



tous **commerçants!**



## Kit Organisation Rôle du Gestionnaire de Stock



**Destinataires cibles :**

- **Directeur Magasin**
- **Managers Magasin**
- **Gestionnaire de Stock**
- **Coaches**

**Date de dernière mise à jour : 10 Mai 2010**

Les éléments et propositions contenus dans ce document constituent des hypothèses de travail.

Toute décision pouvant entraîner une évolution de l'organisation se réalisera dans le respect des procédures légales et sociales en vigueur.

## Le rôle du Gestionnaire de stock

### Objectif / principes clés



- › Augmenter la satisfaction client en luttant contre les ruptures
- › Garantir la fiabilité du stock du magasin, en dehors de la zone marché
- › Optimiser les commandes du magasin en fonction des besoins réels
- › Maintenir un niveau de stock en magasin en adéquation avec les objectifs fixés

### Leviers clés



- › Une personne dédiée à la gestion du stock (hors zone marché)
- › Un processus de fiabilisation de stock visant à réduire les ruptures
- › Un lien unique entre le magasin et le DDV

### Points de contrôle



- › « Le suivi des ruptures sur CAROLINE est-il fait ? »
- › « Les états d'alerte sont-ils traités quotidiennement ? »
- › « Le rangement de la réserve a-t-il été vérifié avant 12h ? »

SOURCE : Equipe projet "Tous commerçants" magasin

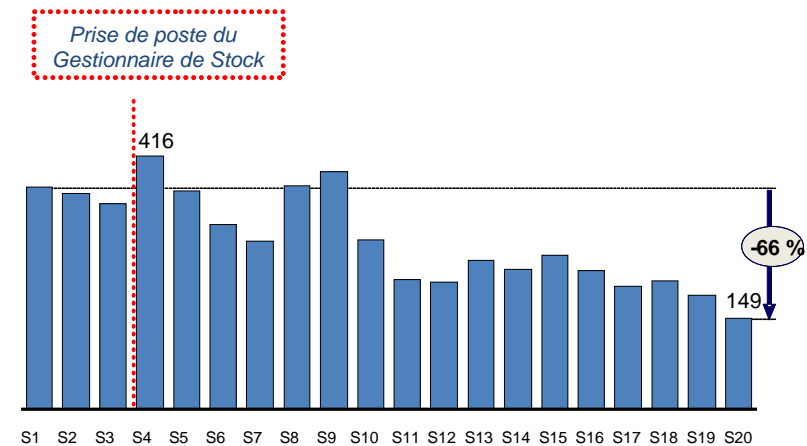
Les éléments et propositions contenus dans ce document constituent des hypothèses de travail.

Toute décision pouvant entraîner une évolution de l'organisation se réalisera dans le respect des procédures légales et sociales en vigueur.

## Les objectifs du projet « Tous commerçants »

- ▶ Réduire les ruptures
- ▶ Maîtriser les niveaux de stocks
- ▶ Fiabiliser le suivi des stocks dans caroline

### Evolution du nombre de ruptures dans le magasin de Neuville-lès-Dieppe

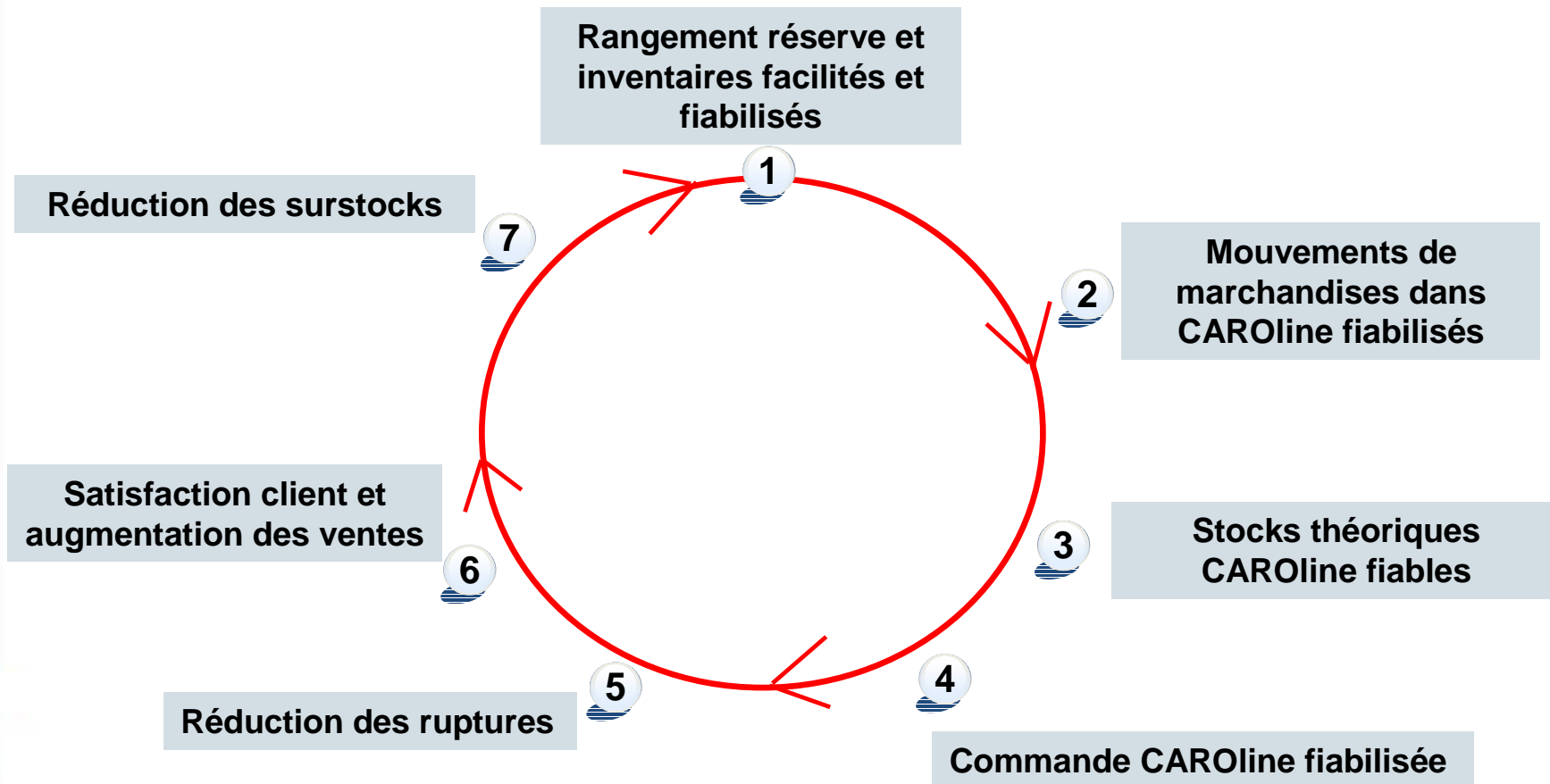


SOURCE : Equipe projet "Tous commerçants" magasin

Les éléments et propositions contenus dans ce document constituent des hypothèses de travail.

Toute décision pouvant entraîner une évolution de l'organisation se réalisera dans le respect des procédures légales et sociales en vigueur.

## Le gestionnaire de stock joue un rôle clé dans l'amélioration de la satisfaction client et la réduction des ruptures



SOURCE : Equipe projet "Tous commerçants" magasin

Les éléments et propositions contenus dans ce document constituent des hypothèses de travail.

Toute décision pouvant entraîner une évolution de l'organisation se réalisera dans le respect des procédures légales et sociales en vigueur.

## Le gestionnaire de stock : un nouveau positionnement dans l'organigramme du magasin



- ▶ Je couvre tout le PGC et Non al
- ▶ Je reporte au Manager Magasin
- ▶ J'assure un relais entre le Manager Magasin et les EC
- ▶ J'ai un rôle clé dans le magasin

SOURCE : Equipe projet "Tous commerçants" magasin

Les éléments et propositions contenus dans ce document constituent des hypothèses de travail.

Toute décision pouvant entraîner une évolution de l'organisation se réalisera dans le respect des procédures légales et sociales en vigueur.

# Nouveau rôle du gestionnaire de stock

## Descriptif du poste de Gestionnaire de stock :

Dans le respect des politiques de l'enseigne et des directives de sa hiérarchie Le gestionnaire de stock est chargé(e) d'optimiser l'exploitation des rayons hors zone marché notamment par le pilotage du stock.

### Activités Principales :

Pilote le stock hors zone marché

S'assure du respect des procédures de réception marchandise

Gère les commandes (vérifie et modifie si nécessaire les propositions de commande)

Analyse les factures du jour (Manquant, suppression...)

Traite les états d'alerte de Caroline et recherche les causes d'anomalies, en cas de problèmes fait appel au Manager Magasin

Contrôle la fiabilité des stocks sur l'ensemble du magasin hors zone marché

Assure le lien avec le coordinateur DDV (PCB, chaînages)

Gère le suivi de la repasse en concertation avec l'approvisionneur principal : Contrôle et identifie l'origine du retour des produits en stock

Edite les changements de prix, confie la pose des labels à l'appro.

S'assure du bon rangement de la réserve : veille à ce que les produits ne soient pas mélangés et que ceux-ci soient rangés par piles comptables

Recense les coûts journaliers et les dons aux associations ainsi que tous les mouvements marchandises en PGC et Non AI

Travaille de manière étroite avec l'approvisionneur principal, contrôle notamment le bon respect du pacte fraîcheur.

Participe à l'organisation et à la réalisation de l'inventaire

Diffuse les procédures d'utilisation des outils et des documents de travail

### Qualités et compétences requises :

Rigueur

Aisance dans l'utilisation de l'outil de réapprovisionnement

Sait conseiller et accompagner les autres membres de l'équipe

Sait organiser son travail

Gère ses priorités

Est capable de faire respecter les règles, les processus

**Rattachement hiérarchique :** rattaché(e) au Manager Magasin

SOURCE : Equipe projet "Tous commerçants" magasin

Les éléments et propositions contenus dans ce document constituent des hypothèses de travail.

Toute décision pouvant entraîner une évolution de l'organisation se réalisera dans le respect des procédures légales et sociales en vigueur.

# Les outils mis en place

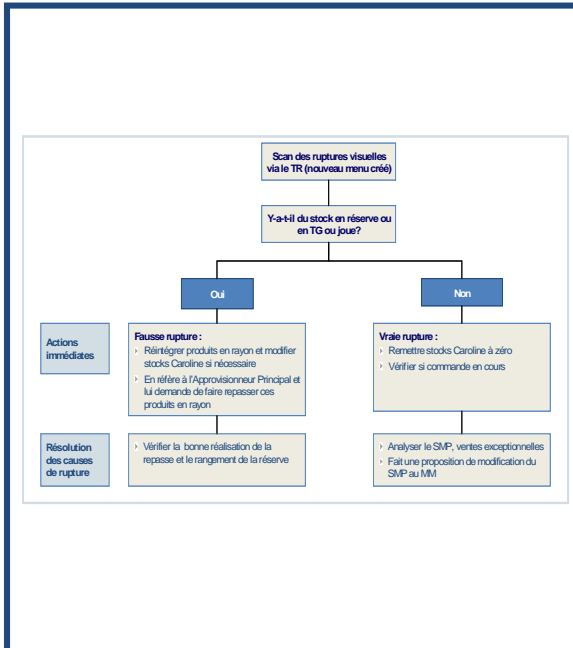
Un rangement organisé de la réserve PGC



▸ Les réserves sont balisées, chaque produit a une place déterminée

**Se référer au kit rangement des réserves**

Un nouvel état de traitement des ruptures



Un nouvel état synthétique permettant un traitement des ruptures et un arbre d'analyse afin de lutter contre les ruptures futures

**Etat en cours de développement**

Des outils informatiques placés plus près du terrain



▸ De nouveaux postes CAROLine sont installés en magasin et en réserve pour éviter les déplacements trop fréquents

▸ Les postes sont au plus proche des Gestionnaires de stock

**Un TR est destiné à la seule utilisation du GS**

SOURCE : Equipe projet "touscommerçants" magasin

Les éléments et propositions contenus dans ce document constituent des hypothèses de travail. Toute décision pouvant entraîner une évolution de l'organisation se réalisera dans le respect des procédures légales et sociales en vigueur.



# Les 8 caractéristiques du rôle du gestionnaire de stock



**1. Je gère les mouvements de marchandises en PGC et Non AI**

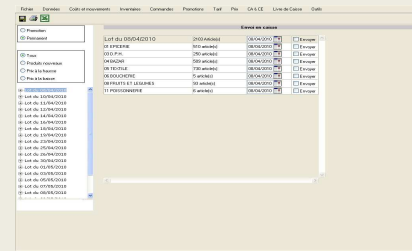
**ETAT D'ALERTE COMMANDE**

Vérifiez votre stock sur ces produits

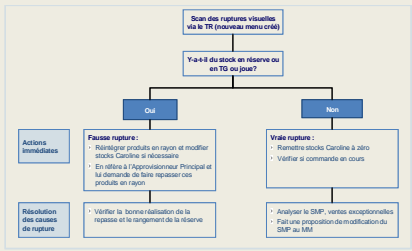
Date de livraison :

Libellé	Type d'anomalie constatée							Date
	AND STOCK	VENTE ANV	VENTE ENTR	POT NOV	POT SUP	COMD ?	PROMO MAG	

**2. Je pilote la gestion des commandes des rayons PGC et Non AI**



**3. Je gère les changements de prix (labels)**



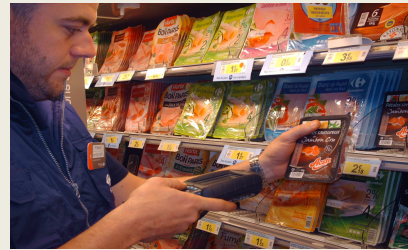
**4. Je traite les ruptures**

**LISTE DES ARTICLE SUR-STOCKES**

Jours : EPICERIE

Famille	Code interne	Désignation	Qd en stock	Vente hebdo moyenne	Stock en nbre days	Contrat client
PANIFICATION SECHE	913019	AUX BISCUITS MIXES 303R 307R	71.00	2.40	177.92	120
	882474	HESBERG BEBE BRUSCHES	1.00	1.00	84.00	60
BIBULYS SUCRES	789337	LE WAGZO SUCROS CUP 200	152.00	5.92	144.00	60
	430322	CRF FIT BEUR MOUTILLES 300	24.00	1.11	151.36	60
	768797	CRF FIT GLETTE POMME BAN	47.00	1.60	193.75	120
	789339	LE WAGZO SUCROS CUP 150	60.00	2.70	136.21	60
	233347	CRF BISC COULURE 150S	77.00	1.00	114.21	60
	729337	BONNIE BONDROCKA 210S	39.00	5.70	36.30	0
	243337	MARTELL ORIGINAL 40%V	20.00	2.00	21.00	60
	789424	LE WAGZO SUCROS CUP 200	11.00	4.40	61.36	60

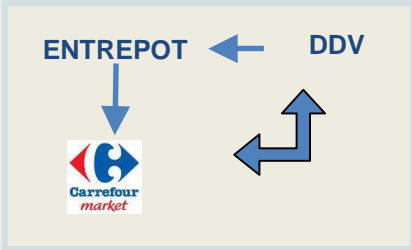
**5. Je minimise les surstocks**



**6. Je participe à l'organisation des inventaires**



**7. Je veille à la fiabilité des stocks en réserve**



**8. Je suis un des interlocuteurs privilégiés du magasin pour la DDV**

SOURCE : Equipe projet "Tous commerçants" magasin  
 Les éléments et propositions contenus dans ce document constituent des hypothèses de travail.  
 Toute décision pouvant entraîner une évolution de l'organisation se réalisera dans le respect des procédures légales et sociales en vigueur.



## Caractéristiques du rôle du gestionnaire de stock (1/8)

### 1. Je gère les mouvements de marchandises en PGC et Non AI



#### ▸ Réception :

- Je m'assure du bon traitement de la procédure de réception en coordination avec l'approvisionneur principal

#### ▸ Mouvements divers :

- J'identifie tous les mouvements marchandises et les analyse si nécessaire (ex.: coûts journaliers trop élevés)

#### ▸ Sorties caisses :

- Je veille à ce que toutes les sorties marchandises soient scannées afin d'assurer une mise à jour des stocks
- Je contrôle les retours caisse également

SOURCE : Equipe projet "Tous commerçants" magasin

Les éléments et propositions contenus dans ce document constituent des hypothèses de travail.

Toute décision pouvant entraîner une évolution de l'organisation se réalisera dans le respect des procédures légales et sociales en vigueur.

## Caractéristiques du rôle du gestionnaire de stock (1/8)

### 1. Je gère les mouvements de marchandises en PGC et Non AI

#### Réception

- › Je m'assure de la bonne intégration des BLIS à chaque livraison
- › Je vérifie que la réception a été effectuée au TR
- › J'identifie les excédents, manquants et inversions
- › J'assure une bonne réception des livraisons de fournisseurs directs
- › Je contrôle les factures
- › J'imprime l'état Caroline sur les palettes non réceptionnées



**Vérifier si le cahier de réception est à jour**

#### Mouvements divers

- › Je comptabilise et saisis avec le TR tous les matins la casse de tous les rayons (hors Zone Marché)
- › J'enregistre sans exception tous les mouvements marchandises du magasin
  - Coûts journaliers
  - Vols connus
  - Transferts magasins
  - Cessions internes

#### Sorties caisse

- › Mon Manager m'informe des anomalies « articles inconnus en caisse » suite au point avec le Responsable Relation Client
- › J'informe la DDV des anomalies rencontrées
- › Je contrôle les retours caisse et notamment leur réintégration dans les stocks



**Fiabiliser le stock chaque jour  
Ne pas attendre le lendemain**

SOURCE : Equipe projet "Tous commerçants" magasin

Les éléments et propositions contenus dans ce document constituent des hypothèses de travail.

Toute décision pouvant entraîner une évolution de l'organisation se réalisera dans le respect des procédures légales et sociales en vigueur.

## Caractéristiques du rôle du gestionnaire de stock (2/8)

### 2. Je pilote la gestion des commandes des rayons PGC et Non AI

ETAT D'ALERTE COMMANDE									
<u>Vérifiez votre stock sur ces produits</u>									
Date de livraison :									
Libellé	Type d'anomalie constatée								Qté Cdeé (Colis)
	ANO. STOCK	VENTE = 0	VENTE ANO.	RUPT ENTR	PDT NOUV	PDT SUP.	COND ?	PROMO MAG	

- ▶ Je traite les états d'alerte de commande
- ▶ Je modifie si besoin la proposition de commande notamment en cas de :
  - Changements météo/saisonnalités
  - Commande client
  - Chainage promo
- ▶ Je gère les commandes auto de fournisseurs direct (cadencement, franco)
- ▶ Je vérifie particulièrement la proposition de commande sur les produits en promo (chainage avec le permanent)
- ▶ Je vérifie le nombre total de colis commandés pour vérifier l'adéquation avec les commandes précédentes
- ▶ Je collabore avec les managers magasin en vue des précos (produits stockés qui seront en promo prochainement)
- ▶ Je m'assure du bon traitement quotidien des ventes exceptionnelles que je valide ou non



**Objectif taux de modification de la proposition de commande : 2% total magasin, 4% APLS et 1% en DNP**



**Imprimer le fichier envoyé par la DDV avec le cadencement livraison et les heures de télécollecte par famille**

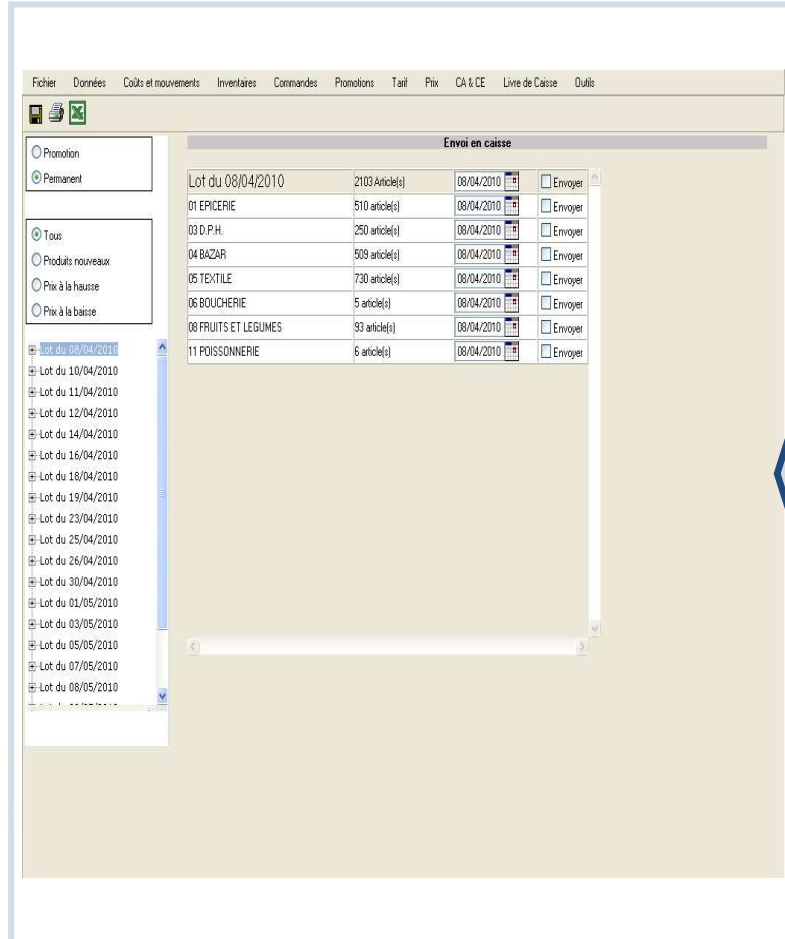
SOURCE : Equipe projet "Tous commerçants" magasin

Les éléments et propositions contenus dans ce document constituent des hypothèses de travail.

Toute décision pouvant entraîner une évolution de l'organisation se réalisera dans le respect des procédures légales et sociales en vigueur.

## Caractéristiques du rôle du gestionnaire de stock (3/8)

### 3. Je gère les changements de prix (labels)



- ▶ Je maîtrise l'outil « Envoi prix caisse » sur CAROLINE
- ▶ En concertation avec le Manager Magasin, j'organise les changements de prix
- ▶ J'édite quotidiennement les changements de prix pour tout le magasin :
  - Pour la zone marché je les dispatche dans les bannettes prévues à cet effet
  - Pour le PGC et Non AL, je les dispatche auprès des membres de l'équipe
- ▶ Lors des changements de prix mensuels, en concertation avec le Manager Magasin, j'organise la charge de travail sur la durée

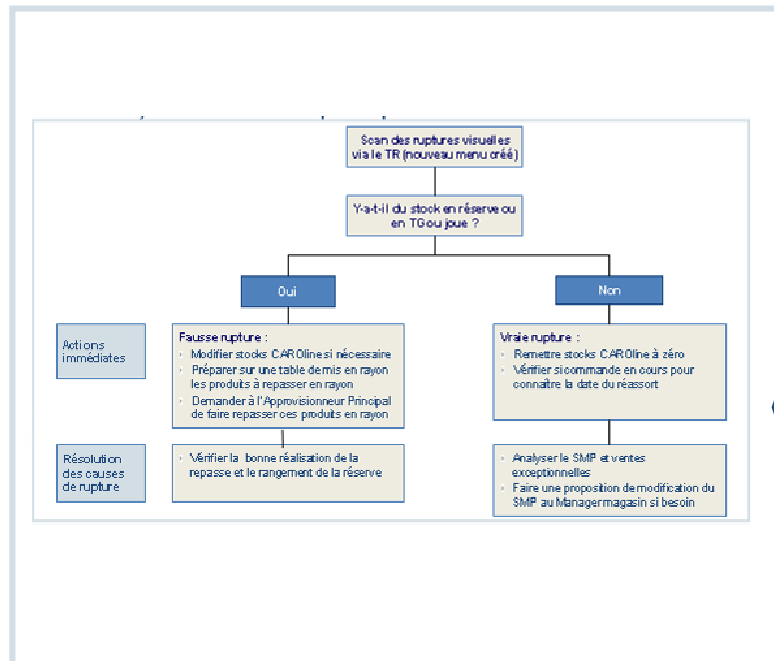
SOURCE : Equipe projet "Tous commerçants" magasin

Les éléments et propositions contenus dans ce document constituent des hypothèses de travail.

Toute décision pouvant entraîner une évolution de l'organisation se réalisera dans le respect des procédures légales et sociales en vigueur.

## Caractéristiques du rôle du gestionnaire de stock (4/8)

### 4. Je traite les ruptures



**En l'attente du nouvel état de traitement des ruptures, utiliser l'état CAROLINE des stocks à 0**



**Le Manager Magasin ou le 2<sup>ème</sup> Gestionnaire de stock effectuera 2 fois/semaine une veille de livraison, un relevé de ruptures visuelles le soir via le nouveau menu Caroline**

- ▶ Je parcours le magasin quotidiennement entre 10H et 10H30 et scanne les ruptures visuelles
- ▶ J'édite l'état CAROLINE après avoir utilisé les filtres (je priorise ainsi le traitement des ruptures)
- ▶ Je me rends en réserve et traite les ruptures en fonction de l'arbre d'analyse
- ▶ Je n'oublie pas de traiter également les états de stock CAROLINE:
  - ▶ Stock=0 (à éditer chaque jour)
  - ▶ Extraction valeur de stock (stock négatif) à traiter chaque semaine

SOURCE : Equipe projet "Tous commerçants" magasin

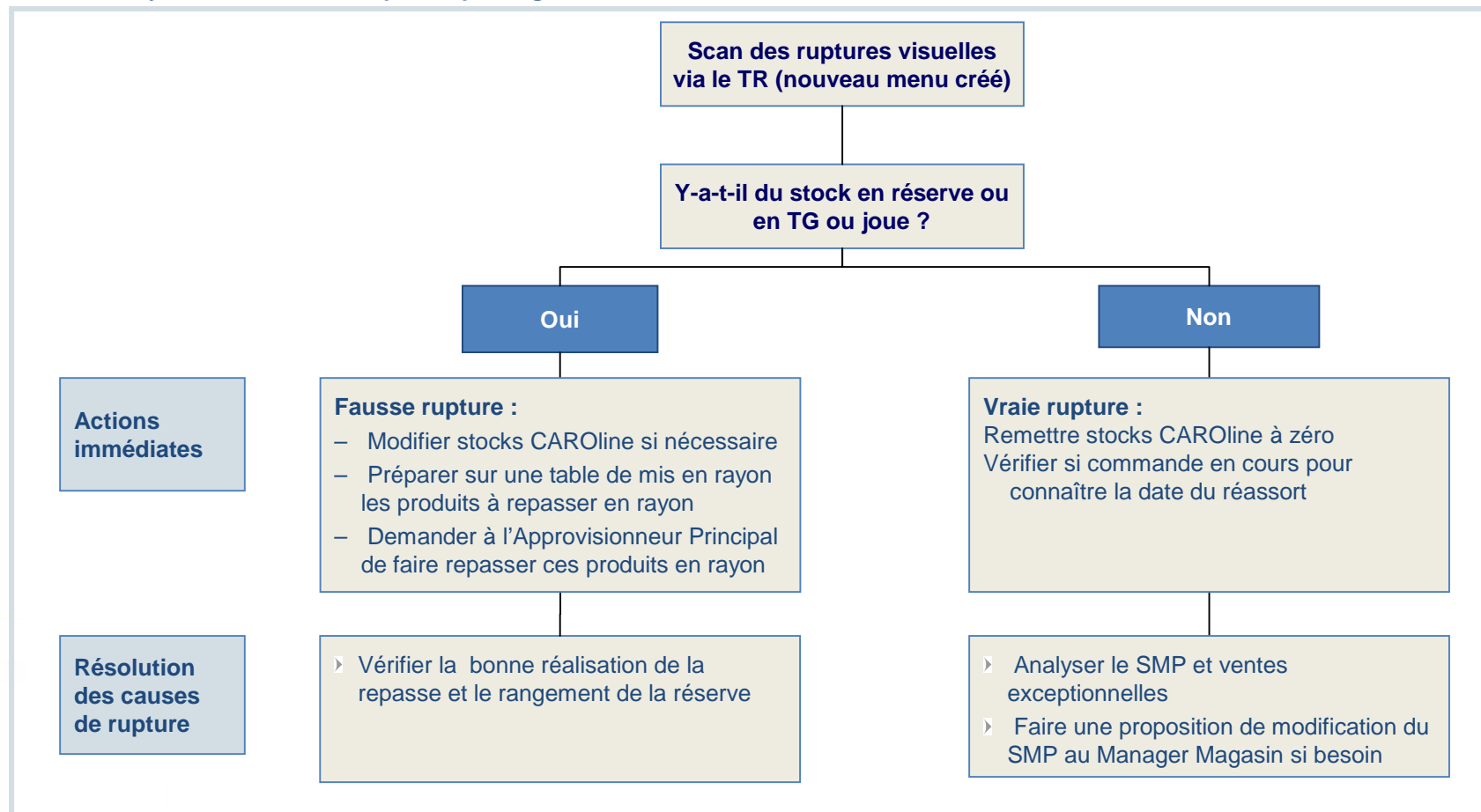
Les éléments et propositions contenus dans ce document constituent des hypothèses de travail.

Toute décision pouvant entraîner une évolution de l'organisation se réalisera dans le respect des procédures légales et sociales en vigueur.

## Caractéristiques du rôle du gestionnaire de stock (4/8)

### 4. Je traite les ruptures

Arbre d'analyse des causes de ruptures par le gestionnaire de stock



SOURCE : Equipe projet "Tous commerçants" magasin

Les éléments et propositions contenus dans ce document constituent des hypothèses de travail.

Toute décision pouvant entraîner une évolution de l'organisation se réalisera dans le respect des procédures légales et sociales en vigueur.

## Caractéristiques du rôle du gestionnaire de stock (5/8)

### 5. Je minimise les surstocks

#### LISTE DES ARTICLE SUR-STOCKES

rayon : EPICERIE

Famille	Code interne	Désignation	Qté en stock	Vente hebdo moyenne	Stock en nbre de jrs	Contrat date four.
PANIFICATION SECHE	012016	AUG BISCOIT.MINC 300G 36TR	71,00	2,80	177,50	120
	580549	HEUDEBERT BISC.BRIOCHEE	12,00	1,00	94,00	60
BISCUITS SUCRES	760939	LU MIKADO CHOCO LAIT 90G	156,00	6,62	194,46	60
	403082	CRF PT BEUR.MULTI CER.200	24,00	1,11	151,35	60
	740578	CRF TARTELETTE POMME/BANA	41,00	1,60	191,33	120
	760908	LU MIKADO CHOCO NOIS 81G	50,00	2,73	128,21	60
	233087	CRF BISC CUILLERE 125G	31,00	1,60	114,21	60
	723307	BN MINI BN CHOCOLAT 210G	26,00	6,76	35,30	0
	049385	MC VITIES ORIGINAL 400G	26,00	2,00	91,00	60
	760924	LU MIKADO CHOCO LAIT 90G	81,00	6,62	194,46	60

- ▶ J'édite 2 à 3 fois par semaine l'état "Articles sur stockés" sur caroline pour identifier les produits sur lesquels je suis trop stocké, j'en réfère au Manager Magasin avant d'agir
- ▶ J'informe mon Manager Magasin des quantités importantes stockées en réserve (pour commander plus efficacement sur la prochaine précø)
- ▶ Conformément au standard PGC, je vérifie tout retour important de marchandise en réserve après la mise en rayon et j'analyse les causes de ce surstock potentiel (SMP, erreurs de commande)
- ▶ J'écoule les reliquats de promos et les surstocks le plus rapidement possible en particulier pour les produits frais

SOURCE : Equipe projet "Tous commerçants" magasin

Les éléments et propositions contenus dans ce document constituent des hypothèses de travail.

Toute décision pouvant entraîner une évolution de l'organisation se réalisera dans le respect des procédures légales et sociales en vigueur.



## Caractéristiques du rôle du gestionnaire de stock (5/8)

### 5. Je minimise les surstocks

	Transferts magasin	Mise en avant fournisseur (BRI)	Stopper les commandes en permanents	TG à saisir Bac de déstockage	Démarque active	Dons Associations	Soldes prix barrés	1 acheté = 1 gratuit
Surstock en sec	X	X	X	X		X	X	X
Surstock en frais		X	X	X		X	X	X
Surstock en non al	X			X	X	X	X	

Aucun coût pour le magasin

Coût élevé pour le magasin



**Bien mesurer le coût magasin avant d'entreprendre le déstockage**

**En aucun cas, on ne modifiera l'implantation pour intégrer d'éventuelles fins de promos**

**A partir de 60% du prix de cession HT d'un produit il est plus intéressant de faire un don aux associations**

SOURCE : Equipe projet "Tous commerçants" magasin

Les éléments et propositions contenus dans ce document constituent des hypothèses de travail.

Toute décision pouvant entraîner une évolution de l'organisation se réalisera dans le respect des procédures légales et sociales en vigueur.

## Caractéristiques du rôle du gestionnaire de stock (6/8)

### 6. Je participe à l'organisation des inventaires



- ▶ J'aide les managers magasin et le DM à scinder le magasin en zone de comptage
- ▶ De par la tenue de la réserve, je facilite son comptage et l'inventaire
- ▶ Selon la taille de magasin, je réalise également l'inventaire et /ou prends part à la mission de contrôle
- ▶ J'aide le MM à effectuer les inventaires tournants planifiés sur CARoline chaque semaine (cf: kit inventaire tournant)
- ▶ Je me dois d'avertir le Manager Magasin afin de déclencher un inventaire tournant sur une famille dès que je constate une dérive de stock importante en PGC et Non AI
- ▶ Je suis capable de me substituer au Manager Magasin en son absence afin d'organiser un inventaire notamment en APFLS



**Je maîtrise le menu inventaire sur CARoline et les différents états**  
**Je connais les procédures inventaires**

SOURCE : Equipe projet "Tous commerçants" magasin

Les éléments et propositions contenus dans ce document constituent des hypothèses de travail.

Toute décision pouvant entraîner une évolution de l'organisation se réalisera dans le respect des procédures légales et sociales en vigueur.

## Caractéristiques du rôle du gestionnaire de stock (7/8)

### 7. Je veille à la fiabilité des stocks en réserve



- Je m'assure du bon rangement de chaque réserve
- Je contrôle que chaque produit est à sa place :
  - Rangé par pile comptable
  - Non mélangé avec un autre produit



***Le rangement de la réserve PGC doit être vérifié tous les jours***

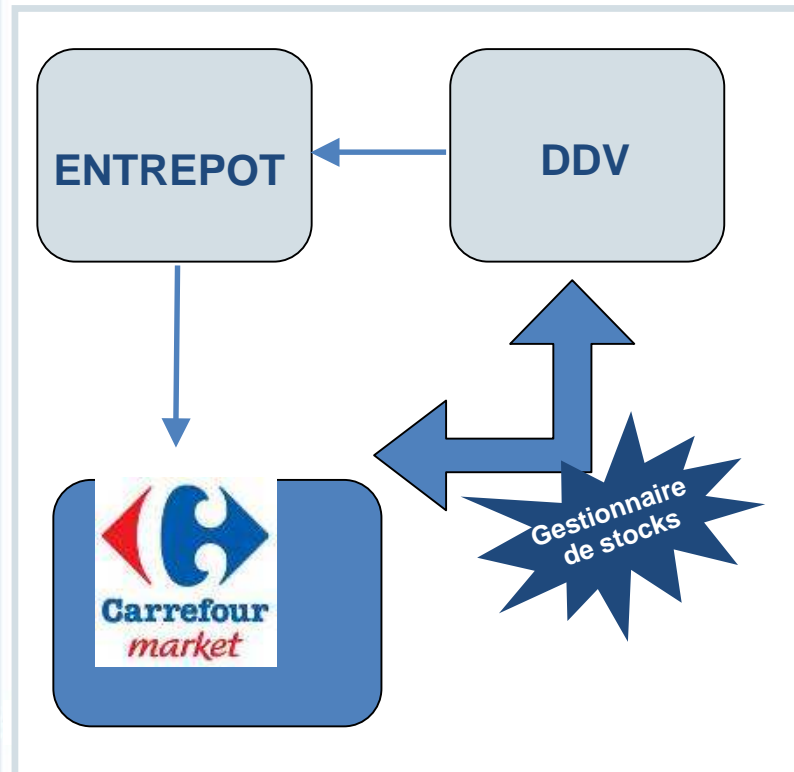
SOURCE : Equipe projet "Tous commerçants" magasin

Les éléments et propositions contenus dans ce document constituent des hypothèses de travail.

Toute décision pouvant entraîner une évolution de l'organisation se réalisera dans le respect des procédures légales et sociales en vigueur.

## Caractéristiques du rôle du gestionnaire de stock (8/8)

### 8. Je suis un des interlocuteurs privilégié du magasin pour le DDV



- ▶ J'assure le lien avec le coordinateur DDV (problèmes PCB, chaînages ,PAV)
- ▶ Je demande au DDV de relayer une info en vue d'un déstockage ou d'une commande exceptionnelle (colis de fin d'année...)
- ▶ Je partage les informations avec le DDV afin d'avoir les bonnes commandes au bon moment



**Le Gestionnaire de stock et le DDV ont des échanges réguliers pour une bonne gestion des commandes**

SOURCE : Equipe projet "Tous commerçants" magasin

Les éléments et propositions contenus dans ce document constituent des hypothèses de travail.

Toute décision pouvant entraîner une évolution de l'organisation se réalisera dans le respect des procédures légales et sociales en vigueur.

# Un bloc mémo de poche aide le Gestionnaire de Stock à se former rapidement à son nouveau poste

## Horaire

## Activités incontournables

06h00 – 06h30

- Contrôle les bonnes procédures de réception

06h30 – 07h00

- Vérification des dates en Frais LS sur les rayons non livrés

07h00 – Ouverture

- Traitement des états d'alerte
- Contrôle des produits en reliquat de la mise en rayon rentrant en réserve

Ouverture – 9h30

- Point sur le stock avec RRC et Managers Magasin
- Gestion des retours

09h30 – 11h15

- Gestion des états d'alerte
- Traitement des ruptures et surstocks

11h15 – 12h00

- Gestion des fournisseurs directs et factures

Heure	Tâches Quotidiennes	Durée	Supports de Contrôle
06h00	Contrôle les bonnes procédures de réception	15 minutes	CARTE DES Tâches de Travail
06h30	Vérification des dates en Frais LS sur les rayons non livrés	15 minutes	Supports de Contrôle
07h00	Traitement des états d'alerte	15 minutes	Supports de Contrôle
Ouverture	Point sur le stock avec RRC et Managers Magasin	15 minutes	Supports de Contrôle
09h30	Gestion des états d'alerte	15 minutes	Supports de Contrôle
11h15	Gestion des fournisseurs directs et factures	15 minutes	Supports de Contrôle

Horaires à préciser en fonction des contraintes magasin

SOURCE : Equipe projet "Tous commerçants" magasin

Les éléments et propositions contenus dans ce document constituent des hypothèses de travail.

Toute décision pouvant entraîner une évolution de l'organisation se réalisera dans le respect des procédures légales et sociales en vigueur.



## Cas des magasins où cohabitent 2 gestionnaires de stock



- ▶ Les missions des GS restent inchangées
- ▶ Le Manager Magasin devra cadrer le travail de chacun au préalable : il va spécialiser chaque GS sur un secteur
  - un GS sur le PGC
  - un GS sur le Non AI et Textile
- ▶ Possibilité 2 jours /semaine qu'un GS travaille l'Après midi jusqu'à la fermeture pour réaliser le relevé rupture et faire l'analyse

SOURCE : Equipe projet "Tous commerçants" magasin

Les éléments et propositions contenus dans ce document constituent des hypothèses de travail.

Toute décision pouvant entraîner une évolution de l'organisation se réalisera dans le respect des procédures légales et sociales en vigueur.