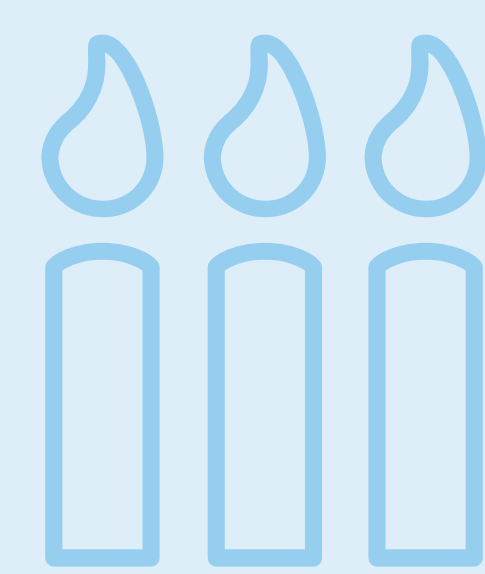
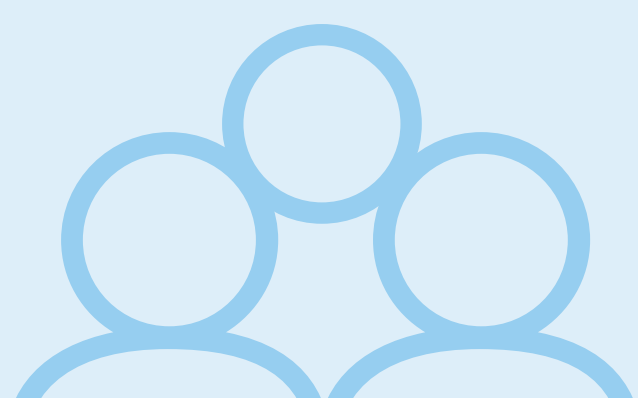
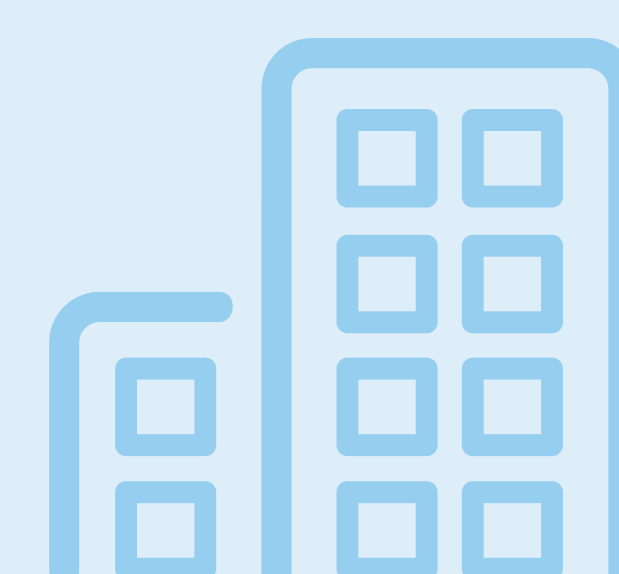




Optimisation de l'approvisionnement des boutiques en centre Voyages

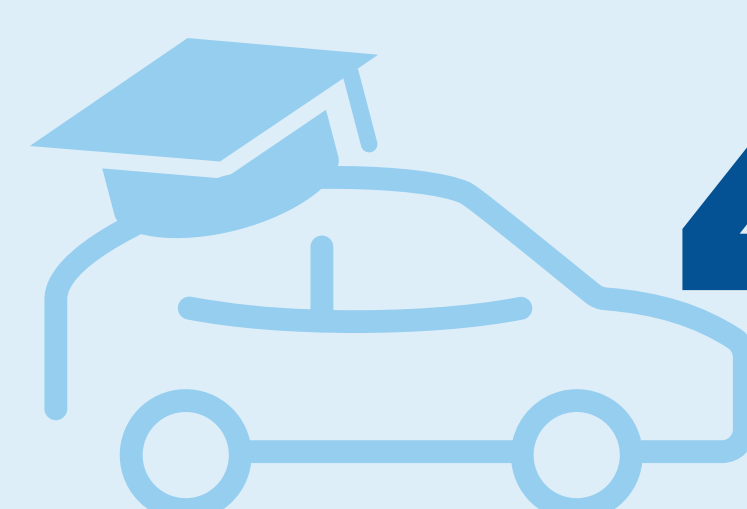
 **120**
bougies soufflées en 2024

 **+ de 1 000**
employé(e)s

 **1** siège social à Québec et des bureaux administratifs à Montréal

 **1** agence en assurance de dommages

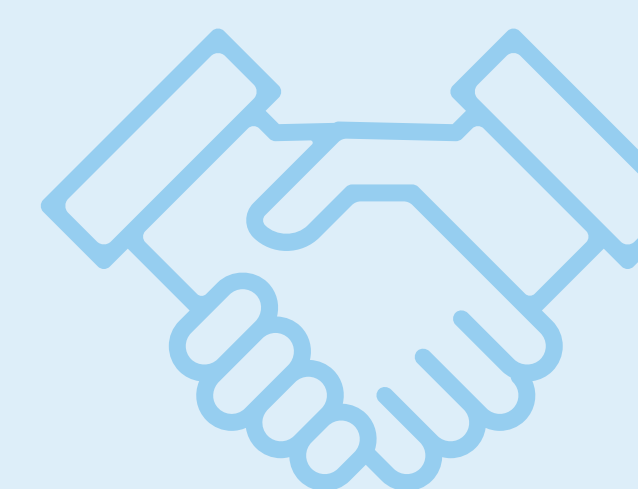
 **1** cabinet en assurance de personnes

 **4** écoles de conduite

 **13** centres Voyages

11 centres d'immatriculation 

1  fondation

 De précieux **partenaires affiliés** et des **réseaux recommandés**


La confiance de
1,3 million
de membres au Québec

caaquebec.com

QUI NOUS SOMMES

Une organisation de membres pour les membres, engagée socialement. L'assistance est à la fois notre ADN et notre distinction

CE QU'ON FAIT

Offrir une étendue de services d'assistance en misant sur une approche humaine

OÙ NOUS ALLONS

Inspirer tout un chacun à s'engager pleinement dans la vie, l'esprit tranquille

L'équipe derrière le projet



Jean-Sébastien Cotton, conseiller stratégique – amélioration continue | **Stéphane Robert**, superviseur – réception et expédition | **Annick Papillon**, technicienne – approvisionnement | **Catherine Lamoureux**, conseillère aux ventes – centre Voyages de Brossard | **Josée Brunelle**, technicienne – mise en marché – leader d'équipe | **Jany Côté**, conseillère aux ventes – centre Voyages Boisbriand | **Philippe Gravel**, technicien – boutique transactionnelle | **Nathalie Lemieux**, cheffe d'équipe – centre Voyages de Brossard | **Anahita Ashoori**, conseillère aux ventes – centre Voyages de Brossard | **Stéphanie Bussiès**, analyste d'affaires – solutions voyages – agente Lean d'optimisation

Le problème

Durant la pandémie, les enjeux liés aux livraisons des commandes pour les boutiques des centres Voyages se sont multipliés, affectant l'expérience client et l'expérience employé.



Objectifs du projet d'optimisation

Revoir le processus d'approvisionnement des produits en boutique et le tester dans un premier centre Voyages

But

Offrir une expérience de magasinage exceptionnelle en assurant la livraison rapide des commandes et la disponibilité des produits en boutique

Parties impliquées

NOTRE CLIENTÈLE

→



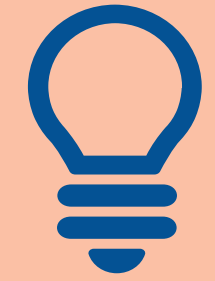
Au coeur du processus

Diminuer le délai de mise en boutique des articles en les plaçant sur les étagères dès leur réception

Communiquer avec nos clients ayant passé une commande spéciale le jour de la réception de leur produit

NOS EMPLOYÉ(E)S

→



Pour innover

Impliquer nos employé(e)s de différentes expertises dans l'optimisation de nos processus d'approvisionnement et d'inventaire grâce à la méthodologie *Lean Six Sigma*

La méthode

Fidèles à notre ADN, nous nous sommes inspirés de l'approche *Lean Six Sigma* et avons déployé la méthodologie DMAIC. Nous avons placé les humains au centre de notre projet d'optimisation.



Définir

Définir le mandat et sa portée, selon les enjeux du promoteur



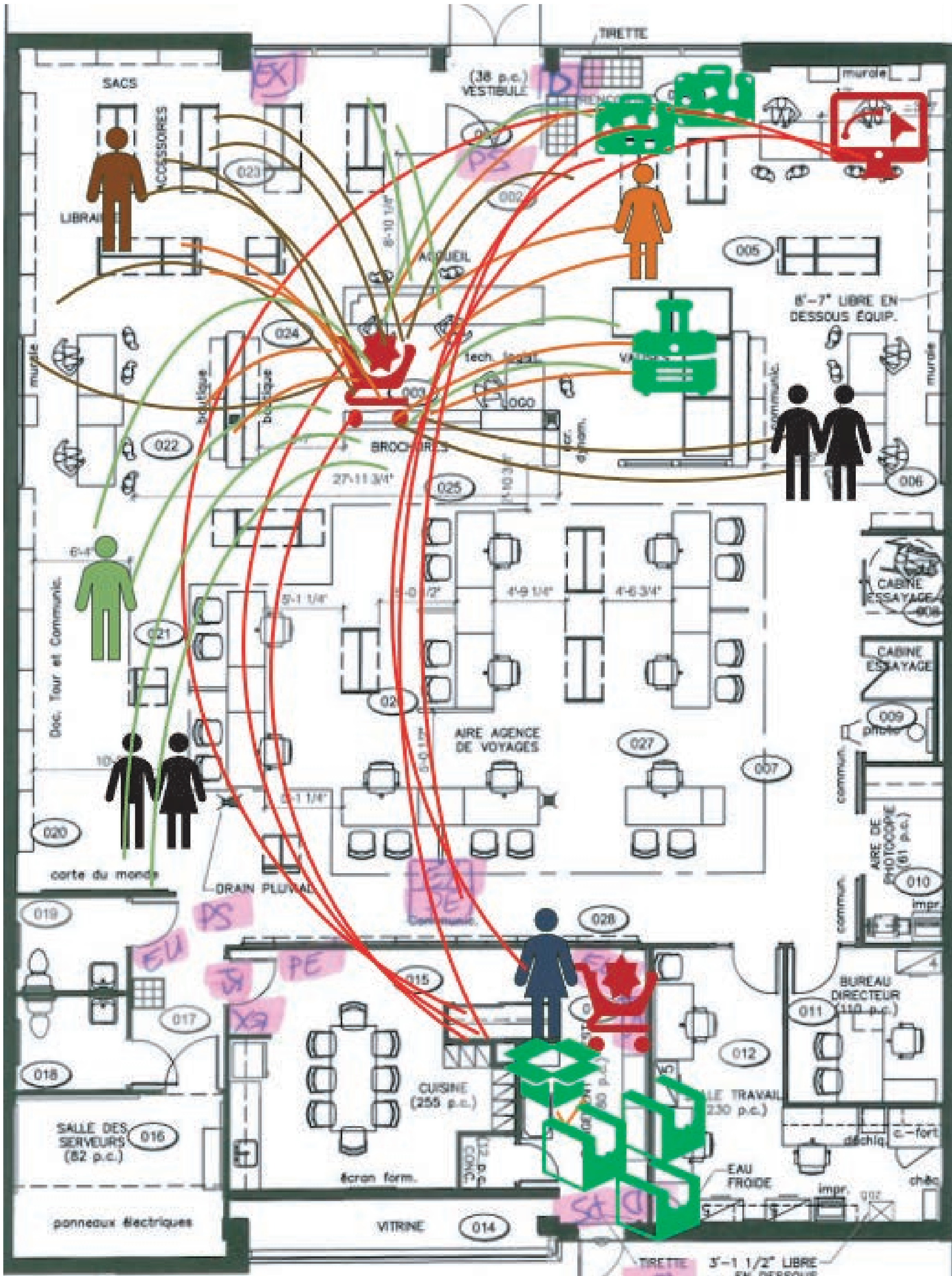
Mesurer

- Répertorier l'avis des clients (**VOC**) et des employés (**VOE**)
- Schématiser le processus actuel (**VOP**)
- Évaluer les pistes d'amélioration (concepts *Lean*)



Analyser

- Constituer une **équipe multidisciplinaire** de 8 employé(e)s issu(e)s de l'entrepôt, du centre Voyages et de l'approvisionnement
- Réaliser un atelier **kaizen** de 3 jours
- Déléguer le pouvoir à l'équipe, par le promoteur, pour développer des solutions créatives



Analyse du déballage d'une commande en boutique



- Trouver ensemble, à travers la cartographie, les gaspillages et irritants
- Réaliser un diagramme des affinités pour trouver les causes fondamentales

La méthode (la suite)

Fidèles à notre ADN, nous nous sommes inspirés de l'approche *Lean Six Sigma* et avons déployé la méthodologie DMAIC. Nous avons placé les humains au centre de notre projet d'optimisation.



- Optimisation du processus



Réalisation du plan d'actions pour l'implantation du nouveau processus



Innover



- Déterminer notre monde idéal (loi d'Ackoff)
- Cartographier un nouveau processus et éliminer les tâches à non-valeur ajoutée
- Intégrer des **concepts Lean** pour optimiser les méthodes de travail (flux tiré, unitaire et continu, kanban, 5S, loi de Little, travail standard, gestion visuelle, etc.)



- Réaliser un plan d'action sur 8 semaines pour le déploiement
- Réaliser des plans de transition, de communication, de gestion du changement et de formation

Implanter

L'équipe implante le nouveau processus et accompagne les employé(e)s touché(e)s pendant **8 semaines**, pour une opérationnalisation réussie

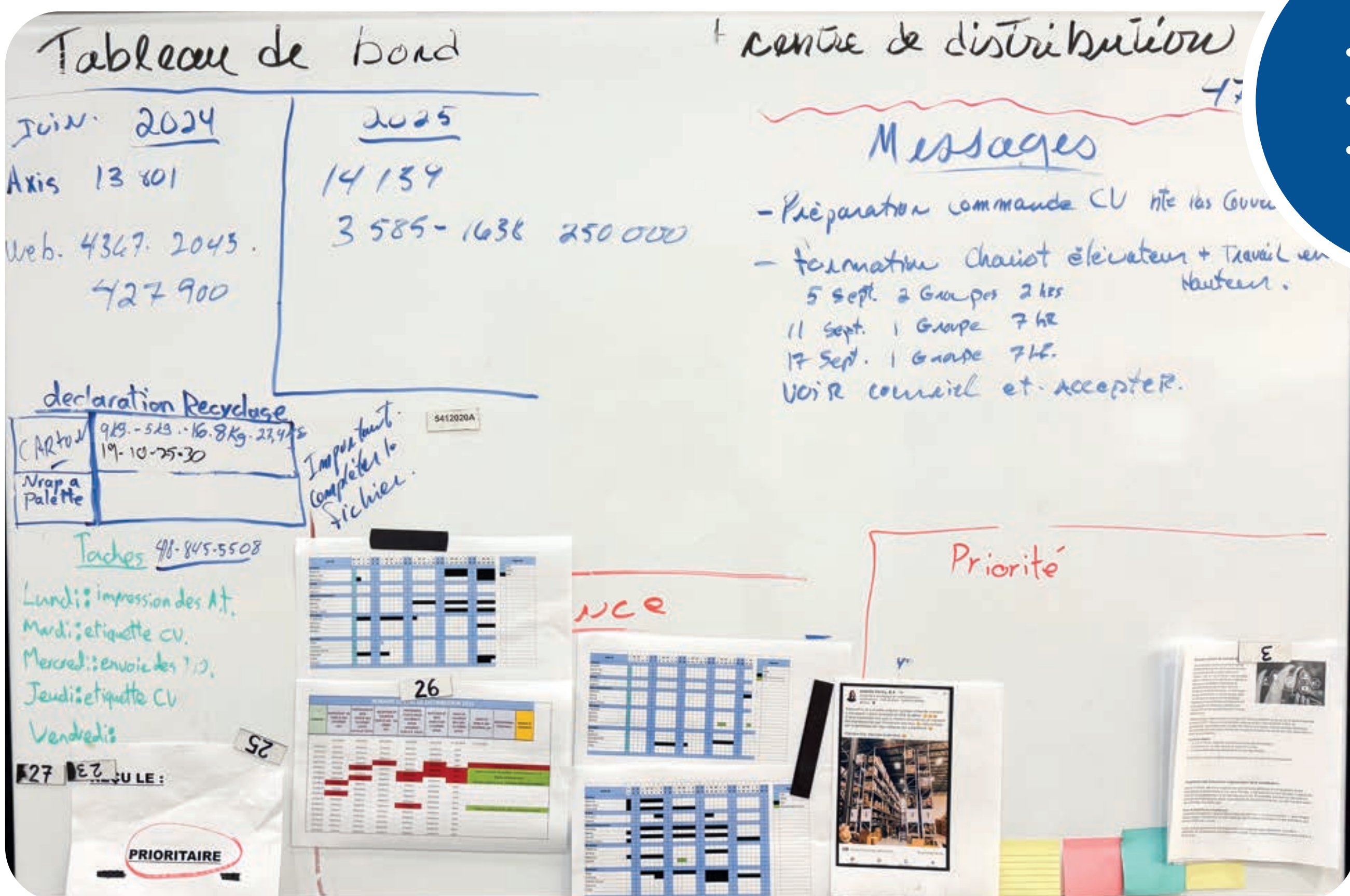


Tableau de bord des activités du nouveau processus et de l'amélioration en continu



Contrôler

L'équipe crée et met en place un **tableau de bord** pour suivre les nouvelles méthodes de travail et en assurer la pérennité

- Rencontres de suivi chaque semaine
- Génération d'idées pour optimiser les pratiques
- **Amélioration continue** du processus

Les résultats

Finalement, les résultats ont surpassé nos attentes grâce à l'implication des employé(e)s et à l'ouverture au changement, l'utilisation des notions *Lean* pour améliorer les processus ainsi que le soutien et le leadership durant le projet.



2020-2022

2023

2024

2025



01 Préparation d'une commande en entrepôt

Délai moyen de préparation des commandes (3 employés)

AVANT

6 h 20

APRÈS

3 h 50

2 h 30

gain par jour par employé



02 Expédition de la commande de l'entrepôt vers le centre Voyages

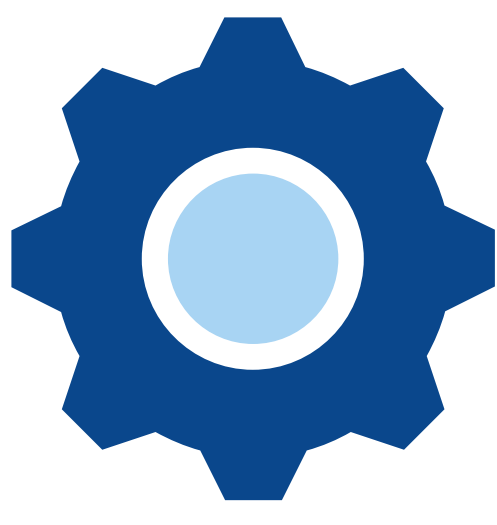
Préparation et envoi plus fréquent de boîtes mieux structurées et plus légères



03 Réception et déballage de la commande

Un **5 \$** investi dans des articles de rangement a permis de mieux organiser l'arrière-boutique, de faciliter le déballage et de régler les enjeux de sécurité

Diminution des irritants pour les employé(e)s



04 Traitement des achats livrés en boutique

Délai moyen pour livrer une commande client en boutique

AVANT

4 jours

APRÈS

2 jours

50 %

gain de temps

Délai moyen pour communiquer avec un client pour sa commande

AVANT

14 h 05

APRÈS

0 h 23

97 %

gain de temps



05 Mise en place des produits en boutique

Durée de déballage des commandes et de mise en place des produits

AVANT

14 h 05

APRÈS

2 h 34

82 %

gain de temps

15 %

Augmentation de la valeur moyenne du panier d'achats

Réapprovisionnement amélioré