

Présentation du mémoire de fin de Formation :

Etudes et Actions visant à améliorer la qualité au sein d'une agence ColiPoste

Ce mémoire peut être appréhendé comme une enquête policière. Un **problème** va être identifié : ce sont les **faits**, qui ont entraînés des conséquences. Il faut donc partir à la recherche des **causes** responsables des dysfonctionnements, grâce à différentes **sources d'information** et divers **outils**. Il est ensuite temps de mettre en place des **solutions correctives** pour que cela ne se reproduise plus : ce sont les sanctions dans le cadre d'une enquête.



1) Les faits

ColiPoste est un acteur clé du marché de la vente à distance, ce qui fait de lui le numéro un en France. Il est le spécialiste de la livraison rapide de colis en 48h. Le e-commerce étant en plein essor depuis quelques années, l'arrivée de nouveaux concurrents risque de menacer ce leadership.

Il existe donc de nombreux **indicateurs** (taux de réclamation, livraison, hors délais...) pour mesurer la performance des agences et la qualité de service accomplie. Cette démarche entre dans un processus de compétitivité et de gain de productivité.

Pour garantir les meilleurs résultats, des **objectifs** sont fixés. Cependant, dans l'agence où j'ai effectué mon alternance, les faits étaient les suivants :

→ **Les résultats ne sont pas en adéquation avec les objectifs**

Ces chiffres sont le miroir d'une performance mitigée et d'une satisfaction client à améliorer. Or, pour rester compétitif face à la **concurrence**, il est indispensable de rectifier la tendance. C'est la raison pour laquelle la directrice de l'agence a souhaité

recruter un alternant en Logistique Globale, puisque cette formation est en adéquation avec notre problématique :

→ **Mener des études, analyser la situation et mettre en place des actions correctrices** afin d'obtenir des résultats conformes à la réalité du marché

2) Les causes

Afin d'identifier les causes à l'origine de ces problèmes, il est primordial de connaître l'ensemble des processus au sein de l'agence. Il a donc fallu mener une **étude** pour comprendre toutes les étapes de traitement d'un colis.

Grâce à l'observation, j'ai pu me rendre compte d'une multitude de « petits grains de sable » qui venaient perturber le bon fonctionnement de l'agence. L'ensemble des points peuvent paraître anodins s'ils sont pris individuellement, mais au final ils contribuent tous à la **détérioration** des résultats.



Les causes identifiées sont entre autre liées au matériel, à la livraison, à la manutention, aux défauts de procédure...

3) Les solutions correctives

De par l'étude menée, j'ai également pu me rendre compte de la **marge de manœuvre** possible, pour mettre en place des plans d'action. Mais avant d'agir, j'ai instauré une démarche de **communication** pour les équipes de terrain, pour que le changement soit accepté plus facilement et vu avec un bon œil.

Les leviers d'actions concernent donc :

- **Le tri**
- **Les instances**
- **La sous-traitance**
- **Le management**
- **Les groupes de travail**

Sous ces cinq axes, de nombreuses améliorations ont été effectuées, de plus ou moins grande envergure. Pour chacune d'elle, j'ai identifié clairement la situation de départ, l'intérêt d'agir et la situation finale.

Un bilan montrera que grâce à un processus **d'amélioration continue**, l'agence est sur la bonne voie et ses résultats s'en font ressentir.