

ETUDE BENCHMARKING 2005-2006

Secteur Activité :

Supply Chain Management

A/Ventes

A.1. Comment sont élaborées et suivies vos prévisions de vente ?

- Il n'y a pas de prévisions de vente
- les prévisions de vente sont effectuées régulièrement
- les prévisions de vente sont consolidées avec le carnet de commandes fermes.
- les taux de fiabilité des prévisions de vente sont mesurés

A.2. Quelle est l'unité de mesure de vos prévisions de vente ?

- à la famille de produit
- à la gamme de produit
- à la référence article commerciale

A.3. Quelle est la fréquence de vos prévisions de vente ?

- au semestre
- au trimestre
- au mois
- à la semaine

A.4. Quelles entités déterminent et mettent à jour vos prévisions de ventes ?

- le service commercial
- le service marketing
- le service logistique
- le service production
- la direction générale
- les clients

A.5. Quel est votre taux de fiabilité des prévisions de vente, sachant qu'il se définit comme :

$$\text{Taux de fiabilité des prévisions de vente} = \frac{\text{Somme des prévisions} - \text{Somme des variances}}{\text{Somme des prévisions}} \% = \%$$

- Somme des prévisions = la somme des unités prévues à la vente sur la période de référence (mois, trimestre,...)
- Somme des variances = la somme des valeurs absolues des différences entre les prévisions sur la période de référence et les ventes réelles pour la même période de référence

B/Logistique aval

B.1/Distribution

B.1.1. Quels sont vos canaux de distribution ?

- vous utilisez un réseau de distribution interne et vendez directement au consommateur final (fonctionnement en B to C)
- vous utilisez un réseau de grossistes qui font l'intermédiaire avec vos clients finaux
- vous vendez à des enseignes de commercialisation et de distribution
- vous vendez à des entreprises de fabrication et de production

B.1.2. Quelles sont vos typologies de distribution ?

- produits sur catalogue ayant une fréquence de livraison élevée sur stocks
- produits sur catalogue ayant une fréquence de livraison élevée sans stocks
- produits non standards (=pas de catalogue) ayant une fréquence de livraison élevée sur stocks
- produits non standards (=pas de catalogue) ayant une fréquence de livraison élevée sans stocks
- produits spécifiques ayant une faible fréquence de livraison et sans stocks

B.1.3. Quel pourcentage d'externalisation utilisez-vous ?

- en entreposage : %
- en manutention : %
- en transport : %

B.1.4. Quel est votre taux de service client, sachant qu'il se définit comme :

Taux de service client =

$$\frac{\text{nombre de commandes complètes livrées dans les conditions demandées}^*}{\text{nombre de commandes total}} \% = \quad \%$$

*conditions demandées = respect du premier délai défini avec le client, des quantités, de la qualité, de l'incoterm et de la facture conforme à la livraison.

B.2. Service Après Vente

B.2.1. Dans quel cas prenez-vous en charge la logistique des retours ?

- La reprise des produits en surplus et non consommés de vos clients
- la reprise de produits non utilisables (périmés, obsolètes...) de vos clients
- la récupération, le recyclage et la valorisation des produits en fin de vie
- la reprise des produits déréférencés par vos clients (modification de leur plan de ventes)

B.2.2. Avez-vous un service après-vente ?

- OUI NON

Si oui, comment est-il organisé ?

- par envoi d'un technicien chez le client
- par reprise et réparation du matériel sur un site interne
- par envoi de pièces détachées au client qui se charge de la réparation
- la maintenance est sous-traitée
- autre...

B.2.3. Quel est votre taux de réclamation client, sachant qu'il se définit comme :

$$\text{Taux de réclamation client} = \frac{\text{nombre de réclamations reçues}}{\text{nombre de livraisons effectuées}} \% = \quad \%$$

C/Production

C.1. Quelles sont les typologies de vos fabrications ?

- production de masse en continue
- production par lots en grandes séries (lots de plus de 1000 pièces)
- production par lots en moyennes séries (lots de 100 à 1000 pièces)
- production par lots en petites séries (lots de 2 à 100 pièces)
- production unitaire

C.2. Quelle est votre méthode d'ordonnement ?

- à capacité infinie puis avec élimination des goulots d'étranglement
- à capacité finie avec re-planification et traitement des non conformités des délais clients
- autres à préciser.....
.....

C.3. Quel est le pourcentage d'externalisation de votre logistique de production (en % de la production globale) ?

- en entreposage : %
- en manutention : %
- en transport : %

C.4. De manière générale, travaillez-vous plutôt en ?

- flux poussés
- flux tirés
- mixte flux poussés et flux tirés

C.5. Comment sont entreposés les stocks nécessaires à vos fabrications ?

- tous les stocks sont entreposés en magasin et livrés lors des appels par listes ou KANBAN
- tout ou partie du stockage se fait en bord de ligne
- utilisation de la technique du picking avec un « petit train »
- autre :.....

C.6. Comment se fait l'appel matière pour avoir du réapprovisionnement en ligne?

- par KANBAN
- par « liste à servir » issue de l'ordonnement
- par re-complètement à une fréquence fixe

C.7. Quel est votre taux de service en production, sachant qu'il se définit comme :

Taux de service production interne =

$$\frac{\text{nombre d'ordres de fabrication soldés dans les conditions demandées}^*}{\text{nombre total d'ordres de fabrication}} \% = \%$$

*conditions demandées = respect du premier ordonnancement et des quantités

D/Logistique Amont

D.1. Quels sont vos canaux d'approvisionnement ?

- vous vous approvisionnez directement auprès de votre fournisseur qui utilise un réseau de distribution interne (fonctionnement en B to C)
- vous vous approvisionnez auprès d'un réseau de grossistes qui fait l'intermédiaire avec votre fournisseur
- vous vous approvisionnez auprès d'enseignes de commercialisation et de distribution
- vous vous approvisionnez directement auprès d'entreprises de fabrication et de production

D.2. Quelles sont vos typologies d'approvisionnement ?

- produits sur catalogue ayant une fréquence de livraison élevée sur stocks
- produits sur catalogue ayant une fréquence de livraison élevée sans stocks
- produits non standards (=pas de catalogue) ayant une fréquence de livraison élevée sur stocks
- produits non standards (=pas de catalogue) ayant une fréquence de livraison élevée sans stocks
- produits spécifiques ayant une faible fréquence de livraison et sans stocks

D.3. Comment les approvisionnements sont-ils gérés ?

- pour chaque type de produit une méthode de détermination des besoins est définie. Toute réception est vérifiée et tout produit non commandé, trop en avance ou en excès est retourné.
- les délais de réapprovisionnement pour chaque produit sont définis et pris en compte. Les fréquences et les quantités d'approvisionnement pour chaque produit sont optimisées régulièrement.
- la responsabilité du transport est définie, ainsi que la façon d'entendre le jour de la demande de livraison. Les conditionnements des produits reçus sont optimisés pour diminuer les stocks, les coûts de stockage et de transport, les coûts de manutention (éviter les changements de conditionnement)

D.4. Quel pourcentage d'externalisation utilisez-vous ?

- en entreposage : %
- en manutention : %
- en transport : %

D.5. Quel est le taux de service de vos fournisseurs, sachant qu'il se définit comme :

Taux de service fournisseur =

$$\frac{\text{nombre de commandes complètes livrées dans les conditions demandées}^*}{\text{nombre total de commandes}} \% = \quad \%$$

*conditions demandées = respect du premier délai défini avec le fournisseur, des quantités, de la qualité, de l'incoterm et de la facture conforme à la livraison

E/Achats

E.1. Comment sont élaborées et suivies vos prévisions d'achat?

- Il n'y a pas de prévisions d'achat
- les prévisions d'achat sont effectuées régulièrement
- les prévisions d'achat sont consolidées avec les prévisions de vente.
- les prévisions d'achat sont consolidées avec le carnet de commandes fermes.
- les taux de fiabilité des prévisions d'achat sont mesurés

E.2. Quel est le niveau de détail de vos prévisions d'achat ?

- à la famille de produit
- à la gamme de produit
- à la référence article commerciale

E.3. Quelle est la fréquence de vos prévisions d'achat ?

- au semestre
- au trimestre
- au mois
- à la semaine

E.4. Quelles entités déterminent et mettent à jour vos prévisions d'achat ?

- le service commercial
- le service approvisionnement
- le service logistique
- le service production
- la direction générale
- les fournisseurs

E.5. Sur quels critères choisissez-vous vos fournisseurs ?

- le taux de service
- les délais
- la quantité minimale de livraison
- la proximité
- les critères financiers de sélection utilisés par les acheteurs (prix, condition de règlement...)
- l'existence d'une démarche qualité, avec une certification éventuelle

E.6. Quelle est votre taux de fiabilité des prévisions d'achat, sachant qu'il se définit comme :

$$\text{Taux de fiabilité des prévisions d'achat} = \frac{\text{Somme des prévisions} - \text{Somme des variances}}{\text{Somme des prévisions}} \% = \dots\dots\dots\%$$

- Somme des prévisions = la somme des unités prévues à l'achat sur la période de référence (mois, trimestre,...)
- Somme des variances = la somme des valeurs absolues des différences entre les prévisions sur la période de référence et les achats réels pour la même période de référence

Intégration stratégique de la logistique

A/Management et planification

A.1.A quelle entité de l'organigramme la responsabilité logistique est-elle rattachée ?

- la direction générale
- la direction production et/ou industrielle
- la direction supply chain
- la direction commerciale
- la direction administrative et/ou financière
- le service transport
- il n'y a pas de responsable global de la logistique
- autre à préciser

A.2.A combien évaluez-vous le montant approximatif de vos coûts logistiques globaux* ? (en % du chiffre d'affaire net)

Coûts logistique : % du chiffre d'affaire net

*Coûts logistiques globaux = coût de transport sur approvisionnement, coût d'entreposage des matières premières, coûts financiers du stock de matières premières, frais logistiques internes à la production (pilotage, planification, administratif, manutention), coûts financiers des en-cours et des stocks de produits semi-finis, transport aval, coût de stockage des produits finis, frais financiers du stock de produits finis liés à ce stockage.

A.3.Quelle est votre décomposition des coûts logistiques correspondants ?

- Transport sur approvisionnement : %.....
- Entreposage (amortissement ou location immobilière, énergie) : %.....
- Manutention Logistique (chariot, main d'œuvre, maintenance...) : %.....
- Informatiques (amortissement, développement, maintenance) : %.....
- Transport sur distribution : %.....
- Frais financier de stock (matière première, en cours, produit finis) : %..
- Pilotage, Planification, Administratif : %.....
- Autres : %

A.4. Par quels services les différentes opérations logistiques sont-elles prises en charge ?

	Commercial	Distribution	Production	Approvisionnement	Achat	Administratif et financier	Service logistique global
Gestion du service après vente							
Administration des ventes							
Transport sur vente							
Planification expédition et préparation de commandes							
Stockage des produits finis							
Planification, ordonnancement et lancement de la production							
Stockage des encours de fabrication							
Planification et préparation des matières et composants à servir							
Stockage des matières et composants							
Planification réception des matières et composants							
Transport sur achat							
Gestion des retours et logistique inverse							

A.5. Avez-vous une démarche type « supply chain » (prise en compte de la transversalité de la fonction logistique)?

- oui
- plutôt
- plutôt pas
- non pas du tout

A.6. Connaissez-vous la norme NF X50-600?

- oui, je connais bien son contenu
- j'ai déjà entendu parler de son objet
- je connais de nom
- non

A.7. Avez-vous des indicateurs vous permettant de suivre les performances de votre chaîne logistique dans sa globalité ?

- OUI
- NON

Si oui, pouvez-vous décrire les indicateurs exploités ?.....
.....

A.8. A quelle fréquence les données de ces indicateurs sont-elles mises à jour et analysées ?

- quotidiennement
- hebdomadairement
- mensuellement
- trimestriellement
- semestriellement
- annuellement

A.9. Quelle formation logistique le personnel de la société reçoit-il?

- aucune formation spécifique n'est dispensée.
- le personnel logistique a reçu une formation correspondant aux techniques que nécessite sa mission. En cas de changement de mission, une formation en rapport avec la nouvelle activité est organisée.
- Outre une formation initiale spécifique relative à un poste donné, le personnel logistique reçoit une formation plus globale lui permettant de bien saisir la raison d'être de son rôle dans l'ensemble de la chaîne logistique. Cette formation est réactualisée régulièrement.
- La formation du personnel logistique dans son domaine d'intervention est complète et se renouvelle régulièrement. Mais tout le personnel de l'entreprise reçoit également une formation logistique globale ainsi que sur l'évolution des techniques.

A.10. Quel est le budget attribué aux formations en logistique (en % de la masse salariale) :

.....

A.11. Quel sont les effectifs de votre service logistique, en nombre d'employés ?

	Permanents	Intérimaires
Administration des ventes/relation clients		
Chauffeur/transporteur		
Préparateur de commande		
Encadrement administratif logistique		
Planification		
Manutentionnaire		
Approvisionneur/relation fournisseurs		
Gestion informatique		
Autre		

A.12. Les membres du service logistique reçoivent-ils une sensibilisation particulière à la sécurité?

- OUI NON

Si oui, quels aspects sont particulièrement abordés ?.....

.....

A.13. Votre système d'informations comporte t-il ?

- un système de gestion de production uniquement (GPAO...)
- un système d'exécution (DRP, WMS, MES, TMS...)
- un système global de planification (APS...)
- un système global de gestion de l'entreprise (ERP)
- un système d'information en développement propre
- aucun système d'information

Si oui, pouvez-vous préciser les marques ?

.....

A.15. Utilisez-vous (ou pensez-vous bientôt utiliser) les techniques de gestion via Internet ?

- non
- oui, grâce aux nouvelles techniques de gestion via Internet (type my SAP...)
- oui, pour la vente en ligne

B/Stockage et manutention

B.1.Stockage

B.1.1.Quel est votre taux de rotation de stocks, sachant qu'il se définit comme :

Taux de rotation = (vente annualisées*)/ (valeur du stock existant en fin de période) = ...fois par ans**

*Ventes annualisées = calculé sur les trois derniers mois glissants et en multipliant par 4

**Valeur du stock = produits finis valorisés au coût de vente, en-cours valorisés au coût de production et matières premières valorisées au coût d'achat.

B.1.2.Comment travaillez-vous vos niveaux des stocks ?

- des indicateurs de stocks sont définis et détaillés par catégories de produits. Ils sont évalués au moins mensuellement et communiqués aux personnes concernées
- des objectifs sont fixés, dans une perspective d'amélioration. L'analyse du vieillissement des stocks est faite régulièrement (tous les trois mois minimum) et des mesures sont prises pour traiter les stocks obsolètes.
- connaissance du niveau des stocks des principaux concurrents (benchmarking)

B.1.3.Gérez-vous vos stocks avec un stock de sécurité ?

- OUI NON

Si oui quel pourcentage du stock moyen : %.....

B.1.4.Quelle est la fréquence de calcul de votre taux de rotation de stock ?

- une fois par an
- une fois par trimestre
- une fois par mois
- autre

B.1.5.Comment gérer vous vos inventaires ?

- un certain pourcentage de vos stocks est inventorié tous les jours
- un pourcentage des stocks doit avoir été inventorié tous les mois
- un inventaire est réalisé tous les ans avec des moyens en temps et/ou en main d'œuvre supplémentaire
- autre à préciser.....

B.2.Manutention

B.2.1.Avez-vous des systèmes de manutention automatisés ?

- OUI NON

B.2.2.Vos chariots sont-ils équipés d'informatique embarqué ?

- OUI NON

B.2.3.En ce qui concerne la traçabilité des produits, comment les opérations sont-elles saisies ?

- par code barre
- par étiquette radiofréquence
- par saisie manuelle au clavier
- par déclaration de production sur papier

C/Stratégie

C.1. Connaissez-vous les stratégies logistiques de vos principaux concurrents ?

- OUI NON

C.2. Comment la logistique est-elle intégrée dans l'élaboration de la stratégie de l'entreprise ?

- les principaux indicateurs de performance logistique et les postes de coûts logistiques sont identifiés et intégrés dans les objectifs budgétaires.
- Les éléments du service apportés aux clients sont considérés comme différenciant et intégrés dans la stratégie de l'entreprise.
- Pour les grandes décisions que doit prendre l'entreprise, une étude de leurs conséquences logistiques (service, transport, stocks, flexibilité) est menée avec soin et systématiquement. Elle est ensuite prise en compte.
- Suivi des concurrents (benchmarking)

C.3. Elaborez-vous un Plan Industriel et Commercial ?

- OUI NON

Si oui, quels sont les éléments logistiques que le PIC vous permet de déterminer ?

- le niveau de charge prévisionnel de vos process (production, distribution...)
- la main d'œuvre nécessaire par catégorie de compétences et sa mise à disposition
- les capacités de vos fournisseurs, prestataires et des sous-traitants
- les capacités d'éventuels nouveaux fournisseurs, prestataires et sous-traitants
- les coûts d'exploitation logistiques

C.4. Existe-t-il une démarche d'intégration transversale ?

- Non
- oui, avec les fournisseurs
- oui, avec les distributeurs/clients

C.5. Le responsable logistique est-il membre de la chaîne de décision stratégique ?

- OUI NON

C.6. D'après vous, la logistique est-elle réellement considérée comme un enjeu stratégique par votre entreprise ?

- OUI NON

C.7. Les services études, R&D, produits nouveaux, tiennent-ils compte des contraintes et de possibilités logistiques

- OUI NON

D/Intégration des nouvelles technologies, démarche de progrès permanent

D.1. Si vous effectuez ou faites effectuer des audits logistiques, vous vous appuyez sur :

- le référentiel de performance logistique de l'ASLOG
- un référentiel logistique de votre secteur d'activité (évalog, bill belt, ms 9000...)
- un référentiel spécifique à votre entreprise

D.2. Analysez vous l'évolution de votre performance logistique ?

- non
- oui, par des indicateurs de tableau de bord
- oui, par des audits qualité (type ISO) en interne
- oui par des audits logistiques en interne
- oui, par des audits externes :

D.3. Le choix de vos prestataires logistiques et/ou transports procède-t-il d'une consultation par cahier des charges ?

- OUI
- NON

D.4. Comment suivez-vous la qualité de service donnée par vos prestataires ? Classez vos 3 critères clé par ordre d'importance dans la liste suivante :

- la taille du réseau
- le taux de service
- la largeur de l'offre de service
- les critères financiers de sélection des acheteurs (assurance, prix, conditions de règlement...)
- l'existence d'une démarche qualité avec une certification éventuelle

D.5. Le contrat avec votre prestataire est il assorti ?

- d'aucune obligation
- d'une obligation de résultat
- d'une obligation de moyens

Si le contrat est avec obligation, celui-ci est il assujetti par un système de :

- malus financier
- bonus/malus financier

D.6. Mesurez vous le taux de service d'un prestataire logistique ?

- par vous-même
- par un reporting du prestataire sur sa propre performance
- non

D.7. Existe-t-il un partenariat fournisseur concernant la gestion de vos stocks (type de gestion partagé des approvisionnements) ?

- OUI
- NON

D.8. Avez-vous une démarche d'excellence industrielle et/ou de qualité globale ?

- OUI
- NON

Si oui, en êtes-vous satisfait ?

- pas du tout satisfait
- peu satisfait
- satisfait
- très satisfait

Pouvez-vous préciser le libellé de cette démarche ?

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.