ALEXANDRE
DESSOLY



CCP 1 · C1.3 PILOTER LES ACTIVITÉS DU SITE LOGISTIQUE

Déterminer et exploiter les indicateurs logistiques

Fiche de révision : l'essentiel expliqué simplement, avec des exemples

En cours d'apprentissage · version 1 · novembre 2026

01 Le cadre
02 Un bon indicateur
03 Les indicateurs clés
04 Calculer
05 Le tableau de bord
06 Exploiter
07 À retenir
08 Je m'entraîne

À SAVOIR

Fiche personnelle de révision, rédigée avec mes mots pendant ma préparation à la formation TSMEL. Elle ne remplace pas le référentiel officiel du titre professionnel ni les supports de formation.

Alexandre Dessoly · alexandre-dessoly.webeline-design.fr

01

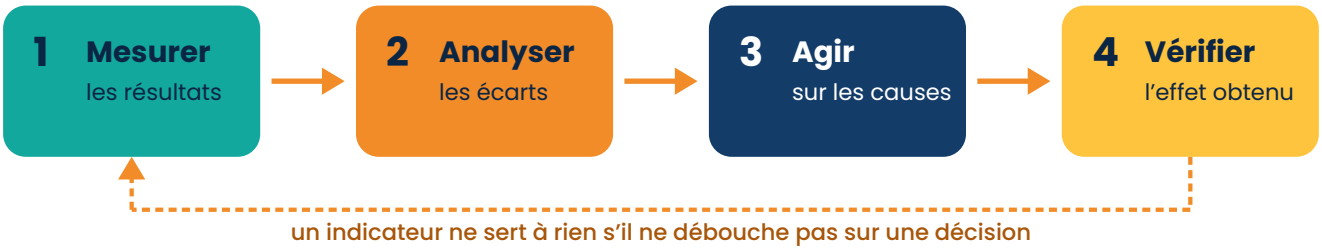
Le cadre

La **C1.3** est la troisième compétence du **CCP 1, « Piloter les activités du site logistique »**. Après l'organisation (C1.1) et le management (C1.2), elle permet de **savoir si l'activité atteint ses objectifs**, chiffres à l'appui.

C1.1	C1.2	C1.3	C1.4
Organiser et réguler les activités logistiques du site	Manager les équipes opérationnelles du site	**Déterminer et exploiter les indicateurs logistiques**	Repérer et traiter les dysfonctionnements de l'exploitation

En une phrase

Un indicateur (ou **KPI**) est un chiffre qui mesure une partie de l'activité. Déterminer et exploiter les indicateurs, c'est **choisir** les bons, les **calculer** avec des données fiables, les **suivre** dans un tableau de bord et s'en **servir pour décider** et améliorer.



02

Ce qui fait un bon indicateur

Un indicateur n'a de valeur que s'il est utile. Avant d'en suivre un, je vérifie qu'il est :

- **Lié à un objectif** : qualité, délais, productivité, stocks, sécurité ou coûts
- **Simple** : compris par toute l'équipe, avec une formule claire
- **Fiable** : calculé à partir de données justes, toujours de la même façon
- **Régulier** : mesuré à la même fréquence (jour, semaine, mois) pour pouvoir comparer
- **Utile pour agir** : s'il se dégrade, on sait sur quoi intervenir

Trois notions à ne pas confondre

Indicateur
ce que l'on mesure

Ex. : Taux d'erreur de préparation

Objectif
la valeur visée

Ex. : Moins de 1 %

Seuil d'alerte
le niveau qui déclenche l'action

Ex. : Au-delà de 2 %

03

Les indicateurs clés et leurs formules

Famille	Indicateur	Formule
Qualité	Taux de service	Commandes livrées complètes et à l'heure ÷ total des commandes × 100
	Taux d'erreur de préparation	Commandes avec erreur ÷ total des commandes préparées × 100
Délais	Respect des délais	Commandes expédiées à l'heure prévue ÷ total des commandes × 100
Productivité	Productivité de préparation	Lignes préparées ÷ heures travaillées (en lignes par heure)
Stocks	Taux de rotation	Sorties sur la période ÷ stock moyen
	Couverture de stock	Stock disponible ÷ consommation moyenne par jour (en jours)
	Fiabilité des stocks	Références contrôlées sans écart ÷ références contrôlées × 100
Espace	Taux d'occupation	Emplacements occupés ÷ emplacements disponibles × 100
Sécurité	Taux de fréquence	Accidents avec arrêt × 1 000 000 ÷ heures travaillées
Coûts	Coût par commande	Coût logistique total ÷ nombre de commandes

Conseil Mieux vaut suivre **5 indicateurs bien choisis** que 20 que personne ne regarde.

04

Calculer : exemples chiffrés

Indicateur	Données	Calcul
Taux de service	1 140 commandes complètes et à l'heure sur 1 200	1 140 ÷ 1 200 × 100 = **95 %**
Taux d'erreur	18 commandes avec erreur sur 1 200	18 ÷ 1 200 × 100 = **1,5 %**
Productivité	2 640 lignes préparées en 33 heures	2 640 ÷ 33 = **80 lignes par heure**
Couverture de stock	Stock de 600 unités, 40 unités consommées par jour	600 ÷ 40 = **15 jours**
Taux de rotation	24 000 unités sorties dans l'année, stock moyen de 2 000	24 000 ÷ 2 000 = **12 fois par an**

Conseil Un taux = **la partie ÷ le total × 100**. Un taux de service ne dépasse jamais 100 %.

05

Le tableau de bord

Le tableau de bord rassemble les indicateurs sur une seule page. Pour chaque indicateur, il montre l'**objectif**, le **résultat**, la **tendance** et un **état** lisible en un coup d'œil.

Exemple de tableau de bord hebdomadaire

Indicateur	Objectif	Résultat	Tendance	État
Taux de service	≥ 97 %	98 %	stable	**Atteint**
Taux d'erreur de préparation	≤ 1 %	1,6 %	en hausse	**Vigilance**
Productivité (lignes / heure)	≥ 80	82	en hausse	**Atteint**
Fiabilité des stocks	≥ 98 %	94 %	en baisse	**Alerte**
Accidents avec arrêt	0	0	stable	**Atteint**

- **Au quotidien** : quelques indicateurs suivis par le chef d'équipe et partagés au brief
- **Chaque semaine** : un point avec le responsable sur les tendances
- **Chaque mois** : un bilan pour décider des actions d'amélioration
- **Afficher** les résultats pour l'équipe : on s'implique davantage quand on voit l'effet de son travail

06

Exploiter un indicateur

Un chiffre seul ne dit rien : il faut **comprendre l'écart** avant d'agir. Exemple avec la ligne en vigilance du tableau de bord :

1. Constater	Le taux d'erreur est de 1,6 % pour un objectif de 1 %, et il augmente depuis deux semaines
2. Chercher la cause	Les erreurs viennent surtout de la nouvelle zone de stockage, où des étiquettes d'emplacement sont peu lisibles
3. Agir	Refaire l'étiquetage, rappeler la consigne de contrôle au brief, accompagner les préparateurs sur cette zone
4. Vérifier	Suivre le taux d'erreur la semaine suivante pour confirmer que les actions ont fonctionné

Les pièges à éviter

- Suivre trop d'indicateurs, et finir par n'en exploiter aucun
- Lire un chiffre sans son contexte : un pic de commandes explique souvent une baisse ponctuelle
- Utiliser les indicateurs pour chercher un coupable plutôt qu'une cause
- Calculer à partir de données fausses : un mauvais comptage donne un mauvais indicateur

07

À retenir

✅ Un indicateur mesure une partie de l'activité ; il se compare à un **objectif** et à un **seuil d'alerte**.

✅ Un bon indicateur est **lié à un objectif**, simple, fiable, régulier et utile pour agir.

✅ Taux = **partie ÷ total × 100** ; productivité = **volume ÷ heures** ; couverture = **stock ÷ consommation par jour**.

✅ Le **tableau de bord** rassemble objectif, résultat, tendance et état, sur une page.

✅ On exploite un indicateur en 4 temps : **constater, chercher la cause, agir, vérifier**.

✅ Les indicateurs servent à **améliorer**, pas à chercher un coupable.

08

Je m'entraîne

Question 1 Sur 950 commandes, 912 ont été livrées complètes et à l'heure. Quel est le taux de service ?

Réponse : 912 ÷ 950 × 100 = **96 %**.

Question 2 Une équipe a préparé 1 920 lignes en 24 heures de travail. Quelle est sa productivité ?

Réponse : 1 920 ÷ 24 = **80 lignes par heure**.

Question 3 Le stock d'un article est de 900 unités, et on en consomme 60 par jour. Quelle est sa couverture de stock ?

Réponse : 900 ÷ 60 = **15 jours** : sans réapprovisionnement, le stock sera épuisé dans 15 jours.

Question 4 Le taux d'erreur atteint 2,4 % pour un objectif de 1 %. Que faites-vous ?

Réponse : Je cherche d'abord la **cause** (zone, horaire, type d'article, consigne), puis je mets en place une action ciblée, et je vérifie l'évolution du taux les jours suivants.

🚀 La suite

Prochaine fiche : C1.4, repérer et traiter les dysfonctionnements et dérives de l'exploitation logistique. Retrouvez les fiches C1.1 et C1.2, mon lexique de la logistique et mon carnet de bord sur **alexandre-dessoly.webeline-design.fr**.