



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

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



**TASK  
FORCE  
LOGISTICS.**

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



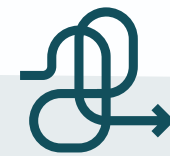


# 1.CONTEXTE

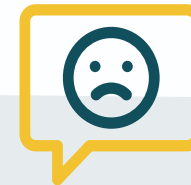
Dans un entrepôt logistique d'un **acteur majeur de la grande distribution**, les Team leaders jouent un rôle clé : ils sont le **maillon entre la direction du site et les opérateurs terrain**.

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



Difficulté à imposer une communication et un cadre clair

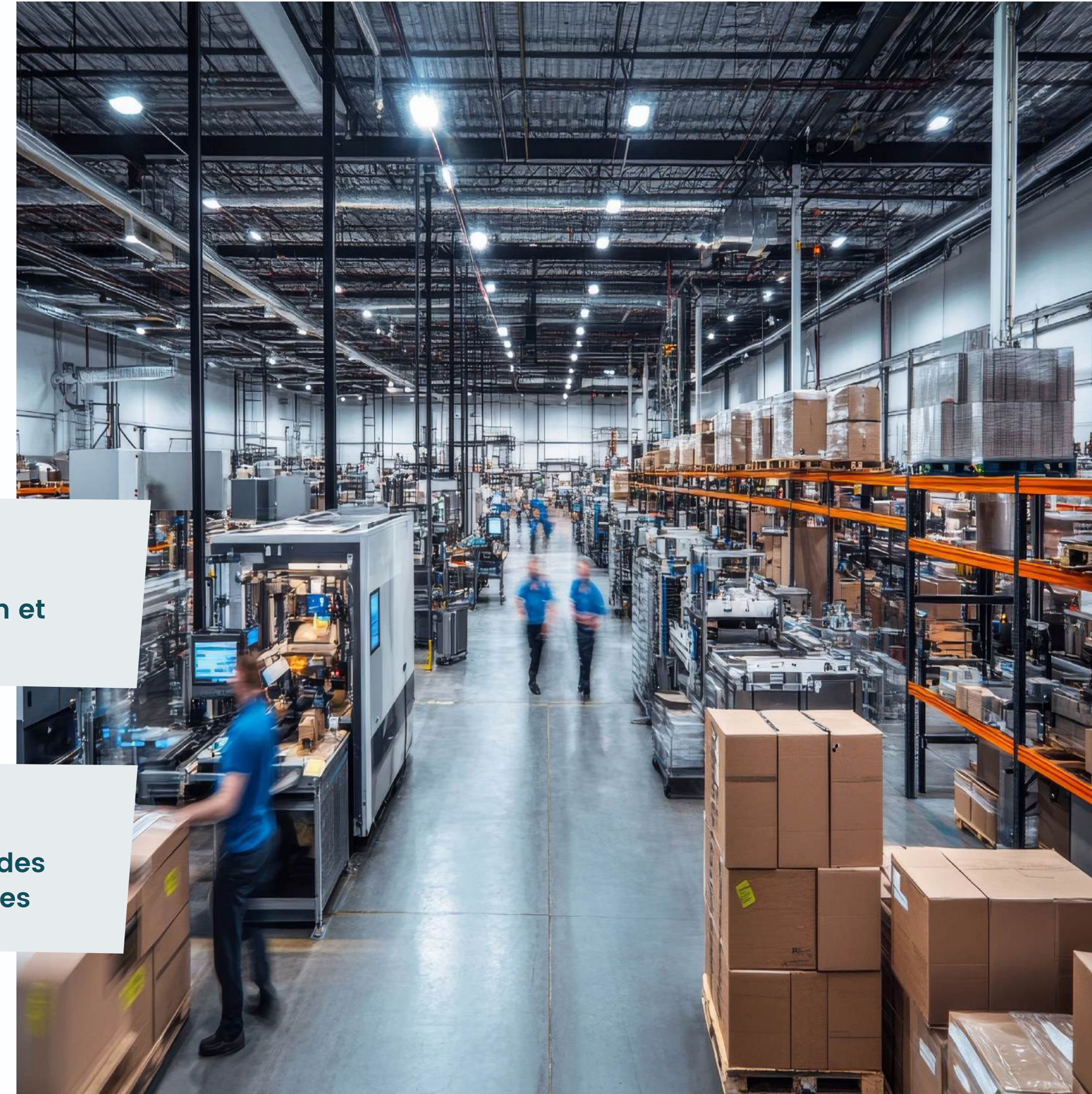


Faible assertivité face aux opérateurs



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.

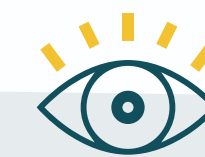
Cette transformation “éclair” s’est déroulée autour de 5 temps forts majeurs, chacun mesuré sur :



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.*  
»

Devise de la 7<sup>ème</sup> 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.

“

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

**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

### Client's representative

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

### Conseil opérationnel

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

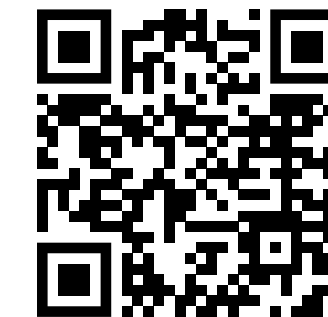
### Gestion de projet

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

### Quelques clients



POUR EN  
SAVOIR PLUS.



Scannez

ou

Rendez-vous sur :

[www.taskforcelogistics.fr](http://www.taskforcelogistics.fr)