

Université Abderrahmane Mira de Bejaia

Faculté des Sciences Economiques Sciences de Gestion et Sciences Commerciales

Département des Sciences Economiques

Mémoire de fin de cycle

En vue d'obtention du diplôme de Master en Sciences Economiques

Option: Economie industrielle

Thème:

***Le transport routier de marchandises, et la chaine
logistique à Bejaia***

Réalisé par:

- ❖ MOUDJEB Sihem
- ❖ MOUHOUS Souhila

Encadré par:

M^{me}: GHERBI Hassiba

Membres de jury :

Président :

Examineur:

Année universitaire : 2017-2018

Dédicaces

A ma chère mère ;

A mon chère frère,

Et à la mémoire de mon père.

A mes sœurs et leurs familles

Ainsi qu'à ma binôme Sola

sihem

Dédicaces

A ma chère mère ;

A mes frères,

Et à la mémoire de mon père.

A mes sœurs et leurs familles

Ainsi qu'à ma binôme mina

Souhila

Remerciements

Après avoir rendu grâce à Dieu le tout puissant, nous souhaitons remercier M^{me} GHERBI pour avoir accepté de diriger notre travail et de nous avoir fait confiance tout au long de cet exercice

Nous adressons de chaleureux remerciements à l'ensemble des travailleurs à Numilog

Nous remercions également le membre de jury qui prendront la peine de lire, examiner et évaluer ce présent travail, leurs remarques et critiques permettront sans doute de l'améliorer.

Nos remerciements vont aussi à tous nos amis de la promotion EI pour nous avoir accompagnés durant ces deux années, leur soutien et présence nous ont été d'une aide inestimable.

A decorative blue border resembling a scroll, with rounded corners and a vertical strip on the left side.

INTRODUCTION GENERAL

Introduction générale

La logistique est une fonction essentielle pour toutes les entreprises si elle veut rester compétitive. En effet, c'est la connaissance et la maîtrise de la logistique qui va déterminer sa performance, va aussi évoluer avec les changements que connaissent l'entreprise et surtout son mode de gestion.

La logistique recouvre toujours des fonctions de transport, manutention et stockage et dans les entreprises de production tendent à entourer son domaine en amont vers l'achat et l'approvisionnement commercial et la distribution.

La logistique de distribution c'est celle de distributeurs qui consistent à apporter au consommateur final soit dans les grandes surfaces commerciales soit chez lui. Le concept de supply chain est né vers les années 1990. Cette idée a connu une importante évolution depuis sa création. Pour bien cerner les raisons de la mise en place de la supply chain et le périmètre d'application, il est nécessaire de faire un retour sur l'entreprise, ses fonctions, objectifs ainsi que ses enjeux. Ce retour est essentiel pour bien saisir l'exacte implication et l'objectif de la gestion en chaîne logistique plutôt qu'en gestion de stocks classique.

Toute entreprise quelle que soit son type d'activité, grande ou petite, privée ou publique, détient des stocks pour des raisons liées à son environnement général et à son propre fonctionnement.

Les stocks représentent les biens achetés, transformés ou à vendre à moment donné. manière habituelle, ils sont l'ensemble des biens qui intervient dans le cycle d'exploitation de chaque entreprise.

Le transport des marchandises constitue un vecteur indispensable de la chaîne logistique. Il assure la liaison entre les différentes étapes du système logistiques de l'approvisionnement à la distribution (fournisseurs-usines, inter usines, usines – entrepôts et entrepôts –clients).

Le transport est un éléments majeur dans la qualité des services, puisqu'il est directement lié aux retards, erreurs, pertes, casses, vols, avaries et autres risques des non acheminement de la marchandise à bon port.

Introduction générale

De ce fait l'assurance des marchandises joue le rôle d'un auxiliaire actif du commerce, elle permet de garantir les envois d'un chargeur durant leur acheminement

C'est un passage obligé pour lequel il est possible de souscrire un contrat de police d'assurances ou de négocier directement la couverture des risques avec le transporteur.

Pour que la marchandise puisse arriver en bon état, toute opération commerciale quelque soit sa nature (importation ou exportation) doit faire recours à des prestataires (consignataire, transitaire, commissionnaires) , dans le but d'éviter les pertes de temps, les séjours prolongés des marchandises sur les aires de stockage et globalement pour échapper aux frais supplémentaires . Pour bien assurer cette opération commerciale, il faut notamment la présence de ces différents intervenants.

Le transport des marchandises joue un rôle majeur dans une chaîne logistique, en effet les entités principales (fournisseurs, usines de distribution et clients finaux) qui se trouvent dans une chaîne logistique sont reliées entre elles par des connexions impliquant différents modes de transport. Pour P. Devernay qui considère le transport comme un moteur de recherche il a analysé comme suit « le cas de l'organisation des transports entre les fournisseurs, les entrepôts et les entreprises. Il a ajouté que le transport constitue le véritable "moteur" de cette logistique : sans une organisation de transport fiable, réactive, flexible et économique, la logistique devrait faire appel à des moyens coûteux en surfaces, manutention, magasinage et systèmes d'information, pour satisfaire les exigences de ses consommateurs. Si certaines de ces chaînes restent internes aux établissements bénéficiant de leurs propres unités de production, beaucoup remontent vers des fournisseurs multiples et variés, à travers des prestataires, dont les plus connus sont les transporteurs »

L'objectif de notre étude est de savoir comment le transport intervient dans l'optimisation de la chaîne logistique, ou notre étude de cas pratique,

Nous tenterons de répondre à la problématique contenue dans les questions suivantes :

- Quel est le rôle du transport dans l'optimisation de la chaîne logistique ?

Le traitement de cette problématique nécessite d'apporter des éclaircissements à travers les questions secondaires suivantes :

- En quoi consiste le rôle du transport routier de marchandise dans une entreprise?

Introduction générale

- Quelle sont les intervenants de la chaîne logistique ?
- En quoi consiste la relation entre la logistique et le transport ?

Pour arriver à répondre à notre problématique, en plus des recherches bibliographiques, Nous avons effectué un stage pratique d'un mois au niveau de l'entreprise de transport Numilog SPA agence de Bejaia, plus un questionnaire destiné à des entreprises de transport au niveau de la wilaya de Bejaia

Cette démarche proposée dans ce travail visera donc à répondre à ce questionnement, à travers trois chapitres qui structurent ce mémoire.

Le premier chapitre dans lequel nous allons présenter le cadre générale du transport routier de marchandise

Le second chapitre est consacré au cadre conceptuel du sujet, nous aborderons une description de la logistique, de la chaîne logistique, nous traiterons l'organisation des opérations logistiques

Le troisième et le dernier chapitre dans lequel on va présenter notre cas pratique et l'analyse des données que nous avons collectées.



Chapitre I

Introduction

Le transport joue un rôle essentiel dans le développement économique et commercial des pays et partant, dans le bien-être de leur population.

Ce premier chapitre se divise en trois sections, la première basée sur le concept et l'historique de transport de marchandise. La deuxième section présente la gestion de transport, alors que dans la troisième et dernière section, on abordera la réglementation du transport routier de marchandise.

Section 1 : Généralités et historique de transport de marchandise

Au cours de cette section on va présenter quelques définitions du transport routier de marchandise, ses types et ses intervenants.

1.1) Présentation du transport routier de marchandise :

« Le transport international se définit comme étant l'acheminement des marchandises par mer , air ,voie fluviale ,fer , par la poste d'un point a un autre au-delà d'une ou plusieurs frontières d'Etats, et la livraison chez le destinataire dans les conditions prévus contractuellement » ¹

La définition simple du transport routier de marchandise est l'acheminement des Marchandises d'un point à un autre tout en répondons aux besoins du client à temps. Mais pour mieux comprendre son origine on a décidé d'expliquer son évolution.

1.1.1) Evolution du transport routier de marchandise :

Comme tout autre mode de transport, le transport routier de marchandise a connu plusieurs étapes de son développement. A commencer par la marche à pied puis aux animaux et enfin l'arrivé de la roue et du moteur qui ont bouleversés l'essor du transport routier de marchandise.

Les premiers hommes se déplacent à pied, qu'ils soient seul ou avec leurs besoins et marchandises. De ce fait la distance parcourue est limitée, le temps long et la capacité réduite selon la force de l'homme.

¹ Source: site internet commerce international export tags : transport internationa , [consulté le 22/04/2018]

Chapitre I : Cadre général du transport routier de marchandise

Au néolithique il y'a (10000 ans), l'homme domestique certains animaux tel que l'âne et le cheval pour se déplacer avec ou transporter leur marchandises sur le dos d'animaux d'un point à un autre.

L'invention de la roue (vers 3000 à 3500 avant J-C) a permis la création des charrettes et des calèches qui seront tractées par les animaux. La traction animale a élargi les distances parcourues et augmenté la vitesse ainsi que la capacité des marchandises à transporter.

L'essor du transport routier ne sera bouleversé qu'à l'invention de la machine à vapeur 1712. Cette dernière a permis la création de l'automobile qui va être le premier moyen de transport routier. Les quantités transportées par l'automobile sont importantes, la distance plus éloignée et la vitesse est plus rapide, sans oublier que les marchandises transportées sont diverses (produits agricoles, marchandises dangereuses, matières premières...etc.).

Depuis l'apparition de la roue et de la machine à vapeur, le transport routier n'arrête pas de se développer et de répondre aux normes d'utilisation (capacité, rapidité, sécurité...etc.).

Grâce à l'information et l'intégration des TIC et NTIC dans les transports, le monde est devenu un petit village connecté. Les échanges et les déplacements se font à tout moment et n'importe où tout en sécurité².

1.1.2) Définition du transport routier de marchandise:

L'expression du transport routier de marchandises fait partie du vocabulaire fréquent, ainsi sa définition ne pose pas de difficulté. Le petit Robert définit le transport comme la « chose mobilière portée pour faire parvenir à un autre lieu »³ et la marchandise comme une « chose mobilière pouvant faire l'objet d'un commerce, d'un marché » ainsi le transport routier de marchandise est le fait de porter une marchandise d'un lieu dit le lieu de départ, à un autre dit le lieu d'arrivée, pour une finalité commerciale, en profondeur le transport routier de marchandise est : « un élément incontournable de toute la chaîne logistique du fait de ses qualités propres » ainsi que ses particularités bien délicates, ce qui fait de choix de transporter ou sous-traiter le transport.

² Mémoire de master en science Economique option Economie du transport M. Louldji Nassim M. Mamache Katia

³ <http://www.histoire-pour-tous.fr/inventions/308-invention-machine-a-vapeur.html>

Chapitre I : Cadre général du transport routier de marchandise

1.1.3) Entreprise de transport :

Une entreprise de transport est une entreprise commerciale spécialisée dans les déplacements des marchandises ou de personne. Le transporteur ou voiturier exerce une profession réglementée.

Aujourd'hui, le transport routier de marchandises est intégré dans la chaîne logistique (*supply chain*) : les prestataires logistiques intègrent souvent dans un contrat unique, non seulement des prestations de stockage, de manutention, d'emballage et conditionnement, ainsi que l'organisation générale des flux et les traitements d'informations associés, mais aussi les opérations de transport⁴.

1.1.4) La place du transport routier

La contribution du transport routier de marchandises au fonctionnement de la chaîne logistique est présentée dans cette partie suivant deux axes : sa domination par rapport aux autres modes de transport et son rôle majeur au niveau économique.⁵

Le transport routier de marchandises domine les autres modes de transport qui sont : le fluvial, le maritime, le rail, et l'aérien,

Cela s'explique par le fait, que les autres modes de transport de par leur nature ne sont pertinents que pour le transport de longues distances massifiées.

Tandis que le transport routier est généralement le seul de par sa nature à pouvoir desservir tout un territoire lorsque les infrastructures de ce réseau ont été préalablement développées. L'évolution technologique a aussi permis de développer des camions moins énergivores de tailles adaptées pour les différents espaces urbains. Ainsi, dans une situation de flux tendu, de réduction de stock, de transport à la demande, et de transport porte-à-porte, le transport routier s'avère être mieux adapté que les autres modes de transport.

1-1-5) Les avantages et Les Inconvénients de TRM :

Les Avantages de TRM :

- Souplesse d'adaptation grâce au service port à port, sans rupture de charge, et au transport combiné.

⁴ Mémoire de master en science Economique option Economie du transport, Boualit Sofiane

⁵ TAKOUDJOU.T, Méthodes de modélisation et d'optimisation par recherche à voisinages variables pour le problème de collecte et de livraison avec transbordement, thèse de Doctorat : Productique, université de Bordeaux. 2014, p. 9.

Chapitre I : Cadre général du transport routier de marchandise

- Délais relativement courts (grâce aux infrastructures routières et aux procédures douanières allégées, comme le carnet TIR).
- Gamme de services très étendue comme le groupage, le fret express, le Cabotage
- Rapport vitesse/ prix avantageux.

Les Inconvénients de TRM :

- Sécurité et délais sont dépendants des pays parcourus et des conditions climatiques.
- Coût élevé pour les destinations lointaines.
- Peut adapter aux grandes quantités.

Section 2 : la gestion de transport

La gestion du transport est la tâche la mieux indiquée pouvant permettre à une entreprise de réduire ses charges et par conséquent d'accroître sa rentabilité. Il est donc nécessaire de cerner les éléments qui la composent.

2_1). Les facteurs liés aux marchandises à transporter :

Différentes caractéristiques des marchandises influencent le choix des moyens de transport pour toute opération d'acheminement, parmi celles-ci, nous distinguons :

- **La nature des marchandises** : (périssables, dangereuses, sèches, surgelées...). Il s'agit d'un préalable qui permet de dire si ces marchandises nécessitent des conditions particulières de transport.
- **Le conditionnement et emballage des marchandises** : il peut s'agir du vrac (solide, liquide ou gazeux), de marchandises conventionnelles (caisse, fûts, cuves, billes de bois, tubes, sacs.), ou de marchandises conteneurisées.
- **La quantité de marchandise** : elles permettent une estimation juste de la capacité de transport nécessaire (taille, dimensions, nombre des véhicules de transport).
- **Les délais** : (de péremption, de livraison.) Afin de classer les modes de transport en fonction de leur rapidité.
- **Les coûts** : une analyse des coûts directs et indirects acquis par mode de transport permet de comparer les différentes solutions et d'identifier celles qui sont financièrement réalisables et avantageuses.

L'importance que présente chacun de ces facteurs varie selon le contexte et différentes autres contraintes indirectes et non énumérées dans cet article. Il n'existe donc pas un ordre de priorité type entre ces derniers

2-2) Les moyens de transport routier :

A) Les transports routiers

Trois types de véhicules sont utilisés pour le transport routier :

- Les véhicules isolés : camions.
- Les véhicules articulés : tracteurs et semi-remorques.
- Les trains routiers : camions + remorques.

Pour ces trois types de véhicules, la réglementation porte sur :

- Le poids total autorisé en charge en fonction du nombre d'essieux.
- La charge maximale par essieu.

Chapitre I : Cadre général du transport routier de marchandise

B) Les transports routiers sous température contrôlée

Ce type de transport est désormais une industrie en plein développement puisqu'elle regroupe déjà plus d'un millier d'entreprises exploitant un parc de 60_000 véhicules assurant le transport de 60 des denrées périssables.

Il existe trois types de véhicules :

a) les véhicules réfrigérés

Il en existe environ 10_000. un groupe autonome de réfrigération assure la diffusion d'un gaz permettant de maintenir une température constante de -18 ° C. les plus gros camions de 40 tonnes offrent un volume de 100 m³.

b) Les véhicules isothermes

Il en existe environ 5_000. Ce sont des camions bénéficiant d'une très bonne isotherme, mais ne produisant pas de froid. ils sont utilisés pour l'acheminement des denrées périssables sans obligation de maintenir une température constante (fruit) et sur de courts trajets.

c) Les véhicules polyvalents

Il en existe environ 45_000. En fonction du contenu de leur cargaison, ils utilisent ou non la réfrigération.

2-3) L'organisation internationale du transport routier

Le transport routier permet de réaliser des expéditions de porte à porte, transport principal c'est un complément essentiel aux autres modes de transport pour le pré et post-acheminement. la convention relative au contrat de transport international de marchandise par route CMR, règle les conditions de transport et la responsabilité différentes parties au contrat de transport (Donneur d'ordre, chargeur, transporteur et destinataire).

La C.M .R fut signée le 1956 à Genève et mise en œuvre en 1958.

Les dispositions de cette convention internationale, sont applicables de plein droit au transport entre deux pays, dont au moins l'un est un pays contractant.

La présente convention s'applique à tout contrat de transport de marchandises par route à titre onéreux au moyen de véhicules, lorsque le lieu de la prise en charge de la marchandise

Et le lieu prévu pour la livraison, tels qu'ils sont indiqués au contrat, sont situés dans deux pays différents dont l'un au moins est un pays contractant. Il en est ainsi quels que soient le domicile et la nationalité de la partie.

Chapitre I : Cadre général du transport routier de marchandise

Pour l'application de la présente convention, il faut entendre par « véhicules » les automobiles, les véhicules, les remorques et les semi-remorques, tels qu'ils sont définis par l'article 4 de la convention sur la circulation routière en date 19 septembre 1949 .

2-4) segmentations de l'offre en transport routier de marchandises :

Il existe trois catégories d'offre de transport⁶ :

- **Transport conventionnel :**

C'est le transport qui répond parfaitement aux prescriptions du code de la route et qui concerne les conditions de poids et de dimension. Les marchandises transportées sont généralement des produits finis comportant des emballages légers. Ce type de transport exclut le transport en vrac, en conteneurs ou le transport qui demande un conditionnement particulier.

- **Transport exceptionnel**

Ce type de transport demande une autorisation pour circuler, car, contrairement au transport conventionnel, il n'est pas effectué dans des conditions de poids et de dimension conforme aux prescriptions du code de la route (pièces indivisibles en grande longueur, matériels de travaux publics).

- **Transport spécifique ou spécialisé**

C'est le transport qui s'adapte à des particularités spécifiques de la marchandise, tel que le transport sous température dirigée, matières dangereusesetc.

Le Transport Management System

Le TMS est un type de logiciel de gestion de transport de plus en plus utilisé par les entreprises et qui repose sur l'utilisation des NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de Communication) est le TMS⁷.

Les TMS ou systèmes de gestion de transport sont des logiciels d'aide à la décision qui permettent au décideur, de gérer le transport. Dans le détail, les TMS supportent de nombreux aspects liés à la gestion du transport : activité d'expéditions, document de travail, étiquetage des produits à transporter, facturation, etc. Les champs d'activités couverts par un TMS sont très variables et dépendent de la compagnie qui l'acquiert.

Certains champs peuvent être optionnels et certaines compagnies peuvent acheter plusieurs TMS pour assurer la gestion d'un ensemble d'activités.

⁶ LARBI ,(M),cours supply chain management, Ecole des hautes études commerciales,1013

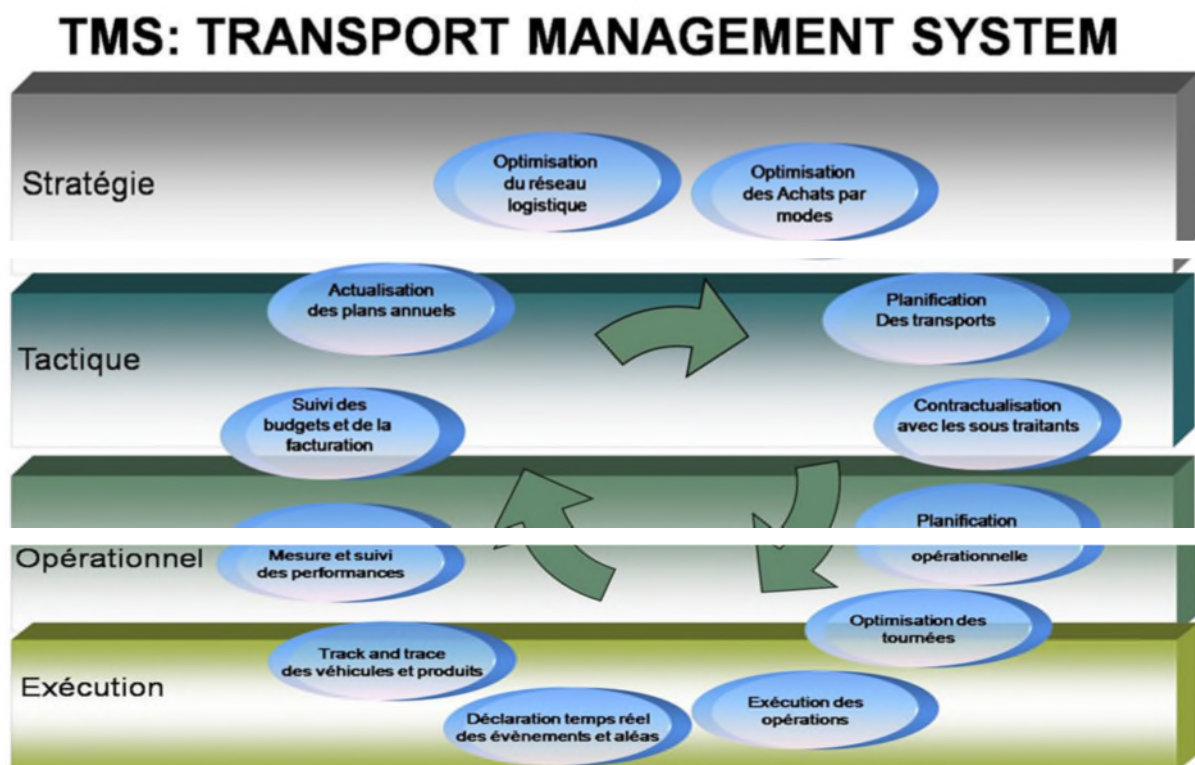
⁷ BREWER.A et BUTTON.K et HENSHER.D, A Handbook of logistic and supply chain management, New York, 2001, p.17.

Chapitre I : Cadre général du transport routier de marchandise

Le TMS apporte une réponse à la plupart des questions posées par la gestion du transport suivant le niveau décisionnel considéré : stratégique, tactique, opérationnel, et temps réel.

Ainsi, sur le plan stratégique, le TMS aidera le décideur à faire des choix dans la conception du schéma optimal de transport, en mettant notamment l'accent sur le type et l'emplacement des plateformes logistiques. Sur le plan tactique le TMS fournit au décideur des outils de simulation pour tester par avance différents plans de transport, le choix de flux : direct ou par cross-docking. Sur le plan opérationnel, il s'agit de l'élaboration des tournées sur le court terme généralement quelques heures ou une journée. A chaque niveau décisionnel. L'ensemble des contraintes portant sur les véhicules et les clients sont prises en compte de manière précise. Sur le plan de l'exécution et du suivi, l'évolution des NTIC permet au TMS de suivre en temps réel l'exécution des tournées.

Figure N°01: le cercle vertueux du transport.



Source : MAMY.E, Notes de cours: la gestion des transports et les TMS, France, 2010, p. 14.

Chapitre I : Cadre général du transport routier de marchandise

Section 03: La réglementation du transport routier de marchandise

1-3) Le contrat de prestation de service de TRM

1-1- 3) Définition

La convention relative au contrat de transport international de marchandise par route (CMR) est signée le 19 mai 1956 à Genève et mise en œuvre en 1958⁸.

« Le contrat de transport est la convention par laquelle un entrepreneur engage, Moyennant un prix, à faire lui-même parvenir une personne ou une chose en un lieu déterminé »⁹ un contrat de transport est consensuel, qui porte sur un envoi faisant intervenir un transporteur et un client et avec une obligation de résultat.

1-2-3) L'objet du contrat

L'objet du contrat doit définir :

- le contenu de la prestation ainsi que toutes les informations sur les prestations de base (la conduite du véhicule, sa préparation aux opérations de chargement et de Déchargement, la bonne exécution du contrat et la mise en œuvre de ses matériels spécialisée) est sur les prestations annexes (minutions, stockages)
- la durée de la prestation ainsi que la durée du chargement et déchargement ;
- le tarif doit couvrir l'ensemble des prestations effectivement accomplies par le Transporteur et ses préposés transport maritime ; il est important de noter, que l'affrètement est technique fréquente en transport.

1-3-3) Les différents types de contrat de transport

Quelques types de contrat de transport sont présentés et analysés ci-dessous :¹⁰

- **L'expédition exclusive** : contrat de transport entre le chargeur (expéditeur ou transitaire) et la compagnie de transport, il s'agit du cas le plus fréquent en transport internationale.
- **Le transport pour compte propre** : réalisé par l'entreprise avec ses propres engins de transport, ce type de transport est marginal en commerce international (routier éventuellement), du fait des difficultés de gestion du parc.

http://www.idit.asso.fr/docenligne/documents/Responsabilite_TRANSPORTEUR%20ROUTIER.pdf

⁸ François Peyrel .Le transport routier de marchandises ; Réglementation et exploitation ;édition Gaëtan Morin éditeur ;1999 .P91 .

⁹ Code commerce Algérie ,article 36 relatif au transport ,édition AGS ,Alger, p19

¹⁰ http://www.idit.fr/docenligne/document/responsabilite_transporteur_routier.pdf.

Chapitre I : Cadre général du transport routier de marchandise

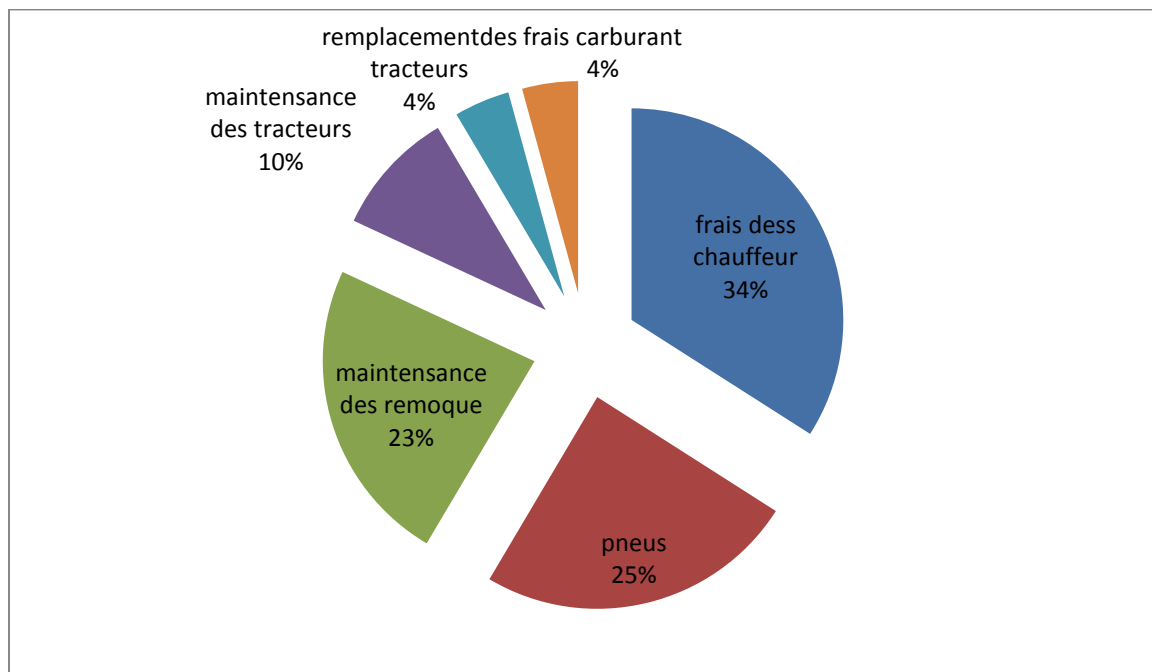
- **L'affrètement** : contrat de location d'un moyen de transport pour un voyage ou pour une période donnée, il est utilisé régulièrement à l'international ou dans le domaine du transport maritime il est important de noter, que l'affrètement est technique fréquente en transport routier mais affréteur un terme qui désigne le groupeur et non l'expéditeur des marchandises.
- **Le groupage** : contrat où un intermédiaire le groupeur ; sa place entre le chargeur (expéditeur ou transitaire) et la compagnie de transport.

Le groupeur rassemble plusieurs envois pour un même destinataire afin de remettre un lot complet en transporteur.

1-4-3) Tarification en transport

Le transport est tenu d'une obligation de résultat, les tarifs du transport routier de marchandises et des prestations annexes sont réglementés, mais ils peuvent dans certains cas faire l'objet d'une négociation. « le transport est souvent une rubrique essentielle du coût puisqu'il représente entre 40% et 50% du coût logistique total. » ¹¹.

Figure n°2 : la répartition classique des coûts de transport



Source : BEYER(A), support de cours de transport et logistique université Paris 4 Sorbonne, p71.

¹¹ BAGLIN(G), BRUEL(O), GARREAU(A), GREIF(M), KERBACHE(L) et DELFT(C.V), Op.cit, p436

Chapitre I : Cadre général du transport routier de marchandise

L'exploitation d'une flotte nécessite une gestion rigoureuse et réfléchie du parc de transport pour pouvoir maîtriser ses coûts et offrir un meilleur tarif ainsi d'accroître sa rentabilité. La gestion du parc transport est une composante du management de la chaîne logistique. Théoriquement, elle peut être découpée en cinq facteurs :

- La marchandise
- L'espace géographique
- Le véhicule
- Les ressources humaines
- Les ressources technologie .

A decorative frame resembling a scroll, with a blue outline and grey scroll ends at the top and bottom.

Chapitre II

Chapitre II : De La Logistique à La Chaîne Logistique

Chapitre II : de la logistique à la chaîne logistique

Section 1 : de la logistique à la chaîne logistique

Introduction :

La logistique concerne l'ensemble des opérations de transport, de stockage, d'allotissement, de distribution, de dédouanement de la marchandise permettant de la mettre à disposition dans les délais et les quantités sur les lieux de production, de distribution ou de consommation. C'est une fonction très large qui déborde de simple cadre du transport international.

Ce deuxième chapitre s'attache à décrire les différents concepts de, La logistique l'organisation des opérations logistiques, et en fin l'importance de la logistique de distribution.

2.1) historique de la logistique :

Comme vous avez pu le découvrir ou redécouvrir en lisant mon article précédent sur l'histoire de la logistique, celle-ci a un héritage militaire important. Les recherches menées pendant la 2ème guerre mondiale servirent de point de départ à toutes les évolutions qui suivirent. Je vais vous décrire successivement les différentes phases qu'a connues la logistique en expliquant au mieux les raisons de ses évolutions.

La logistique de service ou logistique séparée (1950 à 1975) Durant cette période l'économie est en pleine expansion. La demande des consommateurs y est très forte et les entreprises cherchent avant tout à produire les plus grandes quantités possibles pour satisfaire un marché majoritairement national. La concurrence étant très faible du fait de la demande, les producteurs ne se soucient pas du raccourcissement de leurs délais. Ils se contentent de pousser leur production vers le marché car, ils savent qu'elle sera vendue.

Le fonctionnement des entreprises est encore très influencé par le Taylorisme et on y retrouve une fragmentation des tâches par « métiers » (conception, production, distribution...)

Du fait de la séparation des tâches chaque service va essayer de réduire ses coûts sans se soucier de l'impact que son action aura sur les autres entités de l'entreprise. Il en résultera une multitude d'optimisations locales qui n'auront pas autant d'effets qu'une optimisation globale bien coordonnée

La Logistique fonction ou Logistique Intégrée (de 1975 à 1990) Les années 70 sont le début d'une stabilisation de l'économie et nous nous retrouvons face à un marché

Chapitre II :De La Logistique a La Chaîne Logistique

Les paramètres économiques créent une situation où la concurrence va s'accroître. La lente saturation du marché fait que le client devient plus regardant sur la qualité des produits dont il a besoin. Ainsi les entreprises vont commencer à se pencher plus sérieusement sur les deux aspects énoncés ci-avant: la qualité et la flexibilité.

L'entreprise va donc devoir réaliser un produit de meilleure qualité, dans des quantités plus petites et plus diversifiées (du fait de l'augmentation de la diversité de l'offre) tout en ayant une situation économiquement viable.

Cette problématique va forcer les entreprises à mener une réflexion plus approfondie pour continuer à générer le même niveau de profit. Ainsi va voir le jour des concepts comme

le F.M.S (Flexible Manufacturing System), la TQM (Total QualityMannagement) ou encore le juste à temps (J.A.T)¹

2.2) Définition du concept logistique :

On peut définir la logistique de plusieurs manières :

2.2.1)Au niveau des entreprises :

1 / La logistique peut se définir comme l'art de gérer les flux au meilleur cout, non seulement des flux de produit mais aussi d'informations aux physiques depuis le fournisseur initial jusqu'au client final. Elle permet l'adéquation entre une demande et une offre aussi qu'une meilleure rentabilité des investissements².

2/ C'est l'ensemble des méthodes et moyens relatifs a l'organisation d'une entreprise comprenant les manutentions, les transports, les conditionnements et les approvisionnements³.

3/ La logistique peut être définie comme la technologie de la maitrise de la circulation physique des marchandises obtenue a un cout minium pour un service optima⁴.

¹ peuvent accidentellement déséquilibrer de la faune et de la flore local

²- logistique & conseils en logistique deux articles de wikipédia ; l'encyclopédie libre sur internet

³ - branche commerce, formation commerciale de bas

⁴ - Yves michel fender l'usine nouvelle LOGISTIQUE

Chapitre II :De La Logistique a La Chaîne Logistique

2.2.2)- Au niveau international :

La logistique est le processus qui anticipe les désirs , les volonté des clients, qui permet de se procurer le capital, les matières, le personnel, les technologies et l'information nécessaire pour réaliser ses désirs et volonté .il permet d'optimiser et d'utiliser les réseaux de distribution de biens matériel , d'information et de service afin de satisfaire complètement et rapidement la commande à l'ordre placé par le client au cout le plus juste.

Après avoir présenté le de la logistique, nous tenterons d'analyser la place qu'occupe la fonction logistique au sein de l'entreprise⁵.

2. 3) Les activités de la logistique au sein de l'entreprise :

Dans une entreprise, la fonction logistique est rattache traditionnellement à l'organisation des opérations de :

- L'émission et /ou traitement des commandes relatives aux en ressources logistique ;
- La gestion des livraisons dont les activités d'emballage, manutention et transport ;
- La gestion de ressources physiques (parc automobile, magasins, plates-formes d'éclatement) ;
- La gestion des mouvements des personnes (plannings de rotation, plannings d'activités).

Dans l'industrie, la fonction logistique regroupe toutes les activités précédents, auxquelles s'ajoutent les opérations de :

- La gestion des données techniques de la production
- La planification des besoins en composants.

Dans les administrations, la fonction logistique regroupe généralement l'ensemble des activités de gestion des ressources physique (bâtiments, engins divers de travaux et manutention, véhicules de transport)⁶,

Des observations effectuées dans la plupart des organisations révèlent une séparation des activités liées à la logistique en trois groupes :

⁵ - NOUMEN ROBERT,les éléments de base de la logistique internationale,Menaibuc,Paris,2004,p,5

⁶ - Idem ,p ,5 .

Chapitre II :De La Logistique a La Chaine Logistique

- Les activités directement rattachées à la production interne des biens et des services (approvisionnement, fabrication, distribution, retours) ;
- Les activités de gestion des moyens de transport des personnes ou des biens vers l'extérieur de l'entreprise ;

Les activités indirectes ou activités de soutien (sans un lien direct avec la production mais nécessaire pour le déploiement des opérations)⁷ .

1.4) les Enjeux de la logistique :

La fonction logistique gère les flux physiques et doit par conséquent évaluer les flux d'information associés qui sont immatériels. La logistique cherche à améliorer les synergies et la flexibilité par l'organisation des ressources et donc la réactivité industrielle.

Voici les principaux enjeux de la logistique d'une façon exhaustive⁸ :

A-les prix / les coûts

la pression permanente sur les prix oblige les producteurs à améliorer régulièrement leur productivité et à revoir leur organisation industrielle. Cette tendance les a amené à agir sur tous les coûts qu'ils soient directs usine (main d'œuvre, machine,.....),

Indirects usine ou frais généraux siège.⁹

B-La qualité des produits

La qualité n'est plus vraiment un objectif dans la mesure où elle se présente comme un pré-requis pour pouvoir être compétitif. L'unité de mesure utilisée reflète bien les progrès réalisés dans ce domaine : du pour-cent, le niveau de qualité est passé au « pour mille » puis plus récemment au PPM (pièces défectueuses par million). La question ne se pose plus sous la forme du niveau de qualité à atteindre mais plutôt du coût y parvenir.

C-Le délai

Le délai se définit comme le temps s'écoulant entre la demande du client et la réception du produit commandé. Dans l'entreprise, industrielle ou non, pour l'utilisateur, il est plus souvent perçu comme le temps entre la constatation du besoin et le moment où il peut commencer à l'utiliser. Cet écart intègre des opérations réalisées par le fournisseur

⁷ - NOUNMEN Rbert, les éléments de base de la logistique internationale, Op.cit.cit .p ,6

⁸ PNUE : plan des nations unies pour l'environnement.

⁹ OUKRID (A.) Mémoire de licence « entreprise-environnement : enjeux d'un développement durable »,

Chapitre II :De La Logistique a La Chaîne Logistique

(préparation du besoin, contact avec le service achats, passation de la commande, puis réception et contrôle)¹⁰

D-La flexibilité

La flexibilité, ou capacité à réagir à des variations de la demande, se présente sous deux aspects : volume ou mix-produits

La première indique la capacité de l'entreprise à s'adapter aux variations de la demande en quantité.

La seconde précise le délai nécessaire, lorsque l'on a prévu de fabriquer un produit donné ou une séquence de produits différents, pour modifier son plan de fabrication réorganiser son processus et passer à un autre article (ou à une autre séquence).

E-Le niveau de service

On entend par niveau de service la probabilité de satisfaire la demande dans un délai donné. Si le concept se comprend aisément, son application pose quelques difficultés, en particulier dans le choix des variables. Faut-il en effet comparer les livraisons

Effectuées au nombre total de livraisons, ou plutôt choisir le nombre de lignes de commandes. Aux critères traditionnels, prix, qualité, délai, flexibilité et niveau de service. Sont venus s'ajouter plus récemment les risques et le potentiel de progrès.¹¹

2.5) Les différents types de la logistique :

On peut distinguer plusieurs types de la logistique selon leurs objets et leurs méthodes¹²

2.5.1) La logistique d'approvisionnement :

Ce type de logistique permet à l'entreprise d'amener dans les unités les produits de base, composants et sous-ensembles nécessaires à la production. Cette politique d'approvisionnement permet d'apporter à des entreprises de service et des administrations les produits divers dont elles ont besoin pour leurs activités.

2.5.2) La logistique de production :

¹⁰ LOTH Désir, L'essentiel des techniques du commerce international, Paris, édition Publibook, 2009, p. 29

¹¹ Branche Commerce, Formation commerciale de base

¹² Terrassier, N. (1997), La mesure de la valeur ajoutée liée aux activités portuaires, Synthèse Ed : ISEMAR, p. 15

Chapitre II :De La Logistique a La Chaîne Logistique

La logistique de production fait parti des fonctions transversales au sein de l'entreprise. Elle consiste à apporter aux unités de production les matériaux et composants nécessaires à la production. Le but est de tendre vers l'optimisation en améliorant les performances à chaque étape de production.

2.5.3) La logistique de distribution :

Ce type de logistique consiste à contrôler la conformité des livraisons à l'arrivée aux magasins ainsi que la quantité et la qualité des palettes avant le départ de l'entrepôt, auditer la préparation des commandes, gérer quotidiennement les stocks, le chargement des marchandises, l'envoi, la réception et le conditionnement des colis. D'une manière générale, elle consiste à apporter au consommateur final les produits dont il a besoin.

2.4.5)La logistique de soutien

Ce type de logistique concerne le service postérieur à la vente.il a pour objectif d'assurer le maintien en condition opérationnelle d'un système technologique complexe en phase d'exploitation. Il met en œuvre un ensemble de processus et de moyens (opérations de maintenance, outillage...) nommés éléments de logistique de soutien.

2.5.5) La logistique de service après vente

Cette activité est assez proche de la logistique de soutien, avec cette différence qu'elle est exercée dans un cadre marchand par celui qui a vendu un bien ; on utilise assez souvent l'expression « management de service » pour désigner le pilotage de cette activité ; on notera cependant que cette forme de logistique tend de plus en plus souvent à être exercée par des spécialistes de soutien

Figure N°3 : Les différentes logistiques :



Source : la logistique, formation commerciale de bas

Section2 :l'organisation des opérations logistiques

2 .6) la place de la gestion logistique sur la performance d'une entreprise :

Pour rendre l'entreprise plus compétitive sur les marchés extérieurs et de valorise

MASOZERA,G . Montre que la gestion logistique a pour rôle d'assurer de manière aussi efficace que possible l'organisation et le déroulement du processus de production qui porte sur des biens et services¹³ .

¹³ -MANSILLON ,op ;CIT .P.472

Chapitre II :De La Logistique a La Chaîne Logistique

Elle est un élément de la compétitivité de l'entreprise. Elle contribue à déterminer:

- Le niveau de prix de revient
- La variété des produits offerts et leur possible d'adaptation à l'évolution de la demande,
- L'importance de délai de livraison
- La qualité des produits livrés.

Le champ couvert par la logistique est large, les problèmes sont variés et les processus mis en œuvre sont divers. Il est nécessaire de les présenter selon la classification la plus classique en trois niveaux d'importance.

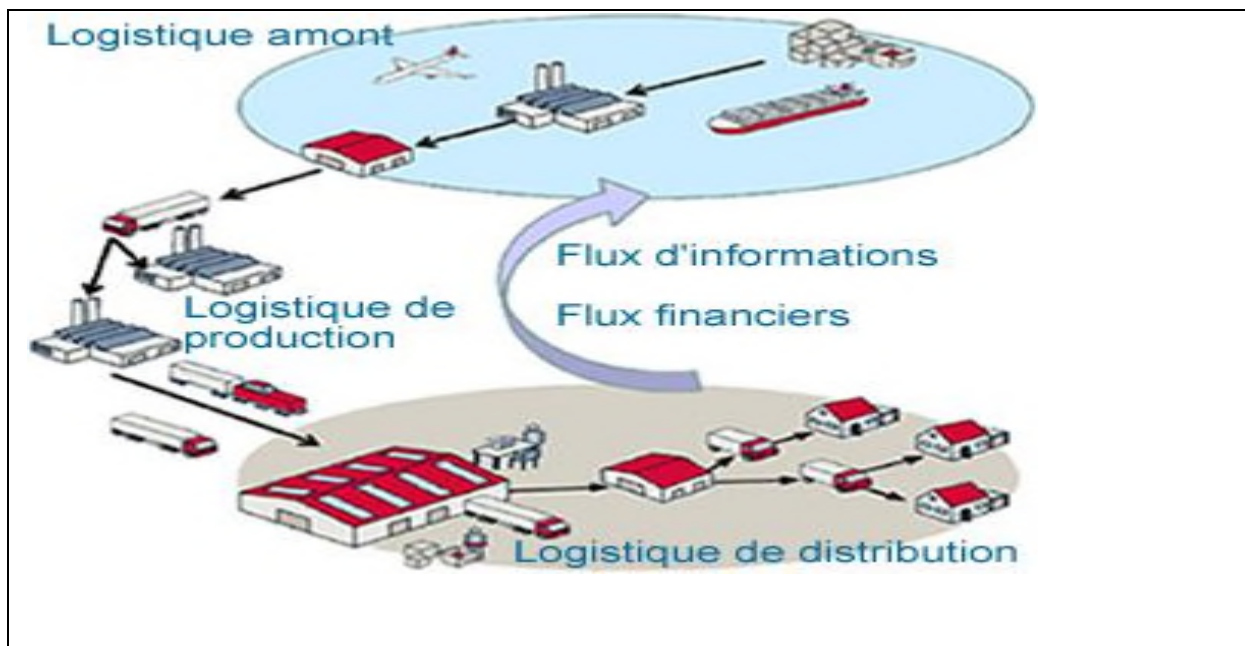
- **Au niveau de la planification :** On se heurte à un ensemble de questions liées à la gestion des capacités de production. Une fois les objectifs de production fixés en fonction de la demande, il convient de déterminer l'importance des ressources stables à mobiliser pour atteindre (équipements, ressources financières, main d'œuvre,) il

Faut également déterminer le processus de gestion à mettre en place (système d'information, organisation du processus de production) phase qualitative et quantitative.

- **Au niveau de pilotage :** on doit déterminer les besoins c'est-à-dire la gestion des besoins, en d'autres termes, organiser les activités de production sous forme du volume et du temps. on doit déterminer avec précision les approvisionnements nécessaires, passer les commandes en fonction du délai exigé et fixé les dates de livraison. Cette phase consiste à la constitution d'un plan directeur de production détaillé.

- **La régulation :** il s'agit d'assurer la gestion quotidienne des flux (matières premières, produit semi-finis, les encours et produit finis) en fonction de la demande. Parmi les opérations de régulation les plus courantes ; la gestion de stock et l'ordonnancement.

la place de la logistique dans l'entreprise



Source : Chaîne_logistique_JJJ_331_x_280__avec_texte (1)

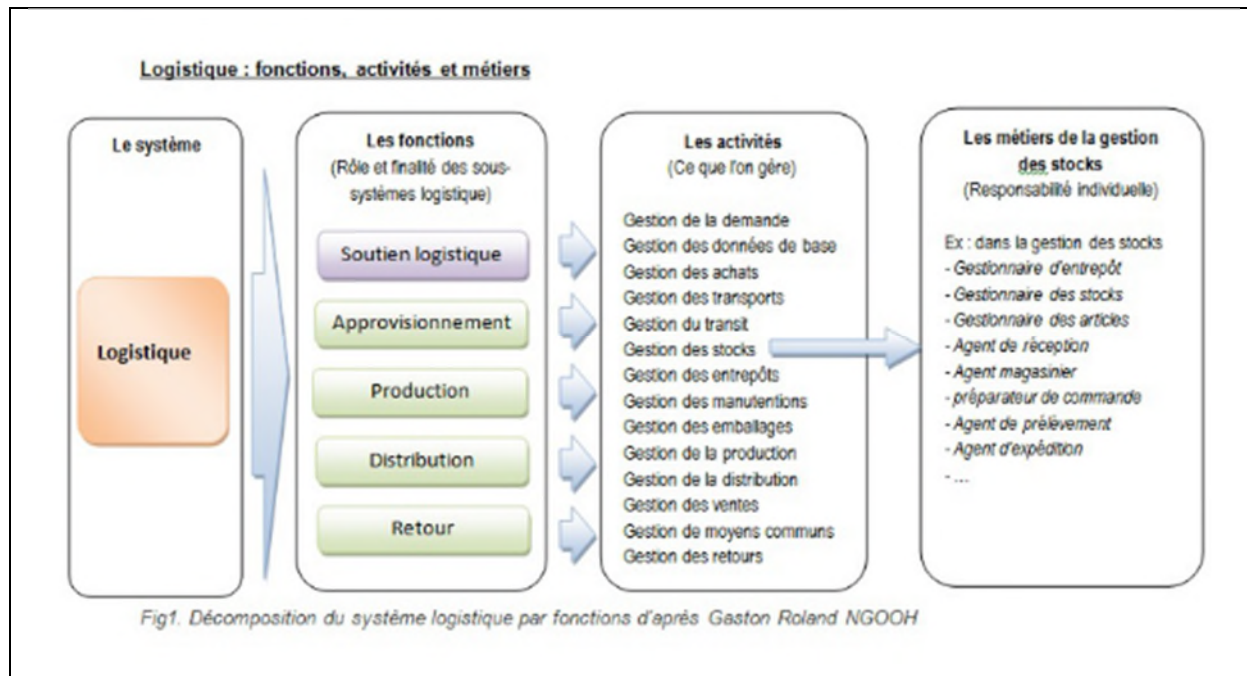
2.7) Le système logistique :

On définit un système comme un « Ensemble de procédés, de pratiques organisées, destinés à assurer une fonction définie ». Le système logistique est donc l'ensemble des procédés,

de moyens et des pratiques destinés à assurer une fonction logistique. Suite à nos travaux de recherche, une analyse du système logistique nous a conduit à adopter deux approches de décomposition : une décomposition par fonction et une décomposition par processus¹⁴.

¹⁴ <http://www.logistiqueconseil.org/Articles/Logistique/Activites-processus.htm>

2.3.1) Décomposition du système logistique par fonction :



Source : décomposition du système logistique par fonction d après gaston roland

A-comprendre les processus logistiques :

Un processus est un « ensemble cohérent d'activités, disposant de ressources, et alimenté par des entrées, qui sont transformées en sorties en y rajoutant une valeur ajoutée pour le client ».

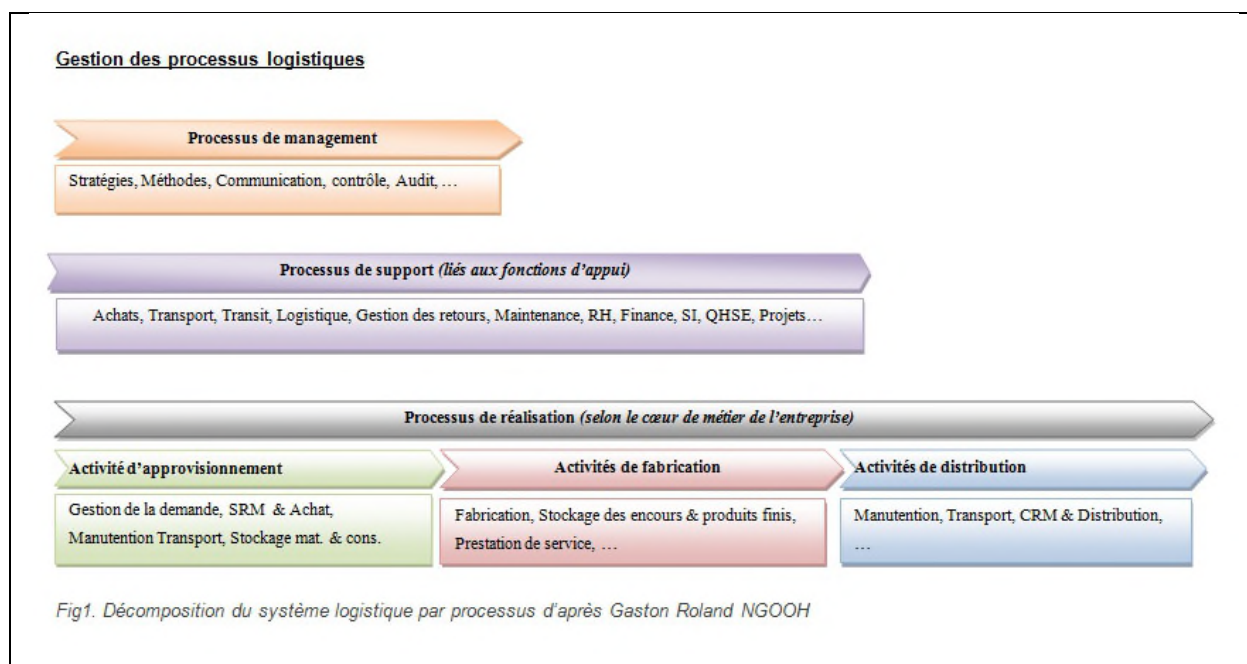
En d'autres termes, un processus est une ou plusieurs activités qu'une entreprise met en œuvre pour transformer une demande en produit (bien ou prestation de service) qui satisferont cette demande.

Chapitre II :De La Logistique a La Chaine Logistique

Ex : Processus	Entrées	Transformation	Sorties
Achat	Besoin de matières et fournitures	Passation de la commande d'achat	Mise à disposition des matières achetées
Transport	Marchandise au point d'expédition	Opération de transport	Marchandise au point de destination
Dédouanement	Marchandises à déclarer	Déclaration den douanes	Marchandises dédouanées
Distribution	Commande client	Préparation de la commande	Mise à disposition de la commande / Livraison

Tableau : exemples de processus logistiques

B-l'organisation logistique :



Source : décomposition du système logistique d après gaston roland

Nous avons évoqué plus haut le lien entre « activité » et « processus », le processus étant le déroulement de l'activité de bout en bout. Aussi bien que les activités sont rassemblées par mission / par fonction, les processus épousent la même structure .

2.7) La mise en œuvre de la gestion de la chaîne logistique (SCM)

Gestion de la chaîne logistique vise à gérer et organiser toutes les fonctions et tous les maillons ainsi tous les flux constituant la chaîne logistique.

2.7.1) Gestion des (Achat/Approvisionnement, et stock)

Les stocks et les approvisionnements sont presque deux faces de la même médaille, il est impossible de traiter l'un sans évoquer l'autre

2.7.1.1) Gestion des (Achat/Approvisionnement)

L'approche moderne repose sur la gestion des fournisseurs :

Cette démarche incite des entreprises à établir des relations d'ordre stratégique (partenariat) avec ses fournisseurs à fin d'obtenir un avantage concurrentiel

Choisir un nombre limité de fournisseurs qui peuvent garantir une qualité supérieure et une livraison rapide et fiable - Supprimer toutes les contraintes inutiles qui pourraient peser sur les fournisseurs et qui lui coûtent chères. - Assurer une excellente coordination avec les autres services d'entreprise. Le processus de gestion des approvisionnements défère suivant des achats directs, et des achats indirects alors que la Gestion des achats directs : repose sur Système de point de commande : cette méthode correspond généralement au niveau des stocks nécessaires pour couvrir la demande durant le délai de réapprovisionnement direct et indirecte

Section 3 : La logistique de distribution

3.1.1) définition de concept logistique :

La logistique de distribution, c'est la pratique des méthodes de la logistique traditionnelle pour une gestion optimisée des flux des commandes clients de l'entrepôt du fournisseur

(Entrepôt d'usine, entrepôt de distribution...) jusqu'au lieu de livraison convenu

Commercial¹⁵.

Elle s'étend aussi à la logistique du dernier Km, s'intéresse à la fois à la circulation des flux physiques

¹⁵ plan des nations unies pour l'environnement

Chapitre II :De La Logistique a La Chaine Logistique

à travers le réseau de distribution (gestion des transports, gestion des stocks...), mais aussi à la gestion

Des infrastructures logistiques qui composent ce réseau (implantations, gestion d'entrepôt...).

3.2.2) Les enjeux de la logistique de distribution :

➤ **Multiplicité des intervenants :**

Il convient de bien organiser la circulation des

Informations et des marchandises (maîtrise des flux documentaires, planification

Des opérations

➤ **Multi modalité des opérations de transport :**

L'éventualité d'utiliser différents modes

de transports successifs pour les acheminements exige, selon la nature et taille des colis,

de faire le bon choix des emballages, des UTI (Unités de Transport Intermodal)

et de prévoir que les moyens de manutention adéquats sont disponibles à chaque point de transbordement ;

➤ **Respect des cahiers des charges clients :**

Les produits doivent être livrés en quantité et en qualité demandé, dans les délais impartis

Il faut par conséquent adopter les bonnes pratiques (moins de ruptures des charges,

gestion anticipé de certaines formalités administratives, Inter modalité et accélération

des temps de transbordement... ;

Maîtrise des coûts logistiques :

Réduction des parcours (pour faire moins de Km,

Chapitre II :De La Logistique a La Chaîne Logistique

Il faut opérer une bonne détermination des routes, bien organiser les tournées, réduire le nombre de retours à vides des camions en leur proposant un fret de retour) ; bon choix des prestataire

s (les prestations achetées doivent correspondre aux besoins) ; meilleure combinaison

de moyens ; meilleur taux de remplissage des véhicules ;

recours aux stratégies logistiques collaboratives (GPA, GMA, Cross-docking...) ;

optimisation des coûts des derniers Km ; recours au DRIVE

➤ **Maîtrise des risques liés à l'acheminement :**

(risques de transport, manutention et entreposage).

Il convient de réduire le nombre de rupture de charge lors de l'acheminement,

de bien protéger les marchandises et de respecter les conditions de transport pour

les denrées périssables. Moins de manipulations engendrent moins de risques et par ailleurs,

des coûts d'assurances maîtrisés ;

➤ **Logistique des retours :**

Organisation de la collecte et du retour des emballages vides¹⁶

3.3. 3) les missions du logistique du distribution :

Le logisticien de distribution, professionnel de logistique et transport, a la maîtrise de la chaîne logistique

de distribution. Il organise l'acheminement des marchandises et planifie les déroulements des

opérations au niveau de chaque maillon de la chaîne de distribution. Le logisticien de distribution est Chargé :

- de l'organisation des livraisons des commandes clients de porte à porte (door to door),
- du fabricant au distributeur (business to business) ou du distributeur au consommateur

¹⁶ Yves Pimor Michel Fender l'usine nouvelle logistique .

Chapitre II :De La Logistique a La Chaine Logistique

(Business to customer) et intersegment¹⁷ ;

➤ de la détermination du réseau de distribution (choix des entrepôts de prélèvement,

Choix de moyens de transports, choix des itinéraires de transport, organisation des opérations de transport multimodal...);

➤ de la sécurité des colis acheminés (choix des emballages adéquats pour protéger les

Marchandises au cours du transport, surveillance des opérations de chargement, déchargement et arrimage des colis sur les véhicules de transport...);

➤ de l'organisation des opérations de transport et de livraison, avec le souci d'assurer une utilisation optimale des véhicules de transport (meilleur taux de remplissage,

Meilleur ordonnancement des trajets, moins de Km de parcours...);

➤ de la mise en œuvre des stratégies logistiques collaboratrices) afin d'optimiser l'emploi des ressources de distribution et de réduire par la même

Occasion les coûts logistiques ;

➤ du choix des prestataires logistiques (transporteurs, transitaires). en général, le logisticien

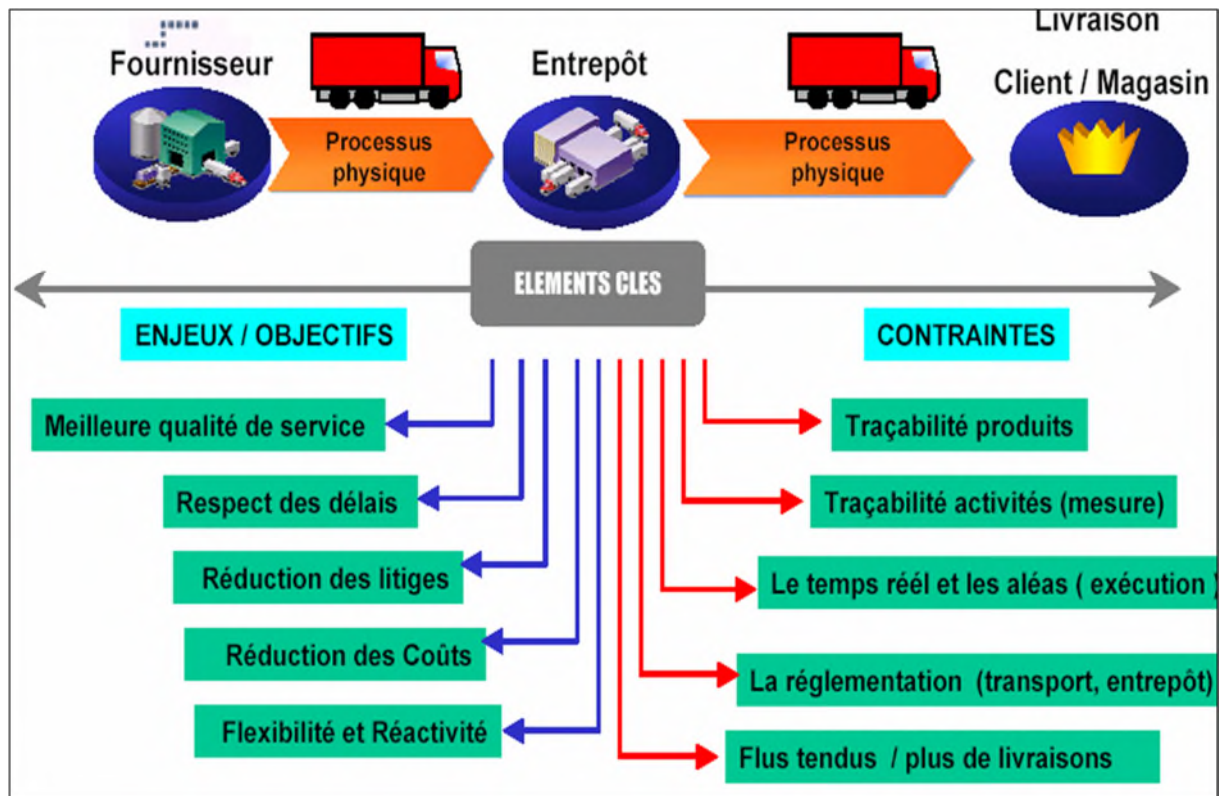
➤ de la planification, la validation et du déclenchement des opérations auprès des prestataires;

Du suivi des flux de transport et de livraison (dates de départ, dates d'arrivée, itinéraires) et de la traçabilité des marchandises. il doit par conséquent pouvoir à tout moment

➤ produire un rapport sur la situation des acheminements et la position des marchandises de la validation des coûts logistiques de distribution (contrôles des postes facturés par les prestataires et validation des coûts avant le paiement des factures par la finance).

¹⁷ Manasillon,op,cit.p.425

les missions du logistique du distribution



Source : missions du logistique+ du distribution

2 .3.4) Le rôle de la distribution :

chacun des partenaires trouve son compte. Elle permet aux consommateurs de se procurer aisément les biens dont ils ont besoin, avec un choix suffisant, tout en évitant de se déplacer trop loin. La distribution consiste donc en la production de services, matériels pour certains (le transport par exemple), immatériels, pour d'autres (la constitution d'un bon assortiment par exemple)¹⁸.

2 .3.4.1.) Les fonctions de la distribution :

Que les fonctions de distribution soient prises en charge par des intermédiaires ou qu'elles soient assurées par le producteur, elles restent, dans leur nature, identiques. Ces opérations sont multiples. Elles correspondent à huit fonctions principales que l'on peut regrouper en

¹⁸ PIERRE(Z) et FABRICE(M) : Pratique de la gestion des stocks, édition Dunod,

Chapitre II :De La Logistique a La Chaîne Logistique

deux types principaux : les fonctions matérielles et les fonctions immatérielles ou commerciales¹⁹.

A -Les fonctions matérielles :

a) Transport :

Généralement, le lieu de consommation ne coïncide pas avec le lieu de production. Ainsi, les fabricants opèrent sur des marchés de plus en plus vastes. La fonction de transport correspond à l'acheminement du produit, aux opérations de manutention et de façon plus globale, à tout ce qui touche à la logistique qui permet d'éclater la production vers les lieux de stockage et de distribution. « C'est de transporter des produits du lieu de fabrication au lieu de consommation »²⁰

B Groupage :

Opération dans laquelle on réunit dans un même moyen de transport plusieurs lots de marchandises diverses mais de même destination afin d'avoir un chargement aussi complet que possible sur un trajet donné.

C Le fractionnement :

Consiste à diviser un lot de marchandises provenant d'un point donné en plusieurs lots de taille inférieure pour que chacun de ces lots puisse atteindre sa propre destination. « Fractionner c'est de mettre les produits fabriqués en portions et en conditionnements correspondant aux besoins des clients et des utilisateurs »²¹

d) Le stockage :

Les produits doivent arriver au bon moment et en quantités suffisantes pour satisfaire les besoins du consommateur. Le stockage effectué à différents niveaux dans le circuit de distribution permet d'ajuster, dans le temps et dans l'espace, la production et la demande. « Stocker c'est d'assurer la liaison entre le moment de la fabrication et le moment de l'achat ou de l'utilisation, et libérer ainsi le fabricant de la charge du stock dans ses propres entrepôts »²²

¹⁹ Dupuy et al, 2004 : C. Dupuy, V. Botta-Genoulaz et A. Guinet. Batch dispersion model to optimise traceability in Food industry. Vol. 70, Issue 3,

²⁰ Le système d'information logistique .41

²¹ Rama Rao, logistique and supply chain management, Butare, 2000-2001.

²² Jean-Jacques Lambin, marketing Stratégique et opérationnel, édition Dunod, Paris, 2008, 7^{ème} édition, p.424. 7 J.Pierre Helfer, J. Orsoni, Marketing, édition Vuibert, 11^{ème} édition, Paris 2009, p.304. 8 Lendrevie Lévy Lindon, Mercator, édition Dalloz, 7^{ème} édition, Paris 2003, p.400

Chapitre II :De La Logistique a La Chaîne Logistique

B-Les fonctions immatérielles ou commerciales

L'assortiment

Consiste à réunir, dans un même point de vente, plusieurs types, ou plusieurs modèles d'un produit particulier, de manière à présenter un choix satisfaisant et adapté aux besoins du consommateur.

« Assortir c'est de constituer des ensembles de produits spécialisés et/ou complémentaires, adaptés à des situations de consommation ou d'utilisation »²³

Le financement :

La fonction de financement est celle que les intermédiaires assument lorsqu'ils achètent aux producteurs, en prenant à leur charge les risques de commercialisation. Ils apportent la contrepartie financière à la production sans que les producteurs soient obligés d'attendre que le consommateur final ait acheté leurs produits. Il existe dans certains cas, où ce sont les producteurs qui financent la distribution par le biais de délais de paiement supérieurs aux délais de ventes.

C-La communication, promotion et information

a- La communication se fait dans les deux sens :

D'amont en aval : C'est la communication des distributeurs vers les clients. La distribution est un média de première importance : affichage des prix, informations sur les caractéristiques du produit, conseils donnés par les vendeurs, publicité sur les lieux de vente(PLV), actions de promotion des ventes dans les magasins...

D'aval en amont : Ce sont les remontées d'informations commerciales vers les fournisseurs : chiffres de vente, appréciations qualitatives des distributeurs, réclamations des clients...

« Informer c'est d'améliorer la connaissance des besoins du marché et des termes de l'échange concurrentiel »

Les services : Ce sont, par exemple, la livraison, l'installation, la reprise éventuelle des produits, l'entretien et les réparations faites parfois au titre d'une garantie²⁴

²³ Christopher Martin, logistic and supply chain, London, 2000

²⁴ Lendrevie Lévy lindon, La théorie marketing des entreprises, édition dollaz, 7eme édition, Paris 2003, p.415.

Chapitre II :De La Logistique a La Chaine Logistique

Administrer c'est de gérer les commandes et les livraisons, émettre les documents de ventes (factures, titres de propriété) et suivre les paiements »²⁵

2.3.5.) Structures des circuits de distribution et ses stratégies

Avant que le produit soit acheminé de son lieu de fabrication au lieu de commercialisation, il passe par des canaux de distribution qui constituent et forment son circuit de distribution.

Définition :

2.3.5.1) Le canal :

Le terme "canal de distribution" désigne le mode de mise à disposition dans lequel les produits et /ou services sont acheminés via des réseaux de magasins ou des méthodes de vente d'un même type. Exemple : le canal de vente des " hypermarchés²⁶

« Un canal de distribution est une composante d'un circuit de distribution. Il représente une catégorie d'intermédiaires de même nature qui participent à la distribution du produit »²⁷

Le canal de distribution est une catégorie d'intermédiaires au sien du circuit

2.3.5.2) Le circuit :

« On appelle circuit de distribution le chemin suivi par un bien ou un service, pour aller du stade de la production à celui de la consommation »²⁸

« C'est l'ensemble des intervenants qui prennent en charge les activités de distribution, c'est-à-dire, les activités qui font passer un produit de son état de production à son état de consommation »²⁹

« Un circuit de distribution représente le chemin qui conduit un produit du producteur au consommateur. Ce chemin est plus ou moins long selon le nombre d'intermédiaires intervenant dans la distribution du produit. »³⁰

²⁵ 1Ibid, p.420

²⁶ Alexandre Le Grand, précurseur de la logistique moderne »strategie logistique

²⁷ idem

²⁸ Logistique et conseils en logistique

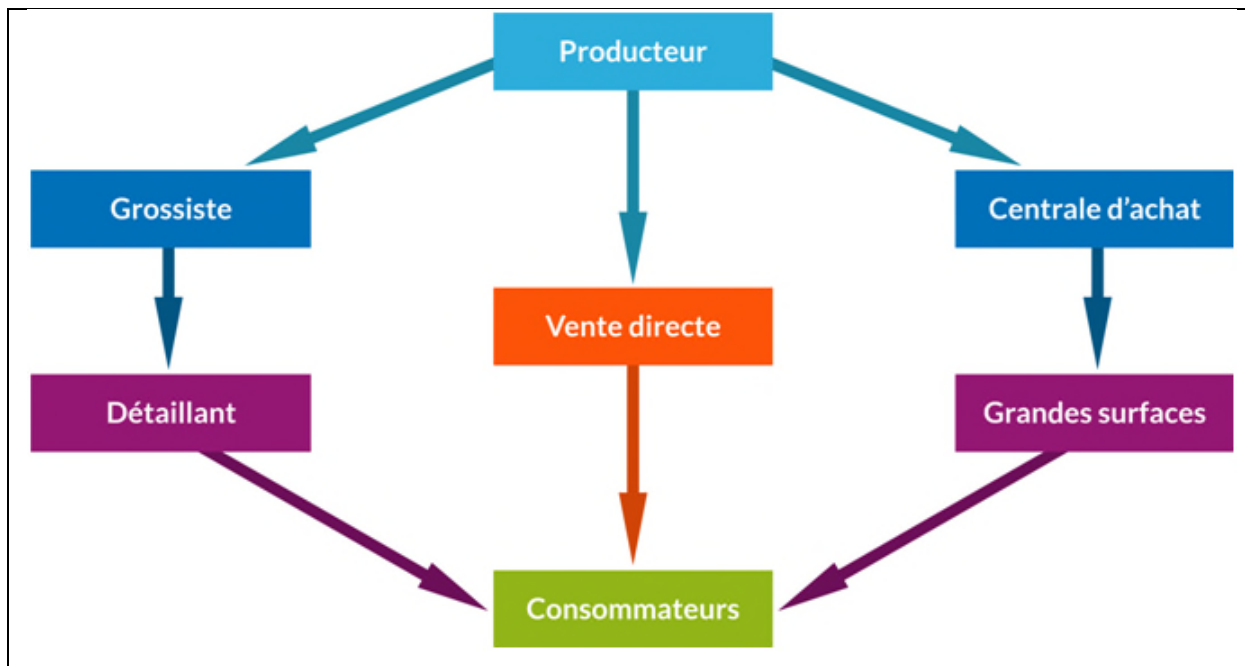
²⁹ Lendrevie, Lindon, Lévy, Mercator, édition Dalloz, 7ème édition, Paris 2003, p.399. 24Kotler& Dubois, Marketing Management, édition Publi-Union, 10ème édition, Paris 2000, p.497. 25 Claude Demeure, Aide-mémoire en marketing, édition dunod, 6édition, Paris 2008, p.171.

³⁰

2.3.5.3) Le réseau :

Le réseau de distribution : c'est l'ensemble des personnes (physiques ou morales) qui interviennent dans la distribution d'un bien ou d'un service. Exemple : Le réseau RENAULT comprend plusieurs concessionnaires.

Figure n°04 : Exemple d'un circuit de distribution



Source : Les structures de la distribution – cours marketing

Chapitre II :De La Logistique a La Chaine Logistique

Tableau N°01 : les différentes canal de distribution

Canal ultra court	Canal court	Canal long
Aucun intermédiaire entre le producteur et le consommateur Producteur ↓ Consommateur (Vente de vin à la propriété, par le viticulteur)	Un seul intermédiaire entre le producteur et le consommateur Producteur ↓ Détaillant ↓ Consommateur (vente de vêtements dans une boutique)	Nombre d'intermédiaires égal ou supérieur à deux Producteur ↓ Grossiste ↓ Détaillant ↓ Consommateur (vente de fruits et légumes au marché)

Source : l'efficacité rentabilité la distribution canaux et circuits p14

« Tout circuit de distribution peut être caractérisé par sa longueur, c'est-à-dire, le nombre de niveaux qu'il comporte, correspondant aux différents partenaires par lesquels le produit transite ». ³¹

Tableau N°02 :Les avantages et les inconvénients du circuit direct:

Avantages	Inconvénients
Connaissance de fond des besoins de la clientèle cible ; - Lancement rapide des produits	Stockage très important - Organisation et gestion très lourdes des

³¹ doctorat, Ecole des Mines, avril 1997.

Chapitre II :De La Logistique a La Chaine Logistique

nouveaux	vendeurs
- Le circuit facilite le contact avec le consommateur	La possibilité de distribution du fabricant est limitée à ses moyens
Le prix compétitif, car il ne contient pas la marge bénéficiaire des intermédiaires	Les économies réalisées sur la marge des distributeurs risquent d'être inférieures à l'augmentation des charges

Source : Guy AUDIGIER, « Marketing et actions commerciale »,Dunod,5ème édition,2010,p.91

Tableau N°0: Les avantages et les inconvénients du circuit court

Avantages	Inconvénients
Il permet d'économiser de la marge du grossiste	-Frais de vente très élevés par l'émission des commandes
La distribution n'est plus limitée aux moyens du producteur qui peut compter sur les ressources financières et humaines du distributeur ;	Le producteur contrôle moins bien la distribution de ses produits, il doit conserver un contact permanent avec le consommateur par l'intermédiaire du détaillant ;
L'intermédiaire connaît bien son marché et il est proche de sa clientèle	-L'intermédiaire agit en fonction de son intérêt qui n'est pas toujours le même que celui du producteur.

2.3.6) Les contraintes de la distribution

Les fabricants doivent prendre en compte les caractéristiques de leur marché et de leur entreprise pour assurer leur politique de distribution

Chapitre II :De La Logistique a La Chaine Logistique

A- Les contraintes externes

➤ Les acheteurs du produit :

nombre, localisation, pouvoir d'achat, besoins, comportement d'achat, utilisation du produit, exigences et attentes ;

Les usages commerciaux : circuit traditionnel de distributeur pour des produits de cette nature, choix des concurrents ;

➤ L'environnement de l'entreprise :

juridique, technique, socioculturel ; etc

B-Les contraintes internes :

L'entreprise : ses objectifs, sa notoriété, son positionnement, sa taille, ses moyens humains, commerciaux, techniques, financiers...

La gamme : présente les caractéristiques et la nature des produits, volume et valeur des ventes, difficultés particulières de distribution.

- On appelle entrepôt : un bâtiment dans lequel les marchandises sont stockées plus de 24 heures. Ces entrepôts sont munis d'étagères (« racks ») pour le rangement des palettes ou des colis.

- On appelle plateforme : un bâtiment dans lequel les marchandises sont stockées sur une durée de temps très limitée (moins de 24 h), dans le cadre d'une opération de dégroupage/groupage. Une plate-forme n'est pas équipée d'étagères, les marchandises restant sur le quai dans l'attente de leur prise en charge

Certains bâtiments logistiques sont pour partie des entrepôts, pour partie des plates-formes. Ce cas est fréquent dans la grande distribution : les produits alimentaires secs sont entreposés alors que les produits frais sont traités dans la partie plate-forme du bâtiment.

- Entrepôt de messagerie: locaux de distribution (groupage et dégroupage) de hauteur moyenne, avec des portes à quai en vis-à-vis sur toute la longueur du bâtiment;

Chapitre II :De La Logistique a La Chaîne Logistique

- Entrepôts frigorifiques: entrepôts coprenant une isolation thermique et une source de froid qui leur permettent d'obtenir et de conserver une faible température (froid positif supérieur à 0 °C ou froid négatif inférieur à 0 °C).

A- Classification des entrepôts logistiques :

Entrepôt	Hauteur	Aire de manœuvre	Surface du quai	Autres critères
<i>Classe A : entrepôts de haute fonctionnalité</i>	> 9,3m	Profondeur > 35m	1000m ²	Résistance au sol de 5t/m ² , Chauffage, système d'extinction
<i>Classe B : entrepôts répondant aux standards modernes</i>	> 7,5m	Profondeur > 32m	1500 m ²	Résistance au sol minimale de 3t/m ² Un système d'extinction
<i>Classe C :</i>	Cette catégorie inclut tous les entrepôts qui ne relèvent pas des classes A ou B			

On estime qu'un entrepôt classique représente une capacité de stockage de 1,2 à 1,5 palettes par m². La présence de racks dynamiques (chariots automatisés prélevant les palettes dans leur logement) permet d'augmenter cette capacité à 3 palettes par m². Les racks dynamiques permettent en effet de stocker sur des hauteurs beaucoup plus importantes et d'avoir des allées entre les racks beaucoup plus étroites.

B- Organisation des espaces d'un bâtiment logistique

Les entrepôts sont classiquement organisés de la manière suivante :

- une zone de réception et d'expédition ;

Chapitre II :De La Logistique a La Chaine Logistique

- une zone de stockage découpée en trois parties, respectivement les produits à forte, moyenne et basse rotation. Ces produits sont disposés dans l'entrepôt de manière à minimiser les déplacements des caristes.

Une plate-forme de cross-docking, où les marchandises ne font que transiter, est quant à elle habituellement organisée en

- une zone de réception ;
- une zone d'expédition ;
- une zone de stock tampon entre les deux.

3.5.7) Types d'entrepôts selon le besoin logistique

L'entrepôt est une infrastructure logistique dont la fonction première est de protéger les produits contre les pertes, dérobages ou la détérioration pendant une certaine période de temps correspondant à la durée du stockage.

D'après la fonction logistique, l'entrepôt permet de disposer des stocks de marchandises à proximité du lieu de leur future consommation.les avantages peuvent être non seulement économiques (optimisation des coûts logistiques) mais aussi concurrentiels (positionnement par rapport à un marché, forte réactivité, respect des délais...)

A- Entrepôt de production

Un entrepôt de production servent au stockage de matières et consommables nécessaires pour la production, les produits semi-finis et enfin les produits finis destiné à la consommation.

D'après cette définition, on distingue :

- o Les entrepôts de production en amont : utilisés pour le stockage des matières et consommable de la production.

Chapitre II :De La Logistique a La Chaîne Logistique

- o Les entrepôts de stockage intermédiaire : utilisés pour conserver les encours de production ou les produits semi-finis ;
- o Les entrepôts de production en aval : utilisé pour le stockage des produits fini, destinés à la consommation. C'est à partir de ces derniers que s'approvisionnent les distributeurs.

B- Entrepôt de distribution

Un entrepôt de distribution est une infrastructure logistique où sont stockées les marchandises en attente de livraison à d'autres distributeurs ou clients du réseau de distribution. En d'autres termes, c'est le lieu d'entreposage des produits par les distributeurs avant leur écoulement dans le marché de détail. Tout au long de la chaîne de distribution, on retrouve :

- Les *entrepôts de gros* : généralement détenus par les fabricants ou les distributeurs en tête du réseau.
- Les *entrepôts de demi-gros* : détenus par les distributeurs intermédiaires
- Les *entrepôts de détail* : détenus par les distributeurs en fin de réseau, ceux, qui livrent aux commerçants de détail

C- Entrepôt terminal

Généralement destiné au stockage des produits en fin de vie, l'entrepôt terminal est utilisé pour l'élimination des produits en fin de vie ou le traitement des déchets de production, eaux usées, huiles usées...qui demeurent un thème important de la logistique industrielle.

Parfois ouverts dans des zones souterraines (galeries ou anciennes mines non exploitées), les entrepôts terminaux servent à stocker en toute sécurité des déchets dont la période d'élimination est très longue, ou simplement ceux dont les caractéristique semblent provoquer un risque pour l'environnement. .

Gestion des stocks et gestion d'entrepôts

La logistique est un véritable labyrinthe de métiers dans lequel, même les professionnels expérimentés ont quelque fois du mal à se retrouver. « Logisticien » est un profil de métier dont le champ de compétence est large et varié. Pour mieux expliquer son rôle dans l'entreprise, le logisticien doit au préalable comprendre les activités et les finalités de la

logistique.

Exclusivement, le présent article s'efforce à présenter la fine frontière qui subsiste entre les activités de « gestion des stocks » et de « gestion d'entrepôts », et enfin, dans une étape expressément développée pour renforcer votre appréhension du sujet, nous parlons des divergences entre un « entrepôt » et un « magasin ».

3.5.7) L'optimisation de la chaîne logistique

L'optimisation de la chaîne logistique est une opération fastidieuse qu'il est recommandé de réaliser avec l'aide d'outils adaptés qui permettront de la rendre moins complexe. Spécialisé dans la conception de solutions d'aide à l'organisation et à la planification, Eurobios met à la disposition des entreprises des progiciels fiables et performantes pour procéder à l'optimisation de la chaîne logistique.

L'optimisation de la chaîne logistique pour améliorer la compétitivité de votre entreprise

L'optimisation de la chaîne logistique consiste à mettre en place les solutions qui s'imposent pour améliorer l'organisation de la gestion de la chaîne logistique d'une part, et de réduire les coûts relatifs au processus logistique. En effet, de la gestion des stocks à celui des commandes en passant par la prévision des ventes, les procédures internes prennent du temps et mobilisent des ressources humaines importantes.

De nos jours, l'évolution des besoins et des attentes en logistique oblige les entreprises à faire preuve de réactivité soutenue. Les exigences croissantes de réduction des délais leur imposent une gestion rationalisée, sans faille, de la chaîne logistique. L'optimisation offre la possibilité d'atteindre cet objectif grâce à l'utilisation de solutions applicatives. Des progiciels utilisant des algorithmes d'optimisation permettent par exemple de gérer les flux de marchandises ou encore d'effectuer les calculs d'itinéraires.

Eurobios dispose de solutions performantes en optimisation de la chaîne logistique. Nous pouvons développer des applications sur mesure en tenant compte de vos priorités et de vos objectifs spécifiques. L'utilisation de nos outils a ainsi permis, chiffre à l'appui, d'améliorer significativement la gestion des stocks. Par ailleurs, ils offrent des résultats probants sur l'accroissement de la productivité, avec un impact direct sur l'utilisation des actifs.

Euro bios : notre savoir-faire à votre service

Chapitre II :De La Logistique a La Chaine Logistique

Euro bios propose son expertise dans des domaines d'activité très variés afin d'améliorer les processus et les décisions stratégiques de l'entreprise. Nous développons des solutions d'Aide à la Décision et de Business Intelligence destinées à assister les professionnels dans leurs tâches quotidiennes.

Les experts d'Euro bios sont pour la plupart des docteurs en sciences avec une expérience dans le conseil et service. Outre l'optimisation de la chaine logistique, ils sont spécialisés dans le développement de solutions d'analyse prédictive, de planification, d'optimisation et de simulation.³²

³² doctorat, Ecole des Mines, avril 1997.
doctorat, Ecole des Mines, avril 1997.

A decorative border resembling a scroll, with a blue outline and grey scroll ends at the top and bottom.

Chapitre III

Introduction :

Ce chapitre illustre dans une première section la méthodologie de recherche, d'enquête de terrain, qui consiste à visiter cinq entreprises afin de les interroger et de collecter un maximum d'informations qui nous permettra de répondre à notre problématique. La deuxième section est consacrée à la présentation de notre échantillon.

La présentation de la troisième section comprend la vérification des informations collectés dans le premier et deuxième chapitre, présents les résultats portés sur les cinq entreprises (BL, BAC log ,numilog ,BMT et EPB). Dans ce cas nous allons présenter dans cette section, d'abord les caractéristiques des entreprises enquêtées, après, la conteneurisation au sein de L'entreprise et la logistique de la conteneurisation, et enfin la conteneurisation et le développement durable qui se divise en deux titres : le développement durable au sein de l'entreprise, la responsabilité environnementale de l'entreprise et à la fin, les apports de la conteneurisation.

L'objectif fondamental dans ce chapitre est de présenter la méthodologie utilisée dans notre enquête, de connaître bien les entreprises enquêtées et d'étudier la notion de développement durable, en particulier, la protection de l'environnement, et aussi la contribution de la conteneurisation en développement économique et durable

Section 01 : La méthodologie de l'enquête

La méthodologie présente un questionnaire auprès de trois entreprises portuaire de la wilaya de Bejaia, en expliquant l'objectif de cette enquête puis le contenu et la forme du questionnaire et enfin le déroulement de l'enquête

1-1) L'objectif de l'enquête

L'objectif majeur de cette enquête est de comprendre le concept et le degré de la mise en œuvre de développement durable au sein de ces entreprises NUMILOG,BAC LOG,BEJAIA LOG ;BMTet EPB Nous avons fait un stage pratique à numilog , suivi d'un questionnaire distribué au sein des trois entreprises

1-2) Le type de l'enquête

La méthode que nous avons choisi est une enquête par entretien semi-directif, ce dernier se définir comme suivant : L'entretien semi-directif est une technique d'enquête qualitative fréquemment utilisée dans les recherches en sciences humaines et sociales. Il permet d'orienter en partie (semi-directif) le discours des personnes

interrogées autour de différents thèmes définis au préalable par les enquêteurs et consignés dans un guide d'entretien. Il peut venir compléter et approfondir des domaines spécifiques liés à l'entretien non directif qui se déroule librement à partir d'une question.

Ce type d'entretien peut venir compléter des résultats obtenus par une enquête quantitative, en ce cas les entretiens apportent une richesse et une précision bien plus grandes dans les informations recueillies, grâce notamment aux possibilités de relances et d'interactions dans la communication entre interviewé et interviewer, ils ont aussi l'avantage d'engendrer une puissance évocatrice des citations/verbatim.

1-3) Le contenu et la forme du questionnaire

1-3-1) Le contenu du questionnaire

Le questionnaire est devisé en trois parties : La première partie est réservée à l'identification et aux caractéristiques de l'entreprise : (Identification de l'entreprise, localisation, secteur d'activité, date de création, statut juridique, effectif, salaire minimum) (Question 01 à 08)

La seconde partie est consacrée à la activité de transport au sein de l'entreprise (question 09 à 16). Le troisième volet est consacré à la conteneurisation et le développement durable (question 17 à 29)

1-3-2) La forme du questionnaire

Le questionnaire d'enquête de terrain comporte des questions qui facilitent l'analyse des résultats à savoir :

- **Des questions fermées** : Ce genre de question donne aux personnes questionnées de choisir parmi une multitude de choix formulé à l'avance, celle qui considéré plus logique .on distingue deux types de question fermé :
- **Les questions fermées dichotomiques** :

Ce type de questions donne à la personne interrogée le choix entre deux réponses possibles qui sont simultanément exclusive, un seul choix pour répondre (soit par oui ou non) Par exemple la logistique fait-elle partie de vos fonction stratégique ?

Oui

Non

➤ Les questions fermées à choix multiples :

Dans ce type de questions les réponses sont instituées à l'avance et la personne interrogée n'a qu'à choisir une ou plusieurs réponses, ces questions facilitent la collection, la simplicité et la

Clarté de l'information .comme le montre l'exemple suivant :

d'après vous, la logistique dans l'entreprise est une ;

- une fonction très impotente pour l'entreprise
- un moyen de gestion
- autre

1-4) Le déroulement de l'enquête

Cette partie est destinée à l'exposition de la méthode élaborée dans l'enquête de terrain. Nous avons d'abord effectué la collecte d'informations et des données durant un stage pratique en tenant compte de notre cadre théorique présentée dans le premier et deuxième chapitre

Nous avons élaboré un questionnaire afin d'organiser à bien notre enquête de terrain sur la logistique des conteneurs et sur la relation de la conteneurisation et le développement durable auprès des entreprises portuaires de Bejaia. Notre enquête de terrain a débuté du 10/05/2018 jusqu'au 08/06/2018. La distribution des questionnaires a été faite par nos soins

auprès des entreprises, et sont remplis sur place puisque nous avons utilisé la méthode de l'entretien semi-directif.

Nous avons rencontré quelques difficultés lors de la remise du questionnaire dans le déroulement de l'enquête. A savoir la non-acceptation de certains représentants d'entreprise de répondre au questionnaire qui n'ont pas une connaissance du thème de développement durable, s'ajoute aussi les contraintes temporelle et financières

Section 02 : la présentation de l'échantillon

Notre échantillon est composé de trois entreprises (BMT, CEVITAL et EPB) dont ci-dessus une brève présentation de ces dernières

2-1) La présentation de BMT

Pour faire connaître l'entreprise prestataire de services nous allons évoquer tout d'abord, l'historique de BMT, en suite, la situation géographique de BMT et enfin, la présentation des différentes structures de BMT et leurs activités

2-1-1) Création

(Joint-venture) Dans son plan de développement 2004-2006, l'entreprise portuaire de Bejaia avait inscrit à l'ordre du jour le besoin d'établir un partenariat pour la conception, le financement, l'exploitation et l'entretien d'un terminal à conteneurs au port de Bejaia

Dès lors L'EPB s'est lancée dans la tâche d'identifier les partenaires potentiels et a arrêté son choix sur le groupe PORTEK qui est spécialisé dans le domaine de la gestion des terminaux à conteneurs. Le projet a été présenté au conseil de la participation de l'état (CPE) en février 2004, le CPE a donné son accord au projet en mai 2004.

Sur accord du gouvernement « BMT » Bejaia Méditerranéen Terminal a vu le jour avec la jointe venture de l'entreprise portuaire de Bejaia (EPB) à 51% et PORTEK une société Singapourienne à 49%, PORTEK est un opérateur de terminaux spécialisé dans les équipements portuaires il est présent dans plusieurs port dans le monde. Aujourd'hui Bejaia Méditerranéen Terminal « BMT » est une Spa au capital de 500 000 000da

2-1-2) Définition de la BMT

BMT est créée comme une société par actions, c'est une entreprise prestataire de services spécialisés dans le fonctionnement, l'exploitation, et la gestion du terminal à conteneurs. Pour atteindre son objectif, elle s'est dotée d'un personnel compétant particulièrement formé dans les opérations de gestion du terminal. Elle dispose d'équipements d'exploitation des plus perfectionnées pour les opérations de manutention et d'acconage afin d'offrir des prestations de services de qualité, d'efficacité et de fiabilité en des temps records et à des Coûts compétitifs. BMT offre ses prestations sur la base de 24h/7j

Le niveau de la technologie mis en place et la qualité des infrastructures et équipements performants (portiques de quai, portiques gerbeurs) font aujourd'hui du port de Bejaia et de BMT, le premier terminal moderne d'Algérie avec une plateforme portuaire très performante

2-1-3) Situation géographique

BMT se situe au niveau du port de Bejaia, ce dernier est implanté au centre du pays et jouit d'une situation géographique stratégique.

Elle se trouve a proximité de la gare ferroviaire, a quelque minute de l'aéroport de Bejaia et reliée au réseau routier national qui facilite le transport des marchandises conteneurisées de toute natures vers l'arrière-pays et vers d'autre destinations telles que la banlieue d'Alger

Position GPS : l'attitude nord : 36° 45' 24 "Longitude est : 05° 05' 50 "

2-1-4) les activités principales de la BMT et ces missions

2-1-4-1) Les mission de la BMT

L'activité principale de la BMT est le suivi, la gestion et l'exploitation du terminal à conteneur. BMT a pour mission principale de

- Traiter dans les meilleures conditions de délais, de coûts et de sécurité, l'ensemble des navires porte-conteneurs et des conteneurs
- La manutention sur navire aussi bien le chargement et le déchargement des conteneurs et leurs entreposages dans les zones de stockage.
- Le service d'aconage sur les aires spécialisées ainsi que leurs livraisons.
- Le déchargement des céréales selon les capacités de la BMT

Pour se faire, elle est dotée d'équipements performants et de système informatisé (CTMS) liés à la logistique pour pouvoir à la fois offrir des services de qualité, avec efficacité et fiabilité, ainsi que de satisfaire les différents besoins des clients.

2-1-4-2) Opérations du terminal Bejaia Méditerranéen Terminal

Reçoit annuellement un grand nombre de navires pour lesquels elle assure les opérations de planification, de manutention et d'aconage avec un suivi et une traçabilité des opérations.

a- Opération de planification

- Planification des escales : programmation des accostages et des postes a quai
- . Planification déchargement/chargement.
- Planification du parc a conteneurs (visite, dépotage, enlèvement et restitution des conteneurs vides au parc).

B – Opération de manutention Elle comprend les opérations :

- d'embarquements, de débarquements des conteneurs.
- La réception des navires porte-conteneurs. Elle est opérationnelle de jour comme de nuit, répartie en deux shifts de 07h à 13h et de 13h à 19h avec un troisième shift over-time optionnel qui s'étaler jusqu'à 07h du matin.
- Planification des ressources : équipes et moyens matériels.

C – Opération d'acconage

- Transfert des conteneurs vers les zones d'entreposage
- Transfert des conteneurs
- Suivi des visites du conteneur par les services concernés
- Changement de position des conteneurs
- Suivi des livraisons et des dépotages
- Suivi des restitutions et des mises a quai
- Mise à disposition des conteneurs vides pour empotage frigorifiques vers les zones « referas »

2-1-5) Les objectifs de la BMT

- faire du terminal à conteneurs de BMT une infrastructure moderne à même de répondre aux exigences les plus sévères en matière de qualité dans le traitement des conteneurs. - La mise à disposition d'une nouvelle technologie dans le traitement des conteneurs pour :

- Un gain de productivité.
- Une réduction des coûts d'escale.
- Une fiabilité de l'information.
- Un meilleur service.
- Sauvegarder la marchandise des clients.
- Faire face à la concurrence nationale et internationale.
- Propulser le terminal au stade international.
- Gagner des parts du marché

2-2) Présentation de l'EPB Le port de Bejaia change de dimension et adopte une manière d'évoluer en plus grande conformité avec les exigences de la libéralisation économique

2-2-1) Historique de l'EPB et leur situation géographique L'EPB dispose d'une histoire très impressionnante et une situation géographique exceptionnelle. Ce qui fait de lui un leader dans leur domaine portuaire.

2-2-1-1) Historique de l'EPB

L'entreprise portuaire de Bejaia a été fondée le 14 aout 1982 par les dispositions décret numéro 82-282 publié au journal officiel numéro 33 et est placée sou la tutelle du ministère des transports. Dans le cadre de la loi sur l'autonomie des entreprises, elle a été transformée

en société par Action. (SPA) avec un capital social actuel de un milliard sept cent million de DA. L'aménagement des superstructures, le développement des infrastructures, l'utilisation de moyens de manutention et de techniques adaptées à l'évolution de la technologie des navires et enfin ses outils de gestion moderne ont fait évoluer le port de Bejaia depuis le milieu des années 1990 pour être classé aujourd'hui 2port d'Algérie en marchandises générales.

Le port de Bejaia est aujourd'hui le premier port d'Algérie certifié ISO en 2000.Cela constitue une étape dans le processus d'amélioration continue de ses prestation au grand bénéfice de ses clients. L'objectif est de placer le port parmi les modernes capable de répondre aux exigences du client. Le port de Bejaia met en place un système de gestion environnementale et vise la certification aux normes ISO 14000 afin d'assurer le bon fonctionnement du port, l'activité économique qu'il présente avec l'exigence morale de traiter les contraintes environnementale.

2-2-1-2) Situation géographique de l'Entreprise Portuaire de Bejaia

Le port de Bejaia bénéficie d'une situation géographique idéale, il se trouve à seulement 5Km d'un aéroport international, la gare ferroviaire est localisée dans le même site que le port. L'Entreprise portuaire de Bejaia est limitée à l'Est et au sud par la mer méditerranée, à l'Ouest par le cap carbon, au Nord par la ville de Bejaia à savoir l'avenue des frères Amrane et la route nationale numéro neuf (RN9).Le port de

bougie se positionne entre 36 degrés 45min 24s de latitude Nord et 05 min 50s de longitude EST

2-2-2) Stratégie globale de L'EPB

La stratégie de L'EPB est à la fois adaptée aux normes de marché, ainsi que la satisfaction de leurs clientèles.

L'imminence de la réforme du système portuaire consacrant la séparation des entités commerciales « Manutention-Acconage et Remorquage » de l'autorité portuaire représentant la puissance publique imposée un recentrage de la stratégie d'entretien de la stratégie d'entreprise vers une stratégie de suivi.

La qualité de service est classée comme première nécessité, et elle nécessite une adaptation des règles du marché en constituent les axes principaux. On différencie entre deux types d'axes stratégiques : Axes conservant l'autorité portuaire dont les objectifs sont d'ordre macro-économique, axes des activités commerciales dont l'objectif est financier.

2-2-2-1) Les axes stratégiques de l'autorité portuaire s'articulent autour de :

- L'utilisation rationnelle de toutes les installations du port et de la continuité de modernisation de la gestion et de l'exploitation des installations spécialistes relevant de l'acconage comme, le terminal à bois, terminal à conteneurs, centre de transit des marchandises dangereuses, parc roulier et Hangar de stockage.
- La spécialisation du trafic, notamment dans le conteneur en attirant les lignes régulières de ce mode de conditionnement et en prospectant des opportunités de partenariats dans ce segment.
- L'intégration du système universel d'EDI (Echange de données Informatiques).
Élément essentiel pour une prestation de service efficace et Performante. Cette démarche permet d'afficher la coordination, donc une bonne complémentarité avec d'autres métiers de base de manutention.

2-2-2-2) Les axes stratégiques des entités commerciales

Englobe tout ce qui suit en ci – dessous :

- La mise en place d'un système d'écoute de client pour diminution du nombre de réclamations par la mise en place de plans d'actions correctives et préventives.

- L'installation d'un système intégré comme le système de management intégré (SMI) et un système de management environnementale (SME) pour les normes ISO 14001, et un système de qualité pour la norme ISO 9001, L'EPB répond aux exigences de la norme sur l'hygiène et la sécurité en adoptant la norme OHSAS 18001.
- Le développement d'une relation personnalisée avec la clientèle le passage à un marketing rationnel qui est fondé sur une logique de coopération entre le port et ses clients et conduit en définitif à la mise en place d'alliance stratégiques et d'accords d'investissements et de coopération.
- La spécialisation du trafic dans chaque domaine soit manutention soit l'acconage
- La mise en avant de l'image de marque de l'entreprise par la mise en place de plans de communication adaptés

Le suivi de la concurrence sur le segment visé, en assurant une veille stratégique et par la réalisation d'études de marché.

3-1) Les caractéristiques de l'entreprise enquêtée Les résultats de notre enquête du terrain sur l'identification de trois entreprises (EPB, BMT et CEVITAL) sont comme suit

: Les questions 1 à 8 font ressortir des données concernant notre échantillon liée au secteur d'activité, date de création, la nature juridique, la forme juridique, la taille de l'entreprise et son salaire minimum. Donc nous avons élaboré toutes ces données dans le tableau ci dessous

2-3: SARL Bejaia logistique

Fondée en 2008, la Sarl BEJAIA LOGISTIQUE –BL- est la référence Algérienne dans le domaine du transport routier. Elle bénéficie d'une image de qualité et d'une notoriété nationale.

Nos activités sont étendues dans le transport public de marchandises, Location d'engins et matériels pour bâtiment, travaux publics et manutention, location de véhicules avec ou sans chauffeur et dans le transport des produits pétroliers.

Avec un parc roulant avoisinant les 950 cartes grises, la Sarl BEJAIA LOGISTIQUE poursuit son développement sur le marché de la location à travers le territoire national et au-delà, à

Chapitre III Méthodologie de l'enquête et l'analyse des données

destination d'une clientèle professionnelle très diversifiée ; entreprises du BTP, collectivités et administrations, industries, services, PME, outre une clientèle de Particuliers.

A ce jour, le professionnalisme et la performance de la Sarl BEJAIA LOGISTIQUE s'appuient sur les compétences des collaborateurs formés pour répondre au mieux et sans relâche aux clients les plus exigeants. Conscient de sa responsabilité en tant qu'acteur majeur du marché de la location, BL investit pour concilier :

- Dynamisme et développement durable : respect de l'environnement par le choix de matériels sûrs et non polluants, le tri sélectif et le traitement des déchets industriels via les professionnels du recyclage telles que les huiles usées, batteries...
- Éthique sociale, en protégeant et en respectant ses équipiers par leur formation en contribuant au progrès collectif, le partage des résultats, la promotion interne. Parce qu'une vie professionnelle saine repose sur un environnement de travail adapté et agréable.

2-4 Numilog :

Présentation de NUMILOG (agence Bejaia) :

NUMILOG est une entreprise de transport qui s'occupe principalement de la distribution physique des marchandises par route au niveau national, pour Le client principal qui concerne les produit de SPA cevital Les clients externes qui sont les autres industries (Saida, Condia, Coca-cola ...).

Les fonctions des services de numilog (agence Bejaia) :

➤ L'industrie :

Gestion de l'activité de transit ;

Gestion de L'activité de transport à l'intérieur de complexe CVITAL

➤ GP (Gestion du parc) :

Maintenance et entretien du matériel ;

Gestion de gasoil ;

Gestion du matériel.

➤ DRH (Direction des ressources humaines):

Gestion du personnel ;

Recrutement ;

Correspondance sociale ;

Suivi de pointage.

Chapitre III Méthodologie de l'enquête et l'analyse des données

➤ Service informatique :

Maintenance de matériel informatique ;
Gestion des réseaux de communication ;
Mise en place des outils informatique

SCF (Service comptabilité et finance) :

Facturation ;
Salaires.

➤ SET (Service d'exploitation transport) :

Planification de la distribution ;
Gestion des chauffeurs.

➤ SA (Service administration) :

Préparation des ordres de mission ;
Calcul des frais de mission pour les chauffeurs ;
Géo localisation ;
Préparation des tableaux de bord

Chapitre III Méthodologie de l'enquête et l'analyse des données

Tableau n°1 : répartition de notre échantillon selon leur caractéristiques

Nom de L'entreprise	Numiloge	Bejaia logistique	EPB	BMT	Bac logistic
Localisation	Alger siège Hydra	Ighzat Amokrane Ifri	Bejaia	Bejaia	34 Rue larbi ben Mehidi Bejaia
Secteur d ' activité	Transporte de la marchandise	Transporte de la marchandise	Entreprise portuaire	transport	Transporte
Date de création	///	///	15/03/1989	2005	05/11/2009
Le mateur Juridique	Privé	Privé	publique	Mixte	Privé
La forme Juridique	SPA	SRL	SPA	SPA	SRL
La taille de l ' entreprise	///	PME	1500 à 1600 employés	Grande Entreprise	PME

Source : réalisé par nous soit à partir de l'enquête personnel

Etant donné que la place de l'entreprise est représenté par son poids sur le marché , la première question qui nous intéresse est le statut de l'entreprise. Pour voir les entreprises les plus dominantes sur le marché Algérien.

D'après le tableau ci-dessus :

➤ ·trois entreprises sont privées

Chapitre III Méthodologie de l'enquête et l'analyse des données

- Deux mixte.

Pour la forme juridique

- trois SPA
- Deux SARL

Pour la taille la quasi-totalité étaient des entreprises moyenne

Tableau n°2 : répartition de notre échantillon selon leurs caractéristiques

Les questions	Les réponses				
	Numilog	Bejaia logistique	EPB	BMT	Bac logistic
8)-quelle est la fonction Principale De votre entreprise ?	le transporte et la logistique	transporte de marchandise à toute destination et location	Transporte, manutention et acconage	Gestion d'un Terminal	Transporte de marchandise et auxiliaire de transport
9)-quelle est la nature de la Marchandise Transportée	Produits alimentaires Et autre	divers marchandises et autre	conteneur vrac et vrac solide	Touts type de marchandise	Divers produits

Source :réalisé par nous sois a partir de l'enquête personnel

De ce tableau : on observe que la fonction principale des entreprises interrogées est le transport de diverse marchandise, à titre d'exemples :

NOMILOG $\implies$ Agro-alimentaires et autres

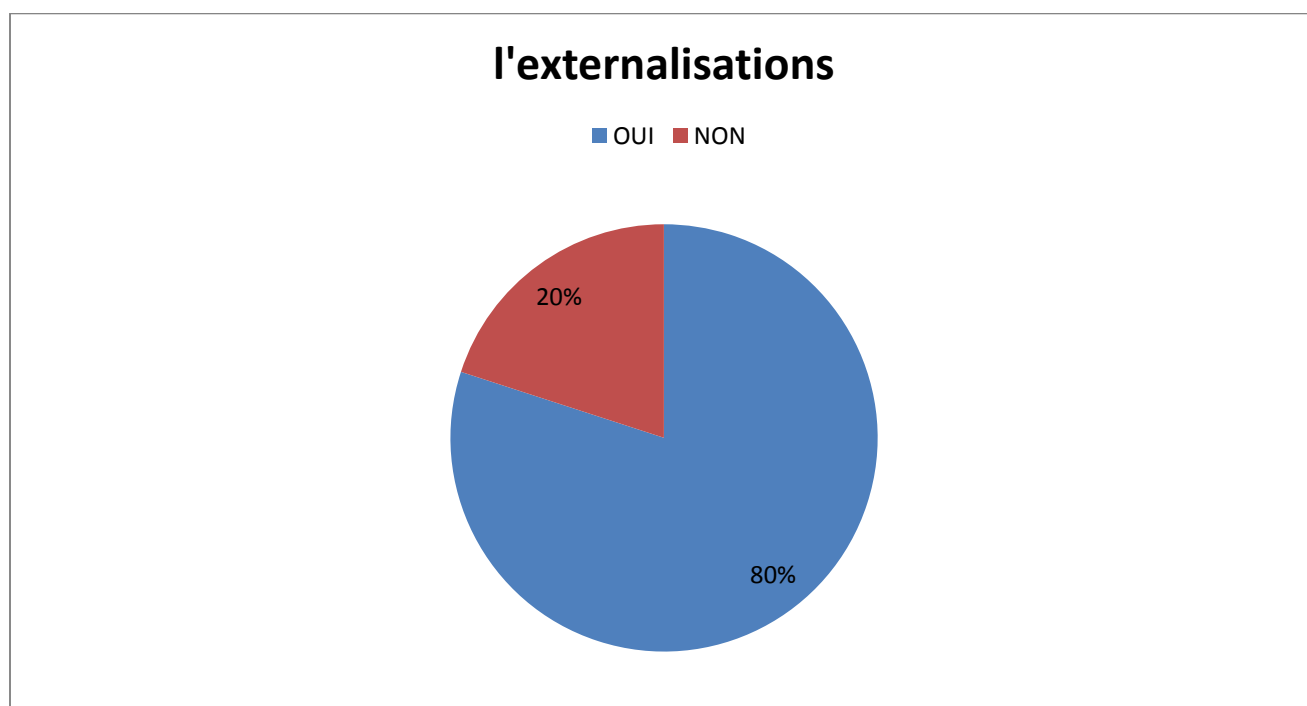
EPB $\Longrightarrow$ Centenaire, vrac solide et divers

BMT $\Longrightarrow$ tous type de marchandise

BEJAIA LOGISTIQUE $\Longrightarrow$ divers marchandises et autre

BAC LOGISTIQUE $\Longrightarrow$ divers produits

Figure n °1:l'externalisations de transporte



Source : réalisé par nous sois à partir de l'enquête personnel

Figure n°1: nous indique que 4 entreprises (soit près de 80%) parmi les 5 entreprises à Externalisent le transport.

Tableau n° 3: type de l'externalisation

Type d'externalisation	Nombre des entreprises	En %
Sous-traitance simple	4	80%
Externalisation partielle	1	20%
Total	5	100%

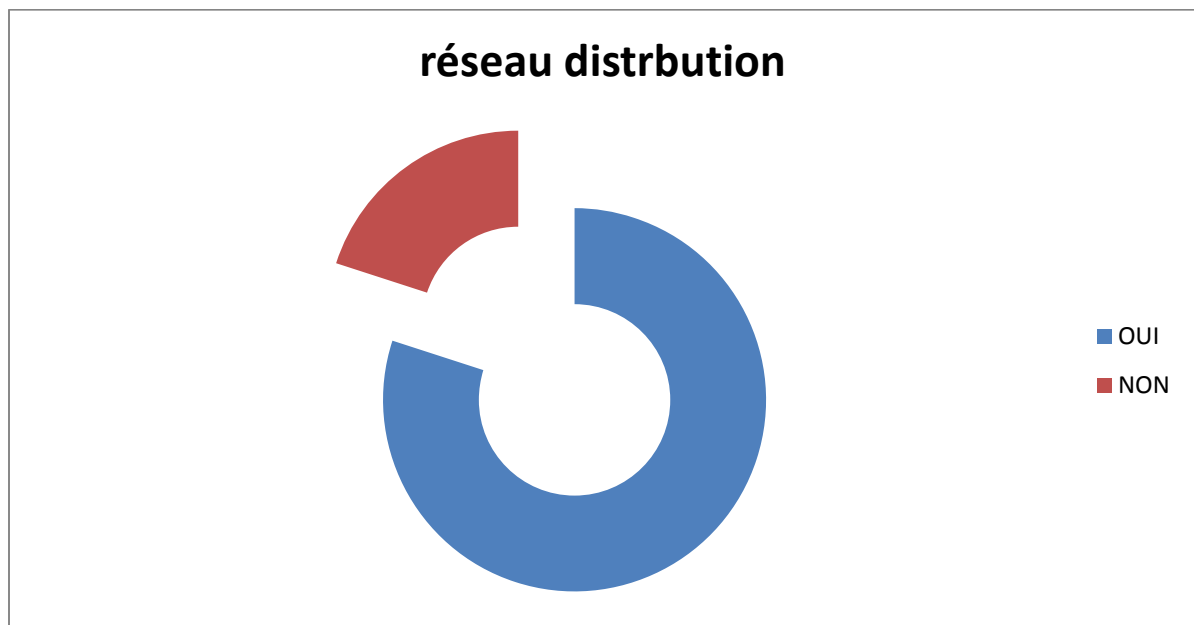
Source : réalisé par nous sois à partir de l'enquête personnel

Chapitre III Méthodologie de l'enquête et l'analyse des données

Nous avons repartit les types d'externalisation en deux catégories, les résultats obtenus Sont comme suite :

- Trois entreprises ont optés pour la sous-traitance simple ;
- Une entreprise utilise la sous-traitance partielle ;
- Un seul n'adopte pas l'externalisation .

Figure n° 2:élargissement de réseau de distribution :



Source : réalisé par nous sois à partir de l'enquête personnelle

D'après la figure N° 2 nous observons que 80 % des entreprises voient que l'externalisation permet d'élargir le réseau de distribution, tandis que la 20 % ne partage pas le même avis

Chapitre III Méthodologie de l'enquête et l'analyse des données

Tableau n° 4 : les raisons de l'externalisation ;

Les raisons	Nombre des entreprises	En %
L'incapacité de répondre aux besoins des clients en bon moment	3	27.27
Manque d'espace de stockage au sein de l'entreprise	/	/
Cout de transport élevé	1	09.09
Manque de main-d'œuvre spécialisé dans les transports	/	/
Elargir le réseau de distribution	4	36.36
Travailler en juste temps	3	27.27
Autre (précisez)	/	/

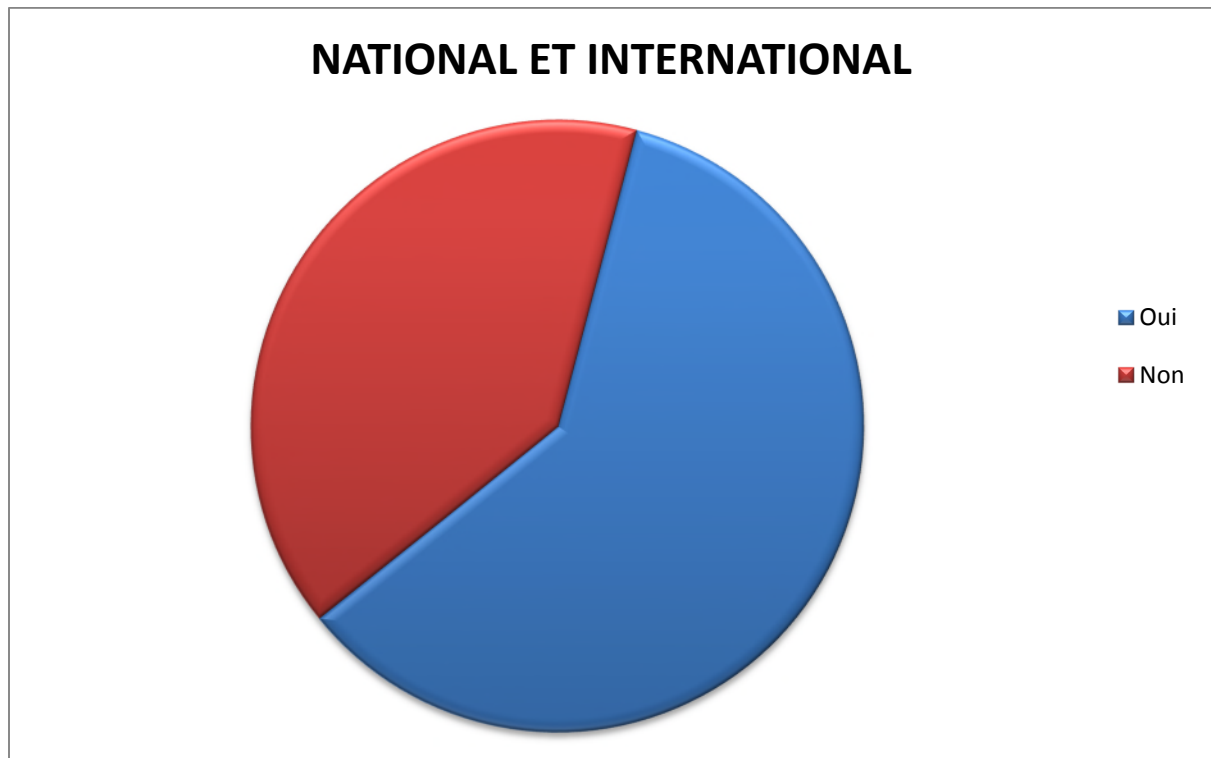
Source : réalisé par nous sois à partir de l'enquête personnel

Le tableau ci-dessus nous montre les raisons pour les quelles les entreprises font appel à l'externalisation

Les résultats étaient comme suite :

- 20% L'incapacité de répondre aux besoins des clients au bon moment ;
- 60% élargir le raison des distributions
- 20% travaillé en juste temps veulent garantir à leur client un acheminement rapide de la marchandise

Figure n° 3 :l'activité nationale et internationale



Source : réalisé par nous sois à partir de l'enquête personnel

En observant le diagramme circulaire ci-dessus on constate que :

- Trois entreprises effectuent l'activité du transport à l'échelle internationale
- Deux entreprises à l'échelle nationale

Tableau n 5: Les avantages liés à l'activité de transport

Les entreprises	Les Avantages
Numilog	Activité très dynamiques
Bejaia-logistique	Livraison sur l'ensemble du territoire national et international
EPB	Livraison de la marchandise
BMT	Acheminement des marchandises dans les meilleurs délais
Bac-logistic	-Activité très dynamiques -Activité très rentable pour que bien gérée -Une activité qui procède de valeur ajoutée c.-à-d. le transport comme un moyen, de la logistique

Source : réalisé par nous-mêmes à partir de l'enquête personnelle

Les avantages de l'activité de transport multiple et différents chez les entreprises de l'un à l'autre. À partir du tableau ci-dessus, nous constatons que :

- a) **Numilog**: Activité très dynamiques
- b) **BMT** : Livraison sur l'ensemble du territoire national et international
- c) **Bejaia logistique** : Acheminement des marchandises dans les meilleurs délais
- d) **Bac logistique** : Activité très dynamiques
 Activité très rentable pour que bien gérée
 Une activité qui procède de valeur ajoutée

Tableau n6: les risques de l'activité de transport

Les entreprises	Les risques
Numilog	////
Bejaia-logistique	Retard de livraison on cas de pane Accidente Fermeture des routes
EPB	////
BMT	Les Voles les accidentent
Bac-logistique	Les chiffreurs en Algérie la réglementation algérienne les voles, et les route son pas fait pour le pion leur

Source : réalisé par nous sois à partir de l'enquête personnel

Comme toute activité, le transport a des risques sur l'entreprise

A partir du tableau ci dessus nous constatons qu'il ya plusieurs risques a titre exemple :

- ❖ les accidentent de la route
- ❖ les voles et la Fermeture des routes
- ❖ Retard de livraison dans le cas des pannes

Chapitre III Méthodologie de l'enquête et l'analyse des données

Tableau n° 7:le coût d'une opération de transport

Les entreprises	Manier de calculez	
Numilog	Les charges de la prestation plus la marge bénéficiée	
Bejaia-logistique	Le cout de transport est calculez par a pour ou tragi	
EPB		
BMT	Les distances Le point de marchandise Type de la marchandise	
Bac-logistique	Cf -la valeur de la tragi -les assurances -les frais de gestion	Cv -Kilométrage -Salaire des chiffreurs -Frais mission

Source : réalisé par nous sois à partir de l'enquête personnel

De ce tableau, on observe que le coût transporte se calcule avec divers méthodes mais la totalité indique leur transporte ce calcule par des coûts fixe et les coûts variable .

Tableau 08: le rôle joue la logistique au sien d'entreprise

	Nombre d'entreprise	En %
Facilite la circulation des flux	5	41.7
Optimisé la productivité	2	16 .7
Gérer les commandes client	4	33.3
Autre	1	8.3
Total	12	100

Source : réalisé par nos sois à partir de l'enquête personne

Chapitre III Méthodologie de l'enquête et l'analyse des données

Nous remarquons d'après le tableau ci-dessus que la logistique joue un rôle très important dans l'entreprise.

- 5 entreprises dit que la logistique Facilite la circulation des flux ;
- 2 entreprises dit que la logistique Optimise la productivité ;
- 4 entreprises dites que la logistique Gère efficacement les commandes des clients ;
- une seule entreprise dit que la logistique a d'autres rôles .

Tableau 09 : la logistique dans l'entreprise

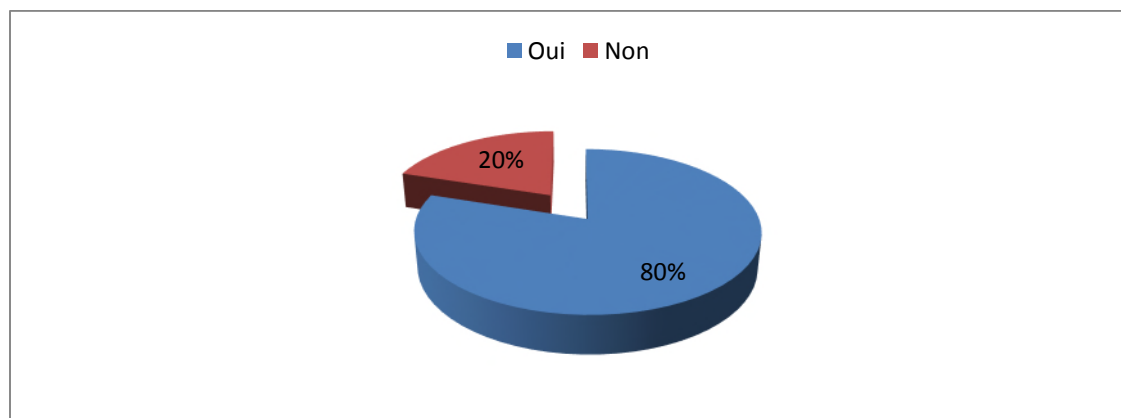
	Nombre d'entreprise	En %
une fonction très importante pour l'entreprise	3	60
un moyen de gestion	2	40
Autre		
Total	5	100

Source : réalisé par nos sois à partir de l'enquête personnel

D'après le tableau on observe que la logistique est très importante pour l'entreprise en effet :

- 60% des entreprises jugent que la logistique dispose d'une fonction très importante pour l'entreprise ;
- 40 % des entreprises jugent que la logistique est un moyen de gestion.

Figure n°4 : la logistique une fonction stratégiques



Source : réalisé par nos sois à partir de l'enquête personne

Chapitre III Méthodologie de l'enquête et l'analyse des données

Nous dispose d'après la figure n°4 ci-dessus que la majorité des entreprises jugent que la logistique une fonction stratégique .

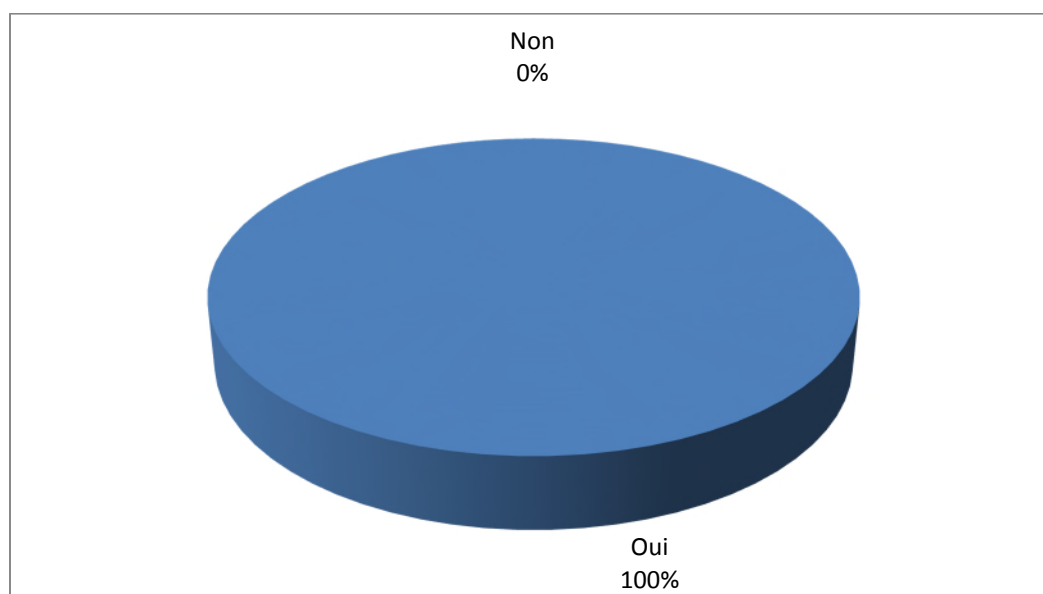
Tableau 10 : la logistique augmente la productivité de l'entreprise

La logistique augmente la productivité de l'entreprise	Nombre d'entreprise	Pourcentage (%)
Oui	5	100
Non	///	///
Total	5	100

Source : réalisé par nos sois à partir de l'enquête personne

De ce tableau, on observe que ensembles l'entreprises enquêtées voit que la logistique augmente leur productivité

Figure n° 5 : la logistique joue un rôle dans la gestion de la relation client-entreprise

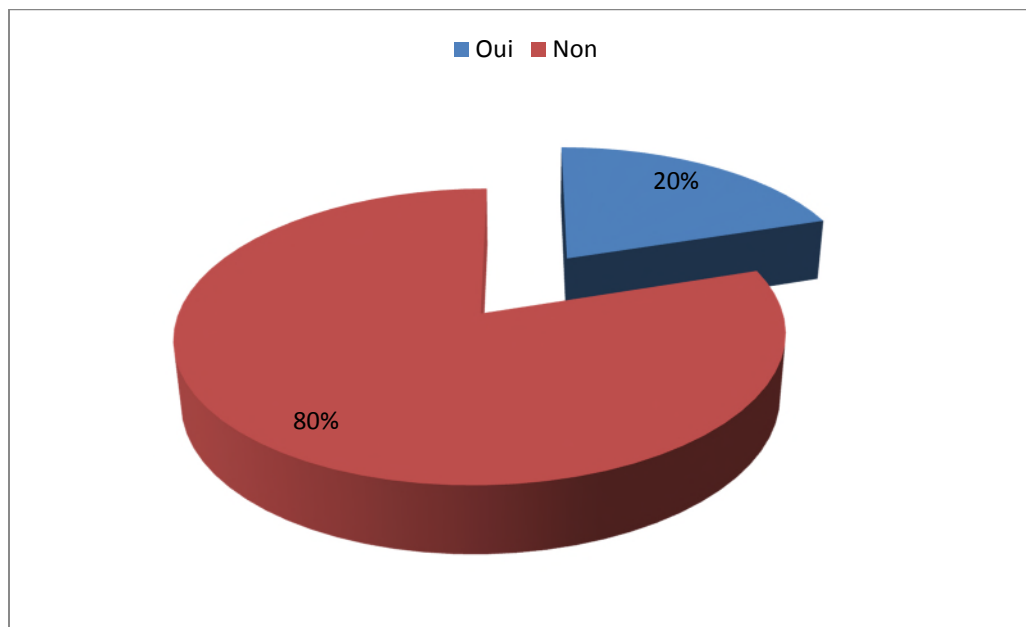


Source : réalisé par nos sois à partir de l'enquête personne

Chapitre III Méthodologie de l'enquête et l'analyse des données

Nous déduisons de la figure n°5 que pour les 5 entreprises (soit 100%) la logistique joue un rôle dans la gestion de la relation client-entreprise

Figure n° 6 : la logistique de l'entreprise déléguée pas des prestataires de service logistique

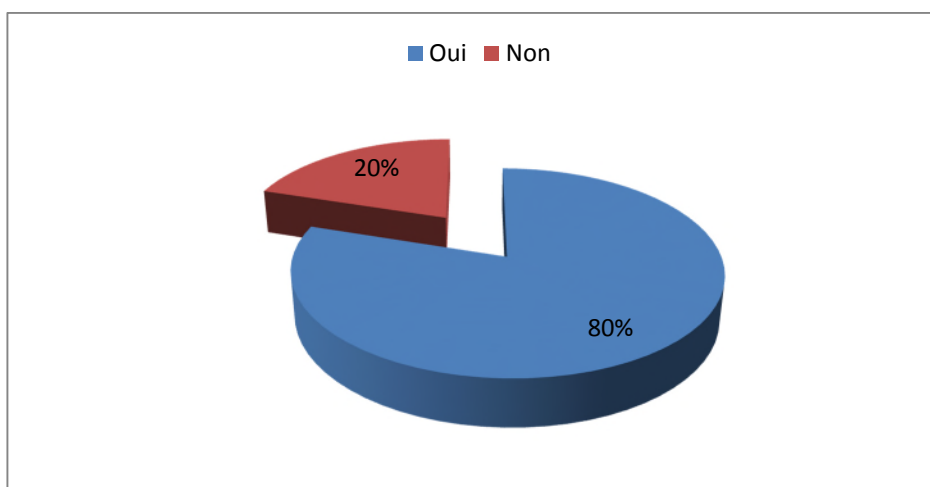


Source : réalisé par nos sois à partir de l'enquête personne

Le tableau ci-dessus montre que :

- 80% des entreprises, leur logistique n'est pas déléguée pas des prestataires de service logistique ;
- 20% des entreprises, leur logistique déléguée pas des prestataires de service logistique.

Figure n°7 la satisfaction des entreprises vis avis des prestataires



Source : réalisé par nos sois à partir de l'enquête personnel

Selon la figure ci-dessus nous constatons que 80% des entreprises sont satisfaites du service des prestataires logistiques avec lesquels elles collaborent ; Tandis que 20% des entreprises ont marqué leur insatisfaction du service présenté par les prestataires

Tableau n °11 : la mission de la logistique au sien de l'entreprise

	Nombre d'entreprise	En %
Satisfaire le client en respectant les délais	4	44.4
Gérer les flux d'informations clients	2	22.2
Faciliter les tâches manutention	3	33.3
Total	9	100

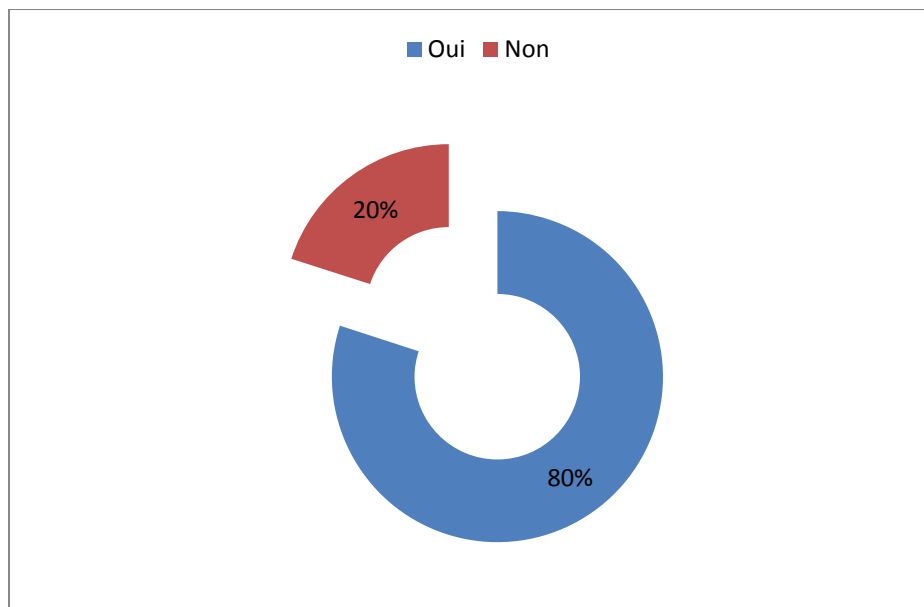
Source : réalisé par nos sois à partir de l'enquête personnel

Chapitre III Méthodologie de l'enquête et l'analyse des données

En analysant le tableau ci-dessus nous concluons que les entreprises accordent une grande importance à la logistique, et la mission de cette dernière diffère d'une entreprise à une autre :

- 4 entreprises déclarent que la mission de la logistique est celle de satisfaire le client en respectant les délais.
- 2 entreprises déclare que le rôle de la logistique consiste Gérer les flux d'informations clients
- 3 Faciliter les taches manutention

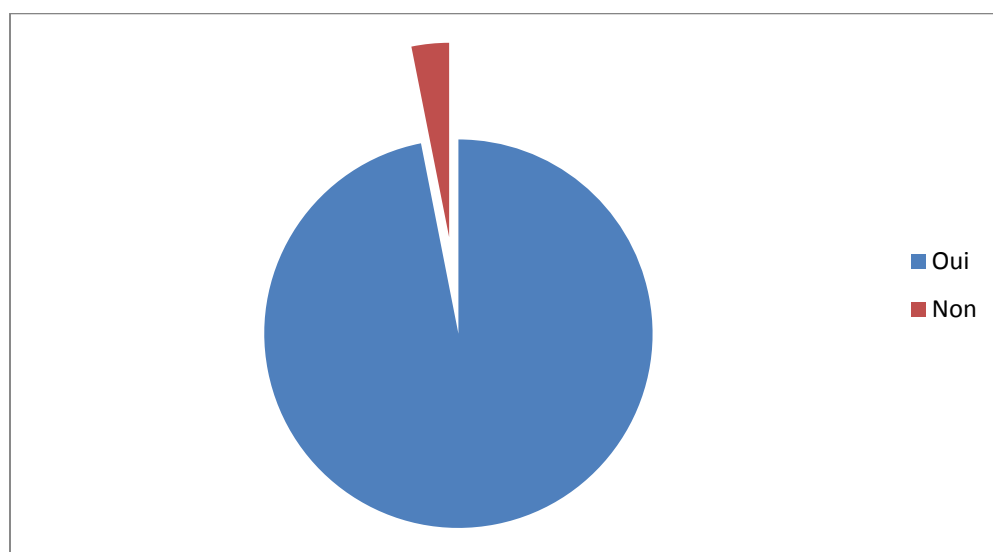
Figure 8 : l'importance de cout de la logistique



Source : réalisé par nos sois à partir de l'enquête personnel

Nous remarquons d'après la figure n°8 ci-dessus que la plus part des entreprises (4) reconnait que la logistique est couteuse.

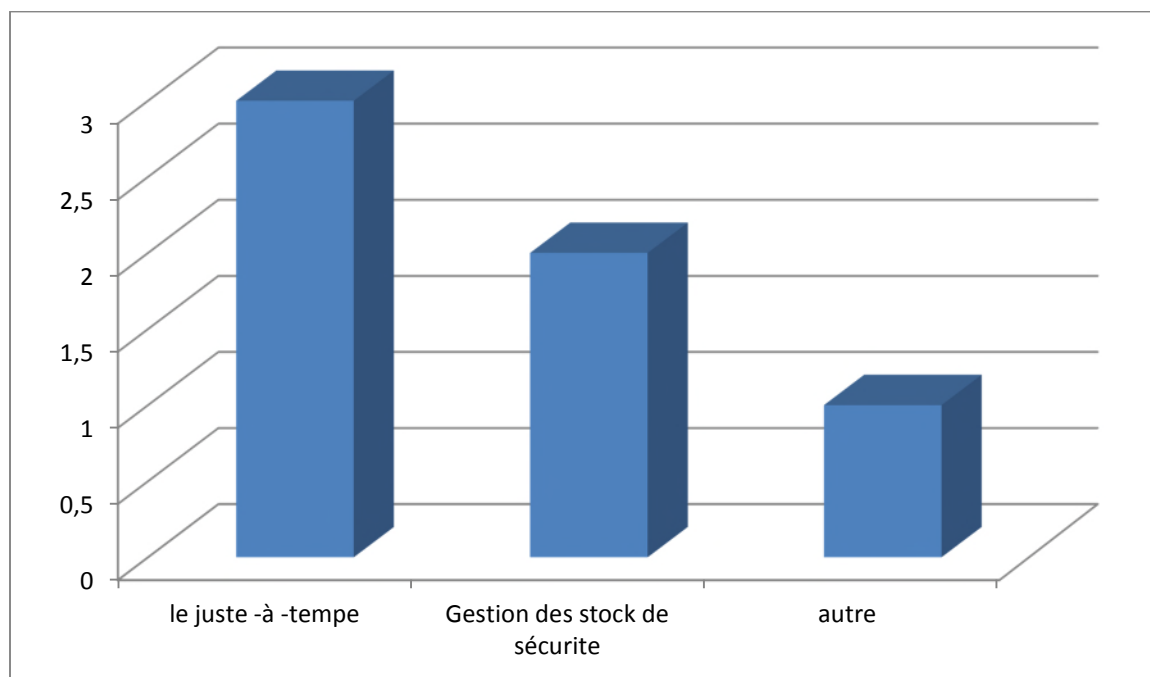
Figure 9 : les entreprises et le respect des délais fixés



Source : réalisé par nos sois à partir de l'enquête personnel

D'après le tableau on n'observe que les entreprises, dans la majorité de temps respecté les délais fixés

Figure 9 : la politique adopté pas les entreprise



Source : réalisé par nos sois à partir de l'enquête personnel

Tableau 12: les outils intégrés pour renforcer la logistique

Les entreprises	les outils intégrés pour renforcer la logistique
Numilog	La viabilité du système information et suivi des différents flux et les moyen manutention
BL	Les capacités matériels et humaines
BMT	formation pour employé
EPB	
BAC Logistic	TMS localisation GPS mobilité

A la lecture de ce tableau, nous déduisons qu'il existe plusieurs outils pour renforcer la logistique et chaque entreprise adopte sa propre stratégie pour renforcer leur système logistique.

Tableau13 : les risques liés à la chaîne logistique

Les entreprises	les risques liés à la chaîne logistique
Numilog	
BL	manque de communication
BMT	l'indispensable dans le system d'information manque de communication
EPB	
BAC Logitic	manque de communication, fiabilité de l'information

Chapitre III Méthodologie de l'enquête et l'analyse des données

Il ressort de ce tableau que la logistique dépose des risques sur l'entreprise, ces derniers diffèrent d'une entreprise à une autre.

3.1) Discussion des résultats de l'analyse

Les résultats de notre enquête du terrain sur l'identification de cinq entreprises (Numilog ; Bejaia logistique ; EPB ; Bac Logistic et BMT) sont comme suit :

Les questions 1 à 7 ont ressorti des données concernant notre échantillon lié au secteur d'activité, date de création, la nature juridique, la forme juridique et la taille de l'entreprise.

Dans le deuxième axe de notre questionnaire, nous avons posé des questions concernant le transport afin d'avoir des réponses pour mieux comprendre le rôle de transport routier au sein de l'entreprise

Pour la réponse de la question N°8 « quelle est la fonction principale de votre entreprise » les enquêtés ont déclaré que est important pour l'entreprise

D'après la question N9 « quelle la nature de la marchandise transportée nous constatons que ;

- Numilog Bejaia logistique et Bac Logistic transportée tout type de marchandises
Alors que EPB et BMT nous a répondu comme suit
- EPB : transport de marchandises acconage
- BMT : gestion terminal

D'après les résultats de l'enquête, la plupart des entreprises enquêtées recommandent L'externalisation du transport. Deux types adoptés, à savoir

- La sous-traitance simple
- Externalisation partielle

Selon la réponse de la question N°12 la totalité des entreprises déclarent que L'externalisation du transport permet d'élargir le réseau de distribution.

Après avoir procédé à l'analyse des données obtenues grâce au logiciel Excel 2007, nous sommes arrivés à confirmer que le principe raison de l'externalisation est Répondre aux besoins des clients en bon moment et élargir les réseaux de distribution

En ce qui concerne la question N° 14 « l'activité de transport », l'activité de transport est effectuée à l'échelle internationale selon Numilog Bac-logistique ; Bejaia logistique et à l'échelle nationale par BMT et EPB

Chapitre III Méthodologie de l'enquête et l'analyse des données

Après l'analyse des résultats obtenus, nous avons déduit que le transport a des avantages et des risques sont comme suit :

Les Avantages :

- Activités très dynamiques
- Livraison sur l'ensemble du territoire national et international
- Acheminement des marchandises dans les meilleurs délais
- Activité très dynamiques
- Une activité qui procède de valeur ajouté

Les Risques :

- Retard de livraison en cas de panne
- Accident
- Fermeture des routes
- Les Voles

D'après cette enquête le cout de transport est calculez avec la même méthode pour toute les entreprises par a pour aux les couts fixe et les couts variables :

Cout fixe :

- Le cout du trajet
- les assurances
- les frais de gestion

Cout variable :

- Kilométrage
- Salaire des chauffeurs
- Frais de mission

La logistique est une activité très dynamique dans une entreprise, afin de vérifier nos hypothèses de travail de recherche, nous allons poser la question N°17 sur le rôle de la logistique au sien d'une entreprise

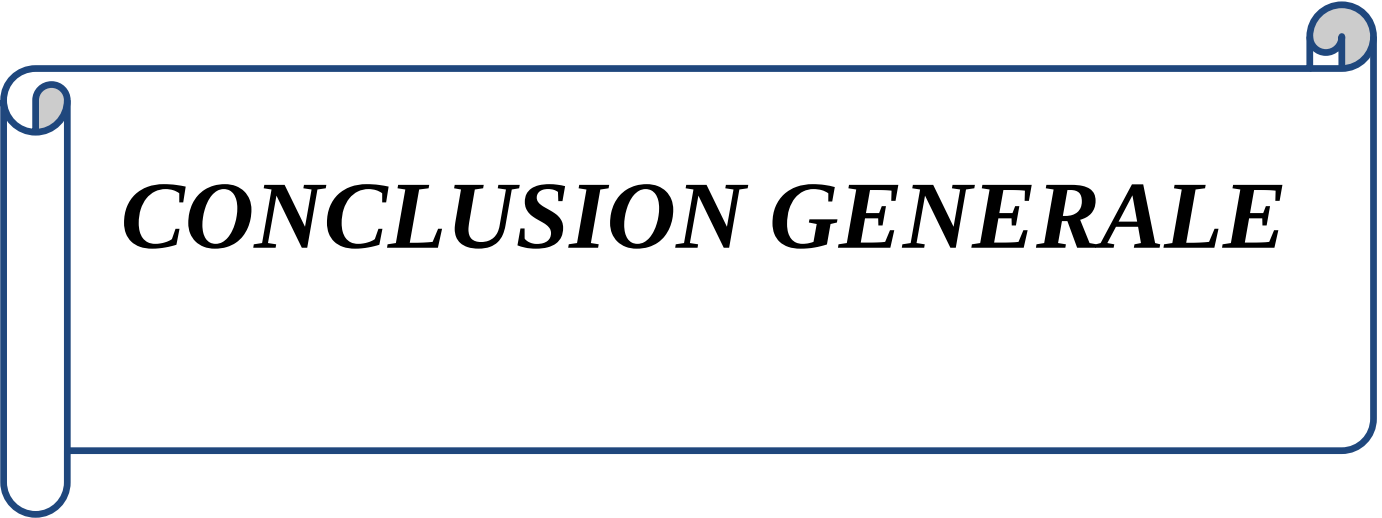
- A partir du tableau, nous déduisons que la logistique occupe une très grande place dans l'entreprise
- à la lecture de tableau N 09, nous déduisons que la logistique est une fonction très importante pour l'entreprise avec un taux de 60% et aussi un taux de gestion avec un taux de 40%
- il ressent de la figure N°04 que la logistique est une fonction stratégique un taux 60%

Chapitre III Méthodologie de l'enquête et l'analyse des données

- après avoir fait l'analyse, nous avons obtenu comme résultat que la totalité des entreprises dit que la logistique augmente la productivité.
 - 100 % des enquêtés ont confirmé que la logistique joue un rôle dans la gestion de la relation client –entreprise.
 - 80 % des entreprises n'ont pas délégué des prestataires de service logistique d'après l'analyse des résultats obtenus
 - Le Figure N° 08 démontre que la logistique est très coûteuse bien que la logistique connue aujourd'hui une grande évaluation de ces services bien que 44% des entreprises leur mission est de respecter les délais
 - Comme toute activité l'entreprise cherche des outils intégrés pour renforcer sa logistique
- Selon le tableau ces outils sont :
- le système d'information ;
 - TMS ;
 - Localisation GPS ;
 - Mobilité.
- à la lecture de ce dernier tableau nous déduisons que la logistique comme toute activité, a des risques et des avantages à titre d'exemple :

Les risques :

- manque de communication;
- L'indispensable dans le système d'information ;
- Manque de communication ;
- Fiabilité de l'information.

A decorative border resembling a scroll, with a blue outline and grey circular accents at the corners and along the left edge.

CONCLUSION GENERALE

Conclusion générale

Le développement de la fonction logistique est devenu une nécessité économique, à savoir le développement des trafics de marchandises divers, massification des produits et diversification des clients. ce qui constituer un facteur de compétitivité entre les notions en facilitant, par exemple, les opérations d'exportations. Elle présente le maillon primordial et incontournable pour une meilleure efficacité, fluidité et flexibilité de ce dernier.

La logistique évolue au fil du temps est devenu un enjeu stratégique majeur pour les entreprise, ca permet d'atteindre les objectifs globaux en termes de délais, coûts et qualité. Elle regroupe aussi l'ensemble des flux organisationnels (interactions entre divers services, achat, qualité) et des flux informationnels (développement de la communication, système informatique)

Il faut noter que les objectifs de la logistique portent sur le court terme (optimisation des flux physiques), sur le moyen et le long terme (définition et mise en place des actions permettant l'optimisation des paramètres de production et de stockage).

De la vision globale, à la recherche de la meilleure solution pour chaque segment de l'entreprise, l'optimisation de la chaîne logistique à l'international suppose la bonne compréhension du niveau d'exigence d'un marché et la mise œuvre de solution adaptées qui permettront de répondre à des attentes multiples : réactivité, cout, flexibilité, visibilité sur toute la chaîne, impact

Environnemental, adaptation dynamique .une entreprise de transport et logistique apporte des meilleures pratique et de progrès.

En outre, dans un contexte économique et géopolitique mondiale de plus en plus globalisée, caractérisée notamment par le rôle croissant des échanges et de la diffusion des informations, la pertinence de la fonction transport est devenue un facteur crucial de compétitivité, et donc une condition de succès pour les entreprises. Elle représente, dans cet environnement des marchés et par son incidence sur les couts des transactions effectuées entre les différents agents économique.

Conclusion générale

La création des entreprises de transport et logistique jouent un rôle très important dans les transactions, vu que les importations et les exportations nécessitent la mobilisation d'importants moyens de transport, dans le but de favoriser les échanges commerciaux.

Nous avons choisi d'effectuer notre étude de cas sur l'entreprise de transport de Bejaia, c'est pas apport aux avantages qu'elle offre à ces clients, et aussi sur la position qu'elle occupe sur le marché algérien.

En effet, l'enquête nous a permis de confirmer que la relation entre la logistique et le transport est plutôt familiale, puisque le transport est un maillon important de la circulation des opérations logistiques. Donc il s'avère nécessaire de souligner que cette relation est une relation de complémentarité, puisque le transport constitue un vecteur indispensable de la chaîne logistique.



BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages

1. ALAIN(C) et MAURICE (p) : Gestion de production, édition d'organisation, 4ème édition, paris.
2. Christopher Martin, logistic and supply chain, London, 2000.
3. D.Textier, H.Mathe et J.Colin, « la logistique au service de l'entreprise : moyens mécanismes et enjeux », Dunod paris, 1983.
4. Dupuy et al, dispersion model to optimise traceability in Food idutry.Vol. 70, Issue 3, 2005.
5. DIEMER(Arnaud) : Economie d'entreprise,
6. GEORGE (Javel) : Organisation et gestion de la production, édition Dunod, 4ème édition, paris, 2010
7. H. Mathe & Tixier, La logistique, éd.puf, paris, 1987.
8. IERRE (Z) et FABRICE (M) : Pratique de la gestion des stocks, édition Dunod, 7ème édition, paris, 2005.
9. Krebs(B), « le livre blanc de la supply chain », septembre 2010
10. PIERRE(Zermati) : Pratique de la gestion des stocks, édition Dunod, 7ème édition, paris, 2005.
- 11.P.Kotler, B.Dubois, « Marketing Management »,3eme édition, Paris 2001, p, 501.
- 12.Rama Rao, logistique and supply chain management, Butare, 2000-2001.
- 13.RAMBAUX.A : Gestion économique des stocks, édition Dunod, paris, 1969.

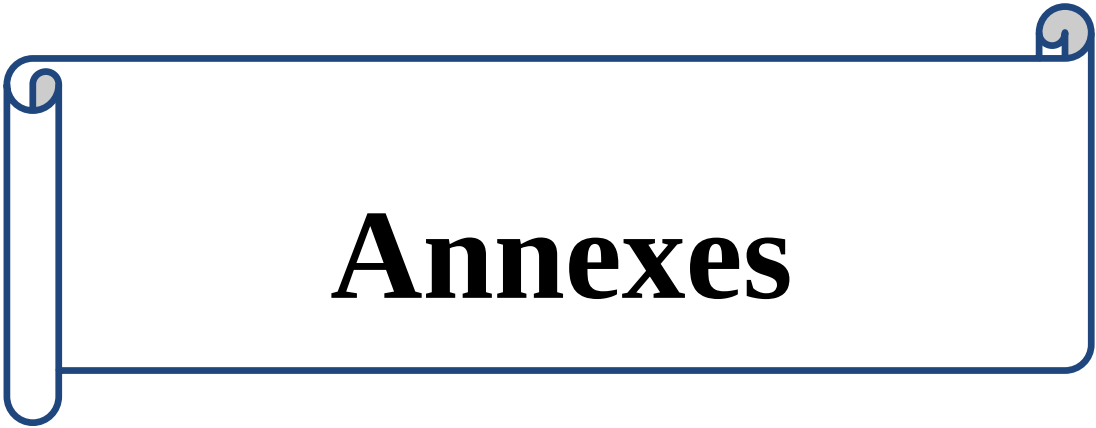
Mémoire :

1. AMARI(B) et BOUGOFFA(M) : Gestion des stocks assistée par ordinateur-application à une entreprise productive, mémoire de master en génie productive, Université Kasdi Merbah, Ouargla, 2015
2. MAHMOUDOU(S) : Analyse de la gestion des stocks et des approvisionnements à la CNSS-Burkina, mémoire de master en administration et gestion des entreprises, Institut supérieur de management des entreprises, 2008.
3. Ph.-P. Dornier, Recomposition de l'approche logistique dans le secteur des produits de grandes diffusion : intégration fonctionnelle, intégration sectorielle, intégration géographique, thèse de doctorat, École des Mines, avril 1997.

4. Zerouk Mouloua, Ordonnancements coopératifs pour les chaînes logistiques. Thèse de doctorat Ecole doctorale IAEM Lorraine, 2007.

Document :

Documents internes de l'entreprise.



Annexes

Université Abderrahmane Mira de Bejaia
Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des sciences économiques
Spécialité : Economie Industrielle

Questionnaire D'enquête

Préparer par :

- **MOUDJEB Sihem**
- **MOUHOUS Souhila**

Dans le cadre de la préparation de notre mémoire de MASTER sous le thème :
« le rôle du transport dans de la chaine logistique », Nous vous prions de bien vouloir nous accorder un peu de votre temps pour répondre à cette série de questions avec beaucoup de précision et en toute honnêteté, afin d'obtenir des résultats assez fiables et représentatifs pour un travail scientifique. Nous vous garantissons l'anonymat quant aux réponses données.

Merci d'avoir contribué à la réalisation de notre travail.

I. identification de l'entreprise

1-Nom de l'entreprise.....

2-Localisation.....

3-Secteur d'activité.....

4-Date de création

5-La nature juridique

☐ Publique

☐ Privé

☐ Mixte

6-La forme juridique de l'entreprise

☐ SNC

☐ EURL

☐ SARL

☐ SPA

☐ Autre.....

7- Quelle es la taille de votre entreprise ?

.....

II- L'activité de transport

8- Quelle est la fonction principale de votre entreprise ?

.....

.....

9- Quelle est la nature de la marchandise transportée ?

.....

.....

10-Votre transport est-il externalisé ?

☐ Oui

☐ Non

11- Quel est le type de d'externalisation qu'avez-vous adopté ?

☐ Sous-traitance simple

☐ Externalisation partielle

12. Cette externalisation permet-elle d'élargir le réseau de distribution ?

☐ Oui

☐ Non

13. Pour quelle raison avez vous opté pour l'externalisation ?

☐ L'incapacité de répondre aux besoins des clients en bon moment

☐ Manque d'espace de stockage au sein de l'entreprise

☐ Coût de transport élevé

☐ Manque de main-d'œuvre spécialisé dans les transport

☐ Elargir le réseau de distribution

☐ Travailler en juste temps

☐ Autre (précisez).....

14- Votre activité effectue-elle est

☐ Nationale

☐ Internationale

15- les avantages et les risques liés à l'activité de transport ?

Avantages :.....

.....

Risques :.....
.....

16- Comment calculer le cout d'une opération de transport ?

.....
.....

La logistique :

17- Quel rôle joue la logistique au sein de votre entreprise ?

- ☐ Facilite la circulation des flux
- ☐ Optimisé la productivité
- ☐ Gérer les commandes client
- ☐ Autre

(précisez).....
.....

18- D'après vous, la logistique dans l'entreprise est une ?

- ☐ Une fonction très importante pour l'entreprise
- ☐ Un moyen de gestion
- ☐ Autre

(précisez).....
.....

19- La logistique fait-elle partie de vos fonctions stratégiques ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Justifiez.....
.....

20- La logistique augmente-t-elle la productivité de votre entreprise ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Justifiez.....
.....

21-La logistique joue-t-elle un rôle dans la gestion de la relation client- entreprise ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Justifiez.....
.....

22-La logistique de votre entreprise est-elle déléguée à des prestataires de service logistique (externalisé) ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

23-Etes-vous satisfait du choix de prestataire logistique?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Si non pour quoi

.....

24-Quelle est la mission de la logistique dans votre entreprise ?

- ☐ Satisfaire le client en respectant les délais
- ☐ Gérer les flux d'informations clients
- ☐ Faciliter les tâches de manutention

25-La mise en place de la fonction logistique est-elle coûteuse?

- ☐ Oui
- ☐ Non

26-Respectez-vous les délais fixés ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Si non pourquoi

27-Quelle politique adoptez-vous, le juste-à-temps ou vous préférez avoir des stocks de sécurité ?

- ☐ Le juste-à-tempe
- ☐ Gestion par des stocks de sécurité
- ☐ Autre (spécifier).....

28-Quelle sont les outils intégrés pour renforcé la logistique ?

.....
.....

29-Quelle sont les risques liée a la chaine logistique ?

.....
.....

Liste des tableaux et des figures :

Tableau N 01 : La production et déploiement pendant 23 jours

Tableau N 02 : La planification production et celle de déploiement

Tableau N 03 : Le détail de production et déploiement par shift sur les 03 jours

Tableau N 04 : La planification de production et de déploiement durant 04 jours

Tableau N 05 : La production et déploiement pendant 04 jours

Liste des figures

Figure 01 : Le lien entre la logistique et la supply chain

Figure 02 : Représentation d'une situation de stock de sécurité

Figure 03 : Représentation d'une situation de stock minimum

Figure 04 : Modèle WILSON

Figure 05 : Situation géographique de DANONE DJURDJURA

Figure 06 : Organigramme et fonctionnement de DDA

Figure 07 : Les concurrents de l'entreprise DANONE DJURDJURA

Figure 08 : L'organigramme de la direction supply chain

Figure 09 : Interface de responsabilité du service logistique de DDA

Figure 10 : Les infrastructures logistiques de l'entreprise

Sommaire

Introduction générale.....	01
Chapitre 1 :cadre générale de transporte routier	
Introduction.....	4
Section 01 : Généralités et historique de transport de marchandise.....	4
Section 02 : la gestion de transport.....	8
Section 03 : La réglementation du transport routier de marchandise.....	12
Chapitre 2 : De La Logistique a La Chaine Logistique	
Introduction.....	15
Section 01 : de la logistique a la chaine logistique	15
Section 02 : L'organisation des opérations logistiques.....	21
Section 03 : La logistique de distribution.....	26
Chapitre 3:méthodologie de la recherche et l analyse des donnée	
Introduction.....	44
Section 01 : La méthodologie de l'enquête.....	44
Section 02 : la présentation de l'échantillon.....	46
Section 03 : Discussion des résultats de l'analyse.....	55
Conclusion générale.....	74

Résumé :

Il est incontestable que l'entreprise doit agir de façon efficace sur sa logistique. C'est cette dernière qui va déterminer sa performance et lui permettre de rester compétitive.

Comme le dossier l'a montré, la supply chain est l'occasion pour la firme d'être plus efficace mais aussi plus compétitive car elle va réaliser des économies.

Elle va ainsi pouvoir réduire ses dépenses et ses délais grâce à l'étroite collaboration entre les intervenants.

Pour une meilleure gestion, il est important de suivre des politiques de réapprovisionnement pour arriver à suivre le mouvement des stocks et pouvoir gérer et réduire les coûts accessoires aux stocks.

Abstrat :

It is indisputable that the company must act effectively on its logistics.

It is the latter who will determine his performance and allow him to stay competitive. As the file has shown, the supply chain is an opportunity for the firm

to be more efficient but also more competitive because it will save money. She will be able to reduce its expenses and delays thanks to the close collaboration between

stakeholders. For better management, it is important to follow policies of replenishment to keep track of the movement of stocks and to be able to manage and reduce incidental costs to inventory