Transformer les back-offices pour accroître les ventes, la productivité et la maîtrise des stocks



PRACTICE **Opérations Supply Chain**

SECTEUR **Restauration de voyage**

DURÉE DE LA MISSION
3 mois

Présentation

Un acteur majeur de la restauration de voyage souhaitait transformer les back-offices de ses gares, marqués par des pratiques empiriques, des opérations manuelles, des stocks peu maîtrisés et une production insuffisamment alignée sur la demande.

KEPLER a mené un diagnostic terrain à 360°, puis structuré un programme de transformation combinant standards opérationnels, management visuel, digitalisation, pilotage de la performance et conduite du changement.

Notre Approche

Contexte

Un modèle opérationnel sous forte tension :

- Production et approvisionnements largement pilotés par l'habitude
- Stocks, rangements et flux physiques insuffisamment maîtrisés
- Systèmes fragmentés, doubles saisies et données peu exploitées
- Standards, indicateurs et routines de management peu formalisés

Objectifs

- Aligner la production, les ressources et les stocks sur la demande réelle
- Réduire les pertes, les ruptures et les tâches sans valeur ajoutée
- Construire un modèle de back-office standardisé et déployable

Méthodologie

1. **Diagnostic 360° :** Observation terrain des flux, pratiques, outils, irritants et modes de management
2. **Analyse des processus :** Évaluation des approvisionnements, stocks, production, distribution et ventes
3. **Définition de la cible :** Construction d'un modèle opérationnel alignant charge, capacité et ressources
4. **Conception des standards :** Formalisation du PDP, des règles de stock, des flux et des modes opératoires
5. **Pilotage de la performance :** Définition des KPI, tableaux de bord, routines et plans correctifs
6. **Feuille de route :** Priorisation des quick wins, pilotes, chantiers structurants et vagues de déploiement

Leviers et Outils

Standards opérationnels et flux

Management et pilotage visuel

Digitalisation des opérations

Chaine opérationnelle analysée de bout en bout



PDP, règles de stock, Kanban, 5S et optimisation des postes de travail

Les 7 leviers de transformation opérationnelle



KPI partagés, routines managériales, audits et plans correctifs

Modèle de déploiement par vagues



Référentiel unique, réduction des doubles saisies et valorisation des données

Résultats

Identification d'un potentiel de croissance des ventes de 2 à 3 %, soit 2,2 à 3,4 M€ sur le périmètre des principales gares parisiennes

Évaluation d'un potentiel de réduction de 1 à 3 % des coûts de matières premières, soit 0,3 à 0,9 M€, grâce à la baisse des pertes et invendus

Estimation d'un gain d'efficience des effectifs de 10 à 15 %, soit 0,9 à 1,4 M€, complété par une réduction attendue des stocks de 10 à 15 %

Le diagnostic terrain a permis d'identifier les causes structurelles de la sous-performance, liées à des pratiques empiriques, une faible maîtrise des stocks et une production insuffisamment alignée sur la demande. Cette analyse a conduit à un programme transverse combinant planification, standards opérationnels, management visuel, digitalisation et clarification des responsabilités. La définition de KPI partagés, de routines managériales et d'un déploiement par vagues a permis de sécuriser le pilotage des gains et l'appropriation des nouvelles pratiques. Cette dynamique constitue le socle d'un modèle de back-office plus productif, plus fiable et capable de soutenir durablement les ventes.

Contact

+33 1 44 75 05 35
contact@kepler-consulting.com
Suivre l'actu KEPLER
Visit Us | Kepler-consulting.com

Notre conviction

Chez KEPLER, nous sommes convaincus que la réussite durable des entreprises repose sur leur capacité à concevoir et exécuter efficacement leur stratégie, dans un environnement toujours plus complexe, incertain et exigeant.
Notre mission est d'accompagner nos clients dans la concrétisation de leurs ambitions stratégiques, en combinant vision long terme et excellence opérationnelle au quotidien.
Au sein de KEPLER, nous portons une conviction forte : chaque mission est une opportunité d'engager une transformation créatrice de valeur, de performance et de pérennité, au service de l'avenir de nos clients.

Nos bureaux

FRANCE
65 rue de la Victoire
75009 Paris – France
contact@kepler-consulting.com
+ 33 (0)1 44 75 05 35

USA
Relay Détroit
48201 USA
usa@kepler-consulting.com
+1 (312) 371 6198

CHINE
Room 120, 11F, No. 1 Wuning Road,
Jing'An District, Shanghai,
200042, China
china@kepler-consulting.com
+86 21 8041 1804

INDE
#312, DBS Center, 31A,
Cathedral Road - Nungambakkam,
Chennai – 600034 - India
india@kepler-consulting.com
+ 91 (0) 44 40 50 92 00