

Sommaire

Introduction	9
Chapitre 1	
Le modèle d'évaluation fonctionnelle (MEF)	13
La nécessité d'évaluer pour piloter	14
Les composantes du MEF	18
<i>Que faut-il mesurer pour évaluer une fonction de soutien ?</i>	20
<i>Un modèle d'évaluation fonctionnelle à quatre pôles</i>	21
<i>Calcul d'un taux de performance</i>	26
Le MEF et les tableaux de bord	30
<i>L'approche par les objectifs</i>	31
<i>L'approche par les modèles de pilotage</i>	35
Le MEF et les outils d'évaluation financière	42
<i>Les méthodes de l'évaluation financière</i>	42
<i>Les limites de l'évaluation financière pour les fonctions de soutien</i>	45
Chapitre 2	
La fonction logistique	47
Qu'est-ce que la logistique ?	48
<i>La maîtrise d'un double flux symétrique</i>	48
<i>Les champs de compétences de la logistique</i>	50
D'où vient la logistique ?	51
<i>Un concept ancien et polymorphe</i>	52
<i>Une diffusion par à-coups dans les entreprises</i>	53
Que fait un logisticien en entreprise ?	56
<i>Les pratiques de base du logisticien</i>	56
<i>Les pratiques élaborées du logisticien</i>	60
Occuper un poste de logisticien aujourd'hui	64
<i>Le nombre de logisticiens</i>	65
<i>La position de la logistique dans l'entreprise</i>	71
Chapitre 3	
L'évaluation des activités de la fonction logistique	75
Le référentiel d'activités de la fonction logistique	77
<i>Programmation et planification logistique</i>	77
<i>Pilotage des flux</i>	80
<i>Gestion des approvisionnements</i>	81
<i>Gestion des stocks</i>	83

<i>Supply chain management</i>	85
<i>Soutien logistique</i>	87
<i>Logistique inversée</i>	89
<i>Gestion des externalisations</i>	92
Les questionnaires d'évaluation des activités	94
<i>Le taux d'activité</i>	102
Chapitre 4	
L'évaluation des compétences de la fonction logistique	107
Le référentiel de compétences de la fonction logistique	108
<i>Les compétences techniques</i>	108
<i>Les compétences comportementales</i>	113
<i>Les compétences « métier »</i>	114
Les questionnaires d'évaluation des compétences	115
Le taux de maîtrise comme évaluation des compétences	125
<i>Le taux de maîtrise par catégories de compétences</i>	126
<i>Le taux de maîtrise par niveaux de compétences</i>	127
Chapitre 5	
L'évaluation des ressources et de l'organisation de la fonction logistique	131
Évaluation des variables structurelles de la fonction logistique	132
<i>Le positionnement de la fonction</i>	132
<i>Le fonctionnement et le mode de management</i>	134
<i>Les ressources de la fonction logistique</i>	138
Les questionnaires d'évaluation des variables structurelles	141
Le taux de soutien structurel	143
Chapitre 6	
L'évaluation de la satisfaction client de la fonction logistique	147
Le référentiel clients de la fonction logistique	147
<i>Les clients internes</i>	148
<i>Les clients externes</i>	152
Les questionnaires d'évaluation de la satisfaction client	157
Le taux de satisfaction	162

Chapitre 7

L'évaluation globale de la fonction logistique	167
L'analyse globale de la fonction logistique	167
Le baromètre de la performance globale	170
<i>La synthèse des quatre baromètres</i>	172
Les démarches d'amélioration de la fonction logistique	172
<i>La matrice d'analyse stratégique</i>	173
<i>La matrice d'analyse multidimensionnelle</i>	175

Chapitre 8

Exemples d'utilisation du modèle d'évaluation fonctionnelle de la fonction logistique	179
Cas n° 1 : une implantation hâtive du service logistique	181
Cas n° 2 : le rapprochement de deux services logistiques	184
Cas n° 3 : l'adoption de la logistique verte	188
Cas n° 4 : d'une logistique industrielle à une logistique stratégique	191
Cas n° 5 : une logistique au cœur de l'hôpital	194

Annexes	199
----------------------	-----

Annexe 1

Bibliographie commentée en logistique	201
--	-----

Annexe 2

Sites Internet consacrés à la logistique	211
---	-----

Annexe 3

Les problématiques actuelles en logistique	213
---	-----

Index des figures	217
--------------------------------	-----

Index thématique	219
-------------------------------	-----