

Introduction

Le secteur du transport logistique joue un rôle clé dans l'économie mondiale en assurant l'acheminement des marchandises de manière efficace et sécurisée. Il constitue un maillon essentiel des chaînes d'approvisionnement et influence directement la compétitivité des entreprises. Cependant, dans un marché en constante évolution, marqué par une concurrence accrue et des attentes clients toujours plus exigeantes, les entreprises du transport logistique doivent relever plusieurs défis.

Le premier chapitre de ce travail s'intéresse au secteur du transport logistique, en mettant en lumière son rôle crucial dans l'économie et son importance pour les entreprises. L'une des principales problématiques rencontrées par ces entreprises est la perte de clients, souvent due à divers facteurs internes et externes qui menacent la rentabilité et la pérennité de l'entreprise.

Pour y faire face, elles doivent mettre en place des stratégies efficaces pour améliorer l'expérience client et renforcer leur relation avec leurs partenaires commerciaux. Dans un secteur aussi stratégique que le transport, la satisfaction et la fidélisation des clients sont essentielles pour assurer la pérennité et la rentabilité d'une entreprise.

Cependant, la société de transport SOTREGAMES est confrontée à une diminution progressive de sa clientèle, mettant en péril sa compétitivité et son développement. Dans le marché moderne, cette affirmation est particulièrement vraie. SOTREGAMES est une société de transport en Tunisie. Il est important de comprendre les raisons pour lesquelles les clients pourraient choisir d'autres services de transport. La perte de clients, ou attrition client, est un défi majeur pour toutes les entreprises, y compris pour la SOTREGAMES. Elle désigne le phénomène par lequel les clients occasionnels ou réguliers. Ce phénomène peut avoir un impact significatif sur le chiffre d'affaires et la rentabilité de la SOTREGAMES. Il est donc essentiel de comprendre les causes de la perte de clients afin de mettre en place des stratégies de fidélisation efficaces.

Dans le jeu de la concurrence, toutes les entreprises sont confrontées au risque de perdre leur clientèle. Afin de réduire cette perte, il est préférable de construire un relationnel durable avec le client plutôt que de réaliser une transaction ponctuelle et éphémère.

L'objectif de cette analyse est d'identifier les principales causes de la perte des clients chez SOTREGAMES, d'évaluer son impact sur l'activité et de proposer des solutions efficaces pour améliorer la satisfaction et la fidélisation de la clientèle.

-Comment améliorer la relation client pour fidéliser les entreprises utilisatrices et augmenter leur satisfaction ?

A travers cette question on va aborder dans notre rapport les objectifs suivants :

- Développement transport routier
- Augmentez la satisfaction des clients
- Exploiter la fidélité des clients

Sommaire

Introduction générale

Chapitre 1 : Transport logistique

Section 1 : Présentation du secteur du transport logistique et de son importance

Section 2 : Les facteurs qui influencent la perte des clients et la concurrence

Chapitre 2 : Stratégies de fidélisation et d'amélioration de la satisfaction client

Section 1 : Technique de fidélité

Section 2 : Optimisation de l'expérience client

Chapitre 3 : Etude de cas : perte des clients

Section 1 : Présentation de l'entreprise

Section 2 : Perte des clients de l'entreprise SOTROGAMES

Conclusion

Chapitre 1 : Transport logistique

Le monde moderne est construit sur un réseau complexe de mouvements et d'interconnexions, et au cœur de ce réseau complexe se trouve le domaine essentiel du transport logistique. Ce chapitre plonge dans le monde du transport logistique.

Dans la première section, nous présenterons le secteur du transport et logistique et leurs types en mettant en avant son importance stratégique. Nous mettrons en évidence les enjeux actuels du transport logistique.

La deuxième section abordera les facteurs qui influencent la perte des clients et la concurrence dans ce domaine.

En conclusion, le transport et la logistique sont deux composantes essentielles du monde moderne. Ils facilitent le commerce, relient les personnes et les entreprises, et soutiennent la croissance économique. L'industrie du transport a parcouru un long chemin depuis les temps anciens, et elle continue d'évoluer pour répondre aux besoins changeants de l'économie mondiale. Les modes de transport disponibles aujourd'hui sont nombreux et diversifiés, offrant une gamme d'avantages et d'inconvénients qui doivent être soigneusement pris en compte lors du choix de la meilleure option pour le transport des marchandises et des personnes.

Section 1 : Présentation du secteur du transport logistique et de son importance

Le secteur du transport et de la logistique est un rouage essentiel de l'économie moderne, assurant le déplacement efficace des marchandises et des personnes à travers le monde.

1. Définition et composantes de secteur du transport et de la logistique

a. Le transport :

Le secteur du transport englobe l'ensemble des activités liées au déplacement de personnes, de marchandises et de services. Il se divise en plusieurs modes principaux : terrestre (routier, ferroviaire), maritime, aérien et fluvial. Chaque mode possède ses spécificités et répond à des besoins distincts en termes de coût, de rapidité et de capacité, et ayant un impact sur l'environnement en termes de consommation d'énergie, d'émissions de gaz à effet de serre, et d'altération des écosystèmes (Source: "Transport and Environment*", European Environment Agency) »

Les Types de transport :

- Terrestre : Comprend le transport routier (camions, bus) et ferroviaire (trains, métros). Il est essentiel pour les courtes et moyennes distances.
- Transport maritime : Principal mode pour le commerce international, il assure plus de 80 % du commerce mondial grâce à des navires porte-conteneurs, pétroliers et vraquiers.
- Transport aérien : Utilisé pour les marchandises de grande valeur et les passagers sur de longues distances. Il est rapide mais coûteux.
- Transport fluvial : Complémentaire du maritime et du routier, il est utilisé pour les marchandises lourdes sur les fleuves et canaux.

Le choix du mode de transport dépend de divers facteurs tels que la nature des marchandises, la distance à parcourir, le coût, la rapidité requise et l'accessibilité des infrastructures.

(Source : Sites gouvernementaux et organisations internationales)

b. La logistique :

La logistique est l'ensemble des activités visant à assurer la gestion optimale des flux de marchandises, d'informations et de ressources, depuis leur point d'origine jusqu'à leur destination finale, afin de répondre aux besoins des clients dans les meilleures conditions de coût, de délai et de qualité. Elle inclut notamment l'approvisionnement, la production

et la distribution. (Source : Ballou, R. H. (2004). Business Logistics/Supply Chain Management: Planning, Organizing, and Controlling the Supply Chain. Pearson Prentice Hall).

La logistique est une unité commerciale plus importante qui se réfère aux procédures impliquées dans la chaîne d'approvisionnement visant à livrer en toute sécurité et en temps voulu des biens et des services aux consommateurs. (Source : safety culture)

Les types de logistique :

- La logistique d'approvisionnement : Elle concerne la gestion des flux de matières premières et de composants nécessaires à la production. Elle inclut le stockage, le transport et la gestion des fournisseurs.
- La logistique de production : Elle assure la gestion des flux internes dans une entreprise, notamment la transformation des matières premières en produits finis. Son objectif est d'optimiser les délais, les coûts et les ressources.
- La logistique de distribution : Elle s'occupe de l'acheminement des produits finis vers les clients ou points de vente. Cela inclut le transport, l'entreposage et la gestion des commandes. Il existe aussi d'autres formes de logistique comme la logistique inverse (gestion des retours et recyclage) ou la logistique humanitaire.

La différence entre le transport et la logistique :

Les étapes du transport et de la logistique peuvent varier en fonction du secteur d'activité de l'entreprise et du produit qu'elle fabrique. Le transport gère le déplacement physique des produits, tandis que la logistique inclut davantage, comme la gestion des stocks et des commandes. Ces deux éléments collaborent pour une expérience client sans accroc, de la commande à la livraison.

Cette coordination permet ainsi une synchronisation précise pour satisfaire au mieux les clients

Importances :

Les entreprises utilisent le transport et la logistique pour diverses raisons et leur optimisation offre des avantages significatifs non seulement pour l'entreprise mais aussi pour la chaîne d'approvisionnement en général.

Le rôle principal du transport et de la logistique peut également varier selon les entreprises, mais son importance et ses avantages sont généralement les suivants :

Augmenter l'efficacité : Comme toute autre pratique commerciale visant à simplifier les processus, l'optimisation du transport et de la logistique augmente l'efficacité opérationnelle.

Le suivi actif des mouvements des produits : permet de repérer les erreurs et les divergences dans l'approvisionnement, ce qui permet aux entreprises d'y remédier de manière proactive.

Réduire les coûts : Une bonne gestion du transport et de la logistique permet une meilleure visibilité de la chaîne d'approvisionnement. Cela permet aux entreprises d'éviter les achats inutiles, d'éliminer les activités improductives, de mettre en œuvre des domaines d'amélioration reconnus et, globalement, de mieux gérer les coûts.

Amélioration du rendement de la production: Un processus de transport et de logistique optimisé permet de rationaliser les opérations, de réduire les temps d'arrêt et, de manière générale, d'améliorer les performances de l'entreprise.

Amélioration de la gestion des stocks : Une meilleure visibilité de la chaîne d'approvisionnement permet d'éviter les ruptures de stock et les surstocks, d'éviter les dommages aux produits et de gérer plus efficacement les stocks.

Prévention des perturbations dans la chaîne d'approvisionnement: En tant qu'unité intégrale de la chaîne d'approvisionnement, un système de transport et de logistique organisé permet de repérer les inefficacités dans le processus. Elle permet également aux entreprises de traiter les problèmes avant qu'ils ne provoquent des perturbations et n'affectent de manière significative les opérations commerciales. En résumé, lorsqu'il est bien exécuté, un système de transport et de logistique optimisé peut améliorer l'expérience du client et donner aux entreprises une meilleure réputation dans le secteur.

Aussi bien il y a des autres **importances économiques** tel que :

* **Facilitation du commerce:** Les services de transport et de logistique sont indispensables pour le commerce international, permettant aux entreprises d'acheminer leurs produits vers les marchés mondiaux. (Source : Fulfillment Hub USA). Ils contribuent à la mondialisation en réduisant les coûts et les délais de livraison.

* Création d'emplois : Le secteur du transport et de la logistique est un important employeur, offrant des opportunités dans divers domaines, tels que la conduite, la gestion d'entrepôt, la planification logistique et le service à la clientèle. (Source : Partnaire).

* Soutien aux autres secteurs : Le transport et la logistique sont essentiels pour le fonctionnement de nombreux autres secteurs, tels que l'industrie manufacturière, le commerce de détail, l'agriculture et la santé.

* Optimisation de la chaîne d'approvisionnement : Une logistique efficace permet aux entreprises de réduire les coûts, d'améliorer la satisfaction des clients et de gagner en compétitivité. (Source : Safety Culture).

Enjeux actuels :

* Durabilité : Le secteur est confronté à la nécessité de réduire son empreinte environnementale en adoptant des pratiques plus durables, telles que l'utilisation de véhicules électriques et l'optimisation des itinéraires.

* Technologie : L'adoption de nouvelles technologies, telles que l'automatisation, l'intelligence artificielle et la blockchain, transforme le secteur et améliore l'efficacité des opérations.

* Adaptation aux changements : Les entreprises doivent s'adapter aux évolutions des demandes des consommateurs, telles que la croissance du commerce électronique et la demande de livraisons rapides. (Source : Orientation Centre-Val de Loire)

En résumé, le secteur du transport et de la logistique joue un rôle crucial dans l'économie mondiale, en assurant le flux efficace des marchandises et des personnes. Son importance ne cesse de croître avec la mondialisation et le développement du commerce électronique.

L'objectif de transport logistique :

Le transport joue un rôle clé dans la chaîne logistique, car il permet d'assurer le déplacement efficace des marchandises du point d'origine au point de consommation. Voici les principaux objectifs du transport dans la chaîne logistique :

- Assurer la disponibilité des produits Le transport doit garantir que les marchandises arrivent aux bons endroits, en bon état et dans les délais impartis afin d'éviter les ruptures de stock.
- Optimiser les coûts logistiques Le transport représente une part importante des coûts logistiques. L'objectif est donc de minimiser ces coûts en choisissant des itinéraires optimaux, en consolidant les envois et en utilisant des modes de transport adaptés.
- Réduire les délais de livraison Un transport efficace permet de réduire les délais entre la production et la distribution, ce qui améliore la satisfaction des clients et la réactivité de l'entreprise face aux demandes du marché.
- Améliorer la flexibilité et l'agilité Les entreprises doivent s'adapter aux variations de la demande et aux imprévus (grèves, intempéries, pannes). Un système de transport bien organisé permet une meilleure flexibilité et réactivité.
- Garantir la sécurité et la qualité des marchandises Les marchandises doivent être transportées dans des conditions adéquates pour éviter les pertes, les avaries ou les vols, en particulier pour les produits fragiles, périssables ou dangereux.
- Optimiser l'empreinte écologique Avec la montée des préoccupations environnementales, le transport doit viser à réduire les émissions de CO₂ et à adopter des solutions plus durables (utilisation de véhicules électriques, optimisation des trajets, transport multimodal).
- Faciliter la traçabilité et le suivi des expéditions Grâce aux nouvelles technologies (GPS, IoT, blockchain), il est possible de suivre en temps réel les marchandises et d'anticiper d'éventuels problèmes logistiques.

Section 2 : Les facteurs qui influencent la perte des clients et la concurrence

Dans un environnement commercial compétitif, la fidélisation des clients est un enjeu majeur pour les entreprises. Toutefois, Plusieurs facteurs peuvent influencer ces aspects. En effet, la perte de clients et la concurrence sont des enjeux majeurs pour toute entreprise.

1) Les facteurs qui influencent la perte des clients :

Dans le secteur du transport et de la logistique, plusieurs facteurs internes et externes influençant la perte de clients dans le transport logistique

La perte de clients dans le secteur du transport logistique peut être causée par des facteurs internes, liés à l'entreprise elle-même, et des facteurs externes, qui échappent à son contrôle mais impactent son activité.

a. Les facteurs internes qui influencent la perte des clients :

Les facteurs internes sont directement liés aux opérations, aux services et à la gestion de l'entreprise.

- Qualité du service insuffisante Retards fréquents dans les livraisons. Manque de fiabilité (marchandises perdues ou endommagées). Mauvaise gestion des réclamations et du service client.
- Tarification et coûts non compétitifs Prix trop élevés par rapport à la concurrence. Facturation peu transparente avec des frais cachés.
- Manque d'innovation et de digitalisation Absence de suivi en temps réel des colis. Outils de gestion obsolètes ralentissant les opérations. Incapacité à proposer des solutions logistiques flexibles et modernes.
- Mauvaise gestion des ressources humaines Manque de formation des chauffeurs et du personnel logistique. Taux de rotation élevé entraînant une perte de compétences. Motivation faible du personnel, affectant la qualité du service.
- Capacité logistique limitée Flotte de véhicules vieillissante ou insuffisante. Entrepôts mal optimisés ou insuffisants pour répondre à la demande. Mauvaise organisation des trajets, entraînant des coûts et des délais supplémentaires.

b. Les facteurs externes qui influencent la perte des clients :

Les facteurs externes sont liés à l'environnement économique, technologique et réglementaire dans lequel évolue l'entreprise.

- Concurrence accrue Arrivée de nouveaux acteurs proposant des services plus rapides et moins chers. Plateformes numériques (Uber Freight, Amazon Logistics) modifiant le marché. Fidélisation difficile dans un marché où les clients cherchent les meilleures offres.
- Changements économiques et fluctuations des coûts Hausse des prix du carburant impactant les coûts d'exploitation. Inflation et crises économiques réduisant la demande de transport. Variations saisonnières et fluctuations de la demande.
- Réglementations et normes strictes Restrictions environnementales imposant des coûts supplémentaires (flottes écologiques). Normes douanières et barrières commerciales affectant le transport international. Réglementations sur le travail (limites d'heures de conduite, salaires minimums).
- Évolutions technologiques Transformation digitale rapide obligeant les entreprises à investir continuellement. Clients exigeant des solutions modernes (suivi en temps réel, automatisation). Usage croissant de l'intelligence artificielle pour l'optimisation des flux logistiques.
- Facteurs environnementaux et climatiques Intempéries perturbant les livraisons (neige, tempêtes, inondations). Fermetures de routes ou perturbations dues aux catastrophes naturelles. Sensibilisation croissante des clients aux pratiques écologiques des transporteurs.

2) La concurrence :

La concurrence est un facteur clé de la perte de clients de plusieurs manières, en raison de la nature spécifique de ce secteur car elle offre des alternatives qui peuvent sembler plus attractives. Voici comment elle influence cette perte :

a) Sensibilité aux prix :

* Les clients du secteur de la logistique, qu'il s'agisse d'entreprises ou de particuliers, sont souvent très sensibles aux prix. Les concurrents qui proposent des tarifs plus bas, même légèrement, peuvent attirer les clients.

* Les fluctuations des prix du carburant, des péages et d'autres coûts opérationnels peuvent créer une concurrence intense, car les entreprises cherchent à minimiser leurs dépenses.

b) Qualité et fiabilité du service :

- * Dans le transport et la logistique, la fiabilité est primordiale. Les retards, les pertes ou les dommages de marchandises peuvent avoir des conséquences graves pour les clients.
- * Les concurrents qui offrent un service plus fiable, avec des délais de livraison plus courts, un suivi en temps réel et une meilleure gestion des imprévus, peuvent gagner des parts de marché.
- * La capacité à s'adapter rapidement aux imprévus, comme les conditions météorologiques ou les problèmes de trafic, est un facteur clé de différenciation.

c) Technologies et innovations :

- * L'adoption de nouvelles technologies, telles que les systèmes de gestion de flotte, l'optimisation des itinéraires et l'automatisation des entrepôts, peut donner un avantage concurrentiel.
- * Les entreprises qui investissent dans ces technologies peuvent offrir des services plus efficaces, plus rapides et plus économiques, ce qui peut attirer les clients.
- * L'utilisation de plateformes numériques pour la réservation, le suivi et la gestion des expéditions est de plus en plus importante.

d) Services spécialisés :

- * Certains clients ont des besoins spécifiques, tels que le transport de marchandises dangereuses, le transport frigorifique ou la logistique événementielle.
- * Les concurrents qui proposent des services spécialisés et adaptés à ces besoins peuvent attirer les clients qui recherchent une expertise particulière.
- * La capacité à fournir des solutions sur mesure est un atout majeur.

e) Réseau et couverture géographique :

- * Un réseau de transport étendu et une bonne couverture géographique sont essentiels pour de nombreux clients.
- * Les concurrents qui disposent d'un réseau plus vaste, avec des entrepôts et des centres de distribution stratégiquement situés, peuvent offrir des délais de livraison plus courts et une meilleure couverture.

(Source : Source : Intégration et concurrence entre le transport et les activités logistiques ITF)

3) Les avantages et les inconvénients des facteurs de transport logistique :

Dans le secteur du transport logistique, les facteurs internes jouent un rôle essentiel dans l'efficacité des opérations. Voici les avantages et les inconvénients des facteurs internes propres à ce secteur :

➤ Avantages des facteurs internes dans le transport logistique:

- **Contrôle sur les opérations :**

Gestion des flux de transport : L'entreprise peut optimiser ses itinéraires, la gestion des stocks et la planification des livraisons en fonction de ses propres ressources et besoins. Réactivité : Une gestion interne efficace permet de réagir rapidement aux imprévus, comme des changements dans les délais de livraison ou des retards de transport.

- **Amélioration continue :**

Les processus internes peuvent être constamment améliorés pour réduire les coûts, augmenter la productivité et offrir un service de meilleure qualité (par exemple, via l'automatisation des entrepôts, la maintenance proactive des véhicules, etc.).

Contrôle qualité : Il est possible de garantir une certaine uniformité dans la qualité des services offerts, ce qui peut renforcer la fidélité des clients.

- **Optimisation des ressources :**

L'entreprise peut ajuster le nombre de véhicules, le personnel ou les capacités d'entreposage en fonction des besoins et des prévisions de demande.

Gestion du personnel : Un personnel bien formé et motivé peut améliorer les performances du service, notamment en réduisant les erreurs humaines et en augmentant la productivité.

- **Réduction des coûts :**

En contrôlant directement la gestion des stocks, des trajets et des opérations logistiques, il est possible de réduire les dépenses inutiles, comme les coûts de stockage excessifs ou les gaspillages d'énergie (par exemple, grâce à une gestion plus efficace des carburants).

➤ **Inconvénients des facteurs internes dans le transport logistique :**

- **Coût des investissements :** Pour maintenir un haut niveau d'efficacité, des investissements importants sont souvent nécessaires dans les infrastructures, les technologies (comme les systèmes de gestion des transports) et les véhicules. Cela peut représenter un lourd fardeau financier pour certaines entreprises, notamment les PME.
- **Rigidité organisationnelle :** Si une entreprise a des processus trop rigides ou des structures hiérarchiques complexes, elle peut devenir lente à réagir face aux changements externes (comme des fluctuations du marché ou des nouvelles tendances dans les demandes des clients). Cette rigidité peut aussi entraver l'innovation ou l'adoption de nouvelles technologies dans un environnement de plus en plus compétitif.
- **Dépendance à la main-d'œuvre :** Un facteur interne clé dans le transport logistique est la dépendance à la main-d'œuvre (chauffeurs, gestionnaires, entreposeurs), et un manque de personnel qualifié peut entraîner des inefficacités ou des erreurs dans les opérations. Le turnover élevé ou les absences prolongées peuvent perturber la gestion des opérations logistiques.
- **Complexité dans la gestion des données :** La gestion des données logistiques (suivi des colis, optimisation des itinéraires, prévisions de demande) peut devenir un défi si l'entreprise n'utilise pas les bons outils informatiques, ce qui peut entraîner des erreurs, des inefficacités ou des coûts supplémentaires. Un manque de communication ou de coordination interne entre les différents départements (comme les entrepôts, les conducteurs, la gestion des stocks) peut ralentir les processus.
- **Risque de surcoût interne :** Si l'entreprise est mal organisée en termes de gestion des stocks, de la flotte de véhicules ou de l'affectation des ressources, cela peut entraîner des surcoûts. Par exemple, un transport inefficace ou une gestion désorganisée des itinéraires peut entraîner un allongement des délais et des coûts supplémentaires.