif de traiter d'une manière rapide les dossiers des clients tout en s'assurant de garder les marchandises dans l'état où elles ont été prises en charge.

De prendre les intérêts du client vis-à-vis de tous les intervenants (port, douane, ...) tout en préservant également les intérêts de la société.

CHAPITRE II : LES RESSOURCES DE L'AUXIMAD

Comme une personne physique, la personne morale à aussi besoin de quoi survivre. C'est pourquoi on parle, dans ce deuxième chapitre des ressources de la société.

SECTION I : LES RESSOURCES DE L'AUXIMAD

1-1- Les droits payables à l'AUXIMAD :

1-1-1- Droit de port :

a- Cas où les navires sont à quai

Dans ce cas, le droit de port est calculé à partir de la longueur du navire. De même pour le droit de stationnement, il est non seulement déterminé à partir de la longueur du navire, mais aussi en fonction de nombre d'heurs de stationnement.

b- Cas où les navires sont en rade

Lorsque le navire est en rade, surtout à Mahajanga là où les opérations s'y font, le droit de port n'est plus calculé à partir de la longueur du navire, comme nous venons de souligner, il sera plutôt calculé à partir du volume dont la formule est : longueur x largeurs x tirant d'eau de ce navire.

Il a été également décidé que les navires suivants sont totalement dispensés des droits de port, à savoir :

- les navires de moins de 15 m³ de volume géométrique, à l'exception des navires de plaisance et assimilés ;
- les navires qui appartiennent au service public, aux forces armées populaires ou au service civique Malgache ou ceux affrétés par un de ces services, à condition qu'ils ne soient pas utilisés par le commerce ;
- les navires militaires étrangers ;
- les navires de recherche scientifique ;

- les navires destinés à l'amélioration, l'entretien, la surveillance ou l'exploitation des ports Malgaches ;
- les navires pour lesquels une décision d'exonération temporaire ou définitive a été conjointement prise par le ministre chargé des transports, et le ministre chargé du budget et de finance.

Toutefois, les navires bénéficiant d'une exonération sur les droits de port, et qui font appel au service de pilotage, et/ou lamanage acquittent les redevances correspondantes. Ceci nous amène à calculer le droit de port qui est déterminé à partir du volume du navire.

Droit de port = Tarif droit de port x volume/100 m³ x cours

Si telle est donc la méthode de calcul de droit de port, le droit de stationnement des navires qui seront l'objet du sous suivant ce calcul.

1-1-2- Droit de stationnement :

Comme nous l'avons précisé dans les lignes précédentes, le droit de stationnement est déterminé à partir du volume de navire et de nombre d'heures de stationnement, d'où :

Droit de stationnement = Tarif droit de stationnement x volume m³ x HS x cours.

Dont, H représente les nombres d'heures de stationnement en ECU.

CHAPITRE III : DEROULEMENT DU STAGE ET DIFFICULTES RENCONTREES

SECTION I : DEROULEMENT DU STAGE

Tout d'abord, notre stage s'est très bien déroulé, le chef de service nous a présenté tous les personnels de chaque service existant à l'AUXIMAD.

Ainsi, nous avons fait notre enquête et stage presque dans le service transitaire. En plus, durant ce mois de stage, il n'y a eu que peu d'opération d'import- export. Enfin, on peut dire que la période de notre stage est une période de consultation des dossiers existants dans la société.

SECTION II : DIFFICULTES RENCONTREES

Il va sans dire que lors de la rédaction de ce mémoire, nous avons rencontré quelques difficultés, tels que :

- l'indisponibilité des informations ;
- le caractère confidentiel de certaines branches d'activités ;
- pas assez de temps pour être en contact avec les clients.

Ces trois chapitres et ces sections nous amènent à mieux connaître AUXIMAD qui est l'une des grandes sociétés de transit à Madagascar.

PARTIE II : CHOIX DU MARKETING MIX

La partie est composée des trois chapitres, dont :

Chapitre I : Généralité sur le marketing

Chapitre II : Le marketing mix

Chapitre III : L'analyse SWOT

CHAPITRE I : GENERALITE SUR LE MARKETING

Les généralités sur le marketing nous expliquent ce que c'est le marketing, et l'analyse de l'environnement.

SECTION I : LE MARKETING

1-1- Définition :

Le marketing est l'ensemble des actions permettant de détecter les besoins des consommateurs et adapter en conséquence de façon continue la production et la commercialisation.

SECTION II : ETUDE ET ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT

2-1- Définition de l'environnement :

L'environnement est l'ensemble des forces extérieures qui agissent au profit ou à l'encontre de l'entreprise.

2-2- Analyse de l'environnement générale de la société :

a- Environnement politique :

L'analyse de l'état de stabilité ou d'instabilité politique est indispensable avant toute décision d'exportation ou d'implantation dans un pays étranger.

b- Environnement économique :

L'évolution du pouvoir d'achat, la situation de crise, la croissance économique doit être prise en compte par l'entreprise afin de s'adapter à la réalité du marché et de ses diverses composantes.

b- Environnement socio culturel :

c-

La connaissance des us et coutumes, des croyances des individus composant la société est très utile pour l'entreprise qui envisage de créer de nouveaux produits ou de s'implanter dans un pays étranger.

d-Environnement technologique :

La modification du mode de travail, l'innovation (entraîne la modification de l'offre), en plus de l'exigence des consommateurs (modification de la demande).

e- Environnement légal et réglementaire :

L'application des lois, décrets et règlements existants ou des projets de lois en cours conduit les entreprises à modifier les produits existants ou à les innover. (Exemple : augmentation croissante des taxes sur les produits pétroliers, mesure de protection de l'environnement).

CHAPITRE II : LE MARKETING MIX

Le marketing mix c'est l'étude des 4P, qui sont : le produit, le prix, la place, la promotion dans une société donnée.

SECTION I : LE PRODUIT

1-1- Définition :

Le produit est l'objet de chaque activité particulière de l'entreprise.

a-Pour l'entreprise :

Le produit est le bien physique ou le service que l'entreprise vend à ses clients.

b- Pour les clients :

Le produit est l'ensemble de satisfaction physique et psychologique.

1-2- Comme nous avons évoqué précédemment nous présentons alors comme le transit.

1-2-1- Définition :

C'est une opération qui consiste à faire passer les marchandises d'un point à un autre, elle est soumise au contrôle de service de douane.

1-2-2- Catégories de transit :

Le transit a 3 types de catégorie :

a- Le cabotage :

C'est le transit des marchandises entre les différents ports de Madagascar ou aéroports.

Opérations à l'intérieur du pays.

b- L'export :

C'est une action de vendre les marchandises à l'étranger et/ou les expéditions par bateau ou par avion.

c- L'import :

L'entreprise Malgache demande à l'exportation étrangère des marchandises, et les acheminer vers Madagascar.

Réception des marchandises venant de l'étranger à un port Malagasy.

1-2-3- Les procédures à suivre pour une opération de transit :

a- Import maritime :

✓ Réception du client :

Le client est reçu par le chef de service transit (CST) ou par l'Adjoint qui lui donne des explications sur le déroulement de l'opération demandée, lui donne des conseils sur les formalités avant le dédouanement proprement dit.

Une cotation lui est alors offerte suivant les services qu'il demande.

✓ Cotation :

Elle se fait suivant la demande du client, et suivant son desiderata ; le client peut demander une cotation depuis bord navire à rendu son magasin dépoté et arrimé ou à rendu à quai, ou à rendu bord camion au port. Elle doit donc prendre en considération le souhait du client.

✓ La réception de l'OT :

Le client est d'accord sur la cotation, il remet au transitaire une OT. C'est un document qui lie le transitaire à son client. Toutes les instructions du client doivent être mentionnées dans l'OT ; le nom et adresse complète du donneur d'ordre, l'organisme à facturer, les documents remis.

Il existe au sein de l'AUXIMAD, des pré-imprimés d'OT, qui devront être révisés. Elle doit être dûment signée par le donneur d'ordre et cacheté pour les sociétés. Les documents joints à cet OT doivent être vérifiés avec précaution, les documents manquants à fournir doivent être inscrits sur l'OT dont le double sera remis au client.

✓ L'ouverture du dossier :

Après dernière vérification, les documents reçus seront remis à la personne qui est chargé de l'ouverture de dossier.

- ouverture de dossier physique : enregistrement sur le grand registre import.
- ouverture de dossier sur ordinateur
- établissement du FED

- le dossier est alors retourné au chef de service pour suivi de l'arrivée du bateau et des relances des éventuels documents manquants.
- copie du connaissement est remis à la cellule Manutention pour reconnaissance des arrivées du bateau.

✓ A l'arrivée du bateau :

- aviser le client de l'arrivée du bateau, ré vérification des documents.
- leur transmettre les demandes de provisions
- une fois les provisions reçues, le mentionner sur le dossier et transmettre la copie auprès du service comptabilité pour suivi auprès des banques.

✓ Facturation :

Tous les débours seront facturés à l'identique suivant la cotation offerte. Les débours doivent être justifiés par les pièces délivrées par les fournisseurs. La rémunération de la société AUXIMAD y est également facturée.

Pour les clients occasionnels, la facture est tout de suite soldée car provisionnée à 100% ou livraison contre paiement, le dossier est clos.

Pour les clients de catégorie 1, les factures sont établies et transmises directement aux clients résidents. Les copies des factures sont remises au service comptabilité pour recouvrement.

✓ Formalités portuaires :

- reconnaissance de la marchandise : muni de la copie du connaissement, un agent de la cellule manutention se rend au port pour vérifier que le ou les conteneurs/ marchandises sont bien débarqués.
- il vérifie l'état de la marchandise et le mentionne sur la copie du connaissement qu'il remet au chef de service pour éventuelle lettre de réserve à faire.
- il s'occupe de la taxation portuaire :
 - * présentation du connaissement original en vue d'obtenir le BAD, en même temps faire taxer un copie de BL.
 - * présentation du BAD, auprès de la compagnie de manutention en vue d'obtenir le BLP après avoir payé les frais de débarquement.

* présentation d'une copie du connaissement auprès de l'APMF pour le règlement des redevances flux maritimes et des DSMI

* présentation d'une copie du connaissement au service des désinfections.

✓ Formalités douanières :

- en parallèle, le dossier complet est remis à la déclarante pour être déclarée avec les instructions particulières.
- la déclaration, une fois établie et vérifiée, est validée auprès de l'UBDD de la douane.
- après montage et signature au bureau, elle sera déposée enfin à la douane auprès de la recevabilité.

- Au cas où des documents manquant, procéder la soumission mais s'assurer qu'il s'agit de document soumission, et s'assurer que le client est en mesure de produire l'original de ce document.

- Circuit en douanes :
- recevabilité : le contrôleur des douanes sur ce poste vérifie la déclaration qui y sont inscrits sont bien conformes aux documents qui y sont joints.
- Ciblage : la déclaration passera par le bureau du receveur, puis du chef de visite pour ciblage et dispatch malgré le dispatch par l'ordinateur.
- Vérification/ liquidation : la déclaration est alors transmise à son inspecteur liquidateur qui donne le bon pour passage au scanner (obligatoire) avant vérification et liquidation.
- Passage scanné :

2 cas peuvent se présenter :

Le conteneur n'est pas suspect :

L'inspecteur peut liquider la déclaration suivant les documents présentés. Mais il peut également exiger l'ouverture du conteneur pour visite au cas où les documents présentés ne lui semblent pas clairs.

Le contenu est suspect :

Le conteneur sera visité.

- Liquidation :

L'inspecteur procède à la liquidation de la déclaration puis la transmet auprès de la caisse.

- Délivrance APDT et BE :

La caisse enregistre la déclaration et délivre l'APDT puis la déclaration est retournée auprès de l'inspecteur pour impression du BE après règlement des DLT éventuels.

Le BE est transmis au responsable de l'UBDD pour vérification du paiement de la prestation Gasynet. Au cas où celle-ci est payée, on transmet le BE auprès du chef de poste et l'on peut procéder aux formalités d'enlèvement de la marchandise.

b- Export maritime :

- Réception client
- Cotation
- Réception de l'OT
- Ouverture du dossier

- Avant l'arrivée du bateau (3 jours avant) :
 - ✓ aviser le client de l'arrivée du bateau,
 - ✓ relance des documents originaux
 - ✓ leur transmettre les demandes de provisions
 - ✓ Une fois les provisions reçues, le mentionner sur le dossier et transmettre copie auprès du service comptabilité pour suivi auprès banque.
 - ✓ Formalités portuaires :
 - ✓ établir une demande de conteneur vide auprès de la compagnie de navigation qui remet avec l'autorisation de sortie du conteneur vide, un jeu de connaissance vierge et un jeu de bon d'embarquement.
 - ✓ à remplir dès finition empotage et à transmettre à la compagnie maritime et compagnie de manutention.

- ✓ présenter copie connaissance auprès APMF pour taxation et paiement DSME.
- Formalités douanières :
 - ✓ en parallèle, le dossier complet est remis à la déclarante pour être déclarée avec les instructions particulières.
 - ✓ la déclaration, une foi établie et vérifié, est validée auprès de l'UBDD de la douane.
 - ✓ Après montage et signature au bureau, elle sera déposée enfin à la douane auprès de la recevabilité.
 - ✓ Circuit en douanes :

Recevabilité :

Le contrôleur des douanes sur ce poste vérifie la déclaration, si tous les renseignements qui y sont inscrit sont bien conformes aux documents qui y sont joints.

Ciblage :

La déclaration passera par le bureau du receveur puis du chef de visite pour ciblage et dispatch malgré le dispatch par l'ordinateur.

Visite/empotage :

La déclaration est alors transmise à son inspecteur liquidateur. C'est à ce moment précis que la visite et empotage seront effectués en présence de l'inspecteur et du préposé de douane.

Après empotage, le conteneur est soumis au passage scanner.

Passage scanné :

Si le conteneur est suspect, l'inspecteur procéda à la ré-vérification du conteneur.

En principe, ce cas- ci ne s'est pas encore produite à notre connaissance.

Pour les produits congelés, les empotages peuvent se faire à domicile, mais au cas où le conteneur est suspect, l'inspecteur procédera à la visite bien que le conteneur soit déjà plombé.

Liquidation :

L'inspecteur procède à la liquidation de la déclaration puis transmet le bon à exporter auprès de l'UBDD.

Délivrance APDT et BE :

Le responsable de l'UBDD transmet le BE auprès du chef de poste au cas où le paiement de la prestation Gasynet a été effectué.

A l'arrivée du navire :

Suivi de l'embarquement effectif des conteneurs.

Récupération du connaissance :

Dès départ du navire, récupérer les connaissances auprès de la compagnie de navigation et aviser le client du l'embarquement et du départ du bateau.

Documents à rendre :

Pour les clients occasionnels, les documents export originaux ne leur sont remis que contre règlement de notre facture. Pour les clients à crédit, leur remettre les documents à rendre.

Facturation :

Tous les débours seront facturés à l'identique suivant la cotation offerte. Les débours doivent être justifiés par les pièces délivrées par les Fournisseurs.

La rémunération d'AUXIMAD y est également facturée.

1-1- Identification :

1-1-1- La marque :

La marque est un signe distinctif qui permet à une personne physique ou morale de distinguer ses produits ou services de ceux des tiers.

a- Fonction de la marque pour l'entreprise :

- distinguer des différents produits ou services
- signe de propriété, ou signe de distinction
- positionner le produit.

b- Fonction de la marque pour les clients :

- identifier et repérer le produit
- garantir la qualité
- être un support d'image : image d'un consommateur qui consomme le produit.

1-1-2- Image de marque :

C'est l'ensemble de toutes les idées que les consommateurs ou les non consommateurs se font à propos d'un produit ou d'une marque.

1-1-3- Conditionnement et emballage :

a- Conditionnement :

- Définition :

Le conditionnement est l'enveloppe matérielle ou premier contenant d'un produit, il consiste une unité pour la vente en détail.

-Rôle :

- premier contenant
- faciliter d'utilisation
- support d'information
- prise en main du produit

b- Emballage :

-Définition :

L'emballage est le contenant permettant d'assurer dans les meilleures conditions de sécurité la conservation, le stockage, et le transport du produit.

-Rôle :

- Protection contre le stockage, le transport
- Outil de vente

SECTION II : LE PRIX

2-1- Définition :

Le prix est la quantité d'argent nécessaire pour évaluer la quantité définie du bien ou du service.

2-2- Les méthodes de détermination des prix :

- Les pouvoirs peuvent intervenir dans la fixation du prix, afin de protéger les consommateurs et limiter l'inflation.
- La concurrence : la politique du prix de l'entreprise sera différente selon structure du marché et sa position concurrentielle.

2-3- La commission :

C'est la somme qu'AUXIMAD demande à sa clientèle à titre de prix de la prestation de service qu'elle lui rend.

Elle fixe cette commission en deux méthodes :

- par la nature des marchandises ;
- par la quantité à expédier.

a- Par la nature des marchandises :

Elle n'est pas la même pour une voiture et pour les haricots.

b-Par la quantité à expédier :

La commission des marchandises à expédier par sacs n'est pas la même à celle des marchandises à expédier par unité. (Exemple : prix des sacs de ciment et prix d'un réfrigérateur).

SECTION III : LA COMMUNICATION

3-1- Définition :

La communication est un moyen utilisé par une société pour transmettre ou émettre des messages aux récepteurs.

3-2- Objectifs :

- Former et convaincre (faire connaître, acheter, attirer la clientèle de concurrent)
- Convaincre pour fidéliser la clientèle, pour améliorer l'image de marque, et accroître la notoriété de la marque du produit.

La société AUXIMAD agence Mahajanga ne fait pas de la publicité parce que ceci est une responsabilité du service marketing à Antananarivo. Elle fait une communication hors média.

Exemples : calendrier, mettre en grande lettre le nom de la société, porte clés.

SECTION IV : LA DISTRIBUTION

4-1- Définition :

La distribution est l'ensemble des opérations qui permettent d'acheminer un produit du lieu de production jusqu'à la mise à la disposition du consommateur ou de l'utilisateur.

4-2- Circuit de distribution :

Les circuits sont les plus souvent classés selon leurs longueurs, qui se mesurent en fonction du nombre de transaction.

On distingue 3 types du circuit :

- le circuit direct ou circuit ultra-court
- le circuit court
- le circuit long

a- Le circuit direct ou circuit ultra- court :

C'est le circuit utilisé par une entreprise quand elle pratique la vente direct à la société.

Exemple :

Schéma 1 :

Une seule transaction

Producteur —————> Consommateur

b- Le circuit court :

Il existe un seul intermédiaire entre producteur et consommateur, c'est le détaillant.

Schéma 2 :

Deux transactions

Producteur —→ Détaillant —→ Consommateur

c- Le circuit long

Il existe plusieurs intermédiaires qui peuvent intervenir entre le producteur et le consommateur.

Schéma 3 :

Trois transactions

Producteur —→ Grossiste —→ Détaillant —→ Consommateur

AUXIMAD utilise le circuit direct pour la réalisation de sa vente.

CHAPITRE III : ANALYSE SWOT

L'analyse SWOT d'une société permet de connaître les forces, les faiblesses, les opportunités, et les menaces qu'on rencontre au sein de cette société.

SECTION I: ANALYSE SWOT

1-1-Strenghts (forces) :

Elle possède :

- une grande infrastructure immobilière qui abrite tous les services concernant le transit, la consignation et la comptabilité, un grand entrepôt, une grande surface d'exploitation avec un parking pour 2 à 4 camions et 6 à 10 véhicules de service.
- des personnels compétents pour traiter ses opérations ;
- une localisation au centre ville pour que les prospects n'ont pas de difficultés à la retrouver.

1-2- Opportunities (opportunités) :

- Elle a beaucoup de personnel pour exécuter ses tâches.
- Elle possède des agences dans toutes les provinces de l'île.
- Ses personnels sont polyvalents envers ses fonctions.

1-3- Weaknesses (faiblesses) :

- Insuffisance des matériels informatiques.
- Manque de matériel de transport comme une vedette pour réaliser une tâche dans le cas où le bateau ne pourrait pas accoster au bord du port.

1-4- Threats (menaces) :

- l'instabilité politique engendre des conséquences néfastes au niveau de tous les organismes portuaires et commerciaux ;
- le bord du port est couvert de sable qui risque d'être déborder le port ;
- la crise monétaire internationale affaiblit l'opération d'importation et d'exportation ;
- l'augmentation des nombres des concurrents.

Le fait de bien analyser les 4P du mix et de bien les choisir permet à l'entreprise d'entrer dans le monde du succès.

SUGGESTIONS

Sur le problème rencontré au sein de l'entreprise, on doit proposer des solutions :

a- Sur le plan matériel :

- Il faut augmenter les nombres de matérielle utilisées dans la société.

Deux ou trois personnes par une machine, pour que les tâches ne tarde pas et que les clients soient satisfait.

- Achat de vedette pour ne pas dépenser d'un frais de location.

b- Sur le plan portuaire :

- Désensablement du bord du port, pour que les navires à haute tirant puissent accoster dans les ports.

c- Sur le plan concurrentiel :

- Renforcement de la qualité de service offert, pour satisfaire et fidéliser la clientèle.

- Suivre la nouvelle technologie pour que le traitement des opérations soit rapide, et pour être à temps.

Pour éviter ou réduire les problèmes cités auparavant, et pour une meilleure efficacité dans le travail, nous proposons :

Un recyclage permanent du personnel et des cadres afin de les initier à la nouvelle technologie ;

- Chaque responsable doit avoir un bureau convenable et plus spacieux.
- Une meilleure planification des tâches de la manutention, la mise en place de façon à bien gérer à la fois leur nombre de travail.

CONCLUSION

Durant la période de stage, la constatation la synergie entre des différents services est bien connue.

Si l'un de ces services est manquant, AUXIMAD risque d'insatisfaction de sa clientèle, et cela peut même aller jusqu'à la perte.

Elle a connu un très grand succès sur le marché du transit à cause d'une étude profonde : la politique des 4P ou marketing mix.

Les suggestions apportées dans cette analyse ne sont pas une solution universelle, mais peuvent constituer une référence destinée à apporté une amélioration dans l'organisation et le fonctionnement de l'entreprise.

De ce fait, elle devra toujours tenir compte de sa grande valeur devant ses concurrents et ses clients.

AUXIMAD est une grande société de transit à Madagascar, il se situe au bord de la route et pas loin de la douane, une des raisons de son succès lui permettant de conserver sa place sur le marché.

BIBLIOGRAPHIE

1. RANINAHARILALAINA Sandrine – « Les opérations offertes par AUXIMAD », 2004
2. RAJOMA Yannick, 2006

WEBOGRAPHIE

www.auximad.mg

LISTE DES ANNEXES

ANNEXE I : Document administratif unique

ANNEXE II : Bordereau de suivi de la cargaison

ANNEXE III : Ordre de transit

ANNEXE IV : Attestation d'importation

ANNEXE V : Attestation d'immatriculation

ANNEXE VI : Demande de certificat de circulation des marchandises

ANNEXE VII : Certificat d'origine

ANNEXE VIII : Base de déclaration de valeur des produits pétroliers

ANNEXE IX : EDRS

ANNEXE X : Compte de valeur

MSEL CAS 311

REPUBLIKAN I MADAGASIKARA
Fahafahana - Fahafahana - Fandrosoana
Madagascar - Douanes Malgaches

N° 105005136
TANANARIVE
AMBOHIBAO

DOCUMENT ADMINISTRATIF UNIQUE (D.A.U.)

1. DECLARATION : A. BUREAU DE DEDOUANEMENT
Code bureau : 42MG
Bureau : MAHAJANGA
Manifeste : 2008 129
5. Forms. : 4. Nb. E.J. : Enregistrement
1 : 1 : 7 : Numéro : C 973 Date : 19/12/2008

5. Article : 6. Total Colis : 7. N° de répertoire du Déclarant
1 : : : 2008 / 141

8. Destinataire N° 105005136
LEONG SIN SENG
LOT 039 B BIS
ANTANANARIVO

10. Pays d'origine : 11. Pays trans : 12. Eléments valeur : 13. Bureau dest.
FR : FR : action : 7 025 490.00 : MG

15. Pays d'exportation : 15. CP export. : 17. CP destination
France : FR : MG

16. Pays d'origine : 17. Pays de destination
France : Madagascar

19. Code conditions et lieu de livraison : 20. Code conditions et lieu de livraison
PA : D : FOB : MAHAJANGA

22. Code devise et montant facturé : 23. Taux de change : 24. ATS
XX : EUR : 10 700.00 : 2 341.63 : /

26. Mode transp : 27. Lieu de chargement : 28. Données Financières et Bancaires Code Banque :
Intérieur : TAN TOUNON : FR : Condition de paiement : XXX Autres

29. Localisation marchandises : 30. Localisation marchandises : N° dossier :
MADAGASCAR : MADAGASCAR : :

32. Art. N° : 33. Nomenclature tarifaire
1 : 87012020 000

34. CP origine : 35. Poids brut : 36. Préférence
FR : 6777.00 kg : /

37. REGIME : 38. Poids net : 39. Options
4000 : 000 : 6777.00 kg : /

40. Titre de transport
MA02

41. Unités stat. : 42. Prix article : 43. Code
1 : 10 700.00 : 1 M.E.

45. Ajustement : 1.00

46. Valeur en douane : 32 083 071

48. Numéro créditaire : 49. Entrepôt / délai

Base imposition : 32 083 071 : 407 476 : 1 : 2

Mode de paiement : COMPTANT
N° de Liquidation : L 3940
N° de Quittance :
Montant Garantie : 0 Ariary

Taxes globales : 0 Ariary
Total déclaration : 6 416 614 Ariary

Documents joints :
Libellé : Référence : Date
Compte de valeur : NOIE DE VALEUR : 19/12/2008
Carte grise étrangère : CARTE GRISE IMM. 7228WX63 du 15/01/07 : 12/11/2008
Titre de transport : MA02 : 17/12/2008
Ordre de Suivi de Carga : N°116769 : 17/12/2008
Attestation de conformité à : N°1891-MT/SG/DGT/DTR/STM : 16/12/2008
Certificat d'inspection : RI.N°TAN06009055

C. VERIFICATEUR
BUREAU DE DEDOUANEMENT
GELV / CDV
Circuit Rouge
RANDRIAN RIVONY Olivier
Inspecteur des Douanes

Lieu et date
Signature et nom du Déclarant/Représentant
TRAM-MADAGASCAR
MAHAJANGA
Tel : 032 06 222 34

Cache et signature :
PAR LE BUREAU DE DESTINATION

Date

Imp. SIMAPRESS Tél. : 22 330 46 - 22 602 54 / Fax. : 22 206 16
N° 101 MEFUS/SG/DSD/SCD du 17 Février 2005

La déclaration GasNet s'effectue directement au niveau



Bordereau de Suivi des Cargaisons

BSC No 116769

Statut : Recevable

Numéro 116769			
Date de réception: 16.DÉC. 2008		Statut: Recevable	
Date d'expédition: 17.DÉC. 2008			
Exportateur CIVIO IMMEUBLE ARIANE ENCEINTE GALAXY ANDRAHARO 101 Antananarivo Madagascar Tél : 20 23 31 097 Fax : 26 20 23 25 37 Email : MG.Civio.Dyn@sgs.com		Importateur (Empty)	
Adresse au débarquement (Empty)		Transitaire à l'embarquement (Empty)	
Mode de transport : Non : VOITURES : Maritime		Poids Brut : 7490 KG Volume : 00 N° de voyage du Navire de Transbordement: Navire/Vol :	
Pays	Ville	Date	Mode de Transport
France	Toulon	12.NOV. 2008	↳ Maritime
France	Toulon	12.NOV. 2008	↳ Maritime
Madagascar	Majunga (Mahajanga)	12.DÉC. 2008	↳ Maritime
Madagascar	Majunga (Mahajanga)	12.DÉC. 2008	
Type d'expédition	Référence	Date Récept.	Date Doc
Document (B/L) ou Lettre de Change	MA02	16.DÉC. 2008	12.NOV. 2008
Transport Aérien (LTA)			
En Douane	TAN 08009055	16.DÉC. 2008	16.DÉC. 2008

19.DÉC. 2008

- AUXIMAD -
ORDRE DE TRANSIT EXPORT.

INSTRUCTIONS A AUXIMAD - AGENCE DE : MAHAJAJA
 Donneur d'ordre : M.L.D.T.S.A.
 Adresse : à Etetanga, Route d'Ambovozy Tel 62 237 00 Majunga
 Date : 19 février 2003

CONNAISSIEMENT

Chargeur : M.L.D.T.S.A.
 Destinataire : SAMPLO 24 Rue GRIGNAN 13001 Marseille
 Notifié : SAMPLO 67 AVENUE DE LA LIBERATION, 06130 GRASSE
 FRANCE
 Navire : DELMAS RAVAO DU 22/02/2003 - 1TC 20' FCL/FCL
 Port de destination : ARPIHAMBRAI (BELGIQUE)
 Prêt payable : AU DEPART - A DESTINATION A GRASSE (Barrer les mentions inutiles)
 Numéros et marques : 2006 148 1 X 24 PCS P 150 MAJ RPN2 PP N° 1 à 662
 2006 148 1 X 48 PCS P 50 MAJ RPN1 NPP N° 1 à 538
 Nombre de colis : 129 COLIS
 Contenu déclaré : RAMPES PELOTES
 Poids net : 3 674,40Kgs Poids brut : 3 794,40Kgs
 Valeur GAF-C&F-FOB : 3 135,04 Eur (Barrer les mentions inutiles)
 Assurance : Valeur d'assurance :

PIECES JOINTES

EDRD
 FACTURE (S) DOMICILIEE(S)
 Note de poids et de colisage
 S G S Quantité - Qualité
 Certificat d'origine Eaux et Forêts
 Laissez passer
 Certificat phytosanitaire
 Inventaire valorisé
 Certificat de déménagement

Le donneur d'ordre soussigné, certifie que les documents ci-joint sont authentiques et suffisants pour établir la nature et la valeur des marchandises à déclarer à la douane. Si ces documents amenaient au contraire la société à établir une fautive déclaration d'espèces ou de valeur, la responsabilité de l'infraction et ses conséquences seraient à la charge du donneur d'ordre

DOCUMENTS ET FACTURATION

Organisme à facturer :
 Organisme Payeur :

INSTRUCTIONS PARTICULIERES :

- 3 B/L DELMAS originaux timbrés et datés.
- 1 CERTIFICAT EUI divisé et daté

Signature et cachet
 Organisme Payeur

[Signature]

Signature et cachet
 Du Donneur d'ordre

19.FEV. 2003

AUXIMAD

ANNEXE N°

N° du

RE N° du

ATTESTATION D'IMPORTATION

LE RECEVEUR DES DOUANES

que suivant déclaration n° 004357 du 10 DEC 2002

de SANIFER LOT II I 20 AA MORARANO ALAROBIA ANTANANARIVO

matriculation à l'INSRE 0540798 a importé de AFRIQUE DU SUD

de AFRIQUE DU SUD les marchandises ci-après :

Nombre de colis ou quantité	: 58 FARDEAUX
Nature de (s) la marchandise (s)	: FER CORNIERES
Poids brut	: 103T024
Poids net	: 103T024
Valeur en Douane (FMG)	: 232858309 FMG

TANT :

FOB
 CAF 34927,20 USD
 C & F dans la monnaie de facturation
 C & A.

Nom & adresse du Fournisseur étranger : SAGENTRA TRADE CORPORATION
FLOOR BLOCK E WEDGEWOOD OFFICE PARK NR 3 MURWELL ROAD SOUTH BRYANSTON R.S.A.

Licence d'importation n° 16913Y du 03/09/02
 n° du dossier de domiciliation 175024015 du 03/09/02

Nom & adresse de la banque domiciliaire : BMOI
ANTANANARIVO



Mahajanga le 11 DEC 2002

LE RECEVEUR DES DOUANES

(Signature & cachet)

Signature and official stamp of the customs receiver.

monnaie de facturation doit être clair (Ex. Franc Malagasy, Couronnes Suédoises, etc.)

MINISTRE DU BUDGET

REPOBLIKAN' i MADAGASIKARA
Tanindrazana-Fahafahana-Fahamarinana

N° 502

DIRECTION DES IMPOTS

CENTRE FISCAL PILOTE
DES ENTREPRISES

DUPLICATA

ATTESTATION D'IMMATRICULATION

Le Directeur des impôts certifie que l'entreprise dont la désignation suit :

Raison Sociale (Nom et prénoms) :.....TOTAL MARKETING MADAGASIKARA.....

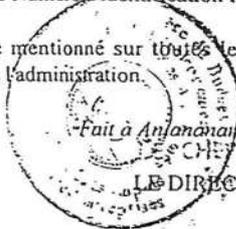
Nom commercial :.....TMM.....

Siège social (Adresse) :.....BAT. AL VILLAGE DES JEUX ANKORONDRAO.....

est immatriculée sous le Numéro d'identification fiscal

4	5	5	4	5	3
---	---	---	---	---	---

Ce numéro devra être mentionné sur toutes les déclarations fiscales et douanières,
ainsi que sur toute correspondance avec l'administration.



13/03/2003

LE DIRECTEUR DES IMPOTS.p.o

OESTRA RABERANTSONA
Inspecteur des impôts

DEMANDE DE CERTIFICAT DE CIRCULATION DES MARCHANDISES

Expéditeur (nom, adresse complète, pays)
 M. SA - A BETANAINA
 DE D'AMFOROVI - TR
 ANGA / MADAGASCAR

EUR.1 N° A 13497449



2. Demande de certificat à utiliser dans les échanges préférentiels entre

COMMUNAUTÉ ÉCONOMIQUE EUROPÉENNE

et

LES ÉTATS A. O. P.

(Indiquer les pays, groupes de pays ou territoires concernés)

4. Pays, groupe de pays ou territoire dont les produits sont considérés comme originaires

MADAGASCAR

5. Pays, groupe de pays ou territoire de destination

BELGIQUE

Destinataire (nom, adresse complète, pays)
 N° AVENUE D
 BERATION, 06130 GR
 R A N G I.

Informations relatives au transport

VOIE MARITIME

7. Observations

MARCHANDISES D'ORIGINE DE
 MADAGASCAR

Numéro d'ordre; marques, numéros, nature et nature des colis; désignation des marchandises

1.200 COLIS EN MATIÈRE DE CORDON :

9. Masse brute (kg) ou autre mesure (l, m³, etc.)

3.794,4 kg

10. Factures (mention facultative)

2025/03
 DU
 18.02.03

E100

MADAGASCAR

MADAGASCAR

MADAGASCAR

210203

MADAGASCAR

01/11

B C C

BELGIAN CHAMBER OF COMMERCE
FOR SOUTHERN AFRICA
P.O. BOX 596
PARKLANDS
2121

CERTIFICATE OF ORIGIN

I, the undersigned, hereby certify on behalf of the BELGIAN CHAMBER OF COMMERCE that there has been lodged with the Chamber a sworn statement

By FABRICE BLAISE
INT. MARKETING MNG.

Of SAGENTRA TRADE CORPORATION

to the effect that the information relating to the merchandise described below is true and correct, and that the origin of the goods is SOUTH AFRICA

Description of goods:

6 METERS CORNIERES EN LONGUEUR DE 6
METRES AS PROFORMA INVOICE NO.25500
D ON 20/08/2002 DELIVERY TERMS:
COST, INSURANCE AND FREIGHT
MAHAJANGA
THE DOMICILIATION NUMBER:475 02 4015

Value: UNSTATED/NON DECLAREE

Quantity: 103024 GROSS KGS

Consignee: TO ORDER OF B.M.O.I.

Shipped From: DURBAN
Shipping Date: +/- 08/11/2002

Vessel: MSC DANIELA V111A
Destination: MAHAJANGA

Remarks:

Invoice No: MG02I00265
DVI NR. 005959

No. of Cert.: 13077

Order No.: 25500



for the BELGIAN CHAMBER OF COMMERCE

FROM : OMH

PHONE NO. : 22676901

MAY. 03 2004 10:27AM P2

OFFICE MALGACHE DES HYDROCARBURES
 Direction Etudes et Réglementation
 BE n°289/04/OMH/DG/DER

**BASES DE DÉCLARATION DE VALEUR
 DES PRODUITS PÉTROLIERS
 SORTIS D'USINE EXERCÉE
 APPLICABLES POUR LE MOIS DE MAI 2004**

	Densités moyennes USD/TM	FOB USD/TM	Fret USD/TM	Assu- rance USD/TM	CAF USD/TM	CAF US\$/Litre
Super Carburant	0,745	369,14	38,17	0,87	407,98	30,39
Essence Tourisme	0,725	375,14	38,17	0,88	413,99	30,01
Pétrole Lampant	0,791	297,95	38,17	0,55	336,67	26,63
Jet Fuel	0,791	297,95	38,17	0,55	336,67	26,63
Gasoil	0,846	271,11	38,17	0,51	310,19	26,21
Fuel Oil	0,860	165,15	38,17	0,34	203,66	19,55
Gaz Butane	0,575	294,00	310,00	1,00	605,00	34,79
Essence Légère	0,667	356,08	38,17	0,65	394,90	26,34
Réformet	0,761	389,37	38,17	0,71	428,25	32,59
Ind. Diesel Oil	0,868	256,26	38,17	0,49	294,92	26,54
White Spirit	0,791	297,95	38,17	0,55	336,67	26,63

Date: 03 Mai 2004

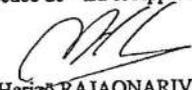
Pour le Directeur Etudes et Réglementation

Hanjaka



RANAIVOSON Hanja
 Chef de Service Analyse et Suivi de l'Industrie

Destataire:
 - Direction Générale des Douanes

Cadre réservé à la Banque de Domiciliation	Nous, soussignés : (1) TOTAL MADAGASIKARA
<p>OPERATION DOMICILIEE AUX CAISSES DE LA M.O. ANTANANARIVO SOCIETE IMERL BUREAU DE LA 14 JAN 2004</p>	<p>S.A. au capital de 74.780.760.000 MGF NIF 4.555.453 - N° Stat : 604 068 Village des Jeux - Batiment A2 Ankorondrano - ANTANANARIVO Tél : 22 385 11 - 22 383 12 Fax : (261) 20 22 385 20</p>
Cadre réservé aux visas avant embarquement des services	<p>Déclarons exporter définitivement les marchandises ci-dessous désignées dans les conditions ci-après exposées et par conséquent, nous engageons à effectuer l'embarquement dans le délai de deux mois à compter de la date de la présente déclaration d'une part ;</p>
	<p>(2) la B.M.O.L., place de l'Indépendance, dans les délais fixés par l'arrêté N° 4099 du 25 Novembre 1972, en son article 7 les devises correspondantes, étant entendu que nous assumons la responsabilité pleine et entière de ce rapatriement, d'autre part.</p> <p>- Désignation des marchandises : ESSENCE AVIATION 100/130</p> <p>- Nomenclature douanière : ... 27101111</p> <p>- Nombre, nature, marque : ... 280 LITRES</p> <p>et N° des colis :</p> <p>- Date d'embarquement : du 31-12-03</p> <p>- Mode d'emballage : vrac.....</p> <p>- Poids brut 198 Kg...Poids net : 198 Kg.....</p> <p>- Valeur de facturation en devises : 287,56 EUR</p> <p>- Nature de contrat (FOB - CF - CAF) (3) : FOB</p> <p>- Nom et adresse de l'importateur :</p> <p>LABOURDERE 401 MAHAJANGA</p> <p>- Pays de destination finale : MAYOTTE</p> <p>A : ANTANANARIVO le 13 JANVIER 2004 Signature et cachet de l'Exportateur précédée de " Lu et Approuvé "</p> <p> Herizo RAJAONARIVELO</p>
CADRE RESERVE AUX DOUANES	
<p>Exportation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bureau des Douanes de : MAHAJANGA • Quantité exportée : 280 LITRES • Déclaration N° : • Valeur en devises (FOB - CF - CAF) (3) : FOB 287,56 EUR • Contre-valeur en MGF : • Nom du navire ou de l'avion transporteur : 5RMHR • N° et date du connaissement ou de la LTA : 78324 du 31-12-03 <p style="text-align: center;">Signature et cachet des Douanes</p>	

Nom et adresse de l'Exportateur, de la carte d'identification statistique.
Nom et adresse de l'Etablissement bancaire.
Rayer les mentions inutiles. Un exemplaire de la facture de vente doit être joint.

DE VALEUR NUMERO : 3300930102

EUR
1145.0000

ET sur facture TOTAL COTRE MEE 00 /	EUR	62 734
FOB Net	EUR	62 734.00
Misc à FOB/Emballe	EUR	27 596.00
Total FOB	EUR	90 330.00
	EUR	18 474
	EUR	4 400.00
	EUR	1 027
	EUR	112 731
	MG	805 942 520

PERAGE	CODE : 250					
II	PK/PE	92600 /	106240			
	FOB		PRET	DIVERS	ASSURANCE	CAF
EUR	60 733.00	16 424.00	4 400.00	1 227.00		
MG	645 323 573	117 356 049	31 436 923	8 767 405		895 243 856

H I S E

DR	II	DA /DPP	TV	TGI
EX	412.00	EX	20.00	
DSM : 1140.00 X	105.300 =	121182		

40 ISS 3 %

24 178 312

24 289 500

MARAJANGA-20

Le déclare



RAZAKASOLO Voahirana

55 03540

TABLE DE MATIERES

INTRODUCTION.....	1
PARTIE I : PRESENTATION DE L'AUXIMAD	1
CHAPITRE I : GENERALITE SUR LA SOCIETE.....	2
1-1- Historique :	2
1-2- Identité.....	3
1-4- Objectifs principaux.....	4
SECTION II : STRUCTURE ORGANISATIONNELLE	4
2-1- Organisation générale :	4
2-2- Organisation de l'Agence Mahajanga :	5
2-3- Activités de chaque service :	5
SECTION III : CARACTERISTIQUE	7
3-1- Consignataire	7
3-2- Transitaire	7
SECTION IV : LA CONSIGNATION ET LE TRANSIT.....	7
4-1- La consignation.....	7
4-2- Le transit	11
CHAPITRE II : LES RESSOURCES DE L'AUXIMAD	15
SECTION I : LES RESSOURCES	15
1-1- Les droits payables à l'AUXIMAD :	15
1-1-2- Droit de stationnement :	16
CHAPITRE III : DEROULEMENT DU STAGE ET DIFFICULTES RENCONTREES	17
SECTION I : DEROULEMENT DU STAGE	17
SECTION II : DIFFICULTES RENCONTREES.....	17
PARTIE II : CHOIX DU MARKETING MIX	2
CHAPITRE I : GENERALITE SUR LE MARKETING.....	18
SECTION I : LE MARKETING.....	18
1-1- Définition :	18
SECTION II : ETUDE ET ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT	18
2-1- Définition de l'environnement :	18
2-2- Analyse de l'environnement générale de la société :	18
CHAPITRE II : LE MARKETING MIX	20
SECTION I : LE PRODUIT	20
1-1- Définition.....	20

1-2- Comme nous avons évoqué précédemment nous présentons alors comme le transit	20
1-1- Identification.....	26
1-1-1- La marque.....	26
1-1-2- Image de marque	27
1-1-3- Conditionnement et emballage.....	27
SECTION II : LE PRIX	28
2-1- Définition.....	28
2-2- Les méthodes de détermination des prix.....	28
2-3- La commission.....	28
SECTION III : LA COMMUNICATION.....	28
3-1- Définition.....	28
3-2- Objectifs.....	29
SECTION IV : LA DISTRIBUTION	29
4-1- Définition.....	29
4-2- Circuit de distribution.....	29
CHAPITRE III : ANALYSE SWOT	311
SECTION I: ANALYSE SWOT.....	311
1-1 Forces.....	311
1-2- Opportunités	311
1-3- Faiblesses.....	31
1-4- Menaces	31