

Résumé du mémoire

« Création d'un service expédition »

Le mémoire « Création d'un service expédition » est la trace écrite de la mission effectuée au sein de l'entreprise Synergy lors du stage de fin d'étude de DUT GLT. Synergy est une PME spécialisée dans la sous-traitance électronique, caractérisée par une spécificité « sociale » d'employeur de salariés handicapés. L'objectif de la mission qui m'a été confiée, était de fournir à l'entreprise une étude sur l'opportunité de créer un service expédition en interne. De part son secteur d'activité, l'entreprise est soumise à de nombreuses contraintes parmi lesquelles la difficulté d'anticiper, la volatilité des commandes ou encore la forte concurrence.

La volonté de l'entreprise de créer un service expédition s'inscrit dans la consolidation globale de son organisation et vise un double objectif : recentrer les ateliers sur leur cœur de métier c'est-à-dire la production (dans le schéma initial, ils assurent eux-mêmes les expéditions) et créer un service logistique maîtrisant les flux entrants et sortants (le service expédition créé devant être rattaché au service magasin gérant déjà les réceptions). A travers cette réorganisation, l'entreprise entend gagner en productivité et en efficacité, en lisibilité pour ses clients, en qualité des envois effectués ainsi qu'en coûts par un meilleur suivi des envois.

L'étude effectuée et reprise dans ce mémoire retrace les étapes de la réflexion ayant menée aux propositions formulées en vue de la création dudit service.

La première de ces étapes a été d'étudier l'environnement externe et interne de l'entreprise afin de considérer le projet confié dans son contexte global. Cette première étape qui fait l'objet de la première partie du mémoire a permis d'analyser et comprendre le fonctionnement général et logistique de l'entreprise ; le secteur dans lequel elle évolue et le fonctionnement actuel des expéditions (processus initial). L'objectif visé était de s'approprier le contexte initial afin de formuler au terme de l'étude des propositions pertinentes.

Les trois étapes suivantes qui constituent la seconde partie du mémoire, décrivent l'étude de la création du service expédition au sein de l'entreprise. Afin de réaliser cette étude, nous avons choisi de nous placer dans le cadre de la conception/amélioration d'un service, en procédant par une analyse fonctionnelle. Ainsi, un cahier des charges fonctionnel reprenant l'ensemble des fonctions attendues par un tel service a été rédigé en concertation avec les acteurs concernés. Des propositions ont par la suite été formulées de manière générale (processus cible) puis de manière détaillée (besoins humains, matériels et financiers) dans une approche descendante et ce pour chaque étape du processus futur. Des propositions sur le traitement du transport ont également été émises.

La dernière étape a consisté à analyser la faisabilité des propositions effectuées et à lister les améliorations induites par rapport à la situation initiale. Enfin dans un objectif d'implémentation, un planning des actions à mener a été réalisé (diagramme de Gantt) afin de donner à l'entreprise une vision claire de ce qu'il est resté à faire. Les documents qualité (procédures et processus) ont aussi été rédigés.

Ce projet venant conclure mes deux ans de formation m'a permis d'utiliser des outils de gestion de projet, de qualité et de logistique. Au final, les propositions formulées doivent permettre à l'entreprise d'améliorer ses performances en termes de coût, qualité et délai de ses expéditions, ce qui constitue le triptyque nécessaire à une chaîne logistique performante. La mission confiée, avec les responsabilités données et la confiance que m'a accordée l'entreprise, m'a permis de mener un projet en quasi-autonomie, de travailler avec des gens aux handicaps divers et d'appliquer les connaissances acquises. Ce fut une expérience enrichissante sur les plans humain et professionnel. En conclusion, le stage de deuxième année, bien plus que venant clôturer le DUT GLT, est venu s'articuler parfaitement dans mon projet professionnel et universitaire. Ce projet professionnel, orienté vers le management industriel et logistique, se poursuit aujourd'hui en école d'ingénieurs au sein de l'Université de Technologie de Troyes, en formation Systèmes Industriels.