

## MESURE ET PARTAGE DES TAUX DE SERVICE DE LA SUPPLY CHAIN DE L'AGROALIMENTAIRE

### Appel à participation

#### Pour faire progresser le niveau de service

En 2006, un diagnostic réalisé chez ID Fruit (Stalaven) en partenariat avec Système U Ouest et TFE sur le rôle du taux de service dans la relation client-prestataire-fournisseur (étude de JBG Consultants) a montré :

#### ↳ Une relation fournisseur-distributeur déséquilibrée car

- les entreprises mesurent un taux de service sur la base d'indicateurs définis en interne
  - ↳ variable d'une entreprise à l'autre / difficilement opposable aux indicateurs des distributeurs
- elles manquent d'outil permettant de mesurer les taux de service appliqués par les distributeurs

#### *Aussi nous proposons de :*

- ↳ **définir des indicateurs indiscutables de mesure du taux de service** et ainsi établir un « taux de service générique » comme outil commun à la profession
- ↳ **élaborer un système d'information** permettant le calcul des différents indicateurs (taux de service générique, distributeurs) ainsi que le partage de ces indicateurs par les adhérents ABEA, dans le respect de la confidentialité.

#### Les résultats escomptés

##### *Pour l'entreprise*

Améliorer la satisfaction des clients

Maitriser la performance des transporteurs

Mesurer les postes de dégradation du taux de service en interne

##### *Pour la profession*

Instaurer le dialogue entre les acteurs autour de l'amélioration du taux de service

Faire prendre conscience des leviers d'optimisation existants

Faciliter le benchmarking

Donner des éléments de discussion aux acteurs commerciaux



## Contenu du projet

### Suite au diagnostic de 2006, ont été proposés :

1. des indicateurs de performance à partager au niveau de la supply chain
2. les bonnes conditions d'utilisation de ces indicateurs
3. des scénarios possibles concernant la solution informatique

Début 2008 : première phase de mise en œuvre / Début 2009 : souhait du Conseil d'administration de l'ABEA que le projet soit poursuivi et mené à terme d'ici la fin de l'année.

### Objectifs 2009 :

- réaliser les spécifications fonctionnelles détaillées de l'application « Taux de service »
- préciser les conditions de mise en œuvre et d'exploitation d'une telle application
- identifier un prestataire de service informatique pour la réalisation de cette application.

## Ce qu'ils en disent

« Le taux de service est une préoccupation majeure pour l'ensemble de la chaîne logistique, sa mesure un indicateur phare de performance et il est paradoxal de noter que chacun en a sa propre définition. Disposer d'une solution générique sur la base d'un standard commun partagé est un véritable projet qui permettra l'amélioration durable de la performance de chacun. » (**F. Meuriot, Stalaven**)

« Une occasion unique de mettre en avant l'efficacité logistique des chargeurs-transporteurs bretons vers la distribution GMS française » (**L. Jamier, Meralliance**)

## Appel à candidature

### Qui est concerné?

Toute entreprise adhérente de l'ABEA

**Nombre de places disponibles** : 8 (Réception des candidatures jusqu'à fin juillet)

### Conditions de participation :

- implication conjointe du dirigeant et de l'interlocuteur « métier » de l'entreprise
- assistance obligatoire à deux réunions chacun, comme précisé ci-dessous.

### Les quatre étapes du projet (2ème semestre 2009) :

#### **1/ Réunion du comité de pilotage avec les dirigeants des sociétés participantes**

- Cadrage général de l'étude et validation du scénario

#### **2/ Réunion du groupe projet avec les interlocuteurs « métier »**

- Approfondissement / validation des besoins fonctionnels et de performance de l'application

#### **3/ Réunion du groupe projet avec les interlocuteurs « métier »**

- Qualification du scénario sur la base des propositions de prestataires informatiques spécialisés

#### **4/ Restitution auprès du Comité de pilotage et du Conseil d'administration (fin 2009)**

- Présentation des résultats et décision sur la suite à donner
  - « GO » : Réalisation de l'application informatique
  - « NO GO » si le projet n'apporte pas suffisamment de valeur ajoutée à l'entreprise.

## Contact

Tél. : 02-23-48-25-93 - Mél. : [contact@abea.fr](mailto:contact@abea.fr)

