

logistique

toute l'actualité 100% spécialisée par métier



Recherche

ok

Selectionnez ▼

Logistique > décembre 2009 > la parole à... > L'humain au cœur de la logistique

- > à la une
- > expertise
- > la parole à...
- > zoom métier
- > le dossier
- > les chiffres clés
- > imprimer tous les articles

actualités

- ✕ Randstad en campagne
- ✕ CDI, CDD ou Interim : l'offre globale RH de Randstad
- ✕ Communiqués de presse
- ✕ Nos centres experts

> la parole à...

L'humain au cœur de la logistique

- > Envoyer à un ami
- > Imprimer l'article
- > PDF

Interview de Didier AIVAZOFF, Directeur associé de Dialogis (1), conseil et formation logistique.

La logistique, ensemble des activités qui permettent "de mettre à disposition la bonne quantité de produits à moindre coût au moment et à l'endroit où une demande existe", est aujourd'hui une arme stratégique pour les entreprises. Pourtant, l'existence d'un système d'informations performant ne permet pas toujours de satisfaire une demande de plus en plus exigeante. Didier Aivazoff, directeur associé de Dialogis, explique pourquoi et comment il est possible d'y remédier.

Quels sont les défauts de l'organisation logistique d'aujourd'hui ?

Didier Aivazoff. Tous les outils nécessaires (Techniques, Systèmes d'information...) existent et peuvent être aisément mis en place dans la plus grande partie des entreprises. En théorie et sur le papier, ça fonctionne. En revanche, **la communication se fait mal** : les services (achat, approvisionnement, logistique) sont trop cloisonnés, l'aspect opérationnel est délaissé. Dans certains cas, la performance d'un service peut aller à l'encontre de la performance globale de l'entreprise. J'identifie 4 raisons majeures à ces **dysfonctionnements** :

- > Un approvisionnement mal maîtrisé qui peut entraîner des ruptures, une perte de productivité...
- > Un pilotage défaillant, car "on ne gère bien que ce que l'on mesure".
- > Le manque de formation des personnels et leur méconnaissance de l'entreprise.
- > Une approche peu rationnelle de la notion de barycentre (méthode d'implantation des entrepôts) qui entraîne des effets pervers et notamment des difficultés à recruter du personnel qualifié au sein des zones logistiques.

Que préconisez-vous ?

Didier Aivazoff. Les entreprises ont investi sur la technique pour mettre en œuvre leur exploitation (machines, informatique), mais n'ont pas (ou pas assez) tenu compte des hommes. Il faut donc tout simplement remettre **l'humain au cœur de la logistique**, sur l'ensemble de la "supply chain", de l'achat jusqu'à la livraison au client final, et même au-delà (gestion des retours, SAV, recyclage).

Que peut apporter Dialogis aux entreprises ?

Didier Aivazoff. Dialogis s'appuie sur les compétences de ses consultants et formateurs, dont le **savoir-faire opérationnel** est reconnu. Les consultants de Dialogis justifient d'expériences professionnelles significatives (transport, entreposage, production...) et sont à même de transmettre les **bonnes pratiques** indispensables. Nous intervenons avec une forte orientation "terrain", en tant que "consultants" ou "formateurs", voire les deux, dans tous types d'entreprises : industriels, grandes enseignes comme Carrefour, Coca-Cola, Ricard, Franprix-Leaderprice, groupes de presse (Sud-Ouest), hôpitaux, mais aussi PME, PMI et même TPE. Nous avons également une deuxième enseigne, **Manuteo (2)**, spécialisée dans les formations réglementaires (CACES, sécurité, incendie...).

Un besoin en CDI, CDD ou Interim ?

[cliquez ici](#)
et nous vous rappelons
(appel immédiat et gratuit)

Les problèmes de communication, je l'ai déjà dit, proviennent le plus souvent d'un trop grand cloisonnement entre les différents services ou intervenants de la "supply chain".

Or, il faut toujours avoir présent à l'esprit que la **relation client/fournisseur** existe aussi **au sein même de l'entreprise**. Pour cette raison, notre approche est **transversale** et touche l'entreprise dans son ensemble : ainsi, en formation, nous essayons de réunir plusieurs interlocuteurs autour d'une problématique.

Au-delà d'une phase technique, purement métier, les formations comportent un volet **management opérationnel** (comment communiquer, animer des réunions sur le terrain, par exemple). Il faut savoir **anticiper** mais aussi **rassurer**.

Les entreprises de logistique emploient régulièrement du personnel intérimaire. Qu'est-ce qui fait la qualité des délégations et particulièrement celles de Randstad ?

Didier Aivazoff. Quand on délègue de la main d'œuvre qualifiée, comme Randstad le fait, il faut savoir là aussi anticiper. La phase **pilotage** est importante : déterminer le volume d'activité, évaluer les ressources nécessaires, dimensionner les équipes au plus près des besoins... Ensuite, il faut **communiquer** et, surtout, donner le retour : dire ce qui va, ou ne va pas, etc. Cela permet de mettre au point un plan d'action correctif. Il est également nécessaire d'assurer une présence tôt sur place pour accueillir les intérimaires, leur présenter l'entreprise, la mission et leur rappeler les règles de **sécurité** à observer. Ils savent ainsi ce qu'on attend d'eux précisément et sont mieux à même d'assurer leur mission. Dans le même temps, une **dynamique** s'installe dans l'entreprise et **responsabilise** le personnel, mieux impliqué. Randstad a une bonne perception de la problématique des clients. On constate aussi chez ces derniers une réelle volonté de former leurs personnels. Cela permet en outre de les **valoriser** et de les **fidéliser**. Une bonne communication est un atout maître du processus qualité.

(1) Dialogis – Formation et Conseil en Supply Chain -

www.dialogis.fr

Contact : contact@dialogis.fr ou **0810 008 076** (numéro Azur, coût d'un appel local)

(2) Manuteo, organisme de formations en manutention et sécurité

- <http://www.manuteo.fr>

Lire aussi

à la une Logistique, un secteur en mutation

expertise Accroissement d'activité conséquent pour la vente à distance

zoom métier Un opérateur en logistique, le cariste

le dossier Le management face à la crise

les chiffres clés Hausse de 3% de l'emploi intérimaire en octobre



CDI-Intérim | Experts | Search & Selection | Solutions RH | Inhouse Services