

## *Résumé du rapport de stage* *"Mise en place Contrôle Préparation"*

*Un démarrage de site logistique est toujours à prendre au sérieux. Qu'il s'agisse d'un simple déménagement ou bien de l'arrivée d'un tout nouveau client, un bon démarrage nécessite une procédure fiable, un personnel qualifié et avisé, ainsi qu'une vigilance permanente vis à vis de tout ce qui se passe et qui pourrait se passer.*

Plusieurs mois après l'appel d'offre de Ludendo, groupe distributeur des magasins "La Grande Récré", alors à la recherche d'un nouveau prestataire logistique, Kuehne + Nagel eût l'occasion de proposer une mutualisation à moindre coût sur le récent entrepôt de Combs-la-Ville. Une occasion telle qu'elle permit de remporter le contrat qui fut signé au début juillet 2011.

Neuf mois plus tard, et après six mois de concertations et d'études, le dossier démarra sur ce site logistique de Seine et Marne le 1er avril 2012; cependant, et malgré la qualité de service qui a fait la réputation de Kuehne + Nagel à l'échelle mondiale, le démarrage ne se passa pas aussi bien qu'il aurait dû.

Divers problèmes, entre autres de renseignement de WMS, ont engendré une qualité de préparation en deçà des indicateurs contractuels, une situation qui était toujours d'actualité lors de mon arrivée dans l'entreprise deux semaines plus tard, le 16 avril 2012.

A mon arrivée, l'essentiel du personnel "Support Process" était occupé à gérer les diverses urgences présentes dans ce contexte, laissant au final peu de temps pour mettre en place des actions à long terme. Cette situation m'a permis de m'intéresser de plus près à l'activité du site, dégageant au final la mission qui fût la mienne pendant ce stage de huit semaines : la mise en place d'un contrôle des préparations Ludendo.

A cette fin, il a fallu établir un premier process, afin de visualiser les différents éléments (tant matériels qu'informationnels) qu'il était nécessaire d'avoir pour réaliser un contrôle des préparations. Après plusieurs contrôles de test, le premier constat fut le suivant : le contrôle sur ce type de préparation est un contrôle qui nécessite beaucoup de temps, de l'ordre de 40 minutes pour les premières palettes.

Pour répondre à cette problématique, deux angles d'attaque me sont apparus.

Tout d'abord, le temps de contrôle pouvait être réduit. En effet, via une externalisation de certaines tâches (actions en temps masqué), une modification du process et une massification du contrôle, la durée de contrôle globale d'une palette a été réduite presque de moitié après l'étude complète menée sur sujet, et bien entendu exposée en détail dans le rapport ci-joint.

Par ailleurs, en prenant en compte que même avec les réductions de temps de contrôle, le process resterait malgré tout relativement long, le ciblage des palettes à contrôler est rapidement devenu un aspect tout aussi essentiel de ce contrôle des préparations.

L'idée de ce ciblage est de contrôler en priorité les palettes dites "à risque", c'est à dire les palettes qui sont théoriquement les plus susceptibles de devenir sources de litige. Plusieurs critères quantifiés ont ainsi été mis en place incluant les références présentes sur la palette, le magasin de destination et enfin le préparateur qui a réalisé cette préparation, le tout étant basé sur une analyse approfondie des litiges.

Ces deux actions menées conjointement ont permis de rendre le contrôle plus efficace et d'obtenir le taux final de 8% de la préparation journalière contrôlée en moyenne. Le contrôle a par ailleurs permis d'identifier plusieurs problèmes récurrents de préparation, prouvant ainsi à la fois son utilité et son bon fonctionnement.

En conclusion, la mission qui m'a été confiée a été menée à bien tant à l'aide de méthodes logistiques répandues que d'autres moins utilisées, et fut par ailleurs en parfaite adéquation avec mes attentes, concluant parfaitement ce DUT Gestion Logistique et Transport.