**Fiche d’identité**

**Module 1 - Sous module 1 e**

Intitulé: La logistique et la Supply Chain des commerces électroniques

1. Durée (de base) : Nombre d’heures - ***9 heures***
2. Intervenant : **DEHUT PASCAL**
3. Objectifs : A l’issue de module, l’apprenant devra être capable de :

Au terme de ce module, les apprenants auront pu apprécier les impacts du commerce électronique,

des clients internautes, mobinautes (et leurs exigences de service) sur les activités logistiques et les spécificités générales, contraintes du entourent les logistiques et chaine logistiques du e-commerce.

Cette partie leur permettra, de même :

* d’avoir un avis précis sur les différences majeures et essentielles qui les différencient des logistiques et chaines logistiques traditionnelles.
* de connaître les défis et les nouveaux défis de l’e-logistique ainsi que les différents modèles logistiques qui cohabitent au sein du e-commerce et ses commerçants.

Dans un contexte généraliste et ensuite dans le contexte spécifiquement dédié au e-commerce, les apprenants s’associeront à l’atteinte des objectifs suivants :

* La découverte du processus d’e-logistique et e-supply Chain.
* L’identification des différentes composantes de l’e-logistique et de l’e-supply chain.
* L’ identification et l’analyse des coûts logistiques du secteur du e-commerce : transport, activités au sein des établissements logistiques (réception, stockage, préparation de commandes, expédition), emballages, gestion des stocks et des approvisionnements, contrôle qualité et gestion des retours,..).
* Comprendre l’importance des emballages
* Pouvoir optimiser la gestion des stocks et des approvisionnements en assurant la mise à disposition des marchandises à tout moment par le choix de techniques appropriées tout en évitant les stocks dormants.
* Pouvoir optimiser les routes de préparation de commandes au sein des établissements logistiques)
* Etre sensibilisé par la nécessité de la maîtrise de tout un ensemble de contrôles quantitatifs (inventaires, contrôle pondéral à la sortie des préparations des commandes,..)
* Connaître les différentes clefs du succès lors de la mise en place de son processus e-logistique et e-supply chain et ainsi éviter les choses à ne pas faire au sein du processus.
* Comprendre les éléments critiques du processus e-logistique et e-supply chain par l’exploitation d’indicateurs, les analyses des accidents de livraisons, les analyses de la présence de retours et l’amélioration de la relation avec les clients.
* Pouvoir décider que faire, faire faire (ou faire ensemble) les activités logistiques.
* Connaître les systèmes d’informations et les nouvelles technologies nécessaires à la performance des processus e-logistique et e-supplychain.
1. Programme, thèmes abordés et contenu
	1. Les enjeux de la logistique du e-commerce
	2. L’e-supply Chain (la chaine logistique du e-commerce)
		1. Définitions et historique
		2. L’e-supply chain traditionnel
		3. L’e-supply chain de produits spécifiques
		4. Les acteurs de la e-supply chain
	3. L’e-logistique
		1. Définitions et historiques
		2. Les particularités générales de l’e-logistique et les attentes des clients
		3. Les points clefs pour concilier la productivité et la qualité du service de l’e-logistique
		4. Les erreurs à éviter en e-logistique – Inventaire des problèmes
		5. Le coût des non-conformités de l’e-logistique (erreur de préparation de commande, ..)
	4. Les spécificités, les contraintes et les bonnes pratiques de l’e-logistique
		1. Liées aux relations existantes entre l’enseigne et ses clients
		2. Liés à la gestion des approvisionnements
		3. Liées à la gestion des stocks
		4. Liées à la préparation des commandes
		5. Liées au transport et à la livraison de la commande
		6. Liées à la logistique des retours
		7. Liées au système d’informations
		8. Liées à l’imputation des coûts
		9. Liées aux contrôles (inventaires sans reproches, contrôle visuel et pondéral des commandes préparées avant expédition,…)
		10. Liées à la distribution multicanal, cross canal et omni canal – La multiplicité des points de ventes.
	5. Les acteurs de l’e-logistique et la sous-traitance des activités logistique du e-commerce
	6. L’infrastructure technologique et digitale de l’e-logistique
	7. L’e-logistique, l’environnement et le développement durable.
	8. Le tableau de bord et les indicateurs à suivre afin de maîtriser sa logistique du commerce.

→ De nombreux exemples et cas pratiques, mises en situation et exercices pratiques seront élaborés durant tout ce parcours (en groupe ou individuel)

1. Horaires et contenus concernés : Timing de(s) journées de prestation.

**JOUR 1 (3 heures)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Horaire** | **Contenus (points du programme)** |
|  | Point 4.1 |
|  | Point 4.1 |
|  | Point 4.2 |
|  | Point 4.2 |

**JOUR 2 (3 heures)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Horaire** | **Contenus (points du programme)** |
|  | Point 4.3  |
|  | Point 4.3 |
|  | Points 4.3 |
|  | Points 4.4 |

**Jour 3 (3 heures)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Horaire** | **Contenus (points du programme)** |
|  | Point 4.4  |
|  | Point 4.5 |
|  | Points 4.6 et 4.7 |
|  | Points 4.8 |

1. Références bibliographiques et autres livres :

Livres

* Le VADOR : réussir le e-commerce et la vente à distance - JP. Creen et D. Vital.
* La prestation logistique (origines, enjeux et perspectives) - F. Fulconis, G. Paché, G. Rovello.
* Logistique de soutien et son environnement - P. Guillonson
* Ingénierie et gestion de la logistique inverse (vers les réseaux durables) - Diane Riopel
* La logistique urbaine : Jérôme Libeskind
* L’internet physique - les réseaux des prestations logistiques
* La métropole logistique - Armand Colin.

.