



SOUTENIR L'ENCADREMENT DE PROXIMITÉ POUR RÉTABLIR DISCIPLINE, ORGANISATION ET PERFORMANCE EN ENTREPÔT

[Case study.] 4 semaines pour métamorphoser
les Team Leaders



Une unité d'élite pour
des Opérations Spéciales en logistique.



1.CONTEXTE

Dans un entrepôt logistique d'un **acteur majeur de la grande distribution**, les Team leaders jouent un rôle clé : ils sont le **maillon entre la direction du site et les opérateurs terrain**.

Comme dans de nombreux hubs et plateformes, la plupart de ces Team leaders avaient été **promus depuis les rangs**, parce qu'ils excellaient comme préparateurs, réceptionnaires ou caristes.

Après plusieurs mois (voire années) à leur poste, ils se heurtaient pourtant aux mêmes difficultés :



Manque de structure dans le pilotage et les briefings de leurs équipes



Faible assertivité face aux opérateurs



Difficulté à imposer une communication et un cadre clair



Dispersion due à l'absence de méthodes simples et communes

Le Directeur d'entrepôt a sollicité la [Task Force Logistics.] pour remettre en ordre les fondamentaux du leadership opérationnel, avec une action rapide, concrète et pragmatique auprès des Team leaders.



2. DÉFIS À RELEVER

Comme dans toute opération sensible, la mission a été confiée avec trois consignes claires / **réelles directives de commandement pour le Consultant Référent**, dépêché sur site durant 4 semaines :

Instaurer des fondamentaux fiables

- » Donner à chaque Team leader une structure de travail reproductible, cohérente et simple.
- » Ramener rigueur, discipline, clarté dans le quotidien opérationnel.

Transmettre par l'exemple

- » Encadrer en marchant : montrer, inspirer, corriger en direct, au plus près des équipes.
- » Travailler en pédagogie active plutôt qu'en formation théorique.

Fédérer sans brusquer

- » Renforcer les Team leaders sans les exposer, sans les humilier.
- » Obtenir l'adhésion du terrain en valorisant les impacts personnels : confiance, crédibilité, sérénité.

Les objectifs assignés étaient explicites :

- » Rendre visibles et mesurables les pratiques d'encadrement.
- » Développer l'autorité juste, la rigueur et le sens de l'organisation.
- » Harmoniser les méthodes entre tous les Team leaders.
- » Et créer une dynamique pérenne avant la peak season.

3. STRATÉGIE MISE EN ŒUVRE

L'intervention a été menée **au contact direct**, selon un modèle inspiré du **Caporal Stratégique** : maillon ultime entre le patron et les opérateurs, garant du bon ordre, de la cohésion et du tempo.

Le Consultant Référent a agi comme un **sparring partner pédagogique**, avec une **posture d'exemplarité** (écoute, clarté, énergie positive, et exigence bienveillante) combinant :

- » Observation en shadowing.
- » Ateliers flash sur site.
- » Recadrage en situation.
- » Valorisation publique des succès.
- » Rituels quotidiens inspirants.

Cette transformation “éclair” s'est déroulée autour de 5 temps forts majeurs, chacun mesuré sur :



L'évolution des comportements



L'adhésion des opérateurs



La perception de la Direction d'entrepôt

3.1. CADRER & VALIDER : Définir la mission avant d'agir

- » Journée d'alignement tripartite : Directeur d'entrepôt, DRH, Consultant Référent et Directeur de mission
- » Clarification des objectifs, des règles d'engagement et du périmètre d'intervention du Consultant
- » Validation conjointe de la conduite à tenir pour renforcer les Team leaders sans les fragiliser



*L'ordre initial
conditionne la victoire.*



Principe de la planification militaire

3.2. APPRIVOISER & COMPRENDRE : Observer sans interférer

- » Shadowing sur chaque créneau d'activité pour comprendre les habitudes réelles d'encadrement
- » Observation du niveau d'autorité, du rythme et de la communication terrain des Team leaders
- » Analyse des irritants rapportés par les opérateurs et repérage des leviers d'influence positive



*Voir, c'est savoir.
Savoir, c'est pouvoir
agir.*



Adage du renseignement militaire

3.3. MONTRER & INSPIRER : Faire avant de faire faire

- » Pilotage direct de micro-équipes pour illustrer rituels, cadence, briefings courts et clairs
- » Démonstration de posture : fermeté juste, consignes simples, contrôle visible et respectueux
- » Premiers quick wins visibles pour susciter l'envie plutôt que l'obligation de changer



“L'exemple n'est pas une façon d'influencer : c'est la seule.”

Saint-Exupéry (officier)

3.4. AJUSTER & VALORISER : Corriger sans casser

- » Recadrage discret et individuel des écarts observés en situation réelle
- » Coaching sur la communication d'autorité : consignes, ton, regard, présence
- » Mise en valeur en public des progrès : reconnaissance stratégique pour installer la crédibilité

“
S'adapter, c'est dominer.”

Devis de la 7^{ème} Brigade blindée

3.5. CONSOLIDER & ANCRER : Faire durer ce qui marche

- » Installation d'un rituel commun à tous : brief 3 minutes, suivi mi-poste, bilan court
- » Remise d'outils simples : checklists de début de poste, tableau de priorités, circuit d'alerte
- » Transmission au directeur d'un plan de continuité et de critères d'évaluation des Team leaders

“
La discipline transforme la répétition en maîtrise.”

Adage des Écoles de Saint-Cyr

4. RÉSULTATS OBTENUS EN 4 SEMAINES

Cette mission n'a pas "créé un programme de formation", elle **a restauré l'encadrement par la démonstration.**

Les Team leaders ont retrouvé **confiance, discipline, posture, efficacité,** avec un impact direct sur le fonctionnement du site.

Indicateur	Avant mission	Après mission	Évolution
Cadence moyenne équipe	73 %	95 %	+22 pts
Respect des rituels et consignes terrain	35 %	95 %	x2,7
Conformité des briefings quotidiens	18 %	91 %	-7 %
Satisfaction Direction d'entrepôt	4,8 / 10	8,2 / 10	+71 %
Adhésion perçue des opérateurs	5,1 / 10	8,6 / 10	+68 %

Résultats

- » Budget dépensé sur la mission de 4 semaines (honoraires & frais de mission) : 24k€
- » ROI : +195k€ en matière de gain de productivité annuel en année pleine



5. FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

- » **Exemplarité incarnée** : montrer, puis faire faire, plutôt que former à froid.
- » **Méthodes simples** : rituels courts, consignes claires, outils visuels.
- » **Pédagogie opérationnelle** : recadrer en privé, reconnaître en public.
- » **Transferabilité immédiate** : outils remis, plan de continuité, évaluation durable.

66
En quatre semaines, nos Team leaders ont gagné en posture, en méthode et en respect. Nous avançons enfin comme une seule équipe. 99

Laurent, Directeur d'entrepôt

6. OUVERTURE

[Task Force Logistics.] intervient avec un ADN militaire aux côtés des Entreprises qui font face à des situations business critiques, et ce au travers de 4 briques de services :

Management de transition

- » **Soutien lors de démarrage**
- » **Renfort de la direction**
- » **Appui lors de pic d'activité**

Conseil opérationnel

- » **Audit d'organisation**
- » **Diagnostic de performance**
- » **Intelligence stratégique**

Client's representative

- » **Contrôle du niveau de service**
- » **Inspection & redressement**
- » **Interface client-prestataire**

Gestion de projet

- » **Création/Transfert de site**
- » **Refonte de processus**
- » **Déploiement de technologies**

Quelques clients



THALES



Aloga



GXO GLS.



POUR EN
SAVOIR PLUS.



ou
Scannez

Rendez-vous sur :

www.taskforcelogistics.fr