

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA



Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences Economiques

MEMOIRE DE FIN DE CYCLE

En vue de l'obtention du diplôme de
MASTER EN SCIENCES ECONOMIQUES

Option : Economie industrielle

Thème

L'importance de la chaîne logistique dans les entreprises industrielles. Cas des entreprises de la wilaya de Bejaia

Préparé par :

- KhALES Cylia
- HAMOUDI Mounira

Dirigé par :

M : BELKHIRI Aimad Edine

Année universitaire : 2020/2021

Remerciements

Au terme de ce travail, nous tenons à remercier dieu le tout puissant de nous avoir donné le courage, la volonté et la patience pour achever ce travail et poursuivre nos études avec succès.

Nous avons l'honneur et le plaisir de présenter notre profonde gratitude et nos sincères remerciements tout particulièrement à notre encadreur **Monsieur BELKHIRI Aimadedine**, pour sa précieuse aide, ses conseils avisés, ses orientations et le temps qu'il nous a accordé pour notre encadrement.

Nous remercions profondément tous les enseignants qui nous ont encouragé et soutenus pour la réalisation de ce travail.

Nous remercions également tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à l'achèvement de notre travail et à l'ensemble de personnel des entreprises industrielles de Bejaïa.

Merci

DÉDICACE

Je dédie ce modeste travail :

En premier lieu à mes très **chers parents**, pour leurs soutiens, leurs encouragements, leurs sacrifices, eux qui m'ont guidé durant toutes mes années d'études vers le chemin de la réussite.

« Papa, maman merci pour tout »

À ma chère sœur : Manal

À mon cher frère : Zinedinne

À mon très cher fiancé : Karim

À toute ma famille

A tous ceux que j'aime et qui m'aime, ma famille, mes ami(e)s et à tous ceux qui ont l'amour d'apprendre

À tous mes camarades de la promotion « Économie Industrielle »

À mon très cher binôme Mounira

Merci à tous d'être dans ma vie

CYLIA

DÉDICACE

Je dédie ce modeste travail :

En premier lieu à mes très **chers parents**, pour leurs soutiens, leurs encouragements, leurs sacrifices, eux qui m'ont guidé durant toutes mes années d'études vers le chemin de la réussite.

« Papa, maman merci pour tout »

À mes chères sœurs : Samira, Saida

À mes chers frères : Sadek, Fahim, Hakim, Ahmed

Ainsi qu'à leurs enfants

À toute ma famille

A tous ceux que j'aime et qui m'aime, ma famille, mes ami(e)s et à tous ceux qui ont l'amour d'apprendre

À tous mes camarades de la promotion « Économie Industrielle »

À mon très cher binôme Cylia

Merci à tous d'être dans ma vie

MOUNIRA

Sommaire

Introduction générale.....	1
Chapitre 1 : Aspect théorique sur la chaîne logistique	5
Introduction de chapitre	5
Section 1 : Généralité sur la logistique (historique, évolution....)	5
Section 2 : Généralité sur la chaîne logistique.....	12
Section 3 : SCM Supply Chain Management.....	23
Conclusion de chapitre.....	29
Chapitre 2 : Méthodologie de la recherche et l'analyse des données	30
Introduction de chapitre	30
Section 1 : La présentation du tissu industriel de la wilaya de Bejaia	30
Section 2 : Méthodologie, enquêtes de terrain	44
Conclusion de chapitre.....	52
Chapitre 3 : Les résultats de l'enquêtes et interprétation des données	54
Introduction de chapitre	54
Conclusion de chapitre.....	70
Conclusion générale	72

Introduction générale

Introduction générale

La logistique est l'un des sujets importants et modernes, que ce soit au niveau appliqué ou académique, car elle n'a commencé à être prise en charge que pendant la Seconde Guerre mondiale, où elle a été appliquée dans le domaine militaire en fournissant les exigences de la guerre et des guerriers en augmentant la vitesse des transports et en distribuant les denrées alimentaires de manière appropriée et dans le temps. Sur le plan économique, l'intérêt pour la logistique a commencé en raison de la nécessité urgente imposée par la concurrence résultant du développement des entreprises industrielles, qui nécessite de réduire les coûts et d'améliorer les services aux clients en termes de quantité et de qualité afin d'atteindre une rentabilité élevée, étendre son activité et ouvrir des zones d'échange plus larges, en plus d'obtenir l'accès à une position sur le marché.

La logistique est une démarche, et c'est aussi une fonction qu'un individu assume : le logisticien couvrant les processus associés au flux de matériaux et d'informations, il identifie un groupe d'emplois dans lesquels la main-d'œuvre est importante, tels que : les chauffeurs de camion, les magasiniers, les superviseurs et les transports. La mission de la logistique est d'augmenter le service, l'efficacité et la qualité, tout en réduisant les coûts. Dans un environnement hautement concurrentiel.

La logistique est définie comme un ensemble d'opérations qui comprend la planification, l'exécution et la coordination d'un certain nombre d'activités distinctes, en plus de la surveillance du flux et du stockage des biens, des services et des informations connexes du point d'origine au point de consommation dans le but de se conformer aux exigences des clients et des consommateurs. Et la définition de la logistique est un moyen de coordonner toutes les activités connexes, un service logistique à diviser et à répartir entre les différents services.

La chaîne logistique englobe l'ensemble des opérations réalisées pour la fabrication d'un produit ou d'un service allant de l'extraction de la matière première à la livraison au client final, en passant par les étapes de transformation, de stockage et de distribution.

Les services logistiques sont chargés des opérations de commercialisation, car ils relèvent de la gestion des ressources qui vont des flux de marchandises, d'énergie, d'informations, de produits et de services depuis le lieu de production jusqu'à leur arrivée sur le lieu de consommation.

Introduction générale

En d'autres termes, la logistique est la science qui s'occupe des opérations de transport et d'expédition des biens et services fournis par l'entreprise industrielle depuis qu'ils sont expédiés du lieu de production jusqu'à ce qu'ils atteignent la zone de consommation.

La gestion de la chaîne logistique (Supply Chain Management) définit l'ensemble des ressources, moyens, méthodes, outils et techniques destinés à piloter le plus efficacement possible la chaîne globale d'approvisionnement depuis le premier fournisseur jusqu'au client final. Il s'agit d'estimer au plus juste les besoins, les disponibilités et les capacités afin de mieux synchroniser les éléments de la chaîne globale d'approvisionnement et de fabrication.

Pour les entreprises d'envergure utilisant de nombreux sous-traitants, c'est l'unique moyen de servir les clients selon les exigences de prix, de délai et de qualité. Si une entreprise se lance dans un projet de la gestion de la chaîne logistique (SCM) c'est qu'elle souhaite améliorer les flux et les délais tout en assurant une maîtrise rigoureuse des coûts.

La bonne gestion de la chaîne logistique d'une entreprise industrielle est un élément clé de succès, elle détermine le niveau de satisfaction de service et l'optimisation des coûts voire l'impact de l'image de l'entreprise dans l'esprit des clients.

La spécialisation en logistique est très importante, car aucune entreprise industrielle ne peut effectuer des opérations commerciales, des opérations d'importation et d'exportation, transporter des matières premières ou fabriquer des ressources et des produits sans un niveau professionnel de connaissances en logistique. Et la logistique ne se limite pas à ces seules procédures, mais comprend l'inventaire, le stockage, l'emballage et le traitement physique

La bonne gestion de la chaîne logistique d'une entreprise industrielle est un élément clé de succès, elle détermine le niveau de satisfaction de service et l'optimisation des coûts voire l'impact de l'image de l'entreprise dans l'esprit des clients.

L'activité de l'entreprise industrielle a été fortement impactée par l'environnement dans lequel elle évolue, tel que le marché, le fournisseur et le client... Les réactions de l'entreprise industrielle à ces changements sont limitées, surtout si elle se concentre sur ses objectifs internes. Pour pouvoir faire face à des évolutions rapides, l'entreprise industrielle sait qu'elle doit s'adapter aux nouvelles données de ses métiers. La fonction logistique est le domaine dans lequel il est possible de répondre aux défis imposés par l'environnement extérieur. D'où l'importance de l'activité logistique, qui augmentera progressivement si elle est liée à la concurrence. La réalisation de cette connexion donnera à la logistique le rôle dont elle a besoin. Atteindre ce point peut donner

Introduction générale

de l'importance et de la valeur à la logistique, mais l'importance et la façon de s'organiser sont des points qui doivent également être examinés.

La logistique est l'un des sujets importants pour la société et l'entreprise industrielle. Il est chargé de livrer des produits et services à des consommateurs spécifiques, à un moment précis, dans un lieu précis, aux conditions requises et au coût approprié. Chaque système logistique vise à atteindre ces objectifs pour les consommateurs en s'appuyant sur ses organisations et préparations internes et externes

L'objet

Du fait de l'intensification de la concurrence entre les entreprises pour obtenir des opportunités de marché, apporter de la flexibilité et une réponse rapide aux besoins du client, les pratiques traditionnelles des différentes activités logistiques comportant essentiellement le stockage, le transport et l'approvisionnement, ne garantissent pas la continuité de ces entreprises et son insuffisant pour atteindre la satisfaction du client, ainsi il était impératif d'adapter des services intégrés et des activités homogènes dans les entreprises logistiques .

Sur la base de ce qui précède, le problème de l'étude peut être montré plus clairement en soulevant la question principale suivante :

- **Quelle est l'importance de la chaîne logistique dans les entreprises industrielles ?**

Nous tenterons de répondre à la question principale par le biais des questions subsidiaires suivantes :

- Est-ce que la chaîne logistique contribue dans la performance et la compétitivité d'une entreprise industrielle dans la wilaya de Bejaia ?
- Comment maîtriser les coûts logistiques dans une entreprise industrielle ?
- Comment optimiser les flux logistiques dans une entreprise industrielle ?

Pour essayer de répondre à ces questions, nous avons posé les hypothèses suivantes :

- **Hypothèse 1 :** Les entreprises industrielles de Bejaia consacrent beaucoup de temps et de grands efforts à trouver des moyens de distinguer leurs services et produits des autres concurrents, c'est-à-dire qu'il existe une stratégie. En particulier en termes de coût - prix des produits dans une large mesure dépend de la bonne performance des travaux de logistique en termes de coût et de service client, les entreprises qui ont réussi à atteindre

Introduction générale

l'excellence en logistique sont en mesure de construire un avantage préférentiel par rapport à leurs concurrents ; et d'aider l'organisation à se développer sur les marchés et à augmenter sa part de marché et bénéfiques de l'entreprise.

- **Hypothèse 2 :** Chaque entreprise industrielle contrôle les coûts résultant des flux de marchandises physiques au sein de l'entreprise et entre les différentes entreprises, ainsi que lors de la maintenance des stocks, car le système logistique travaille à réduire les déchets et les pertes, et à réduire les coûts totaux des marchandises produites en réduisant les coûts des activités logistiques subsidiaires, qui comprennent, le transport, l'entreposage la manutention, la livraison, l'emballage.
- **Hypothèse 3 :** La logistique pour objectif de fournir le bon produit, dans la bonne quantité, dans les bonnes conditions, au bon endroit, au bon moment, pour le bon client et au bon coût. Il vise également à obtenir la meilleure cohérence entre les flux internes et externes, ce qu'on appelle la gestion des flux, et à réduire les stocks et le temps dans le cycle de commande, ce qui conduit à un bon service client et à l'utilisation de technologies modernes telles que le fax, Internet, téléphone et ordinateur, ce qui augmente la rapidité de réponse et enfin la maintenance préventive et évite les dysfonctionnements.

Pour arriver à répondre à notre problématique et vérifier nos hypothèses, en plus des recherches bibliographiques, nous avons effectué une enquête au niveau des entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia.

Notre travail s'articule sur trois chapitres :

- Le premier chapitre est consacré aux aspects théoriques sur la logistique et la chaîne logistique (histoire, définition)
- Le deuxième chapitre porte sur la méthodologie de la recherche et l'analyse des données (présentation de tissu industriel, méthodologie enquêtes de terrain et présentation de l'enquêtes).
- Le troisième et le dernier chapitre dans lequel on va présenter notre cas pratique et l'analyse des données que nous avons collectées.

Chapitre 01

Aspects théoriques sur la chaîne logistique

Introduction

La logistique est la gestion générale est la manière dont les ressources sont obtenues, stockées et transportées jusqu'à leur destination finale. La gestion de la logistique comprend l'identification des distributeurs et des fournisseurs potentiels, la détermination de leur efficacité et de leur accessibilité et, en fin de compte, l'évaluation de la relation de la direction avec les entreprises appropriées ou le traitement logistique.

En termes simples, la « logistique » signifie obtenir une bonne quantité au bon moment, l'envoyer au bon endroit en bon état et la livrer au bon client, car c'est le réseau qui relie les entreprises de tous les secteurs d'activité, l'objectif est pour gérer la satisfaction des besoins de chaque client, et passer rapidement et efficacement d'une partie de la chaîne d'approvisionnement à l'autre.

Ce premier chapitre se divise en trois sections, la première est basée sur le concept et l'historique de la logistique. La deuxième section présente les fondements de la chaîne logistique et la troisième et dernière section, on abordera le Supply Chain management.

Section 01 : généralité sur la logistique

1.1 Contexte historique

Le mot « logistique » apparaît en France au XVIII^e siècle avec l'apparition des problèmes de soutien militaire (réapprovisionnement en armes, munitions, vivre...).

Le XVIII^e siècle marque la révolution industrielle en Grande-Bretagne. Parmi les nombreuses causes qui président à cet événement, la logistique figure en bonne position, même si une controverse existe. En permettant de mieux gérer les ressources productives rares de l'époque et en favorisant l'innovation, la logistique à, une fois encore, permis des avancées considérables en termes de gains de productivité.

Ce terme s'est ensuite répandu, dans le milieu industriel notamment, pour évoquer principalement la manutention et le transport des marchandises jusqu'aux années 70.

Chapitre 01 Aspects théoriques sur la chaîne logistique

La logistique n'avait que peu d'importance dans la gestion des entreprises, considérée comme une fonction secondaire, limitée aux tâches d'exécution dans des entrepôts et sur les quais d'expédition, mais la logistique est ensuite comprise comme un lien opérationnel entre les différentes activités de l'entreprise, assurant la cohérence et la fiabilité des flux. Matière, en vue de la qualité des services aux clients tout en permettant l'optimisation des ressources et la réduction des coûts.

La logistique devient, au milieu des années 90, une fonction globalisée, voire mondialisée de gestion du flux physique dans une vision complète de la chaîne client/fournisseurs, et constitue véritablement une nouvelle discipline du management des entreprises. La «logistique globale» représente ainsi l'ensemble des activités internes ou externes à l'entreprise qui apportent de la valeur ajoutée aux produits ou des services aux clients¹.

1.2 Évolution

L'activité logistique a commencé à attirer l'attention sur elle au début du siècle dernier, notamment avec le début de l'étude de la distribution des cultures agricoles aux États-Unis d'Amérique, et la définition de la logistique semblait proche des tarifs en circulation à l'heure actuelle.

Avec la Seconde Guerre mondiale, la science de la logistique s'est développée en raison de sa contribution efficace au soutien de la partie victorieuse, qui est le même rôle qu'elle a joué dans la première guerre du Golfe dans les années 1990, et le rôle de la logistique a émergé dans cette guerre en raison de la longue distance entre les États-Unis et le golfe Persique et les besoins des forces américaines en fournitures humaines et mécaniques. Dans les années 50, la logistique dans la philosophie des organisations commerciales de l'époque était liée au service client et aux éléments de coût. L'étude de l'économie du transport aérien a également ajouté une nouvelle dimension au domaine de la logistique.

Au début des années 60, des écrits sur la logistique sont apparus sur le principe du coût total des activités logistiques et le soutien du père spirituel de la gestion moderne Peter Drucker lorsqu'il a parlé du rôle de la logistique dans l'augmentation des opportunités pour les organisations économiques de se lever. Leur efficacité, incitant les organisations à s'intéresser davantage à la logistique.

¹Daniel Brun, Frank Guérin, « La logistique : ses métiers, ses enjeux, son avenir », Edition EMS, 2014, P 35.

Chapitre 01 Aspects théoriques sur la chaîne logistique

En 1963, le Conseil national a été créé pour gérer la distribution physique (the national Council of Physical distribution management) - Renommé Conseil d'administration de la logistique (the Council of Logistics Management) en 1988 - qui a été créé pour soutenir la théorie de la logistique et accroître la sensibilisation aux opérations logistiques ainsi que pour prendre soin des travailleurs dans le domaine de la logistique.

Pendant le reste des années soixante jusqu'à la fin des années quatre-vingt, de nombreux livres, articles et conférences ont paru sur la gestion de la logistique en tant que science. De nombreuses études sont également apparues qui parlent de sa relation avec la logistique avec la comptabilité, le service client et son rôle dans la réalisation des désirs des clients. Ces études ont grandement affecté les travailleurs sur le terrain.

Les lois réglementant les moyens de transport de toutes sortes ont grandement influencé le développement de ce pilier important et fondamental de la gestion logistique, car de nombreux services sont apparus et une concurrence accrue entre les entreprises de transport de marchandises et diversifié leurs services en augmentant leur flexibilité, ce qui a conduit à une augmentation en fonction d'eux dans les décisions de production, ce qui a conduit à une augmentation de l'importance du rôle logistique.

Avec l'utilisation généralisée des ordinateurs et l'émergence de nombreux programmes spécialisés tels que les programmes de distribution de produits, l'ordonnancement de la production et le contrôle des stocks, ce qui a conduit à une dépendance accrue des professionnels de la logistique à l'égard de ce logiciel, ce qui s'est traduit par une application efficace de la gestion logistique et la réduction le coût du produit final, ce qui a conduit à attirer l'attention des directions supérieures des organisations économiques sur l'importance de la gestion logistique.

Avec le développement et l'augmentation de la concurrence sur les marchés mondiaux avec le début des années 70 et l'augmentation du taux de croissance du commerce mondial dans les années 90, ces entreprises ont eu tendance à pénétrer les marchés internationaux, le recours à la logistique s'est accru pour obtenir un avantage comparatif, qui a contribué au développement de l'électronique et des logiciels pour provoquer une révolution dans le commerce international.²

² Commerce-logistique.alafdal.net

Chapitre 01 Aspects théoriques sur la chaîne logistique

1.3 Définition de la logistique

Le terme logistique vient du mot grec « Logistique » qui signifie l'art du raisonnement et du calcul. Initialement, la logistique est issue du domaine militaire où la logistique consiste à apporter ce qu'il faut, là où il faut et quand il le faut.

Plusieurs définitions existent :

- ❖ L'une des premières définitions de la logistique : « La logistique regroupe les différentes activités réalisées par une entreprise, y compris les activités de service, durant le transfert d'un produit du site de production jusqu'au site de consommation »³
- ❖ Le SOLE (Society Of LogisticsEngineers) été créé en 1966 définit la logistique comme : « La gestion adéquate et le soutien effectif des éléments logistiques durant toutes les phases de la vie d'un produit ou d'un système afin d'assurer une approche efficiente des budgets et des dépenses ».
- ❖ Une définition simple, voire simpliste, consiste à dire que le rôle de la logistique est de fournir des biens et des services aux consommateurs, au bon endroit, au bon moment, et dans les conditions souhaitées, tout en assurant la plus grande contribution à l'entreprise.⁴
- ❖ Le comité européen de normalisation propose la définition suivante (norme en 14943 ou NF X50-601) : « planification, exécution et maîtrise des mouvements et des mises en place des personnes ou des biens et des activités de soutien liées à ces mouvements et à ces mises en place, au sein d'un système organisé pour atteindre des objectifs spécifiques »⁵
- ❖ La norme NFX50-600 définit la finalité de la fonction logistique : « La satisfaction des besoins exprimés ou latents, aux meilleures conditions économiques pour l'entreprise et pour un niveau de service déterminé les besoins sont de nature interne (approvisionnement de bien et de service pour assurer le fonctionnement de l'entreprise) ou externe (satisfaction des clients). La logistique fait appel à plusieurs métiers et savoir-faire qui concourent à la gestion et à la maîtrise des flux physiques et d'informations ainsi que des moyens »⁶

³Rémy Le Moigne, « Supply Chain Management : achat, production, logistique, transport, vente », Dunod, France, 2015, P3.

⁴Pierre Médane, Anne Garatacap, « Logistique et supplychain management : intégration, collaboration etrisque dans la chaîne logistique globale », Dunod, Belgique 2008, P10- 11.

⁵Barbara Lyonnet, Marie-Pascale Senkel, « La logistique », Dunod, Paris, 2015, P 14.

⁶Barbara Lyonnet, Marie-Pascale Senkel, Op, cit, p :14

Chapitre 01 Aspects théoriques sur la chaîne logistique

- ❖ Une définition proposée par le Council Of Logistics Management (États-Unis) : « La logistique est le processus stratégique par lequel l'entreprise organise et soutient son activité. A ce titre, on peut déterminer et gérer les flux matériels informationnels afférents, tant internes qu'externes, en amont qu'en aval ».

1.4 Les types de la logistique

Bien que l'on parle souvent de l'ensemble de la logistique, différents types de logistique doivent être distingués en fonction du stade du produit. Par conséquent, la logistique doit être définie comme l'ensemble des étapes impliquées dans la fabrication du produit, jusqu'à la consommation du client final. Il faut tout d'abord distinguer la différence entre les opérations (stockage, approvisionnement, etc.) effectuées dans l'entrepôt (appelées logistique interne ou logistique interne) et les opérations effectuées en dehors de l'entrepôt (transport, livraison de commande, etc.), Logistique externe. Cependant, en plus de la division initiale, nous pouvons également distinguer les quatre types de base de la logistique appartenant à la chaîne d'approvisionnement. Achats, production, distribution et tout ce qui concerne le service après-vente.⁷

1.4.1 Logistique des achats

La logistique des achats est la gestion des matériaux nécessaires à la vente et à la fabrication de produits finis, de produits semi-finis et de matières premières. Il existe trois méthodes de gestion des approvisionnements dans une entreprise: en temps opportun: les marchandises requises sont livrées dans le temps requis pour terminer le processus de production plutôt qu'avant. De cette façon, vous n'avez pas à le stocker. Synchroniser avec la production: planifier l'approvisionnement pour prévoir la demande de production. De cette façon, nous pouvons savoir à l'avance quand et combien de marchandises seront reçues, et s'il faut les stocker temporairement. Stock de sécurité: il correspond au niveau de stock supplémentaire apporté par l'entrepôt en réponse à l'évolution de la demande ou aux retards de livraison des fournisseurs.

Pour avoir une logistique des achats efficace, il est essentiel de prendre en compte une série de variables, parmi lesquelles se distinguent les suivantes : la sélection des fournisseurs, les quantités de stock précises et la fréquence d'approvisionnement, le modèle de gestion du stock

⁷<https://www.mecalux.fr/blog/differents-types-de-logistique>

Chapitre 01 Aspects théoriques sur la chaîne logistique

utilisé, ainsi que l'unité ou les unités de charge qui seront utilisées pour le stockage, le transport et la manutention de la marchandise.

1.4.2 Logistique de production

La logistique de production ou la logistique industrielle couvre et optimise tous les processus logistiques de l'achat des matières premières à la fabrication des produits. Voici les deux systèmes de fabrication les plus courants: Fabrication de systèmes d'inventaire ou push: les produits sont d'abord fabriqués puis stockés dans l'entrepôt. Le service commercial ne vend que les stocks disponibles. Fabrication à la commande ou tirage du système: une fois la commande du client confirmée, le produit est fabriqué. La fonction principale de la logistique de production est de réduire le délai de production, c'est-à-dire de réduire le temps nécessaire entre la génération d'une commande et l'obtention d'un produit fini.

1.4.3 Logistique distribution

La logistique de distribution, également appelée logistique de transport vise à assurer l'acheminement rapide et efficace d'un produit ou un bien jusqu'au client. Il est inutile d'avoir un produit attrayant, fonctionnel et à un bon prix s'il ne parvient pas au destinataire dans les délais, la forme et les quantités convenues.

La logistique de distribution peut être :

- **Directe** : le fabricant se charge de distribuer directement le produit aux consommateurs finaux.
- **Indirecte** : le produit ne va pas au client final, mais aux grossistes ou aux détaillants (qui se chargent de la vente au consommateur final).

La logistique de distribution intervient juste après la production du produit, elle nécessite donc de prévoir le transport, le stockage, la préparation de commande et la livraison au client.

1.4.4 La logistique inverse

La logistique inverse fait référence à toutes les mesures et processus de gestion des remboursements et des retours de produits.

En logistique inverse, on distingue :

- **Flux de retour** : il s'agit de la logistique de commerce électronique la plus courante et qui connaît la croissance la plus rapide. Il peut notamment traiter les commandes retournées au centre de distribution.

Chapitre 01 Aspects théoriques sur la chaîne logistique

- **La logistique des déchets** : concerne la récupération, le traitement ou le recyclage des déchets afin d'en tirer profit ou d'éliminer les déchets pour ne pas nuire à l'environnement. Une logistique inverse réussie nécessite les mêmes activités que les activités de toute opération logistique. Cependant, la principale différence est qu'elle nécessite une planification appropriée pour éviter que la logistique inverse n'interfère avec d'autres opérations.

1.4.5 Logistique de soutien

Ce type de logistique implique un service après-vente. L'objectif est de s'assurer que les systèmes techniques complexes restent opérationnels pendant la phase d'exploitation. Il met en œuvre un ensemble de processus et moyens (opérations de maintenance, outillage.....) appelés éléments logistiques supports⁸.

1.4.6 Logistique de service après-vente

Cette activité est très proche de soutien logistique, la différence est qu'elle est réalisée par la personne vendant la marchandise dans un cadre commercial ; cependant, il faut noter que cette forme de plus en plus, la logistique de soutien est assurée par les experts de soutien.

1.5. Les enjeux de la logistique

Aujourd'hui, la logistique passe par la maîtrise des processus logistiques. Elle présente Les parts très importantes de l'entreprise, donc les conditions logistiques

1.5.1 Enjeux de la logistique pour l'entreprise

La logistique constitue un enjeu de taille pour l'entreprise. La performance, et parfois même la pérennité de l'entreprise dépend aujourd'hui de la maîtrise du processus logistique. Cela conduit l'entreprise à rechercher une meilleure maîtrise de ses coûts et de mettre en œuvre son recentrage sur son métier de base ; elle intervient pour adapter l'offre à la demande du client, en facilitant la production de séries courtes⁹.

1.5.2 Les enjeux de la logistique pour l'environnement de l'entreprise

⁸ PIMOR Yves, FENDER Michel, << logistique : production, distribution, soutien>>Dunod, Paris, 5 édition, 2008, P4 et 5.

⁹ Cours de DIEMER Arnaud, économie d'entreprise, partie 2, chapitre 7, les fonctions de l'entreprise, p 16. Sur <https://d1n7iqsz6ob2ad.cloudfront.net>

Chapitre 01 Aspects théoriques sur la chaîne logistique

La logistique influence l'aménagement de l'espace des modes de transport choisis. La logistique a un effet sur le développement de la communication, le suivi en temps réel des objets en transit, le développement de la robotique, de la télématique.

Elle favorise la consommation de masse en permettant des choix individuels : c'est le pouvoir de répondre à cette ambiguïté sur la notion de « mesure de masse ».

Après avoir présenté les exigences et les préoccupations essentielles des activités de la logistique et ses différents enjeux, nous développerons dans le point suivant la consistance de la chaîne logistique.

1.6. Les activités de la logistique au sein de l'entreprise :

Dans une entreprise, la fonction logistique est généralement rattachée aux organisations commerciales suivantes:

- Post et/ou traiter les commandes liées aux ressources logistiques.
- Gestion de la livraison incluant les activités d'emballage, de chargement et de déchargement et de transport.
- Gestion des ressources physiques (flotte, boutique, plateforme de rupture).
- Gestion des mouvements de personnel (calendrier de rotation, calendrier des activités).

Dans l'industrie, la fonction logistique regroupe toutes les activités précédentes et ajoute les opérations suivantes.

- Données de production de technologie de gestion
- Plan de demande de composants.

Au sein du service administratif, la fonction logistique classe généralement toutes les activités de gestion des ressources matérielles (bâtiments, divers équipements de construction et de manutention, véhicules de transport) dans une seule catégorie.

Les observations de la plupart des organisations indiquent que les activités logistiques se divisent en trois catégories :

- Activités directement liées à la production interne de biens et services (approvisionnement, fabrication, distribution, retours).
- Gestion des activités de transport de personnel ou de marchandises à l'extérieur de l'entreprise.

Activités indirectes ou activités de support (non directement liées à la production, mais nécessaires au déploiement opérationnel).

Section 02 : généralité sur la chaîne logistique

Chapitre 01 Aspects théoriques sur la chaîne logistique

2.1 Définition

La chaîne logistique englobe l'ensemble des opérations réalisées pour la fabrication d'un produit ou d'un service allant de l'extraction de la matière première à la livraison au client final, en passant par les étapes de transformation, de stockage, et de distribution.

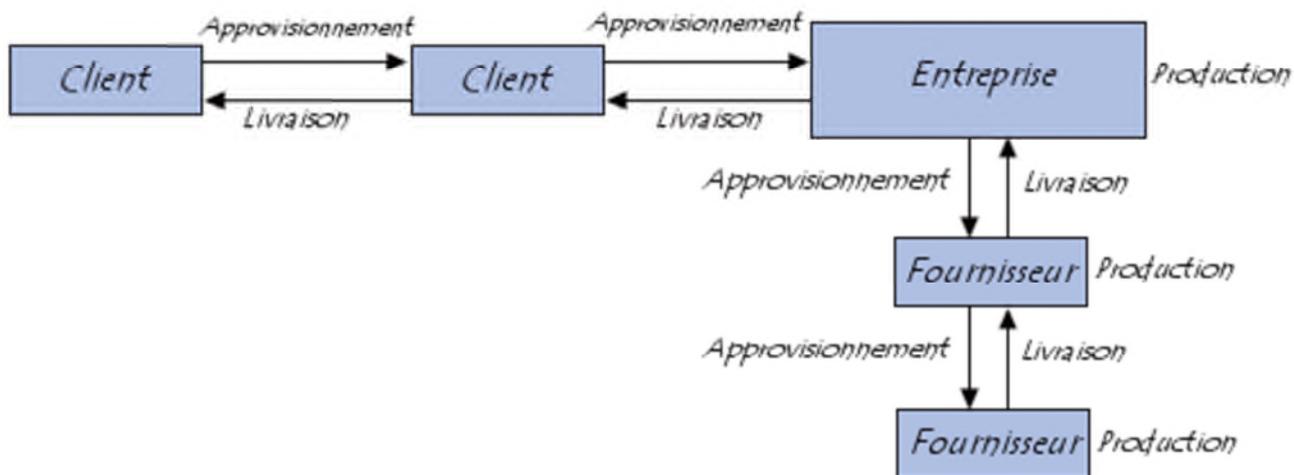
De nos jours, de plus en plus on regarde la chaîne logistique comme une toile regroupant plusieurs des activités citées, cela est dû à la complexité des organisations actuelles et à leur dimension internationale. Ajoutée aux flux des matières, la chaîne logistique inclut les flux d'information et les flux financiers.

Il existe énormément de définitions de la chaîne logistique dans la littérature. C'est un sujet passionnant, car c'est nouveau et porteur de progrès.

- ❖ Tayur et al (1999) définissent la chaîne logistique comme « un système de sous-traitants, de producteurs, de distributeurs, de détaillants et de clients entre lesquels s'échangent les flux matériels dans le sens des fournisseurs vers les clients, et des flux d'information dans les deux sens ».
- ❖ Lee et Bellington (1993) donnent une vision plus opérationnelle : « un réseau d'installations qui assure les fonctions d'approvisionnement en matières premières, de transformation de ces matières premières en composants puis en produits finis, et de distribution du produit fini vers le client ».
- ❖ Govil et Proth (2002) donnent la définition suivante : « la chaîne logistique est un réseau global d'organisations qui coopèrent afin d'améliorer les flux des matériels et des informations entre les fournisseurs et les clients au plus bas coût et à la plus grande vitesse. L'objectif de la chaîne logistique est la satisfaction du client ». Cette définition suggère que la chaîne logistique englobe des partenaires indépendants, mais vus comme une seule entité ou une seule stratégie.
- ❖ Chopra et Meindil (2007) donnent la définition suivante : « une chaîne logistique consiste en toutes les étapes impliquées directement ou indirectement dans la satisfaction de la requête d'un client. La chaîne logistique inclut non seulement le fabricant et ses fournisseurs, mais aussi les transporteurs, les centres d'entreposage, les détaillants et les clients eux-mêmes ».

Dans cet esprit, la gestion globale de la chaîne logistique s'agit d'anticiper toutes les opérations jugées utiles pour satisfaire le client, par exemple en définissant de manière optimale les quantités à produire et celles qu'il faut approvisionner auprès des fournisseurs.

Figure n° 01 : la chaîne logistique



Source :Supply Chain
Web.mathe.unsw.edu.au

2.2 Les niveaux de Supply Chain :

La classification des décisions dans le temps, sur la longueur de la chaîne logistique mise en jeu, sur le nombre de responsables validation.

Il est possible de dessiner trois niveaux opérationnels : stratégique, tactique, opérationnel.

2.2.1 Le niveau stratégique

Cette dimension est aussi appelée stratégique management par (Crom et al,2000) ou encore stratégique planning par (thomas et Griffin,1996), regroupe toutes les décisions stratégiques sont toutes les questions qui engagent l'entreprise sur un horizon supérieur à trois ans et qui remodèle une partie importante de la totalité de la chaîne logistique (stockage distribution ; approvisionnement +production) exemple : la recherche de nouveaux partenaires industriels, la sélection des fournisseurs et sous –traitants ;mais aussi les décisions d'implantations et des localisations. ¹⁰

2. 2.2 Le niveau tactique

¹⁰MEDAN Pierre et GRATACAP Anne, logistique et supply chaîne management, Op. Cit, p9.

Chapitre 01 Aspects théoriques sur la chaîne logistique

S'intéresse aux décisions moyen terme de (6 à 36 mois) et couvrent l'intégralité d'une des phases du flux logistique, organiser l'approvisionnement des matières, localiser l'activité du conditionnement final, confier la distribution à tel prestataire. La fréquence de tel choix en général, biannuelle.

2.2.3 Le niveau opérationnel

Toute décision à court terme de 1 jour à 6 mois ; son champ d'action s'étend sur une partie d'un des maillons de la chaîne logistique. Choisir le chemin de livraison (livraison directe ou regroupement), anticiper une livraison repartir la pénurie, augmenter le volume de l'approvisionnement pour bénéficier d'une réduction tarifaire, définir un plan de la production mensuel. C'est quotidiennement ou hebdomadairement que sont prises ou ajustées ces décisions.

2.3 Les enjeux de la chaîne logistique

Les modèles traditionnels de stratégie se sont complexifiés avec le développement de la concurrence mondiale.

D'une approche classique l'avantage concurrentiel : par les prix (et donc les coûts) ou différenciation, nous sommes entrés dans l'ère du prix et de la différenciation. Il faut maintenant être leader dans tous les domaines : prix, qualité, délai, flexibilité, niveau de service

2.3.1 Les prix/ Les couts

La pression permanente sur les prix oblige les producteurs à améliorer régulièrement leur productivité et à revoir leur organisation industrielle.

Cette tendance les amène à agir sur tous les coûts qu'ils soient à l'usine (main d'œuvre, machines...), indirects ou faire généraux du siècle

2.3..2 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 pourcent, le niveau de qualité est passé au « pour mille » puis plus récemment au P.P.M

Chapitre 01 Aspects théoriques sur la chaîne logistique

(pièces défectueuses par million). La question ne se pose plus sous la forme du niveau de qualité à atteindre, mais plutôt du coût pour y parvenir¹¹.

2.3.3. Le délai de distribution :

Le délai se définit comme le temps s'écoulant entre la demande du client et la réception du produit 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 (préparation de la commande, expédition, etc.) Mais également des tâches internes (constatation du besoin, contact avec le service achats, passation de la commande, puis réception et contrôle)¹²

2.3.4. La flexibilité

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

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

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

2.3.5. Le niveau de service

Il s'agit de la probabilité de satisfaire la demande dans un délai donné. Si le concept se comprend, son application pose des difficultés, en particulier dans le choix des variables.

Faut-il comparer les livraisons effectuées au nombre total de livraisons, ou plutôt choisir le nombre de lignes de commandes, les tonnes ou encore le chiffre d'affaires ? Naturellement,

95% sur les tonnes ne sont pas identique à 95% sur le nombre des lignes de commande...

Aux critères classiques, prix, qualité, délai, flexibilité et niveau de service, sont venus s'ajouter plus récemment les risques et le potentiel de progrès.

2.3.6 Les risques

¹¹<http://w.w.w.pfedu.univ-lille1.fr>

¹²LOTH. Désiré, L'essentiel des techniques du commerce international. Paris, Edition pub book, 2009, p29.

Chapitre 01 Aspects théoriques sur la chaîne logistique

A l'heure où la technologie permet énormément, le moindre risque (retard, erreur, panne, faillite du fournisseur) devient inadmissible. Le fonctionnement en juste à Temps n'a fait qu'accroître cette peur de l'aléa.

Le niveau ou coefficient de risques est alors devenu un des indicateurs à suivre, pour l'entreprise elle-même, mais aussi pour la société cliente, dans le cadre de la sélection et de l'audit de ses fournisseurs.

On analyse ainsi successivement les risques potentiels provenant du marché, de la concurrence, des changes, de la législation, et les risques internes liés à l'organisation, la technologie utilisée, le niveau de la main d'œuvre, la gamme de produits et son renouvellement¹³.

2.3.7 Le potentiel de progrès

Ce potentiel des éléments subjectifs et objectifs, permettant de juger des possibilités d'amélioration de la performance de l'entreprise : climat social, âge moyen du personnel, ancienneté, organisation en ateliers technologique, communication dans l'entreprise existence de groupes de travail, etc.

Après avoir optimisé leur différente fonction séparément (production puis distribution et plus récemment achats), les entreprises ont pris conscience que l'amélioration de leurs performances passe nécessairement par l'intégration et la vision globale de leurs processus. Le concept de logistique , d'abord, puis celui de Supply Chain , ensuite, ont permis d'atteindre cet objectif.

2.4 Les fonctions de la chaîne logistique

La fonction logistique est responsable de la gestion des flux de matières (ou marchandises) Et s'intéressent à leur environnement. L'environnement est composé, et pour la logistique, Ressources (ressources humaines, ressources énergétiques et combustibles, etc.) et services (Emballage, approvisionnement, transport, contrôle de gestion, système d'information). Ainsi, dans Afin d'atteindre l'objectif, elle est appelée à occuper au sein de l'entreprise les fonctions suivantes :

2.4.1. Approvisionnement

¹³PAVEAU. J et DUPHIL. F, pratiques du commerce international, Edition, FOUCHER, 2003, p244

Chapitre 01 Aspects théoriques sur la chaîne logistique

Le système d'approvisionnement se concentre sur la fourniture de tous les composants nécessaires à la fabrication. Deux grandes phases sont ici à distinguer. La première phase consiste à sélectionner les fournisseurs de l'entreprise. Le choix des fournisseurs peut se faire sur différents critères comme la qualité, le prix, le délai de réapprovisionnement, les composants... Il est possible de sélectionner un fournisseur unique par produit ou, au contraire, des sources multiples qui se partagent la demande, en minimisant le risque de rupture de la livraison. Les fournisseurs étant déterminés, la seconde phase du processus d'approvisionnement consiste à passer les commandes des composants à ces fournisseurs en fonction de la production à réaliser. Il s'agit aussi de vérifier que ces composants sont livrés dans de bonnes conditions, c'est-à-dire de vérifier que la livraison comporte les bons composants, de qualité requise, en quantité conforme et au bon moment.¹⁴

D'une manière générale, un certain nombre d'entreprises, souvent des acteurs exemplaires dans leur industrie, ont su bâtir des réseaux avancés d'approvisionnement. L'objectif est alors de générer des avantages compétitifs à partir de plusieurs sources. Les partenaires attaquent l'ensemble des dysfonctionnements dans la chaîne logistique, coordonnent leurs stratégies commerciales, et mettent en œuvre les innovations industrielles dans le cadre d'un développement collaboratif des produits et processus. Les résultats se matérialisent sous forme de décroissance du coût complet, de réduction du délai de mise sur le marché et d'amélioration de la qualité.

2.4.2. La production

La fonction de production est le cœur de la chaîne logistique, qui est la compétence qu'une entreprise doit posséder pour fabriquer, développer ou transformer des matières premières en produits ou services. Elle donne la capacité de production de la chaîne logistique, montrant ainsi sa capacité à répondre à l'évolution des demandes du marché. Si la capacité de production de l'usine est très élevée, parfois la capacité de production est trop grande, alors nous pouvons répondre à la demande il y a plus de quantité à faire. Cet avantage environnemental peut être fourni aux clients en demande urgente. D'une part, une partie de la capacité de production peut rester inactive, ce qui entraînera des coûts et des dépenses supplémentaires d'une part, si la

¹⁴ André Marchal ; Logistique globale, supply Chain management, Edition ellipses, Paris, 2006, p145

Chapitre 01 Aspects théoriques sur la chaîne logistique

capacité de production est restreinte , la chaîne logistique aura du mal à bien répondre ,et pourra ainsi perdre des parts de marché car elle ne s'adaptera pas bien à certaines exigences.

2.4.3 Stockage

Ce système, très couramment utilisé depuis des dizaines d'années dans les entreprises industrielles et de distribution, par un principe fondamental : séparer la production de la demande afin d'optimiser la première tout en satisfaisant le second. Cela prend la forme d'un stock de produits finis alimentant la distribution des clients. En amont, le stock de matières approvisionnées a pour fonction d'alimenter la production.

Chacun de ces stocks joue le rôle d'un client pour la phase située en amont du fait qu'il répercute la partie « nette » de la demande reçue (solde entre la quantité en stock et la quantité demandée). La quantité en stock varie en fonction :

De la plus ou moins grande régularité de la demande pour ce qui concerne le stock de sécurité.

Du délai de réapprovisionnement, établi en fonction d'une fabrication optimum, pour ce qui concerne le stock de roulement.

Ce système présente l'avantage de pouvoir lisser les irrégularités de la demande client à partir du stock de produits finis, véritable régulateur entre la production et les commandes clients. Mais il n'est efficace que dans le cas où les irrégularités de ces commandes clients ne sont pas trop importantes.

Dans le cas contraire, il devient très dangereux pour une entreprise industrielle, car le pilotage des flux s'effectuant à partir de la demande « nette », il se produit un effet d'historique croissant au fur et à mesure que l'on remonte la chaîne ou le processus d'aval en amont.

En effet, le stock jouant un rôle de régulateur, il masque forcément l'état réel de la demande en aval. Le gestionnaire ou pilote des flux prend alors en compte uniquement le solde de ce stock comme base de calcul de ses réapprovisionnements.

2.4.4 La distribution

La logistique de distribution stricto sensu est un ensemble d'activités interconnectées dont l'objectif est de faire en sorte que le produit souhaité par ce client soit au bon endroit, à l'heure convenue, dans la quantité attendue et au meilleur coût. La distribution physique est désormais reconnue comme une fonction stratégique qui, gérée de manière efficace, est un atout tant de productivité-maitrise des coûts- que de différenciation-qualité et rapidité de la

Chapitre 01 Aspects théoriques sur la chaîne logistique

réponse à la demande des utilisateurs. Les choix effectués dans le domaine logistique, en raison de leur impact direct sur le couple prix/service, sont décisifs pour les distributeurs. Les déterminants sont moins spatiaux qu'historique-condition de création, mode de croissance-et surtout stratégique : activité (spécialisation ou non), segmentation des marchés (formules de vente, clientèle visée).

2.4.5 La vente

La fonction transport intervient tout au long de la chaîne, le transport des matières premières, le transport des composants entre les usines, le transport des composants vers les centres d'entreposage ou vers les centres de distribution, ainsi que la livraison des produits finis aux clients. Le rapport entre la réactivité de la chaîne et son efficacité peut être aussi vu par le choix du mode de transport. Les modes de transport les plus rapides par exemple les avions sont très coûteux, mais permettent de réagir très vite et ainsi de satisfaire les demandes non prévisibles. Les modes de transport par voies ferrées ou par camions sont plus efficaces du point de vue des coûts engendrés, mais moins rapides. L'ensemble des partenaires peut choisir de combiner ces modes de transport et de les adapter à certaines situations selon l'importance de la demande et le gain total engendré. Les problèmes liés à la distribution et au transport peuvent être vus sous plusieurs angles. On peut chercher à trouver les meilleures routes possible pour visiter les points de collecte et/ou de distribution (problèmes de tournées des véhicules), ou bien, comme dit plus haut, chercher les meilleurs modes de transports, ou bien les quantités des produits qui doivent être transportées aux clients tout en minimisant le coût global des transports et des stocks. En effet, selon les études (Hugos, 2003) les coûts de transport et distributions constituent le tiers des coûts opérationnels globaux d'une chaîne logistique, ce qui rend leur optimisation un défi majeur pour les entreprises.

2.5 Les flux d'une chaîne logistique

D'un point de vue conceptuel, une chaîne logistique peut être considérée comme une succession d'activités d'approvisionnement, de fabrication, de stockage et de distribution traversées par divers flux. Ces flux peuvent être classés en trois types, à savoir : les flux physiques, les flux d'informations, et les flux financiers.

2. 5.1. Flux d'information

Chapitre 01 Aspects théoriques sur la chaîne logistique

Le flux d'information représente l'ensemble des transferts ou échanges de données entre les différents acteurs de la chaîne logistique, il s'agit en premier lieu des informations commerciales, notamment les commandes passées entre les clients et fournisseurs. Une commande comprend généralement la référence du produit, la quantité commandée, la date de livraison souhaitée et le prix éventuellement négocié lors de la vente. D'autres éléments peuvent s'ajouter à cette liste des options désirées pour le produit, la fréquence si besoin livraison, mais les entreprises s'échangent aussi des informations plus techniques : paramètre physique du produit, gamme opératoire, capacités de production et éventuellement de transport, informations de suivi des niveaux de stock. Ces dernières sont de plus en plus réclamées par les clients qui souhaitent connaître l'état d'avancement de la fabrication de leur produit. De manière plus générale, le principe de traçabilité se traduit par un endroit de regard accru du client envers le fournisseur.

Le flux d'information est de plus en plus rapide grâce aux progrès technologiques. Le développement des flux d'informations au sein de la chaîne logistique trouve ses limites dans le besoin de confidentialité entre acteurs. Par ailleurs, le problème de qualité des données véhiculées subsiste, et le risque existe que des décisions soient basées sur des données erronées ou simplement périmées.¹⁵

2.5.2 Flux physique

Le flux physique est constitué par le mouvement des marchandises transportées et transformées depuis les matières premières jusqu'aux produits finis en passant par divers stades de produit semi-fini. Il justifie l'organisation d'un réseau logistique, c'est-à-dire les différents sites avec leurs ressources de production, les moyens de transport pour relier ces sites et les espaces de stockage nécessaires pour pallier les aléas et faire tampon entre les deux activités successives. En bref l'écoulement du flux physique résulte de la mise en œuvre de diverses activités de manutention et de transformation des produits, quel que soit leur état.

Le flux physique est généralement considéré comme étant le plus lent des trois flux.¹⁶

2.5.3. Flux financier

Le flux financier concerne toute la gestion pécuniaire des entreprises : vente des produits, achat de composants ou de matières premières, mais aussi des outils de production, divers

¹⁵AMII et ALEXANDRE (K), « stratégie logistique : supply Chain management », 3^e édition, DUNOD, Paris, 2004, P 19.

¹⁶ Ibidem, p 19.

Chapitre 01 Aspects théoriques sur la chaîne logistique

équipements, de la location d'entrepôt... et bien sûr les salaires des employés. Le flux financier est généralement géré de façon centralisée dans l'entreprise dans le service financier ou comptabilité, en liaison toutefois avec la fonction de la production par les services achat et les services commerciaux. Sur le long terme, il correspond les investissements lourds tels que la construction de nouveaux bâtiments et de lignes de fabrication. Encore il s'agit des échanges avec des organismes bancaires extérieurs au réseau d'entreprises¹⁷.

Figure n°02 : les flux logistique



Source : www.onisp.fr

2.6 La structure de la chaîne logistique :

La chaîne ne s'est pas ensemble, elles sont divisées en trois types, nous ils se distinguent par leur structure physique, leur type d'opération, leur objectif et leur niveau exigences d'assemblage, de cycle de vie du produit et d'inventaire, les trois types sont¹⁸ :

2.6.1 des chaînes logistiques convergentes :

Les sites qui circulent entre les sites convergents vers un même site, c'est-à-dire c'est logiquement le lieu d'assemblage final. La marine et l'aviation sont un bon exemple de ce type de chaîne.

2.6.2 Des chaînes logistiques divergentes :

¹⁷JUSTTIN Langlois Caro, op.cit., P 56.

¹⁸CHEYROUX Laurent : l'évaluation de performance de la chaîne logistique, thèse doctorat, université Touloun,2003page 56.

Chapitre 01 Aspects théoriques sur la chaîne logistique

Pour les chaînes convergentes, ces chaînes partent d'un point, et distribuées à travers la chaîne par. Exemple, il s'agit de l'industrie minière. Il existe une chaîne logistique commune. C'est la coordination de la chaîne de convergence et la chaîne divergente.

2.6.3 des chaînes mixtes « ni convergentes ni divergentes »

Par exemple, ils impliquent l'industrie automobile et leur partie amont est convergence et divergence en aval, nous considérons trois niveaux éléments de la chaîne d'approvisionnement : fournisseurs, producteurs et vendeurs.

2.7 Optimiser la chaîne logistique :

L'optimisation doit être l'objectif premier du partenariat d'entreprises. Dans cette démarche, le champ d'action de la coopération est étendu à l'ensemble de la chaîne logistique.

Les cas de réussite aboutissent généralement aux améliorations suivantes dont profitent les membres de réseau :¹⁹

- Réduction des stocks de 40% à 60% grâce à des systèmes de communication et de livraison en juste à temps qui permettent de réduire au minimum les stocks de sécurité;
- Augmentation des rotations de stocks grâce à l'accroissement de la demande des produits populaires ainsi qu'à la réduction des stocks et des ruptures de stock ;
- Amélioration des temps de cycle par la cartographie des processus et l'analyse des logigrammes, depuis le développement des produits jusqu'à la mise sur le marché, le facteur déterminant étant l'élimination des tâches non génératrices de valeur ajoutée ;
- Augmentation des ventes et des parts de marché, grâce à un système plus réactif qui attire le client vers le réseau ;
- Accroissement des bénéfices par l'élimination du gaspillage et les économies résultant de l'amélioration des processus ;
- Amélioration des indices de satisfaction des clients, grâce à une plus grande réactivité aux besoins réels des consommateurs

Section 03 : la Supply Chain management

¹⁹MOULOUA Zerouk, 2007, op. Cit, P20 et 21.

Chapitre 01 Aspects théoriques sur la chaîne logistique

3.1Évolution

Durant les années 80, la Supply Chain Management s'est focalisée sur l'excellence fonctionnelle. Elle se caractérisait par une intégration globale, une organisation compartimentée, des approches de management hiérarchique, une technologie dédiée et des temps de rotation des stocks allant de plusieurs mois à plusieurs semaines.

Dans les années 90, la Supply Chain Management a adopté une approche transactionnelle, basée sur une organisation intra entreprise, une gestion de la hiérarchie et des contrôles, la technologie ERP (1), des mesures de performance au niveau des coûts et services. Les temps de rotation des stocks sont passés de plusieurs semaines à plusieurs jours. Aujourd'hui, les exigences de « l'Adaptive Supply Chain » amènent une nouvelle façon de penser, impliquant une prise de décision intégrée entre tous les partenaires.

À partir des années 2000, la philosophie du supply Chain Management invite à repenser les contributions des différentes fonctions à la création de valeurs pour le client final. Ces contributions améliorent la gestion des processus clé du supply Chain. Elle suppose une vision élargie de la notion de performance, incluant des démentions aussi bien interne (l'acuité de la planification, l'efficacité du processus d'acquisition ...) qu'externes (les progrès des fournisseurs, respect d'objectifs sociétaux comme la préservation de l'environnement).

La maîtrise globale des processus génère trois familles de problématiques qui appartiennent à trois écoles de Supply Chain Management :²⁰

- Les problématiques d'intégration organisationnelle relatives aux études des flux et des comportements associés appartenant au (Linkage/Logistics School) ;
- Les problématiques associées au management des systèmes d'information, le long de la supply Chain Management (Information School) ;
- Les problématiques liées au management des processus et à la modélisation des outils d'aide à la décision (Intégrations/Process School).

Les deux premières écoles traitent de manière générale l'intégration inter - fonctionnelle, incluant d'une part les problèmes liés à la fluidité et l'instantanéité des flux d'informations tout en déterminant les rôles des différents acteurs de la Supply Chain, alors que la troisième école est centrée sur la rationalisation des flux au niveau de toute la chaîne logistique.

²⁰ LOGISTIQUE MAZINE, Op.cit., P.72.

Chapitre 01 Aspects théoriques sur la chaîne logistique

Dans chacune des écoles précitées, deux champs d'intervention se distinguent: d'une part le management des activités logistiques, et d'autre part le management des achats.

À travers toutes ces approches, la SCM peut finalement se définir comme étant la réponse à une exigence, l'exigence en termes de création de valeur dans les produits et services détenus entre les mains du client final.

3.2 Définition de concept Supply Chain management

Le concept de « gestion de la chaîne logistique » plus connu l'appellation anglophone « Supply Chain Management » (SCM) regroupe l'ensemble des activités visant à conduire et améliorer cette chaîne logistique, pour mieux éclairer ce nouveau concept nous devons présenter plusieurs définitions qui ont été proposées par différents auteurs et parmi lesquelles nous citons les suivantes :

D'après Tan Ngoh:« La gestion de la chaîne logistique englobe la gestion des approvisionnements et des marchandises depuis les fournisseurs de matières premières jusqu'au produit fini. La gestion de la chaîne logistique se focalise sur la façon dont les entreprises utilisent les processus, la technologie et l'aptitude à améliorer la compétitivité de leurs fournisseurs, c'est une philosophie de management qui prolonge les activités classiques intra-entreprises rassemblant l'ensemble des partenaires commerciaux avec un but commun d'optimisation et d'efficience. »

D'après Halley : « La chaîne logistique se définit comme un réseau d'entreprises en interaction dont l'objectif est de livrer un produit ou un service à l'utilisation final en coordonnant les activités associées au mouvement des biens de la matière première jusqu'à la livraison du produit fini par des combinaisons efficaces de ressources qui contribuent à la création et à la livraison de la valeur»

D'après Council of Supply Chain Management Professional : « Le Supply Chain management comprend la planification et la gestion de toutes les activités impliquées dans le sourcing et l'approvisionnement, la transformation et toutes les activités logistiques. Il inclut également la coordination et la collaboration avec des partenaires qui peuvent être des fournisseurs, des intermédiaires, des prestataires et des clients. Le SCM est une fonction d'intégration dont le rôle principal est d'intégrer les différents métiers et les différents processus dans et entre les entreprises au sein d'un modèle cohérent et performant. Il inclut toutes les activités de gestion de la logistique et les opérations de production, et il pilote la coordination des processus et des activités au sein et entre le marketing, les ventes, le développement produit, la finance et les technologies de l'information»

Chapitre 01 Aspects théoriques sur la chaîne logistique

D'après Helmick et al : « Un ensemble d'approche utilisé pour intégrer efficacement les fournisseurs, les producteurs et les distributeurs, de manière à ce que la marchandise soit produite et distribuée en bonne quantité, au bon endroit et au bon moment dans le but de minimiser les coûts et d'assurer le niveau de service requis par le client ».

D'après Gaumand et al : « Un réseau complexe, orienté de plus en plus vers la demande du client final. Elle implique l'entreprise et ses réseaux pour concevoir et acheminer efficacement les produits ou services aux clients finaux, ces derniers faisant par fois partie intégrante de la chaîne logistique »

D'après Pymor : « Le Supply Chain management comme incorporant, l'ensemble des participations à la logistique étendue d'une entreprise depuis les fournisseurs de ses fournisseurs jusqu'au client de ses clients ».

Le SCM englobe la planification et la gestion de toutes les activités relevant de la recherche de fournisseurs, de l'approvisionnement et de la transformation, ainsi que toutes les activités logistiques. Cela inclut notamment une coordination et une collaboration entre les partenaires de la chaîne, qui peuvent être des fournisseurs, des intermédiaires de services et de clients. Fondamentalement, le SCM intègre donc la gestion de l'offre et la gestion de la demande dans l'entreprise entre les entreprises

3.3 Les apports de la Supply Chain management

Les apports d'une gestion de la chaîne logistique nous considérons que fondamentalement la fonction Supply Chain management doit être au service du business, ce qui signifie que sa performance doit rapporter une valeur ajoutée pour une entreprise. Cependant il est possible d'identifier plusieurs apports de la fonction Supply Chain au sein d'une entreprise comme suit :

3.3.1'apporte financier

Plusieurs améliorations financières sont apportées à l'entreprise grâce à l'intégration de la fonction SCM dans cette dernière. Une lecture financière est fondamentale, car elle légitime l'action Supply Chain tout en la clarifiant, toute action Supply Chain n'est pas facilement modélisable en termes financiers. Il est clair que la traduction financière de cette action, contribue fortement à sa reconnaissance au plus haut niveau de l'entreprise, c'est-à-dire en quoi la fonction Supply Chain permet-elle de stimuler la demande et de générer du chiffre d'affaires complémentaire. Il s'agit de mettre à disposition des clients, un portefeuille

Chapitre 01 Aspects théoriques sur la chaîne logistique

de produits plus large ou de limiter les pertes de ventes du fait des livraisons en retard ou de ruptures de stocks.

3.3.2 apporte opérationnels

Des apports divers sont apportés aux activités notamment opérationnelles. On constate une productivité opérationnelle plus grande, une baisse des niveaux de stocks, des ruptures de stock moins fréquentes, réduction de temps de cycle de production, etc.

3.3.3 La satisfaction des clients

La satisfaction des clients, qui cherchent toujours le meilleur rapport délai/qualité/prix, est la première préoccupation des entreprises. Cependant les exigences des clients peuvent prendre des formes très variées. On cite comme exemples, le délai entre la prise de commande et la livraison aux clients, la disponibilité des produits souhaités et la perception de la qualité du service. Les responsables Supply Chain doivent se focaliser sur ces attentes afin de concevoir des solutions logistiques et Supply Chain à mettre en œuvre pour produire ce service.

3.4. Le rôle de Supply chain management :

Le rôle de la Supply Chain management dans les entreprises de production et distribution est multiple et très divers :²¹

- Le SCM est utilisé comme un moyen de supprimer le bull whip en français « coup de fouet » ;
- Il permet à l'entreprise de faire son choix du positionnement stratégique à partir du choix de l'un des positionnements (objectifs), de triangle d'or « Coût-Qualité-Délai/Réactivité » qui est contradictoire.
- Intégrer les différents métiers et les différents processus dans et entre les entreprises au sein d'un modèle cohérent et performant.
- Allouer efficacement les ressources de production, distribution, transport et d'information en présence des objectifs conflictuels, dans le but (d'atteindre le niveau de service demandé par les clients au plus bas prix).
- Améliorer la qualité des produits.
- Améliorer la réactivité par rapport aux évolutions du marché.

²¹ Rémy le Moigne, Ibid.

Chapitre 01 Aspects théoriques sur la chaîne logistique

- Réduire le coût total (coût d'achat + coût de fabrication + coût des stocks + coût de distribution...).
- Réduire les délais de fabrications, livraison, etc.

3.5. Les objectifs de Supply Chain management

Le Supply Chain management a pour but d'améliorer la gestion administrative et de réduire ainsi un nombre d'erreurs important.

La gestion de la chaîne logistique permet d'atteindre des objectifs tels que :²²

3.5.1 Le passage du flux posé au flux tiré :

Qui permet une réduction des stocks et éviter la surproduction. Dans ce cas la production va dépendre des commandes clients, qui vont limiter la surcharge des stocks ;

3.5.2 La planification de la production

La production est planifiée en totale concordance avec la demande des clients, dans ce cas c'est le client qui va déclencher la production. La production se fait que lorsque la commande a été passée, ce type de production utilisé surtout pour les produits qui nécessite un délai de fabrication important ;

3.5.3 L'amélioration de traçabilité

Cela se fait par la gestion en Supply Chain, l'entreprise dispose d'une meilleure visibilité sur la production grâce à l'étroite collaboration qui s'installe entre les acteurs. Il est plus facile de suivre le processus de production et de connaître l'endroit exact où se trouve le bien fabriqué ;

3.5.4 L'amélioration de l'exécution de la demande

L'entreprise exécute la commande de son client dans les délais les plus proches, ce qu'elle permettra de garantir la loyauté de son client par la satisfaction de ses besoins par le respect des délais et la qualité exigée.

²²<http://www.faq-logistique.com/GCL-Logigaide-Vol08Num01-Gestion-Chaine-Logistique.htm>

Chapitre 01 Aspects théoriques sur la chaîne logistique

3.6 Les enjeux de Supply Chain Management

La gestion de la chaîne logistique est aujourd'hui un élément clé pour les entreprises.

En effet, les enjeux liés à cette démarche sont nombreux²³.

3.6.1 L'amélioration de la performance globale

En premier temps les entreprises doivent bien comprendre l'impact de l'optimisation de leur chaîne sur leurs activités, cela se caractérise par une amélioration des réponses apportées aux demandes des clients, un gain de temps. Et tout cela bien sûr pour un but final qui est l'amélioration des performances globales

3.6.2 L'amélioration de la satisfaction client

Un client satisfait signifie que la commande est rapidement traitée. Dans ce cas, il est évident de maîtriser la chaîne logistique dans sa totalité, cette maîtrise permet de fiabiliser les prévisions de vente, et avoir une gestion des stocks d'une manière efficace

3.6.3 La réduction des risques

La réduction des risques est difficile à évaluer, car c'est la variante la plus importante dans la vie de l'entreprise. La diminution du risque est donc un enjeu phare dans la recherche d'optimisation de la chaîne logistique, qui peut être obtenu avec la visibilité de cette dernière démarche.

Conclusion

Au terme de ce chapitre, nous pouvons conclure que la logistique est une fonction et une démarche essentielle à l'entreprise, c'est une arme stratégique influant directement sur son résultat financier. Son rôle consiste à piloter et coordonner la chaîne de l'offre en fonction des objectifs de services clients à meilleures conditions économiques et de développement durable.

La gestion de la chaîne logistique permet d'affiner les prévisions de manière à mieux tenir compte des réalités du terrain qui repose sur un bon choix des intervenants et de leur cohabitation qui permet la bonne fin des opérations commerciales.

²³Cours de DIEMER Arnaud, économie d'entreprise, partie 2, chapitre 7, les fonctions de l'entreprise, p 16. Sur <https://d1n7iqsz6ob2ad.cloudfront.net>

Chapitre 2

Méthodologie de la recherche et l'analyse des données

Introduction

Dans le cadre de ce chapitre, nous allons nous intéresser aux méthodes et appuis théoriques choisis ainsi que les orientations méthodologiques que nous avons adoptées. A cet effet, nous allons décrire le déroulement de notre enquête sur le terrain et le lieu de son déroulement, nous allons présenter notre population enquêtée tout en définissant et expliquant les moyens mis en place durant la collecte de notre corpus. Mais avant cela, nous allons présenter le tissu industriel de lieu de déroulement de notre enquête (présentons de lieu de déroulement, situation de secteur industriel)

Section 1 : la présentation de tissu industrielle de la wilaya de Bejaia

Dans cette première section, pour mener bien notre travail, nous avons jugé important de présenter le terrain ou notre investigation a été effectuée. il est nécessaire de faire une présentation géographique et économique de la wilaya de Bejaïa.

Dans cette première section, nous allons donner une présentation de notre territoire d'étude sur deux volets ; nous présenterons la wilaya dans son cadre géographique et économique, nous essaierons de montrer les atouts et les faiblesses de ce derrière. Dans la présentation géographique nous intéressons à la définition et historique de la wilaya, dans la présentation économique, nous intéressons à toutes les usines et entreprises économiques et industrielles et comment fonction la chaine logistique au sein de ces dernières pour la wilaya de Bejaia.

1- La présentation de la zone d'étude

La ville de Bejaia possède plusieurs usines et zones industrielles et c'est ce qui distingue la ville de Bejaia avec son grand potentiel de développement, et cette distinction permet d'imaginer les possibilités de développement économique, et touristique et le développement urbain. Notre choix s'est porté sur la ville de Bejaia ,qui considérée comme un choix de cadre d'analyse approprié dans la mesure ou elle a connu une diversification et un développement rapide ces dernières années, ce qui a conduit a un déséquilibre et à une division totale dans n'importe quelle zone de l'organisation et l'amélioration de l'espace, et le résultat est les déséquilibres globaux.

1.1 situation géographique

L'État de Bejaia, qui s'étend sur une superficie de 3.261 km², est situé dans la région de Kabylie au nord-est de l'Algérie. Cette dernière se compose de 52 communes et 19 arrondissements. Il est bordé au nord par la mer Méditerranée, au nord-ouest par Tizi Ouzo, à l'ouest par Bouira, à l'est par Jijel, au sud-est par Sétif et au sud-ouest par Bordj Bou Arreridj.

Il possède une grange nationale classée mondialement, la grange nationale de Guraya, en plus d'une bande côtière pittoresque, d'un port de pêche et d'un autre commercial. L'État est classé parmi les États touristiques les plus visités pour sa richesse culturelle et ses zones archéologiques.

L'État se caractérise par une activité économique diversifiée, mais le secteur industriel est prédominant, notamment l'industrie manufacturière. Le secteur agricole occupe également une place importante dans les activités de l'État, avec une superficie agricole estimée à 130 306 hectares. Les cultures les plus importantes sont les légumineuses, les figues et les olives. Quant à l'élevage de vaches et de moutons, il est limité.

L'état bénéficie également de ressources halieutiques très importantes, et cela est dû au grand front de mer (100 km), qui permet la pratique de plusieurs types de pêche. D'autre part, le tourisme et l'artisanat occupent une place importante dans l'économie de l'État.

La wilaya de Bejaia est caractérisée par la prédominance des zones montagneuses (3/4). À l'est et au Sud Est-elle se heurte aux montagnes des Bâbord, auxquelles viennent se souder les montagnes des Bibans qui se prolongent jusqu'à la mer, les crêtes du DJURDJURA à l'Ouest qui complète ainsi les limites géographiques de la wilaya. Elle s'étale sur une superficie de 3.223,50 Km².

Nous pouvons distinguer :

- La zone côtière.
- La vallée de la Soummam.
- La zone montagneuse

1.1.1 La plaine côtière

La zone côtière longue de plus de 100 km, alternant criques rocheuses et plages de sable fin d'est vers l'ouest. La côte est s'étend de l'embouchure de l'Oued Soummam à celui de l'Oued Agrion. Cette bande côtière, retardée au niveau des villages de Tichy et d'Aokas, étroite (200 à 2 000 mètres) et principalement composée de terre sablonneuse du fait de la pression maritime proche. La côte ouest s'étend de Cap Carbone jusqu'à Cap Sigli, cette bande côtière est escarpée.

Les bassins des Oueds assez larges du fait des crues, sont formés de dépôts alluvionnaires d'origine montagneuse.

1.1.2 La vallée de la Soummam :

Ensermée entre l'ensemble Akfadou-Gouraya au Nord et la chaîne des Bibans au sud. La vallée de la Soummam apparaît comme une étroite bande sinueuse de 80 km de long (à l'intérieur de la wilaya) sur une largeur maximum de 04 km.

1.2.3 Les zones de montagne :

Constituée de la chaîne Bibans-Babors et de l'ensemble Akfadou-Gouraya, elle occupe les trois quart de la superficie de la Wilaya et présente des pentes partout supérieures à 25%. Les sols en majorité siliceux sont érodés.

- Djebel BABORS.....2004 m.
- Djebel TAKOUCHT 1896 m.
- Djebel TAFATH1742 m.

Figure n°3 : carte de Bejaia



Source : Direction de l'industrie

1.2 historique de la ville de Bejaia

Bejaia était contemporaine des Phéniciens, des Romains, des Vandales et des Byzantins, mais sa renommée a commencé avec l'État de Bani Hammad, qui a régné sur le centre du Maroc (Algérie) entre 1014 et 1152 après J.-C. « Le château de Bani Hammad » et la concentration à Bejaia, qui a été construit par Al-Nasir bin Alnas bin Hammad et l'a pris comme son centre après l'année 1068 après JC et les gens y ont été transférés et la taxe a été

1.2.1 Historique de la wilaya de Bejaia

Bejaia était la deuxième capitale de l'État de Bani Hammad, l'un des plus grands pays islamiques influents qui était l'un des pays amazighs du Maghreb central, et représentait le premier État berbère indépendant à gouverner l'Algérie après la conquête islamique, et il dominait le Nord l'Afrique pendant une période qui a dépassé un siècle.

L'histoire de la ville ne s'est pas terminée avec les Hammadides, mais s'est poursuivie jusqu'à l'état des Almohades, donc si Marrakech était la capitale de cet état qui s'est répandu principalement au Maroc, Bejaia a été le lancement de cet état, où se trouve la mosquée Malala, qui est à une dizaine de kilomètres de Bejaia, a embrassé la première rencontre entre Abdelmoumen bin Ali Al-Koumi Al-Nedrumi, l'Algérien, et Al-Mahdi Ibn Tumart Al-Masmoudi, fondateurs du nouvel État.

Bejaia a également représenté le début de la conquête ottomane et la libération de l'Algérie de l'occupation espagnole. En 1512, les frères Arouj, Ishaq et Khair Eddin Barbarossa ont assiégé la ville de Bejaia après que des érudits et des notables de la ville les aient contactés, et le émir de Constantin Al-Hafsi Abu Bakr, venant de La Goulette, ils ont donc organisé la marine et unifié les rangs de la résistance dans laquelle.

Bejaia a également joué un rôle majeur dans la bataille de libération contre le colonisateur français. Le 20 août 1956, le village d'Ivry, dans la commune d'Ozlaguen, dans le gouvernorat de Bejaia, a accueilli la première conférence du Front de libération nationale, dit le "Conférence de Soummam", qui a marqué le début d'une nouvelle phase dans le djihad du peuple.

Bejaia est connue depuis l'antiquité comme la Mecque des érudits et des chercheurs de savoir. Pendant plus de quatre siècles, elle a été la Mecque des érudits, un site d'atterrissage pour le cœur des chercheurs en sciences, une arène d'échange d'idées et d'opinions, et un champ pour la créativité scientifique, où un mouvement actif de paternité dans la jurisprudence, l'histoire, les sports, les arts et la grammaire a eu lieu.

La ville a été décrite dans le passé comme la maison d'émigration des savants. Elle a reçu des hommes de pensée, de la littérature, des savants et des modernistes d'Andalousie fuyant avec leur religion l'Inquisition et les persécutions espagnoles après la chute de l'État musulman. Elle a également reçu des savants. De nombreuses cités intellectuelles, ce qui en fait un centre de rayonnement intellectuel de la région.

La ville était aussi une destination pour les étudiants du savoir de partout, se référant à ses savants et instituts, dont la renommée a atteint les horizons. L'Université de « Sidi Touati », fondée par Cheikh Sidi Mohamed Touati au début du 15^{ème} siècle après JC, a été embrassant des centaines d'étudiants, en particulier des filles.

Bejaia est connue pour ses relations tendues avec le régime algérien actuel, en raison de la marginalisation dont il souffre, les projets de développement qui devaient être mis en œuvre il y a six ans n'étant pas achevés, comme l'autoroute reliant Bejaia et l'autoroute prolongeant à l'est-ouest de l'Algérie.

1.3 La population de la wilaya de Bejaia au 31/12/2020

L'estimation de la population à fin 2020 fait ressortir :

- La population masculine représente 51% de la population totale de la wilaya.
- Les communes de Bejaia, Akbou, Amizour, Tazmalt et Kherrata représentent 40% de la population de la wilaya (voir annexe n°1).

La population de la wilaya de Bejaia est inégalement répartie sur le territoire, avec une densité de population moyenne d'environ 307 personnes au kilomètre carré. Cependant, cette valeur moyenne ne reflète pas la situation réelle : certaines villes ont des densités élevées et certaines villes ont des densités faibles. Nous avons observé des densités élevées dans les villes de Bejaia et Akbou, Amizour, Tazmalt, Kherrata culminant à plus de 40% de la population de la wilaya. En revanche, la densité moyenne de population des communes de BéniK'sila, Ighil Ali et Toudja est très faible, respectivement 25 753 personnes/km². La densité de la commune de Sidi-Aich est 6 fois celle de la Wilaya, et la superficie de la commune et du commun est de 7,7 kilomètres carrés. D'autre part, la forte concentration des villes d'Akbou et de Bejaia est due à l'attractivité de leurs deux polarités (Bejaia et Akbou), attirant de plus en plus de personnes recherchant de meilleures conditions de vie (emploi, éducation, logement, santé...). La population urbaine est d'environ 990 050, avec chaque augmentation de 3% de la croissance de l'urbanisation par rapport à la population urbaine de 31,89 % en 2002.

2- Situation de secteur industriel dans la wilaya de Bejaia

Chapitre 2 : Méthodologie de la recherche et l'analyse des données

La wilaya de Bejaia, comme d'autres wilaya du pays, a un développement industriel et commercial très important. Grâce à un poste l'emplacement stratégique (centre-est) et la longueur de la mer méditerranéenne sont proches de 100 kilomètres de chaque côté, il deviendra un véritable pôle industriel dans quelques années attirer les investisseurs nationaux et même étrangers. La wilaya et apparue les provinces des pays à très forte concentration industrielle. Elle est classée quatrième avec plus de 15 000 PME : Alger, Tizi-Ouzou. C'est l'opportunité économique pour les régions avec ces trois régions industrielles. La province bénéficie du plan national de reconstruction des zones industrielles et d'activité.

2.1 Situation des zones industrielles et des zones d'activités

Au niveau industriel, la province de Bejaïa dispose d'infrastructures et structure industrielle important, dans laquelle presque toutes les branches existent. Avec l'émergence des petites et moyennes entreprises (30199 en 2021), ces activités dominent le renforcement du statut de la province dans la production nationale.

2.1.1 Les zones industrielles

La notion de district industriel désigne un ensemble industriel, voir artisanal, composé d'un grand nombre de petites entreprises indépendantes les unes des autres qui sont spécialisées dans la même production et qui, de façon combinée, permettent une production à grande échelle. Et parmi ces zones industrielles de la wilaya de Bejaia se trouve (Akbou, EL-Kseur, Ihaddaden, Boudjellil,).

Tableau N°1 : Zones industrielles

Communes	Nbr de Z.I.	Superficie totale en HA	Superficie occupée en HA
Bejaia	01	114,17	95,5901
Akbou	01	36,98	35,2677
Total	02	151,15	130,8578

Source : Direction de l'industrie et des Mines

La wilaya de Bejaia dispose de 02 zones industrielles en activité avec une superficie de 130,8578 HA et deux autres zones en cours de réalisation (El Kseur/Fenaia et Boudjellil).

A- La zone de Bejaia (Ihedadden) :

Le domaine est situé au centre de Bejaïa. Il s'étend sur une zone d'une superficie totale de 114.17 hectares, plusieurs complexes de production et grandes les activités exercées sont : l'agroalimentaire, les activités de machines et textile.

B- La zone industrielle d'Akbou :

La zone de THARACHETE (AKBOU) est distribuée dans une structure relativement industrialisée Grande diversification (36.98 hectares) et forte densité, ce qui contribue grandement à en créant des emplois, en augmente les impôts nationaux contribue également à la dégradation la pollution de l'écosystème causée par le non-respect de l'environnement. Nous posséder un grand nombre de sociétés telles que : SPA DANONE, SARLRAMDY ? SOUMMAM produits laitiers, SARL ALL PLAST, conditionnement général.....etc.

La situation dans la commune d'Akbou s'est nettement améliorée, car augmenter la création d'entreprises. On voit que la zone industrielle TAHARACHT est un mélange de 47 unités économiques et seulement 33 d'entre eux sont en production. Diffusion légale les entreprises situées dans la région ont indiqué une concentration de 65 sociétés à responsabilité limitée. La plupart des entreprises implantées dans la région sont des PME, elles ont créé 2 à 50 emplois cette zone permet de créer de nombreux postes utiliser beaucoup de main-d'œuvre directe et travailler avec un certain niveau de qualification permettre à certains chômeurs, même s'ils n'ont reçu aucune formation, emploi.

La zone a été choisie par le gouvernement comme centre industriel agroalimentaire. Elle est, aujourd'hui, une véritable usine spécialisée dans l'agroalimentaire (57.40%).

C- La zone industrielle d'El-Kseur

Il couvre une superficie de 176,18 hectares, relié à la RN 26 au nord, à la voie ferrée au sud, à HDS Zaidi à l'est, et au Domaine Salhi Hocine à l'ouest. La région abrite les principales activités suivantes : industrie, agroalimentaire et construction. La création de la zone industrielle d'El-Kseur s'est faite sous les contraintes majeures de la dégradation des terres agricoles, il a été souligné que la zone possède tous les atouts nécessaires au développement de l'agriculture. Aucune sélection du lieu de l'événement industriel d'El-Kseur occasionnellement, elle est principalement due à plusieurs facteurs : la disponibilité des assises d'eau, et la proximité des deux routes nationales (RN 12, RN 26) de plus, il existe un réseau ferroviaire qui traverse la région.

Enfin, concentration de plusieurs sociétés, c'est-à-dire qu'il n'y a qu'une seule l'extension de la zone industrielle. La plupart des entreprises situées dans la zone industrielle EL-Kseur est une petite et moyenne entreprise (PME). Ses moyens disponibles lui permettent de recevoir la

cession d'une partie des activités de Bejaia, qui laisser la zone de Bejaia se relocaliser et la nettoyer progressivement afin de récupérer la terre à d'autres fins.

D-La zone industrielle Boudjellil

Il est situé au nord-est de la ville. Distribué dans un très important 175.35 hectares. Le choix d'un site dans la région de Boudjellil peut s'expliquer par plusieurs facteurs : d'une part, la région dispose d'une grande superficie de terrain, qui est plate et uniforme. L'agriculture peut être propice à la localisation de l'industrie. Cela nous évite d'avoir le conflit entre l'agriculture et l'industrie. Le territoire est desservi par divers axes de circulation, tels que le doublement des voies ferrées, le raccordement des futurs chantiers, et le raccordement avec l'autoroute Est-ouest. La zone est située dans deux très voie de transport important : 26 route nationale menant à Bouira et la route nationale 106 jusqu'à Bordj-Bou Arreridj, et enfin la disponibilité de beaucoup d'eau.

La wilaya de Bejaia a en effet bénéficié de deux régions récemment l'industrie, à savoir la zone industrielle d'El-Kseur et de Boudjellil, couvre une superficie d'environ 176 hectares chacun, donc le secteur industriel a connu une croissance importante. Nous poussons la province dans une dynamique de développement prometteuse promouvoir et renforcer la création de petites et moyennes entreprises qui doivent contribuer autres réalisations presque achevées, y compris les infrastructures exemple : la ligne de chemin de fer en attente de Beni-Mansour a doublé a terme, ces différents avantages seront le développement du secteur industriel de notre pays.

Tableau n°2 : État des zones industrielles

État des zones industrielles	Superficie (ha)	Vocation de la zone	Contraintes générales
Ihaddaden Commune de Bejaia	114.17	<ul style="list-style-type: none"> • Agro-aliment • Mécanique • Manufacture Matériaux de construction • Concessionnaires automobiles • Activités de stockage • Administration/Institution 	Situé au centre ville, promotion immobilière et réseau insuffisants
Tahrachet Commune d'Akbou	36.98	Ind manufacturière et textile <ul style="list-style-type: none"> • Agro-alimentaire • Mécanique • Manufacture • Matériaux de construction • Concessionnaires automobiles • Activités de stockage • Hôtellerie et restauration • Administration / institution 	Déversement oued, longeant route principale de la zone
El Kseur Fennaia Boudjellil	176.18	<ul style="list-style-type: none"> • Matériaux de construction • Autres • Agro-alimentaire 	Déclassement terre agricole

Source : réalisé par nous même à partir des données de la direction de l'industrie et d'investissement de la wilaya Bejaia

La zone industrielle la plus dynamique, selon le bureau de l'industrie la wilaya se situe dans trois espaces urbains : Bejaia, Akbou et el-Kseur. Le tableau n°3 représente les quatre zones industrielles de la province de Bejaia, et les départements d'activité qui les composent. On observe que ZI Ihaddaden et ZI Akbou est la région avec la structure industrielle la plus importante secteur des activités, qui montre qu'elles contribuent au développement du terroir régions, ainsi la diversification sectorielle dans ces domaines permet répondre aux besoins économiques en termes d'attractivité commerciale, la concurrence et l'offre d'emploi, réduisant ainsi chômage.

La sélection de la zone de Taharachet est basée sur les critères suivants les conditions naturelle, technologique est socio-économiques de la zone. Cette zone mettre en valeur des atouts qui font défaut dans toute autre zone de la province de Bejaia. Elle est reliée au réseau routier doublé par des voies ferrées, bénéficiant de très c'est grand, plat et même, et n'a pas beaucoup d'intérêt pour l'agriculture, brillant sur un espace utile sans équivalent, jouxtant le barrage Tichy-Haf et l'existence de deux aéroports internationaux.

La zone industrielle de Boudjellil et El-KSEUR ont également une combinaison intéressante de ses opportunités de développement et de ses atouts stratégiques (le l'est et l'ouest sont connectés, et le terrain est disponible). Ce qui motive la gestion des PME à élaborer un plan de restauration ZI initiée par le ministère de l'industrie et de la promotion industrielle, et investir des ressources financières pour mettre en place des unités de production et rendre ces deux zones des services comme El-Kseur attendent 100 à 200 lots, ce qui montre l'importance de la région, mais ces deux régions ont rencontré quelques limites, il faut comprendre que les deux communes sont des zones agricoles et que les terres agricoles doivent être déclassées, l'expropriation est devenue le principal facteur d'expansion de ces zones.

En termes d'avancement et de facilitation de toutes les ZI et autres tâches au niveau national, la ZI de Bejaia a rencontré divers obstacles et contraintes : de fait de la fragilité de l'organisation de gestion, le problème de gestion du maintien de l'Etat régional a été ralenti et la gestion problème manque de moyens économiques ; par exemple, le quartier d'Ihaddaden a rencontré des difficultés, car il est situé en centre-ville, les terrains pour le développement immobilier sont payés, et le réseau est insuffisant, ce qui accroît le problème foncier qu'on ne peut pas négliger. De l'autre côté, la zone d'Akbou malgré tous les atouts dont elle dispose, elle aussi rencontre plusieurs difficultés concernant sa situation géographique.

2.1.2 Les zones d'activités

La différence entre zone d'activité et zone industrielle est sur la base de deux critères : le premier est la superficie totale occupée, la superficie de la zone industrielle est plus grande que celle de la zone d'activité. Ce deuxième critère est le nombre d'investisseurs et d'opérateurs économiques établis ces zones problématiques et le nombre d'entreprises créées.

La zone d'activité dans la wilaya de Bejaia le tableau n° 3 s'affiche. Ces zones d'activités sont créées par les collectivités locales avec le soutien de l'État. Ils sont un outil d'attraction géographique, car ils peuvent accueillir des projets d'investissement capables de promouvoir le développement économique, le développement local et le renforcement des ressources naturelles et humaines de la région.

Nous avons remarqué dans le tableau N°3 que ce ne sont pas toutes les communes de la wilaya de Bejaia avec des zones actives, toutes en certains endroits (Bejaia, El-Kseur, Akbou) offrent plusieurs investisseurs, ce qui leur permet de capturer de manière indépendante plus de projets d'autres avantages qu'ils peuvent, comme le fait qu'ils soient un carrefour important. Ce sont plutôt les villes et les capitales des daïras, une forme de intercommunautaire obligatoire, mais laisser les moyens de fédérer la communauté, il est encore insuffisant, surtout

Chapitre 2 : Méthodologie de la recherche et l'analyse des données

pour pallier le manque de vis de base l'établissement dispose d'un espace de réception pour les événements.

Tableau N°3 : répartition des zones d'activité par commun 2019 :

Communes	Nbr de Z.A	Superficie totale en HA	Superficie occupée en HA
Souk El Tenine	01	8,9964	2,5141
Malbou	01	20,3540	16,3075
Taskriout	01	1,6053	0,7740
Aokas	01	4,4500	1,2893
Oued Ghir	01	9,1600	5,3620
Tala Hamza	01	4,0490	3,2093
El Kseur	02	65,4954	40,2522
Fénaia	01	10,0501	6,5550
Timezrit	01	1,3035	1,3035
Adekar	01	4,4270	3,0889
Akfadou	01	1,8030	3,6175
Toudja	01	8,3039	4,4769
Akbou	02	47,2583	31,957
Ouzellaguen	01	3,6179	2,2387
Amizour	01	2,476	1,5019
Seddouk	02	5,002	3,6586
Total	19	198,3518	128,1064

Source : Direction de l'industrie et des Mines, 2019.

La wilaya de Bejaia dispose de 19 zones d'activité avec une superficie de 198,3518 HA.

De nombreux investisseurs sont obligés d'explorer du côté privé trouve le terrain nécessaire à la mise en œuvre de leurs Project. Cependant, la concurrence induite par la demande de terrains d'habitation et de construction de bâtiments, dans le cas de Bejaia, s'intensifie en raison des caractéristiques de la région, créant un deuxième marché du logement, augmentant ainsi les prix.

Une étude menée par l'ANIREF comporte un volet sur les tarifs fonciers. L'enquête porte sur la production des terres et les organismes d'aménagement (implique 1064 transactions portant sur des niveaux nationaux entre le 1^{er} janvier 2006 et le 31 décembre 2008) ont placé Bejaia sur des terrains industriels plus que sur des terrains industriels.

Selon la même source, le prix moyen national est de 4.679 DA/m² et les prix les plus bas et les plus élevés sont respectivement de 600 et 25,555 DA. Il est à noter que la valeur extrême

n'est pas considérée, c'est-à-dire que la distance est trop éloignée, ce qui réduit l'échantillon observé à 819 transactions. D'autre part, cette étude a établi une forte corrélation entre le prix au mètre carré et la densité de structure économique des wilayas mesurée par l'immatriculation des entreprises du secteur industriel immatriculées à la NRC. Cette idée a été avancée lors de l'étude du schéma directeur de la zone industrielle et zone d'activité (créer une zone de redéploiement de l'activité industrielle 150 bas de Béni-Mansour), l'étude de faisabilité du projet a eu lieu à en 2010, la mise en œuvre a été achevée en 2015. À ce moment-là, les autorités régionales doivent trouver une solution qui n'entrave pas la création d'entreprises dynamiques.

Mais l'idée suggérée dans le plan directeur d'aménagement et d'urbanisme (PDAU) intercommunal des communes de Bejaia, Tichy, Boukhelifa, Thala Hamza, Oued Ghir, El Kseur et Toudja de créer une zone industrielle à El Kseur de 600 ha2 ne nous paraît pas judicieuse, car elle présente de nombreux inconvénients qu'on peut résumer comme suite :

- Elle renforcerait la concentration industrielle, déjà signalée plus haut, à proximité du chef-lieu de la wilaya ;
- Elle se ferait au détriment de l'espace agricole dans l'une des zones qui s'apprête le mieux à l'activité agricole, ce qui priverait la ville d'un espace d'approvisionnement de proximité ;
- Elle accélérerait les mouvements migratoires (exodes agricole et rural) et dévitaliserait l'arrière-pays de la wilaya ;
- Enfin, elle risque de nuire à la vocation touristique de la wilaya.

La seconde option ou variante présentée dans le même PDAU, à savoir renforcer le pôle naissant Akbou-Tazmalt. Pour toutes les raisons évoquées dans le document précité (PDAU), il nous semble plus approprié, mais aussi pour la prise en compte de l'équilibre spatial en province. Cependant, avant de créer un nouvel espace d'accueil, les pouvoirs publics locaux et centraux doivent, par exemple, d'abord annuler le transfert de propriété de certains espaces créés de longue date, mais non activés tel qu'ils le sont actuellement. Ighil-Ali appartient au Service forestier, fondé dans les années 1980, et sa propriété n'a pas encore été transférée à l'agence de gestion des terres. Certaines régions, comme Toudja ou Ighil-Ali, ne le font pas. « Même si les parcelles ont été longtemps préservées. Les industriels ont évoqué à juste titre les retards d'aménagement et de desserte de ces zones (cas d'Oued-Ghir et Toudja). Actuellement,

Chapitre 2 : Méthodologie de la recherche et l'analyse des données

les zones d'activités et zones industrielles de la Province de Bejaia rencontrent d'énormes difficultés et obstacles pour atteindre leurs objectifs tracés.

2.2 Les secteurs d'activité les plus dominants

La structure industrielle de wilaya de Bejaia est diversifiée, comme la montre sur le tableau N°4 type de secteur d'activité dominante sur le territoire la recherche et le travail qu'elles créent

Tableau N°4: INDUSTRIE : PME - PMI (Publique et Privée) :

N°	Branches d'activités	Nombre de PME	Nombre d'emplois
01	Agriculture et pêche	605	2358
02	Eaux et énergie	4	28
03	Hydrocarbures	0	0
04	Services et travaux publics pétroliers	0	0
05	Mines et carrières	53	504
06	I.S.M.M.E	725	2621
07	Matériaux de construction céramique	435	1995
08	Bâtiments et travaux publics	6821	20103
09	Chimie caoutchoucs plastique	234	931
10	Industries agroalimentaires	1029	3800
11	Industrie Textile bonneterie confection	381	640
12	Industries des cuirs et chaussures	18	31
13	Industrie du bois liège papier imprimerie	1333	2500
14	Industries diverses	110	227
15	Transport et communication	4969	7159
16	Commerces	6323	10447
17	Hôtellerie et restauration	1320	3341
18	Services fournis aux entreprises	2643	10329
19	Service fournis aux ménages	2687	4544
20	Établissements financiers	88	453
21	Affaires immobilières	310	944
22	Services pour collectivités	111	782
TOTAL		30 199	73 737

Source : Direction de l'industrie et des Mines, 2020

L'exploitation des données issues de ce tableau montre que la majorité des PME/PMI installées dans notre wilaya relève des branches d'activités suivantes : Bâtiment, transport, communication, commerce, services et hôtellerie.

Lors de la deuxième session ordinaire de l'Assemblée populaire du Velaya, mercredi, les élus ont débattu de la situation dans le secteur des petites et moyennes entreprises et du secteur des

Chapitre 2 : Méthodologie de la recherche et l'analyse des données

petites et moyennes entreprises (PME-PMI). Selon le chef du département, le nombre de PME dans la province de Bejaia se classe au troisième rang du pays, juste derrière Alger et Tizi Ouzo.

Le nombre de PME est de 30199 et 45 628 travailleurs sont employés en 31/12/2020. Le bâtiment et les commerces, les transports et les communications, services et hôtellerie sont les principaux secteurs d'activité, représentant en plus de 50 % de l'ensemble des activités, mais malheureusement, seul un quart des opportunités d'emploi est créés. Le responsable a déclaré que la position importante des petites et moyennes entreprises de l'industrie agroalimentaire sur le marché national ne dépend pas de la quantité, mais de la valeur ajoutée et de la qualité de leurs produits.

Outre la mise en place du Centre de Recherche agroalimentaire de l'Université de Bejaia, les abondantes ressources en eau de la province ont toujours été un facteur déterminant dans l'industrie des boissons et du lait. Active à la fois l'agriculture et le tourisme, la province de Bejaia se classe au 6ème rang de l'hôtellerie-restauration avec ses 635 entreprises, ce qui renforce la tendance à considérer la province comme un pôle touristique. Bien que l'investissement touristique soit limité dans les secteurs. Dans le cadre de la création de PME, les pouvoirs publics se sont fixé pour objectif de créer 200 000 unités créées par la wilaya de Bejaia en 2010-2011 devraient atteindre 6 000 à 7 000 d'ici dans cinq ans. Terme se termine.

Il est à noter que huit petites et moyennes entreprises de la province ont contribué aux exportations, comme General Emballages, Amimer Energie ou Gouraya Golf, principalement du carton, des groupes électrogènes et du thon. Les trois quarts des PME sont implantés dans la vallée de la Soummam. Les banques ont largement contribué à la création de ces petites entreprises en mobilisant des milliards de dinars dans le cadre de divers dispositifs, notamment au profit des jeunes. En évoquant les sujets liés à la zone d'activités, le gouverneur rappelle qu'il existe 4 zones d'activités dans la wilaya de Bejaia d'une superficie totale de 114.17 hectares, dont 7 ont bénéficié d'une restauration et d'un aménagement planifiés l'an dernier. Bien entendu, il ajoute qu'en plus de Bejaia et Akbou, la wilaya bénéficie également de deux autres zones industrielles dans le cadre de 36 zones d'aménagement à l'échelle nationale, l'un est situé à Boudjellil, couvrant une superficie de 175.35 hectares, et l'autre est situé à El Kseur-Fénaia, couvrant une superficie de 176.18 hectares. L'analyse des élus sur la situation des petites et moyennes entreprises de la province de Bejaia est relativement négative, et il est difficile de susciter l'enthousiasme. Selon eux, la gestion des PME-PMI brosse un tableau inquiétant concernant les limites vécues et rencontrées par les PME.

Des restrictions administratives sévères et déraisonnables empêchent l'accès à des terrains industriels spécifiques et sont exacerbées par une mauvaise gestion des zones et activités industrielles.

Section 2 : Méthodologie enquêtes de terrain

2.1 Concepte de l'enquête :

2.1.1 Définition de l'enquête

Enquêtes ethnographiques, enquêtes anthropologiques sociales, enquêtes de terrain ou encore recherche de terrain sont quelques termes nuancés couramment utilisés en sciences sociales. Ils sont utilisés pour désigner le travail d'un chercheur, parfois appelé enquêteur, où l'on définit « l'immersion longue » profonde, on suppose donc que le chercheur est impliqué dans l'environnement qu'il entend étudier¹, le but est de collecter des données dans le cadre de la recherche scientifique.

Ce modèle de génération de données est généralement lié à la méthode dite qualitative, et parfois à l'opposé du questionnaire dit quantitatif. Cependant, cette méthode de travail peut prendre des formes diverses selon les chercheurs et les domaines de recherche, aboutissant à des formes intermédiaires ou combinées, que l'on appelle méthodes hybrides ou encore triangulation des méthodes de recherche².

Cette enquête trouve son origine dans le domaine de l'anthropologie et est aujourd'hui utilisée par de nombreux sociologues. Parfois qualifiée d'incompréhensible, elle est caractérisée comme faisant partie de son caractère initial qui oblige l'enquêteur à improviser, des connaissances, des frappes intuitives, des réparations, un problème sensoriel par exemple. Essais et erreurs..... (C'est une affaire d'apprentissage. Au sens ou un apprenti apprend avant tout en faisant)³ puis Wright Mills a comparé les chercheurs à des (artisans intellectuel)⁴, ce dernier établit ses propres théories et méthodes fondées sur eux

2.1.2 Objectif et le déroulement de l'enquête :

¹Laurent Amiotte-Suchet, « L'enquête de terrain en sciences sociales des religions », *Études théologiques et religieuses*, vol. 93, n° 4, 529 p., 2018 [ISSN 0014-2239](#) et [2272-9011](#), [DOI 10.3917/etr.934.0529](#), [lire en ligne](#), consulté le 20 mai 2020)

²Todd D. Jick, « Mixing Qualitative and Quantitative Methods: Triangulation in Action », *Administrative Science Quarterly*, vol. 24, n° 4, décembre 1979, p. 602 ([ISSN 0001-8392](#), [DOI 10.2307/2392366](#), [lire en ligne](#), consulté le 19 mai 2020)

³Jean-Pierre Olivier de Sardan, « La politique du terrain », *Enquête*, n° 1, 1^{er} octobre 1995, p. 71–109 ([ISSN 1245-2084](#) et [1953-809X](#), [DOI 10.4000/enquete.263](#), [lire en ligne](#), consulté le 19 mai 2020)

⁴Mills, Charles Wright 1916-1962, *The sociological imagination*, Oxford University Press, 2000 ([ISBN 0-19-513373-0](#) et [978-0-19-513373-8](#), [OCLC 246081249](#), [lire en ligne](#))

Chapitre 2 : Méthodologie de la recherche et l'analyse des données

L'objectif majeur de cette enquête est comprendre l'importance de la chaîne logistique dans les entreprises industrielles, cas des entreprises de la wilaya de Bejaia nous avons effectué un questionnaire distribué à toutes les entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia.

Cette partie est consacrée à la présentation de la méthode développée dans l'enquête de terrain.

L'enquête finale s'est déroulée sur 30 jours du 1er juin au 30 juin 2021.

Nous avons d'abord collecté des informations et des données au cours de la période d'enquête et en tenant compte de notre cadre théorique présenté dans le premier et deuxième chapitre, nous avons élaboré un questionnaire afin d'organiser notre enquête de terrain sur l'importance de la chaîne logistique dans les entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia.

Pour réaliser l'enquête de terrain, nous avons adopté l'outil questionnaire afin de poser un maximum de questions pouvant nous aider à cadrer le sujet de notre étude. Les premières questions porteront sur les informations sur les entreprises industrielles, telles que la localisation de l'entreprise, la date de sa création, le secteur d'activité, et d'autres questions sur l'entreprise, puis le reste des questions portera sur l'importance de la chaîne logistique dans cette entreprise.

Les questionnaires ont été distribués par nos soins aux entreprises industrielles, qui comprennent des questions fermées et ouvertes.

Nous avons eu quelques difficultés à distribuer les questionnaires pendant la conduite de l'enquête. Il n'accepte pas certains acteurs pour répondre au questionnaire qui n'a aucune connaissance du sujet de la chaîne logistique, il y a aussi des contraintes de temps comme les préoccupations intenses des enquêtés, dont certains sont sortis en congés, ou le retard à répondre au questionnaire.

Après avoir collecté les données, nous les traiterons à l'aide de Sphinx plus, un programme conçu à cet effet.

Pour analyser les données recueillies, nous recourrons à des statistiques descriptives en présentant les données sous forme de tableaux et de graphiques afin d'effectuer une analyse plus détaillée pour obtenir des résultats satisfaisants, et c'est ce que nous verrons dans le chapitre suivant.

2.1.3 Les types de l'enquête⁵

L'enquête est une approche descriptive, et ce type d'étude se distingue par sa portée et son exhaustivité, car ce type de recherche contient un grand nombre de cas afin de les identifier, diagnostiquer, les décrire avec précision et les évaluer. Dans le tableau n°4 suivant nous avons expliqué les types d'enquêtes et les avantages et inconvénients de chaque type.

Tableau N°5 : Les types de l'enquête

Type d'enquête	Avantage	Inconvénients
Enquête à domicile	<ul style="list-style-type: none"> • Contact direct. • Possibilité d'explication et de démonstration. • Réponses spontanées. • Garantie de l'identité de l'enquête. 	<ul style="list-style-type: none"> • Risque d'influence. • Cout élevé. • Motivation de sondeur.
Enquête dans la rue	<ul style="list-style-type: none"> • Contacte directe. • Liberté du choix du moment. • Rapidité. • Cout faible. 	<ul style="list-style-type: none"> • Risque de non-représentation de l'échantillon. • Condition d'interrogation pas toujours bonne. • Nécessité d'un questionnaire simple et bref.
Enquête par téléphone	<ul style="list-style-type: none"> • Liberté du choix du moment. • Possibilité de toucher des enquêtes dispersées. • Rapidité. • Cou faible. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identité de l'enquête moins sure. • Problème de représentativité. • Nécessité d'un questionnaire simple et bref. • Biais de sélection pour tel fixe (femme, retraités)
Enquête par correspondance	<ul style="list-style-type: none"> • Absence de l'influence de l'enquêteur. • L'anonymat favorise les réponses spontanées. • Possibilité de toucher des enquêtes dispersées. • Le questionnaire peut être long. • Cout faible 	<ul style="list-style-type: none"> • Exigence de bonne présentation et de lisibilité. • Risque de non-réponse important. • Questionnaire mal rempli. • Réponse pas toujours spontanées. • Envoi de réponses hors délai. • Quotas fixés non respectés.
Emailing	<ul style="list-style-type: none"> • Document de travail interactif (avec explication de vocable, contrôle des réponses...). • Masque de saisie avec fourchette intégrée. • Rapidité d'envoi de formation du fichier de traitement des données. • Idéal pour petits questionnaires et pour ceux posés par téléphone. • Cout faible. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilité d'une base d'emails ou de site connu. • Contrôle de l'identité du répondant impossible. • Biais de sélection. • Pas de trace papier. • Erreur de saisie impossible à vérifier et à récupérer. • Difficile pour de gros questionnaires.

Source : Source : <https://docplayer.fr>

⁵ Les types d'enquête –PDF free Downloada docplayer.fr/AMP/1133406-1-les-types-d-enquetes.html

2.1.4 Les étapes principales d'une enquête :⁶

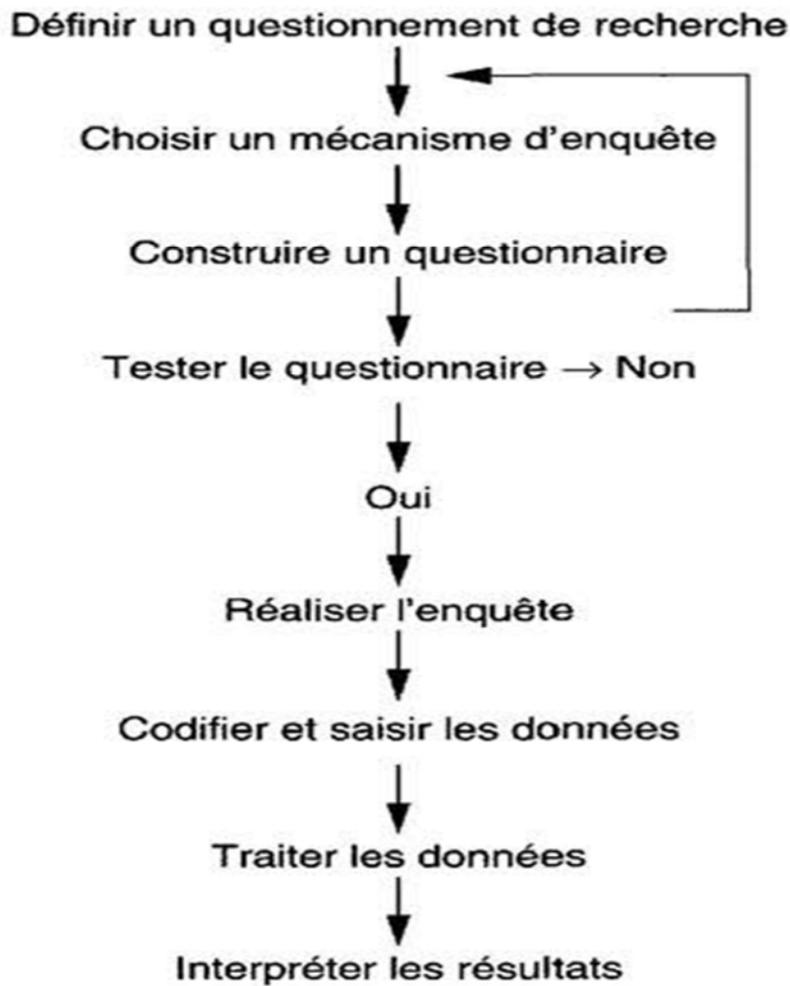
Les principales étapes à suivre pour mener à bien une enquête sont les suivantes :

- définir les objectifs de l'enquête et ses contraintes
- Rechercher la base de sondage la mieux adoptée à la situation en tenant compte des aspects de qualité et de coût
- Réaliser le tirage de l'échantillon
- Concevoir le questionnaire et le tester
- Collecter les données
- Codifier les données
- Contrôle de la qualité des données saisies
- Procéder aux estimations et aux redressements
- Analyse des données
- Procéder aux estimations des erreurs au moins à l'estimation de la variance d'échantillonnage
- Publier et procéder à une évaluation finale globale.

Les principales étapes d'une enquête sont données par la figure ci-dessous :

⁶PASCAL ARDILLY, les techniques de sondage, p 45

Figure N 04 : Etape d'une recherche par enquête



Source : <https://books.openedition.org/pum/14799>

2.2 Le questionnaire

2.2.1 Définition de questionnaire

Le questionnaire est un instrument d'enregistrement et de stockage de l'information, permet d'établir une communication entre les quatre intervenants principaux de l'enquête : clients, chargé d'étude, enquêteur et interviewé.

2.2.2. Les étapes d'élaboration d'un questionnaire

L'élaboration du questionnaire dépend de plusieurs contraintes, en particulier de :

➤ L'étape de traitement de l'information :

Les informations que le chercheur souhaite obtenir sont préparées pour être utilisées dans la recherche scientifique (L'objet de l'enquête et de l'ensemble des informations à recueillir).

- **L'étape de préparation du questionnaire** : c'est à cette étape que nous nous identifierons dans les points suivants.
- **L'étape de mise en œuvre du questionnaire** : c'est l'étape la plus importante qui garantit que le chercheur obtient toutes les informations et données dont il a besoin pour une utilisation dans la recherche scientifique. Cette étape comprend les étapes suivantes:
 - L'étape d'impression du questionnaire.
 - L'étape de la distribution du questionnaire aux membres de l'échantillon.
 - L'étape d'application du questionnaire aux membres de l'échantillon.
 - La phase de suivi de l'application du questionnaire.
 - Étape de collecte des questionnaires Ici, il faut s'assurer que le nombre de questionnaires distribués est égal au nombre de questionnaires collectés.
- **L'étape d'analyse manuelle ou électronique des données du questionnaire** : nous en parlerons également ici dans cet article.
- **L'étape des résultats du questionnaire** : quia été atteint.
- **L'étape de rédaction des résultats de la recherche** : est la dernière étape de la construction du questionnaire et de la présentation des résultats de la recherche.

2.2.3 Les méthodes de collectes d'information

L'enquête par sondage utilisé comme moyen de recueil d'information, la validité d'une enquête dépend non seulement de l'échantillon, mais aussi de la méthode d'administration du questionnaire, ainsi dans les enquêtes par sondage, quatre méthodes de recueil d'information peuvent être utilisées :

- L'entretien face à face.
- La correspondance.
- L'entretien téléphonique.
- La télématique (Internet, minitel, etc.).

Alors on distingue deux méthodes d'administration de questionnaire :

- auto administrée.
- Présent par enquêteur.

2.2.3.1 Enquête face à face

Les interviews face à face peuvent avoir lieu domicile de l'intéressé, dans son bureau, dans la rue et les lieux publics, il est obligé dans ce cas de préparer un questionnaire court à des questions brèves et fermées.

Ce type d'enquête permet d'avoir un contact direct entre l'enquêteur et l'enquêté, il est potentiellement le plus intéressant et le plus efficace pour la qualité et quantité d'information

que l'on peut recueillir, et à cause de cela que nous ayons choisi cette méthode d'administration de questionnaire ; pour vérifier certaines informations et de contrôler les réponses des répondants, et éviter tout mal de compréhension des questions.

A/ Les avantages de la méthode

- L'incompréhension des questions n'est plus une source de biais, car l'enquêteur peut expliquer les questions à l'enquêté (les assurés).
- Permet de s'adresser directement à la personne concernée par l'enquête (permet d'identifier le répondant).

B/ Les inconvénients de la méthode :

- L'entretien peut durer plus longtemps ;
- Coût relativement élevé, en raison de la présence d'enquêteur ;
- Les délais de réalisation de l'enquête longs ;
- Problèmes liés à l'accessibilité de répondre, manque de temps.

2.2.3.2. L'enquête par téléphone

Elle consiste à appeler par téléphone l'ensemble des personnes qui composent l'échantillon ; cependant cette méthode d'enquête est utilisée lorsque la population concernée par l'enquête est équipée de téléphone, dans notre cas on ne dispose pas des numéros de téléphone des lecteurs de journaux, donc impossible d'appliquer cette méthode dans le cadre de notre étude.

2.2.3.3 L'enquête télématique

Avec le développement des moyens de communication, le questionnaire devient virtuel, la collecte d'information se réalise par le minitel ou un réseau informatique (Internet, intranet) ; il est clair que ce type d'enquête est irréalisable, dans le cadre de notre enquête, en raison d'absence de la fiabilité de l'information en primo et l'absence des moyens en secundo, cette méthode n'est donc pas applicable dans le cadre de notre enquête.

2.2.3.4 L'enquête par correspondance

Le questionnaire est envoyé au répondant par voie postale, accompagné d'une lettre préaffranchie et d'une notice expliquant l'objet de l'enquête, ce type d'enquête ne peut être appliqué dans notre cas, est cela pour plusieurs raisons :

- Absence de base de sondage de la population d'étude.
- Cette méthode est caractérisée par un taux de retour des réponses très faible, est peut durer donc très long temps.
- Il n'est pas sûr que les personnes concernées par l'enquête sachant lire, de plus l'interprétation des questions puisse introduire un biais.

- Elle n'offre aucun moyen pour vérifier les réponses.

La méthode la plus appropriée pour répondre à l'objet de notre enquête est la méthode d'enquête par face à face.

2.2.4 Typologie des questions utilisées dans le questionnaire⁷

Le modèle habituel des questions dans un formulaire est la question fermée. Elle peut n'offrir que des choix de réponses ou un choix plus vaste. Dans ce dernier cas, diverses façons possibles de répondre peuvent être proposées. À l'occasion, on peut utiliser aussi le modèle de la question ouverte.

2.2.4.1 La question fermée

C'est une question qui oblige l'enquêté à effectuer un choix parmi un certain nombre de réponses possibles fournies. On peut distinguer deux sorts de question fermée : la question dichotomique et la question à choix multiple

- **La question dichotomique :**

C'est celle qui oblige l'enquêté à choisir entre deux réponses, entre vrai et faux ou oui et non.

- **La question à choix multiple :**

C'est celle qui offre un éventail de réponse possible à l'enquêté.

On peut en distinguer trois variantes principales :

- **La question à choix multiple et à une seule réponse :**

Comme on ne peut pas prévoir toutes les réponses possibles, il faut toujours ajouter une rubrique « autre préciser » pour s'assurer que chaque enquêté aura une possibilité de choix.

- **La question à choix multiple et à plusieurs réponses permises :**

Quand une question permette plusieurs réponses, on l'indique entre parenthèses, car c'est habituellement une exception dans un questionnaire (l'enquêté doit être informé).

- **La question à énumération d'items :**

Ce genre de questions demande à l'enquêté d'évaluer chaque un des items d'une série ou de la classer les uns par rapport aux autres, il y a la question à énumération d'items pour évaluation.

2.2.4.2 La question ouverte :

Elle peut être utilisée dans un questionnaire, mais de façon limitée. Ce modèle n'impose aucune contrainte à l'enquêté quant à l'élaboration de sa réponse. On peut en distinguer deux variantes :

- **La question ouverte à réponse élaborée**

⁷Cours méthodologie de recherche 5^{ème} année (polycopies de Mm BRAHM)

Chapitre 2 : Méthodologie de la recherche et l'analyse des données

L'une des principales raisons d'utiliser des questions ouvertes est de rechercher des réponses profondes, claires et significatives. Les questions ouvertes encouragent l'autre partie à répondre davantage, car la question ouvre différents domaines dans l'esprit du fonctionnaire et l'oblige à répondre de manière extensive. D'autre part, cela montre votre intérêt à en savoir plus sur ce qu'il dira, ce qui l'encourage à parler.

➤ La question ouverte à réponse courte

C'est le cas d'une question qui demande à l'enquêté de préciser un fait ou d'indiquer une de ses particularités sans proposer de réponses.

Le schéma ci-dessous représente les modèles et les principales sortes de questions qu'il est possible d'utiliser dans un formulaire de questions.

Figure 05 : les types de question

Votre objectif	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître votre interlocuteur - Mieux le comprendre - Recueillir des informations sur sa situation, sur lui 		<ul style="list-style-type: none"> - Faire valider une information - Orienter la discussion - Faire se positionner votre interlocuteur
Le type de question adapté	QUESTIONS OUVERTES		QUESTIONS FERMÉES
La construction	(adverbe) à avec dans pour	+ pronom interrogatif C omment Q ui, que, quoi Q uel, quelle C ombien O ù Q uand P ourquoi	+ verbe... Verbe + sujet... ou affirmation interrogative : sujet + verbe... + ?

Source : <https://www.pdfprof.com>

Conclusion

Ce chapitre nous a permis de mettre en évidence les différents concepts méthodologiques utilisés auxquels nous avons fait recours, et qui nous ont aiguillés tout au long de notre enquête, comme nous avons également décrit le lieu de l'enquête ainsi que les réponses des enquêtés qui constituent notre corpus d'étude. De plus, nous avons soulevé les différentes contraintes auxquelles nous avons fait face durant l'enquête.

Chapitre 2 : Méthodologie de la recherche et l'analyse des données

Comme nous le savons tous, le secteur industriel produit beaucoup de travail, une contribution fiscale importante à la trésorerie et un facteur développement personnel et social. Mais nous ne devons savoir que de la filière industrielle de la wilaya de Bejaia contribue au développement économique par contre, elles font face à de nombreuses difficultés, et les connaît presque à tous les niveaux (industrialisation, chômage, pollution, faiblesse, embouteillage dans le centre-ville.....etc.). Ces défauts ne sont pas le fait du destin, mais le résultat d'un processus de localisation incohérent depuis des décennies.

Le secteur industriel joue un rôle très important, car il constitue une non-source emploi et richesse négligeable, le rôle de l'organisation spatiale polariseur composition des unités industrielles situées dans la zone d'étude, l'incontournable centre industriel de développement de la wilaya.

Chapitre 3

Les résultats de l'enquête et interprétation des résultats

Introduction

La wilaya de Bejaia est un pôle économique important, en raison de son emplacement stratégique, et c'est une porte d'entrée commerciale importante en raison de sa possession des capacités industrielles et humaines nécessaires, et en tant que région qui possède des zones d'activités et zones industrielles, c'est à l'exemple de la zone industrielle d'El-Kseur et Akbou, qui est décrite comme une base économique par excellence, car elle a contribué depuis le début de son activité à dynamiser le secteur économique de la région et attirer une main-d'œuvre spécialisée grâce aux multiples opportunités de recrutement qu'elles offrent.

Le secteur industriel fait appel à plusieurs facteurs de production pour le bon fonctionnement dans son activité pour rester compétitif sur ses marchés. Parmi les éléments clé de son succès, nous citons la logistique qui est considérée comme l'épine dorsale et le facteur principal de tous les secteurs du commerce de détail à la pharmacie et de la construction à l'énergie, l'alimentation et les boissons, etc., l'industrie a su évoluer avec les changements qui se produisent dans chacun des secteurs de ses clients pour répondre à leurs besoins uniques. De ce fait, les principaux acteurs dans ce domaine sont aujourd'hui les entreprises les plus innovantes en matière de technologie. La logistique est une fonction essentielle et rentable d'une entreprise. Ainsi, l'objet de ce chapitre consiste à présenter les résultats de l'analyse statistique des questionnaires que nous avons collectés auprès des entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia.

1-3-La population et le choix de l'échantillon

Notre population mère et composée de l'ensemble des entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia, il nous a été difficile de mener une étude sur toutes les entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia, de ce fait, nous sommes amenés à interviewés les entreprises industrielles les plus importantes de la wilaya de Bejaia. Le tableau suivant retrace les principales entreprises de ce secteur industriel ciblé par notre enquête de terrain.

Tableau N°6 : les entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia que nous avons étudiées :

l'effectif		
la production	3	7,3%
distribution et logistique	2	4,9%
production	2	4,9%
production et commercialisation de l'Aliment de betail	2	4,9%
importation des cereale	1	2,4%
fabrication aliment de betail	1	2,4%
fabrication de materiel frigorifique	1	2,4%
fabrication de matériel frigorifiques	1	2,4%
importation de materiel informatique	1	2,4%
importation de materieles informatique	1	2,4%
importation des cereale,fabrication aliment de betail-production volaille	1	2,4%
importation production distribution intrants agricole	1	2,4%
importation stockage et agroalimentaire et fabrication aliment betail	1	2,4%
logistique de distribution	1	2,4%
menuiserie aluminium	1	2,4%
menuiserie aluminium	1	2,4%
production alimrnt et batail et farine	1	2,4%
production et comercielisation	1	2,4%
production et commercialisation	1	2,4%
transformation	1	2,4%
transformation matier plastique	1	2,4%
transformation,transpport et distribution	1	2,4%
transit+transport	1	2,4%
transport de marchandise et stockage	1	2,4%
transport de marchandise et stockages	1	2,4%
transport de marchandise et stockage	1	2,4%
transport de marchandise et stockage de produit	1	2,4%
transport et distribution	1	2,4%
transport et trasit	1	2,4%
trasit+transport	1	2,4%
trenformation matière plastique	1	2,4%

Source : enquête de terrain, auteur 2020

Tableau N°7: l'effectif des entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia que nous avons étudiée

l'effectif		
1 à 10	4	9,8%
11 à 20, 21 à 50	7	17,1%
plus de 50	29	70,7%

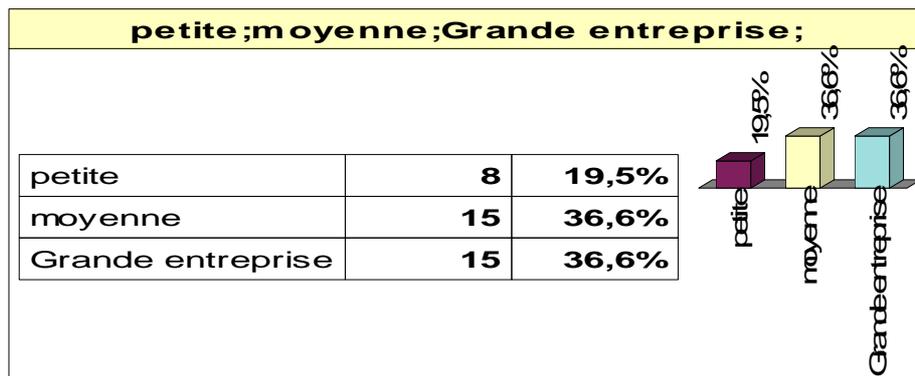
Source : enquête de terrain, auteur 2020

C'est la somme de l'effectif qui travaille pour une entreprise. Le concept est généralement utilisé pour décrire les travailleurs appartenant à un secteur d'activité.

Grâce à nos recherches, nous avons constaté que l'effectif dans la wilaya de Bejaia est supérieur à 50, avec un taux de 70.7% et 11à20, 21à50 avec un taux de 17.1%, et 1à10 avec un taux de 9.8%.

Axe 1 : La taille des entreprises de la wilaya de Bejaia

Tableau N°8: Les petites, moyennes et grandes entreprises de la wilaya de Bejaia



Source : enquête de terrain, auteur 2020

Selon les entreprises que nous avons étudiées, nous constatons que le pourcentage des grandes entreprises industrielles est celui qui a un pourcentage important de 36.6% par rapport aux petites entreprises, qui ont un ratio de 19.5% et aussi aux entreprises moyennes avec un pourcentage de 36.6 % donc à partir de là, nous concluons que les entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia sont presque moyennes et grandes par un pourcentage de 36.6%

Tableaux N°9 : Les entreprises publiques et privées et mixtes de la wilaya de Bejaia

Publique ;privé ;mixte		
Publique	7	17,1%
privé	32	78,0%
mixte	0	0,0%

Source : enquête de terrain, auteur 2020

D'un point de vue juridique, on voit que les entreprises que nous avons étudiées sont des entreprises privées à 78% et des entreprises publiques à 17.1%, et pour cela nous disons que les entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia sont quasiment privées avec un pourcentage de 78.0%, et les entreprises mixtes sont inexistantes.

Tableau N°10 : la forme juridique des entreprises de la wilaya de Bejaia

spa;SARL;EURL		
SPA	18	43,9%
SARL	16	39,0%
EURL	2	4,9%

Source : enquête de terrain, auteur 2020

La forme juridique permet de définir le statut fiscal d'une entreprise, il existe cinq formes juridiques principales : l'entreprise individuelle, l'entreprise individuelle à la responsabilité limitée, la société de capitaux, l'entreprise unipersonnelle à responsabilité limitée, et la société en nom collectif.

À travers le tableau N°4, nous concluons que le statut juridique des entreprises industrielles enquêtées de la wilaya de Bejaia, la plupart c'est SPA (société par actions) avec un taux de 43.9% et SARL (société commerciale à responsabilité limité) avec un taux de 39.0%, et il y a aussi EURL (entreprise unipersonnelle à responsabilité limité) au taux de 4.9%.

Tableau N°11 : les intervenants de la Chain logistique dans les entreprises de wilaya de Bejaia

Actionnaires;administration;employés;c		
Actionnaires	0	0,0%
administration	1	2,4%
employés	10	24,4%
clients	9	22,0%
transporteurs	20	48,8%
autre.....	0	0,0%

Source : enquête de terrain, auteur 2020

Notre recherche nous a permis de découvrir les intervenants à la Chaine logistique des entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia. Il existe une grande différence entre les pourcentages des intervenants qui sont les transporteurs avec taux de 48.8%, et puis les

employés avec taux de 24.4%, les clients avec taux de 22.0%, et enfin les administrations avec taux de 2.4% et c'est un très faible pourcentage.

De là, nous concluons que les participants aux différentes entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia sont les transporteurs avec taux de 48.8%.

Tableau N°12 : L'améliorer la performance logistique dans les entrprises industrielles

la fiabilité;!l'expérience;!l'efficience		
la fiabilité	19	46,3%
l'expérience	20	48,8%
l'efficience	14	34,1%
la qualité	35	85,4%
la réactivité et le respect de l'homme	26	63,4%
autre.....	0	0,0%

Source : enquête de terrain, auteur 2020

Nous notons dans le tableau N°12 que le ratio d'amélioration de la performance logistique des entreprises industrielles améliore la qualité pour satisfaire les clients où leur exigences avec taux de 85.4%, suivi de la réactivité et le respect de l'homme de 63.4%, puis l'expérience de 48.8%, puis la fiabilité de 46.3%, et enfin l'efficience de 34.1%

De là, nous concluons que l'amélioration des performances logistiques dans les entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia ont un taux de 85.4%.

Tableau N°13: Est- ce que la chaine logistique contribue à une utilisation optimale des investissements ou du capital de l'entreprise industrielle ?

Oui;Non		
Oui	40	97,6%
Non	0	0,0%

Source : enquête de terrain, auteur 2020

D'après le tableau, nous trouvons que la chaine logistique contribue grandement à l'utilisation optimale des investissements et du capital pour les entreprises industrielles, car elle les aide à

réaliser des bénéfices rapides. Nous concluons que 97.6% des entreprises industrielles enquêtées de la wilaya de Bejaia, ont pu réaliser des bénéfices grâce à la chaîne logistique.

Tableau N°14 : le secteur d'activité des entreprises industrielles

Industrie;commerce et artisanat;agricu		
Industriel	24	58,5%
commerce et artisanat	0	0,0%
agriculture et agroalimentaire	3	7,3%
autre.....	11	26,8%

Source : enquête de terrain, auteur 2020

Grâce au processus de recherche que nous avons mené dans les entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia, nous avons constaté que 58.5% sont des entreprises industrielles, et il existe plusieurs zones industrielles qui distinguent la wilaya , parmi lesquelles (taharacht, El-Kseur....), et 26.8% sont des entreprises de service, commerciales et autres.. ; et 7.3% sont entreprises agricoles et agroalimentaires. À travers ce tableau, nous concluons que les entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia sont à l'ordre de 58.5%, et qui sont des entreprises industrielles .

Tableau N°15 :les réactions des clients aux services logistiques dans les entreprises industrielles

Comprendre les besoins des clients;Ind		
Comprendre les besoins des clients	29	70,7%
Disponibilité de la quantité nécessaire au moment spécifié	33	80,5%
Les clients exigent de meilleurs services	27	65,9%
Les clients sont satisfaits des services fournis	34	82,9%
Autre.....	8	19,5%

Source : enquête de terrain, auteur 2020

La réaction des clients est très importante pour chaque service que l'entreprise fournit à ses clients.

À travers l'étude que nous avons menée, nous avons conclu que la réaction des clients au service logistique est les clients exigent de meilleur service d'un taux de 82.9%, et

disponibilité de la quantité nécessaire au moment spécifié avec un taux de 80.5%, et comprendre les besoins des clients avec un taux de 70.7%, et enfin les clients exigent de meilleurs services avec un taux de 65.9%.

La satisfaction du client est l'objectif de toutes entreprises industrielles, de service ou commerciale, le client est le roi des entreprises.

Tableau N°16 : comment les entreprises industrielles répondent à l'exigence des clients à travers la Chain logistique

livraison à temps;Qualité de service;r		
livraison à temps	39	95,1%
Qualité de service	35	85,4%
réduction du temps	12	29,3%
invitation pour les clients	3	7,3%
informer les clients de leur importance	14	34,1%
autre.....	7	17,1%

Source : enquête de terrain, auteur 2020

On note dans le tableau que les entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia sont soucieuses des exigences des clients à travers les prestations logistiques, qui est la saisie des marchandises ou leur livraison au moment le plus important pour satisfaire leur client, avec un ratio de 95.1%,et le reste se situe entre la qualité de service avec un taux de 85.4%, et informer les clients de leur importance avec un taux de 34.1%, et aussi la réduction avec un taux de 29.3%, et enfin invitation pour les clients avec un taux de 7.3%.

De là, nous concluons que les entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia s'efforcent toujours de satisfaire les clients.

Tableau N°17 : la logistique augmente la productivité des entreprises industrielles

Oui;Non1		
Oui	31	75,6%
Non	5	12,2%

Source : enquête de terrain, auteur 2020

En termes de flux, la fonction logistique prend généralement le relais de la production. Une fois les articles produits, la logistique a pour objet de gérer tout ce qui concerne le transport et le stockage des produits de l'entreprise.

Les pratiques logistiques ont une incidence positive sur la performance logistique (vitesse de livraison, flexibilité dans la livraison, capacité de livraison) et sur la performance marketing (croissance moyenne du marché, croissance moyenne du volume des ventes, croissance moyenne des ventes en dollars).

Grâce à notre étude, nous avons découvert que les services logistiques augmentent la production de l'entreprise et les entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia d'un pourcentage de 75.6%.

Tableau N°18 :comment gérez la Chain logistique dans les entreprises industrielles

Cout de production;cout fixe;cout d'ap		
Cout de production	9	22,0%
cout fixe	2	4,9%
cout d'approvisionnement	12	29,3%
cout d'achat	4	9,8%
cout de productivité	12	29,3%
Autre.....	0	0,0%

Source : enquête de terrain, auteur 2020

La gestion de la logistique est l'une des dernières branches de la science administrative et comprendre un système intégré d'activités à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation, tel que les achats, le stockage, le transport, la distribution la manutention, l'emballage, le service client et la planification des peintures. Parmi les tâches du département logistique, figure la coordination et l'intégration de ces activités afin de fournir les produits et les intrants de

production au bon moment et au bon endroit et dans les conditions requises, en plus du rôle de gestion.

À travers ce passage et le tableau N°18, nous résumons que le processus de fonctionnement de la chaîne logistique au sein des entreprises de la wilaya de Bejaia, est le cout d'approvisionnement et le coût de productivité qui ont un rapport de 29.3%, et cout de production avec un taux de 22.0%, et cout d'achat à l'ordre de 9.8%.

Tableau N°19 : comment les entreprises se résoudre les problèmes qu'elles rencontrent dans les entreprises industrielles ?

la planification logistique;les décis		
la planification logistique	32	78,0%
les décision logistique	6	14,6%
un suivi logistique	25	61,0%
autre.....	0	0,0%

Source : enquête de terrain, auteur 2020

Il existe de nombreux problèmes auxquels les entreprises sont confrontées au sein de leur espace et cherche toujours à les résoudre.

Grâce à nos recherches, nous avons vu quelques solutions dans les entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia, représentées la planification logistique avec un taux de 78%, on a un suivi logistique avec un taux de 61.0%, et aussi les décisions logistique avec un taux de 14.6%.

Nous concluons que les solutions proposées par les entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia consiste à planifier la logistique avec un taux de 78%.

Tableau N°20 : l'impact, logistique sur les couts d'exploitation pour les clients et l'organisation

l'ogmentation des vents;le processus d		
L'augmentation des ventes	9	22,0%
le processus d'achat de bien est lent	3	7,3%
réduire les couts d'exploitation	20	48,8%
ventes perdues ou client perdus	2	4,9%
autre.....	0	0,0%

Source : enquête de terrain, auteur 2020

Les coûts logistiques sont les coûts résultant de la circulation des biens physiques au sein de l'entreprise et entre les différentes entreprises, ainsi que lors de la maintenance des stocks.

Il est défini de différentes manières par différentes entreprises. Certaines entreprises ne prennent pas en compte les intérêts ou la dépréciation des stocks comme coûts logistiques.

À partir de ce tableau nous pouvons dire que impact de la logistique sur les couts d'exploitation pour les clients et l'organisation au sein des entreprises de la wilaya de Bejaia c'est réduire les couts d'exploitation avec un taux de 48.8%, et l'augmentation des ventes avec un taux de 22.0% %, le processus d'achat de bien lent avec un taux de 7.3%, et enfin 4.9% des ventes perdues ou client perdu.

Tableau N°21 : les avantages de la Chaine logistique

Améliorer les coordinations;la satisfa		
Améliorer les coordinations	15	36,6%
la satisfaction des clients	32	78,0%
réduire les couts	28	68,3%
optimisation de l'espace de stockage	28	68,3%
autre.....	2	4,9%

Source : enquête de terrain, auteur 2020

La logistique est définie selon la définition de la logistique board comme un ensemble de processus qui incluent la planification, l'exécution et la coordination d'un certain nombre d'activités distinctes, en plus de la surveillance de flux et du stockage des marchandises, des

services et des informations connexes du point d'origine a le point de consommation dans le but de se conformer aux exigences des clients et des consommateurs.

À travers cette définition, nous concluons que chaque service a ses avantages et ses inconvénients. Parmi les avantages de la chaîne logistique dans les entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia, c'est la satisfaction des clients avec un taux de 78.0%, et réduire les couts et optimisation de l'espace de stockage avec un taux de 68.3%, et à la fin amélioration les coordinations avec un taux de 36.6%.

Tableau N°22 : la mise on place de la fonction logistique et couteuse dans les entreprises industrielles

Oui;Non1		
Oui	31	75,6%
Non	5	12,2%

Source : enquête de terrain, auteur 2020

Il n'y pas de service dans aucun domaine qui soit bon marché, vous trouverez donc tous les services fournis par les entreprises économiques, commerciales, de services et de production. Il y a des couts, mais selon la qualité et le service requis.

Ainsi, à travers les recherches que nous avons faites dans les entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia, nous constatons que la chaîne logistique est couteuse par rapport à des résultats avec un taux de 75.6%

Tableau N°23 : les types de flux logistique dans les entreprises industrielles

Externe;interne;autre		
Externe	22	53,7%
interne	11	26,8%
autre.....	0	0,0%

Source : enquête de terrain, auteur 2020

À travers ce tableau, on constate qu'il existe deux types de flux logistique externe et interne. Et dans les entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia sont des flux externes avec un taux de 53.7%, et 26.8% sont des flux internes.

Tableau N° 24 : les incontinentes de la Chain logistique

Acquérir rapidement des compétences te		
Acquérir rapidement des compétences technologiques	20	48,8%
L'intégration des fournisseurs et par fois difficile	20	48,8%
satisfaction des clients	28	68,3%
augmentation de la poductivité	17	41,5%
autre.....	3	7,3%

Source : enquête de terrain auteur 2020

À travers ce tableau N°24, on déduit les aspects négatifs de la chaine logistique sans les entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia, c'est satisfaction des clients avec un taux de 68.3%, l'acquérir rapidement de compétence technologique et l'intégration des fournisseurs et parfois difficile avec un taux de 48.8% %, et augmentation de la productivité avec un taux de 41.5%

Tableau N°25 : est-ce qu'y a un impacte des nouvelles technologies sur la Chaine logistique dans les entreprises industrielles ?

Oui;Non;		
Oui	16	39,0%
Non	19	46,3%

Source : enquête de terrain, auteur 2020

Sans savoir que les nouvelles technologies impactent aujourd'hui les processus de fabrication, et permettent ainsi d'améliorer la performance globale des industries.

Des éléments clés de toutes entreprises résident dans la Supply Chain. Cette fonction utilise désormais les nouvelles technologies pour se moderniser. En effet, des études montrent que

70% des entreprises de vente au détail et des usines ont déjà commencé une transformation de leur processus de la chaîne d'approvisionnement.

À partir de là et à travers le tableau nous disons que l'impact des nouvelles technologies sur la chaîne logistique dans les entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia suit un taux de 46.3%, et y-a des entreprises qui jugent qu'elles n'utilisent pas les nouvelles technologies avec un taux de 39.0%.

Tableau N°26: l'optimisation les flux logistiques de sa supply Chain dans les entreprises industrielles

Respecter les délais; Diversifier les fo		
Respecter les délais	25	61,0%
Diversifier les fournisseurs	14	34,1%
Optimise la sur face de stockage	6	14,6%
Gérer les commandes et bons de livraisons	15	36,6%
établir une relation de confiance	15	36,6%
autre.....	2	4,9%

Source : enquête de terrain auteur 2020

De nombreuses entreprises industrielles améliorent les flux logistiques. À travers ce tableau N°26, nous allons améliorer les entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia :

- Le respecter des délais avec un taux de 61.0%,
- Gérer les commandes et bons de livraison avec un taux de 36.6%
- Établir une relation de confiance avec un taux de 36.6%,
- Diversifier les fournisseurs avec un taux de 34.1%,
- Optimise-la sur face de stockage avec un taux de 14.6%.

Tableau N°27 : les raisons qui ont conduit à la dépendance aux services logistiques dans les entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia

Ouvrir de nouveaux marchés sur le terr		
Ouvrir de nouveaux marchés sur le terrain	34	82,9%
intérêt pour l'organisation des canaux de distribution	14	34,1%
augmentation des dépenses sur le budget de l'entreprise	10	24,4%
autre.....	0	0,0%

Source : enquête de terrain, auteur 2020

Récemment, la chambre de commerce et d'industrie a publié une étude sur l'industrie de soutien logistique pour le commerce dans le monde, qui a connu une croissance rapide ces dernières années, en particulier avec la répartition géographique des industries à travers le monde à la recherche du moins couteux climat d'investissement dans la production, en plus d'atteindre le plus grand segment de consommateurs, et donc la capacité de rivaliser et d'obtenir un retour rentable.

À travers les recherches que nous avons effectuées dans les différentes entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia, nous concluons que l'une des raisons qui ont conduit à la dépendance des services logistiques dans les entreprises industrielles sont : l'ouverture de nouveaux marchés sur le terrain avec un taux de 82.9%, et intérêt pour l'organisation des canaux de distribution avec un taux de 34.1%, et a la fin on a augmentation des dépenses sur le budget de l'entreprise avec un de 24.4%

À partir de là, nous pouvons dire les raisons qui ont poussé les entreprises à entrer dans la chaine logistique est le meilleur service à Bejaia, elles permettent de s'ouvrir sur le marché local et régional avec un taux de 82.9%

Tableau N°28 : Supply Chain management SCM pratiqué dans les entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia

Oui;Non;si oui:-Est-ce que le SCM a un		
non	31	75,6%
oui	5	12,2%
couvreur des marchés+ la satisfaction client	1	2,4%
oui la satisfaction des cliets	1	2,4%
oui logistiques et optimiser l'impact positif.	1	2,4%

Source : enquête de terrain auteur 2020

Les objectifs majeurs de management de la chaine logistique globale SCM sont : satisfaire la demande de réactivité et de différenciation du produit de mandé par le client, réduire le besoin en fonds de roulement, notamment en réduisent les stocks internes ou les stocks de consignation des fournisseurs et améliorer la rentabilité des actifs de l'entreprise.

D'après ce que nous avons vu dans les entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia, nous pouvons dire que le SCM n'est presque pas appliqué dans les entreprises industrielles, et il n'y en a que quelques-uns qui l'applique et le savent et qui ne l'applique pas et avec un taux de 75.6%.

Tableau N°29 : la facilitez l'opération chargement, déchargement, manutention, transport, stockage dans les entreprises industrielles

Bonne conception de manipulation;améli		
Bonne conception de manipulation	25	61,0%
améliorer l'effcience et l'efficacité de la performance au travail	24	58,5%
stocker les matériaux à l'extérieur de l'usine	5	12,2%
utiliser autant que possible dispositifs mécaniques pour transporte des matériaux	27	65,9%
autre.....	5	12,2%

Source : enquête de terrain, auteur 2020

Depuis longtemps, l'homme a ressenti le besoin de faire des réserves transport. L'industrie doit donc s'assurer d'un stockage temporaire des matières premières, semi-fini et produits

finis. Elle doit donc constituer des stocks, car sans cela elle risque des retards de fabrication ou de mauvaises ventes.

Par là, on peut dire qu'aller ou faciliter l'opération chargement, déchargement, stockage, transport, manutention dans les entreprises de la wilaya de Bejaia et d'utiliser autant que possible dispositifs mécaniques pour transport des matériaux avec un taux de 65.9%, et bonne conception de manipulation avec un taux de 61.0%, améliorer l'efficience et l'efficacité de la performance au travail avec un taux de 58.5%, et à la fin stocker les matériaux à l'extérieur de l'usine avec un taux de 12.2%.

Tableau N°30 : les activités de la logistique dans les entreprises de la wilaya de Bejaia

L'approvisionnement;la réception;la ve		
L'approvisionnement	25	61,0%
la réception	13	31,7%
la vente	22	53,7%
la distribution et le suivi de la marchandise	16	39,0%
autre.....	0	0,0%

Source : enquête de terrain auteur 2020

À travers le tableau ci-dessus, nous concluons que les entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia vont du provisionnement avec un taux de 61.0%, et la vente avec un taux de 53.7%, et la distribution et le suivi de la marchandise avec un taux de 39.0%, et aussi la réception avec un taux de 31.7%.

Tableau N°31: l'innovation dans le domaine de la logistique dans les entreprises de la wilaya de Bejaia

oui;Non;si oui pourquoi		
oui	30	73,2%
Non	9	22,0%
si oui pourquoi	0	0,0%

Source : enquête de terrain, auteur 2020

À mesure que la concurrence devient plus mondiale, l'innovation passe du niveau entreprise à entreprise à une perspective chaîne d'approvisionnement à chaîne d'approvisionnement

L'innovation logistique travaille sur la mise au point aussi bien de véhicules autonomes sur le réseau routier et de drones, que de robots porteurs de marchandises dans les entrepôts. Les innovations digitales continuent à révolutionner la logistique par la Radio, identification, en français la radio-identification. La RFID est une solution d'identification d'un colis, d'une palette, qu'elle suit à distance durant tout son parcours grâce à une étiquette émettant des ondes radio. Les innovations logicielles répondent aux enjeux des entreprises de la chaîne logistique en matière de réduction des coûts énergétiques, financiers, humains, et de leur impact sur l'environnement.

À travers cette définition, nous avons conclu que presque toutes les entreprises que nous avons étudiées dans la wilaya de Bejaia sont aussi avec l'idée d'innovation logistique avec un taux de 73.2%

Conclusion

Dans ce chapitre, nous avons commencé par collecter les questionnaires que nous avons distribués dans les entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia, sur l'importance de la chaîne logistique dans les entreprises industrielles, cas des entreprises de la wilaya de Bejaia. Pour analyser les données collectées, nous avons eu recours à des statistiques descriptives en présentant les données sous forme de tableaux et de graphiques.

À travers les données que nous avons analysées, nous avons remarqué que les activités logistiques revêtent une importance particulière, ce qui se traduit par la facilitation de la réponse rapide aux clients sur le marché, grâce à la rapidité de fourniture de biens et de services conformes aux besoins et aux désirs des clients. , et qui dépendent de la circulation de l'information, du conditionnement, du transport, et de l'entreposage dans les entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia.

C'est-à-dire que la chaîne logistique peut aider les entreprises industrielles à élargir le marché, à augmenter leur part de marché, à augmenter leur rentabilité et à accroître le désir des clients d'obtenir une réponse appropriée et rapide à leurs produits.

Conclusion générale

Conclusion générale

À travers le thème de la recherche, nous avons essayé d'étudier et de connaître les différentes activités logistiques et leur importance au sein des entreprises industrielles. Sur la base de la partie théorique de la recherche dans laquelle nous avons essayé de mettre en évidence les fondements théoriques dans ce domaine et de l'appliquer à l'étude de terrain menée au niveau des établissements industriels de la wilaya de Bejaia l'accent a été mis sur le fait que le succès des entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia et à augmenter, sa part de marché dépend de l'amélioration de la qualité des prestations logistiques.

Les chaînes logistiques sont un résultat, ou plutôt une conséquence de la déferlante mobilisation et de la globalisation des marchés. En effet, dans un environnement de plus en plus concurrentiel, la course vers la réduction des coûts de production tout en gardant une bonne qualité de produits finis et en améliorant la qualité de service aux clients, plus exigeant que jamais, n'en finit plus.

La logistique est une fonction importante et nécessaire des entreprises industrielles en termes de besoins physiques tels que l'approvisionnement, la production, la distribution ainsi que les flux d'informations, car de plus en plus d'entreprises s'organisent chaque jour en suivant les principes de la logistique.

Par conséquent, la partie appliquée de notre recherche visait à évaluer les activités logistiques des entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia. Et à travers ce que nous avons conclu de l'enquête que nous avons menée dans les entreprises industrielles, il nous est apparu clairement que malgré les entreprises ayant une bonne position sur le marché, cependant, certaines de ces entreprises n'améliorent pas la performance de leurs activités logistiques, de plus certaines de ces entreprises sont gérées de manière routinière et aléatoire, et leur seul objectif est d'essayer de fidéliser un certain nombre de clients et de les satisfaire.

Enfin, on peut dire que les entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia doivent exercer efficacement leurs activités logistiques, ce qui est l'une des portes d'entrée permettant aux entreprises industrielles d'améliorer leurs performances stratégiques et d'atteindre une position compétitive et durable.

Conclusion générale

Récemment, on peut remarquer l'intérêt croissant pour les activités logistiques et l'avantage concurrentiel qu'elles procurent et la continuité, améliorant ainsi la compétitivité en améliorant la performance de la chaîne logistique. Compte tenu de cet environnement changeant, les entreprises doivent suivre et suivre le rythme de l'accélération des courants économiques de changement.

Évaluation des hypothèses

Sur la base de l'analyse de la réalité des activités logistiques dans les entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia, les résultats suivants apparaissent :

- Concernant la première hypothèse ; les entreprises industrielles de la wilaya de Bejaïa n'obtiennent pas un avantage concurrentiel uniquement en améliorant leurs performances de leurs activités logistique.

-Les résultats de l'étude on également indiqué en ce qui concerne la deuxième hypothèse que la maîtrise de la logistique constitue un avantage concurrentiel pour les entreprise industrielles de la wilaya de Bejaïa, dans la mesure où sa maîtrise est source de réduction des coûts. Une bonne coordination entre les éléments d'une chaine logistique (clients, intermédiaires, fournisseurs...) permet d'obtenir les produits en bon état, au bon moment en bonne quantité même si les clients se situent dans des endroits loin voir même difficile d'accès.

- Pour la troisième hypothèse L'optimisation de la chaîne logistique au sein des entreprises industrielles de la wilaya de Bejaïa consiste à mettre les solutions qui s'imposent pour améliorer l'organisation de la gestion de la chaine logistique d'une part, et de réduire les couts relatifs au processus logistique. De l'autre part il s'agit d'optimises tous les composants de la supply chain qui permettent à ces entreprises de gérer efficacement le cycle qui conduit de la conception à la commande et à la livraison.

Résultats de recherche ;

A travers ce qui a été étudié dans la recherche dans son ensemble, nous pouvons présenter un ensemble de résultats en termes à la fois d'aspect théorique et pratique, comme suit :

Résultats théorique :

- Il est nécessaire pour les entreprises industrielles de wilaya de Bejaia, sous ses diverses formes, grandes, moyennes et petites, intentent en place un le système logistique en raison de sa grande importance dans l'amélioration de la performance stratégique et compétitive des entreprises et

Conclusion générale

d'assurer leur survie dans les conditions concurrentielles actuelles et les développements technologiques et informationnels.

- Les activités logistiques ajoutent de la valeur aux produits des entreprises en fournissant une gamme de services liés à ces produits dont les clients ont besoin.
- L'objectif de maximisation du profit est devenu un objectif secondaire plutôt qu'un objectif majeur après que les entreprises industrielles ont été contraintes de satisfaire leurs clients.
- La logistique est l'une des sources d'avantage concurrentiel, si elle est utilisée correctement et stratégiquement.

Résultats sur le terrain :

- Pour assurer l'efficacité du système logistique, il est nécessaire d'exploiter des ressources matérielles et humaines hautement efficaces, et d'utiliser de nouvelles technologies, en plus des efforts concertés des employés de l'entreprise, car ils participent aux activités logistiques afin que les entreprises puissent évaluer les résultats obtenus.
- Les entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia livrent leurs produits à leurs clients au bon moment et au bon endroit, et de façon régulière, et c'est ce qui leur assure la fidélité des clients.
- les entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia comprennent les besoins des clients, afin de maintenir sa position sur le marché.

Ouvrages et articles

- AMII et ALEXANDRE (K), « stratégie logistique : supply Chain management », 3^e édition, DUNOD, Paris, 2004.
- André Marchal ; Logistique globale, supply Chain management, Edition ellipses, paris, 2006.
- André Marchal ; Logistique globale, supply Chain management, édition ellipses, Paris, 2006.
- Bagin (G) et autres, management industriel et logistique, conception et pilotage de supply Chain, édition ECONOMICA, 4^{ème} édition. France. Paris.
- BAGLIN, GERARD et al «management industriel et logistique, conception et pilotage de la supply Chain, 4^{ème} édition, ECONOMICA, Paris.
- Barbara Lyonnet, Marie-Pascale Senkel, « La logistique », Dunod, Paris, 2015.
- Barbara Lyonnet, Marie-Pascale Senkel, Op, cit.
- CHEYROUX Laurent : l'évaluation de performance de la chaine logistique, thèse doctorat, université Touloun, 2003.
- Daniel Brun, Frank Guérin, « La logistique : ses métiers, ses enjeux, son avenir », Edition EMS, 2014.
- Html. PASCAL ARDILLY, les techniques de sondage.
- JUSTTIN Langlois Caro, op.cit.
- LOGISTIQUE MAZINE.
- Les types d'enquête –PDF free Downloada docplayer.fr/AMP/1133406-1-les-types-d-enquêtes.
- LE MOIGNE Rémy, «Supply Chain management : Achat, Production, Logistique, transport, vente », DUNOD, Malakoff, 2^{ème} édition, 2017.
- LOTH. Désiré, L'essentiel des techniques du commerce international. Pairs, Edition pub book, 2009.
- MEDAN Pierre et GRATACAP Anne, logistique et supply chaîne management, Op. Cit.
- MOULOUA Zerouk, 2007.
- Mills, Charles Wright 1916-1962, The sociological imagination, Oxford University Press, 2000 (ISBN 0-19-513373-0 et978-0-19-513373-8, OCLC 246081249, lire en ligne)

- Pierre Médane, Anne Garatacap, « Logistique et supply Chain management : intégration, collaboration et risque dans la chaîne logistique globale », Dunod, Belgique 2008.
- PIMOR Yves, FENDER Michel, «<< logistique : production, distribution, soutien>>» Dunod, Paris, 5^e édition, 2008.
- PAVEAU. J et DUPHIL. F, pratiques du commerce international, Edition, FOUCHER, 2003.
- P.MEDAN et GRATAGAP, «logistique et supply chaîne management » DUNOD, Paris, 2005.
- Pierre Médan, Anne GRATAGAP, logistique et supply Chain, DUNOD, Paris, 2008.
- PIMOR Yves et FENDER Michel «logistique production distribution, soutien » édition DUNOD 5^e édition Paris, 2008.
- Rémy Le Moigne, « Supply Chain Management : achat, production, logistique, transport, vente », Dunod, France, 2015.
- **Mémoires et thèses**
- ABBASS.S et AIFA.S : « la logistique internationale, transport et douane cas :

EPB », Mémoire de fin de cycle pour l'obtention de diplôme du Master, Université Abderrahmane Mira Bejaia, Promotion 2014-2015.

- AIFA.S et ABBAS.S : « la logistique internationale, transport et douane », Mémoire de fin de cycle pour l'obtention du diplôme du Master, Université Abderrahmane Mira Bejaia, Promotion 2014-2015.
- BOUDADA.S et BOUABOUD.A : « l'optimisation des coûts de transport par les méthodes de la théorie des graphes, cas de l'entreprise DANONE », Mémoire de fin de cycle pour l'obtention de diplôme du Master, Université Abderrahmane Mira Bejaia, Promotion 2016-2017.
- CHABANE.A et BOUREGBA.A : « Optimisation du plan de distribution des produits CEVITAL », Mémoire de fin de cycle pour l'obtention de diplôme du Master Université Abderrahmane Mira Bejaia, Promotion 2015-2016.
- CHEYROUX Laurent : l'évaluation de performance des chaînes logistiques, thèse doctorat, université Touloun, 2003.

- MARIE (pierre) «la logistique, fonction stratégique pour les entreprises » lyonnaises, mars, 2006.
- JOSTTIN Langlois Caro, «stratégie de livraison directe dans une chaine logistique international », université du Québec à Montréal, Février, 2012.
- **Sites internet**
- <https://www.mecalux.fr/blog/differents-types-de-logistique>
- <https://d1n7iqsz6ob2ad.cloudfront.net>
- <http://www.pfeda.univ-lille1.fr>
- www.onisp.fr
- <http://www.faq-logistique.com/GCL-Logigaide-Vol08Num01-Gestion-Chaine-Logistique.htm>
- <https://d1n7iqsz6ob2ad.cloudfront.net>
- <https://docplayer.fr>
- <https://www.pdfprof.com>
- <https://books.openedition.org/pum/14799>
- <http://logistique-pour-tous.fr/les-évolution-de-la-logistique>
- <http://www.fag-logistique.com>
- <http://www.Supplychain-meter.com>

Liste des figures

Figure 01	La chaine logistique	14
Figure 02	Les flux logistique	22
Figure 03	Carte de Bejaia	32
Figure 04	Etape d'une recherche par enquête	48
Figure 05	Les types de question	52

Liste des tableaux

Tableau N°1	Les zones industrielles	35
Tableau N°2	Etat des zones industrielles	38
Tableau N°3	Répartition des zones d'activités par commune 2019	40
Tableau N°4	Industrie : PME-PMI (publique et privée)	42
Tableau N°5	Les types de l'enquête	46
Tableau N°6	les entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia	55
Tableau N°7	l'effectif des entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia que nous avons étudiées	55
Tableau N°8	Les petites, moyennes et grandes entreprises de la wilaya de Bejaia	56
Tableau N°9	Les entreprises publiques, privées et mixtes de la wilaya de Bejaia	56
Tableau N°10	la forme juridique des entreprises de la wilaya de Bejaia	57
Tableau N°11	les intervenants de la Chaîne logistique dans les entreprises de wilaya de Bejaia	57
Tableau N°12	L'amélioration de la performance logistique dans les entrprises industrielles	58

Tableau N°13	Est- ce que la chaine logistique contribue à une utilisation optimale des investissements ou du capital de l'entreprise industrielle	58
Tableau N°14	le secteur d'activité des entreprises industrielles	59
Tableau N°15	les réaction des client aux services logistiques dans les entrprises industrielles	59
Tableau N°16	Comment les entreprises industrielles répondent a l'exigence des clients à travers la Chaine logistique	60
Tableau N°17	la logistique augmente la productivité des entreprises industrielles	61
Tableau N°18	Comment gérey la Chaine logistique dans les entreprises industrielles	61
Tableau N°19	Comment les entreprises résoudre les problèmes qu'elle rencontre dans les entreprises industrielles	62
Tableau N°20	l'impact logistique sur les couts d'exploitation pour les clients et l'organisation	63
Tableau N°21	les avantages de la Chaine logistique	63
Tableau N°22	la mise en place de la	64

	fonction logistique et couteuse dans les entreprises industrielles	
Tableau N°23	les types de flux logistiques dans les entreprises industrielles	64
Tableau N°24	les incontinentes de la Chaine logistique	65
Tableau N°25	Est-ce qu'y a un impact des nouvelles technologies sur la Chaine logistique dans les entreprises industrielles	65
Tableau N°26	l'optimisation des flux logistiques de sa supply Chaine dans les entreprises industrielles	66
Tableau N°27	les raisons qui ont conduit à la dépendance aux services logistiques dans les entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia	67
Tableau N°28	Supply Chain management SCM pratiqué dans les entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia	68
Tableau N°29	la facilité l'opération chargement, déchargement, manutention, transport, stockage dans les entreprises industrielles	68
Tableau N°30	les activités de la logistique	69

	dans les entreprises de la wilaya de Bejaia	
Tableau N°31	l'innovation dans le Domain de la logistique dans les entreprises de la wilaya de Bejaia	70

Annexe n°01

Tableau N°1 : Estimation de la population Par sexe et calcul de la densité au 31/12/2020

Commune	Population au 31/12/2020	Masculine	Feminine	Superficies des communes (km2)	Densité de la population (Hab/Km2)
Bejaia	193 107	98 610	94 497	120,22	1 606
Oued Ghir	20 993	10 848	10 145	46,32	453
Amizour	40 750	20 937	19 813	109,36	373
Feraoun	16 803	8 514	8 288	41,91	401
Semaoun	14 782	7 529	7 252	33,98	435
Beni Djellil	8 458	4 283	4 175	27,93	303
Timezrit	28 050	14 648	13 402	38,09	736
Souk El tenine	15 238	7 883	7 355	26,28	580
Malbou	12 356	6 227	6 129	47,47	260
Tamridjet	9 130	4 601	4 529	53,27	171
Tichy	17 951	8 719	9 232	56,66	317
Tala Hamza	12 663	6 575	6 088	38,83	326
Boukhlifa	9 504	4 949	4 555	116,38	82
Ighil Ali	10 335	5 211	5 124	195,37	53
Ait R'zine	15 797	8 011	7 786	74,56	212
Darguina	15 351	7 873	7 478	82,53	186
Taskriout	17 516	8 894	8 622	31,06	564
Ait SMail	12 776	6 534	6 242	27,08	472
Aokas	17 341	8 786	8 555	27,87	622
Tizi N'berber	13 700	6 965	6 734	52,76	260
Adekar	14 177	7 114	7 063	107,60	132
Taourirt Ighil	7 216	3 611	3 606	71,34	101
Beni k'sila	4 755	2 421	2 334	184,16	26
Akbou	57 804	29 225	28 579	52,18	1 108
Chellata	10 602	5 375	5 226	41,60	255

Tamokra	4 355	2 262	2 093	68,40	64
Ighram	13 433	6 704	6 729	50,11	268
Seddouk	22 306	11 335	10 971	54,42	410
M'cisna	8 612	4 349	4 262	39,12	220
Amalou	9 330	4 770	4 560	57,14	163
Bouhamza	9 899	5 150	4 749	77,86	127
Tazmalt	31 348	15 802	15 546	34,00	922
B. Melikeche	9 222	4 637	4 585	42,80	215
Boudjellil	12 463	6 319	6 145	99,85	125
Chemini	16 572	8 437	8 135	39,04	424
Souk Oufela	9 689	5 052	4 637	13,82	701
Tibane	5 498	2 775	2 723	5,40	1 018
Akfadou	7 976	4 103	3 872	42,01	190
Barbacha	18 331	9 289	9 042	83,77	219
Kendira	5 816	2 924	2 893	45,56	128
Ouzellaguen	24 645	12 561	12 084	61,40	401
Sidi Aich	14 946	7 699	7 247	7,70	1 941
Tinebdhar	6 314	3 318	2 995	16,61	380
Tifra	9 114	4 703	4 411	38,84	235
Sidi Ayad	5 873	3 103	2 770	9,06	648
El flaye	6 981	3 554	3 426	9,48	736
El Kseur	32 369	16 721	15 649	94,06	344
F. El Mathen	12 833	6 627	6 206	45,21	284
Toudja	10 663	5 478	5 185	167,13	64
Kherrata	38 052	19 485	18 567	97,69	390
Draa El kaid	31 697	16 228	15 469	123,34	257
Beni Maouche	14 561	7 396	7 165	94,86	154
Total Wilaya	990 050	505 124	484 926	3 223,49	307

Source : DPSB

Table des matières

Remerciement

Dédicaces

Introduction générale	1
Chapitre 01 : aspecte théorique sur la chaine logistique	5
Introduction de chapitre :	5
Section 01 : Généralité sur La logistique	5
1.1 Contexte historique.....	5
1.2 Évolution	6
1.3 Définition de la logistique	8
1.4 Les types de la logistique.....	9
1.4.1 Logistique des achats	9
1.4.2 Logistique de production.....	10
1.4.3 Logistique distribution	10
1.4.4 La logistique inverse	10
1.4.5 Logistique de soutien	10
1.4.6 Logistique de service après-vente	11
1.5 Les enjeux de la logistique	11
1.5.1 Enjeux de la logistique pour l'entreprise.....	11
1.5.2 Les enjeux de la logistique pour l'environnement de l'entreprise	11
1.6 Les activités de la logistique au sein de l'entreprise	12
Section 02 : généralité sur la chaine logistique	12
2.1 Définition	13
2.2 Les niveaux de la Supply Chain.....	14
2.2.1 Le niveau stratégique	14

2.2.2 Le niveau tactique	14
2.2.2 Le niveau opérationnel	15
2.3 Les enjeux de la chaîne logistique.....	15
2.3.1 Les prix/les couts.....	15
2.3.2 La qualité des produits	15
2.3.3 Le délai de distribution	16
2.3.4 La flexibilité	16
2.3.5 Le niveau de service	16
2.3.6 Les risque	16
2.3.7 Le potentiel de progrès	17
2.4 Les fonctions de la chaîne logistique	17
2.4.1 Approvisionnement	17
2.4.2 La production	18
2.4.3 Stockage	19
2.4.4 La distribution	19
2.4.5 La vente	20
2.5. Les flux d'une chaîne logistique	20
2.5.1 Flux d'information	20
2.5.2 Flux physique	21
2.5.3 Flux financier	21
2.6 La structure de la chaîne logistique	22
2.6.1 Des chaînes logistiques convergentes	22
2.6.2 Des chaînes logistiques divergentes	22
2.6.3 Des chaînes mixte <<ni convergentes ni divergentes>>.....	23

2.7 Optimiser la Chaine logistique	23
Section 03 : la Supply chaine management	23
3.1 Evolution :	24
3.2. Définition de concept Supply Chain management	25
3.3Les apporte de la Supply Chain management	26
3.3.1apporte financer	26
3.3.2apporte opérationnels	27
3.3.3 La satisfaction des clients.....	27
3.4 Le rôle de supply chaine management	27
3.5. Les objectifs de SupplyChain management	28
3. 5.1 Le passage du flux posé au flux tiré.....	28
3. 5.2 La planification de la production	28
3. 5.3 L'amélioration de traçabilité	28
3. 5.4 L'amélioration de l'exécution de la demande	28
3.6. Les enjeux de supply Chaine management	29
3.6.1 L'amélioration de la performance globale	29
3.6.2 L'amélioration de la satisfaction client	29
3.6.3 La réduction des risques	29
Conclusion de chapitre	29
Chapitre 2 : méthodologie de la recherche et d'analyse des donné	30
Introduction de chapitre	30
Section 1 : la présentation de tissu industrielle de la wilaya de Bejaia	30
1. La présentation de la zone d'étude.....	30
1.1 Situation géographique.....	31

1.1.1	la plaine côtière	31
1.1.2	la vallée de la Soummam	32
1.1.3	Les zones de montagne.....	32
1.2	historique de la ville de Bejaia	33
1.2.1	Historique de la wilaya de Bejaia.....	33
1.3	la population de la wilaya de Bejaia au 31/12/2020.....	34
2.	situation de secteur industriel dans la wilaya de Bejaia	34
2.1	Situation des zones industrielles et des zones d'activités	35
2.1.1	Les zones industrielles	35
A-	la zone de Bejaia (Ihedadden)	36
B-	la zone industrielle d'Akbou	36
C-	la zone industrielle d'EL- Kseur	36
D-	la zone industrielle Boudjellil	37
2.1.2	Les zones d'activité	39
2.2	Les secteurs d'Activité les plus dominants	42
Section 2 : méthodologie enquêtes de terrain		44
2.1	Concept de l'enquête	44
2.1.1	Définition de l'enquête.....	44
2.1.2	Objectif et le déroulement de l'enquête	44
2.1.3	Les types de l'enquête	46
2.1.4	Les étapes principales d'une enquête	47
2.2	Le questionnaire	48
2.2.1	Définition de questionnaire	48
2.2.2	Les étapes d'élaboration d'un questionnaire	48
2.2.3	Les méthode de collectes d'information	49

2.2.3.1 Enquêtes face à face	49
A- les avantages de la méthode	50
B- les inconvénients de la méthode.....	50
2.2.3.2 l'enquête par téléphone	50
2.2.3.3 L'enquête télématicque	50
2.2.3.4 L'enquête par correspondance	50
2.2.4 Typologie des questions utilisées dans le questionnaire	51
2.2.4.1 La question fermée	51
2.2.4.2 la question ouverte	51
Conclusion de chapitre	52
Chapitre 3 : les résultats de l'enquête et interprétation des résultats	54
Introduction de chapitre	54
3.1 La population et le choix de l'échantillon	54
Conclusion de chapitre	70
Conclusion générale	72

La bibliographie

Liste des figures

Liste des tableaux

Les annexes

Résumé

Table des matières

Résumé

Cette étude porte sur le thème intitulé « L'importance de la chaîne logistique dans les entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia ». Elle a pour objectif de connaître les différentes activités logistiques et leur importance dans la performance de celles-ci. En effet, cette recherche a été réalisée par le biais d'un questionnaire adressé auprès de quelques entreprises situées dans la wilaya de Bejaia. Pour traiter les données de cette étude, nous avons fait recours à un logiciel conçu pour ce genre d'étude à savoir sphinx plus2.

Les résultats qu'on a obtenus ont montré que la chaîne logistique occupe une place très importante dans ces entreprises enquêtées, car elles assurent les biens fournis à leurs clients et cherchent toujours à les satisfaire et en contre parti optimiser leur rentabilité, nous pouvons dire que la chaîne logistique est l'épine dorsale des entreprises industrielles de la wilaya de Bejaia.

Les mots clés : Chaîne logistique, entreprises industrielles, performance, rentabilité

Abstract

This study focuses on the theme "The importance of the logistics chain in industrial companies in the Wilaya of Bejaia". It aims to know the different logistics activities and their importance in their performance. Indeed, this research was carried out by means of a questionnaire sent to a few companies located in the Wilaya of Bejaia. To process the data from this study, we used software designed for this type of study, namely sphinx plus2. The results we obtained showed that the logistics chain occupies a very important place in these companies surveyed, because they insure the goods supplied to their customers and always seek to satisfy them and in return optimize their profitability, we can say that the logistics chain is the backbone of industrial companies in the Wilaya of Bejaia.

Keywords: Supply chain, industrial companies, performance, profitability

تلخيص

تركز هذه الدراسة على موضوع "أهمية السلسلة اللوجستية في الشركات الصناعية في ولاية بجاية". يهدف إلى معرفة الأنشطة اللوجستية المختلفة وأهميتها في أدائها. وبالفعل تم إجراء هذا البحث عن طريق استبيان أرسل إلى عدد قليل من الشركات المتواجدة في ولاية بجاية. لمعالجة البيانات من هذه الدراسة، استخدمنا برنامجًا مصممًا لهذا النوع من الدراسة، وهو Sphinx plus 2.

أظهرت النتائج التي حصلنا عليها أن السلسلة اللوجستية تحتل مكانًا مهمًا للغاية في هذه الشركات التي شملتها الدراسة، لأنها تؤمن البضائع الموردة لعملائها وتسعى دائمًا لإرضائها وفي المقابل تحسين ربحيتها، يمكننا القول أن السلسلة اللوجستية هي العمود الفقري للشركات الصناعية بولاية بجاية.

الكلمات المفتاحية : سلسلة التوريد ، الشركات الصناعية ، الأداء ، الربحية

