



POINT D'EXPLOITATION HEBDOMADAIRE — SEMAINE 20

Alpifret | Dépôt de Villeneuve-les-Bordes | 1

9 mai 2026 — 8h30

PARTICIPANTS

- **Farid Bouchet** — Directeur d'exploitation (animateur de séance)
- **Sandrine Morel** — Responsable planification
- **Youssef Hammadi** — Chef de parc
- **Céline Duval** — Responsable qualité
- **Nabil Ferhat** — Conducteur référent zone Sud
- **Aurélié Marchand** — Responsable compte client

BLOC 1 — SYNTHÈSE

Type de réunion détecté : MIXTE — Point d'exploitation hebdomadaire couvrant simultanément le bilan opérationnel (volumes, taux de service), la gestion de flotte (deux tracteurs immobilisés), la qualité, réclamations clients (Fournitout, Alifrais, Nordalim), la planification de la semaine 20 et l'intégration d'un nouveau client (Materpro Distribution).

La réunion porte sur le dépôt de Villeneuve-les-Bordes et couvre les zones Sud, Nord-Est et Ouest du réseau Alpifret. La semaine 19 affiche une hausse des volumes (+8 %) mais un recul du taux de service (93,2 %, -1 point) principalement imputable à des travaux routiers sur la départementale 47 qui n'ont pas été anticipés dans la planification. La situation du parc est tendue avec deux tracteurs immobilisés simultanément, dont un pour une durée estimée à dix jours, ce qui a déjà conduit à trois refus de commandes. L'enjeu principal de la semaine 20 est de tenir un volume prévisionnel de 360 ordres — en hausse — tout en absorbant le démarrage de la phase pilote du nouveau client Materpro Distribution, dont le contrat représente 40 à 50 ordres hebdomadaires en régime de croisière.



BLOC 2 — SITUATION OPÉRATIONNELLE

État des opérations — Semaine 19

- 347 ordres de transport réalisés, en hausse de 8 % vs semaine 18
- Taux de remplissage moyen : 87 %
- Taux de service : 93,2 % (−1 point vs semaine 18)
- Pic de charge mardi-mercredi sur la zone Nord-Est (client Nordifret)
- 3 commandes refusées faute de disponibilité tracteur

Incidents survenus

- Retards zone Sud : chantier sur la D47 entre Sainte-Marthe et le rond-point des Érables — déviation de 25 à 30 min par rotation ; pont limité à 19 t sur la déviation principale, contraignant les porteurs 26 t à un détour supplémentaire par Bellerive
- 4 conducteurs en tournée fixe + 2 en renfort ponctuel impactés sur la zone Sud
- Information chantier reçue tardivement par la planification — ETA non recalculés en semaine 19 (Sandrine Morel, mea culpa explicite)
- 2 palettes endommagées signalées par Nordifret — cause : défaut d'arrimage dans le semi (barres d'arrimage fatiguées sur semi 18, problème signalé depuis 3 semaines)
- 7 tickets réclamation reçus pour retard zone Sud

Ressources disponibles — Parc

- Renault T480 immat. FG-412 : immobilisé en atelier depuis jeudi (problème turbo) — retour prévu mercredi sous réserve livraison pièce
- Volvo FH immat. DK-738 : immobilisé chez concessionnaire à Pontmercy (boîte de vitesses automatisée) — durée estimée 10 jours minimum
- Solution de remplacement location tracteur Daf XG 460 ch via Locafret, disponible dès mardi matin — 185 €/jour + carburant
- Contrôle technique semi-remorque frigorifique SR-22 à réaliser avant vendredi
- Chronotachygraphe du porteur de Nabil Ferhat (zone Sud) : étalonnage à vérifier — décalage horodatage constaté par le conducteur



Points clients notables

- **Fournitout** : menace de pénalités contractuelles pour retards zone Sud — courrier explicatif envoyé avec justificatif chantier voirie + proposition créneau de rattrapage prioritaire → accepté
- **Alifrais** : menace de pénalités contractuelles pour retards zone Sud — courrier envoyé, réponse en attente → relance prévue dans l'après-midi (Céline Duval)
- **Nordalim** : 2 palettes endommagées signalées — photos reçues, cause identifiée (arrimage)
- **Ferromat** : 3 livraisons décalées du mardi au mercredi matin (accord client obtenu par Sandrine Morel) pour soulager le pic semaine 20
- **Materpro Distribution** : nouveau client signé vendredi — contrat cadre 18 mois, 12 points de vente quart Sud-Est, 40 à 50 ordres/semaine en régime de croisière, prime photo 4 points de vente à partir du 2 juin, montée en charge progressive en juillet

BLOC 3 — PROBLÈMES & ANALYSE

Problèmes identifiés

PROBLÈME	CAUSE	NATURE	IMPACT
Retards zone Sud	Chantier D47 — déviation +25'30 min/rotation non limité 19	Ponctuel (externe)	-1 pt taux de service, 7 réclamations, risque pénalités Fournitout et Alifrais
ETA non ajustés en S19	Information chantier reçue tardivement, non intégrée en planification	Ponctuel (process interne)	Aggravation des retards clients
3 refus de commandes	2 tracteurs immobilisés simultanément	Ponctuel (panne)	Perte de chiffre d'affaires, tension capacitaire
Palettes endommagées (Nordalim)	Barres d'arrimage fatiguées sur semi 18	Récurrent (signalé il y a 3 semaines, non traité)	Réclamation client, risque financier



PROBLÈME	CAUSE	NATURE	IMPACT
Chronotachygraphe décalé	Étalonnage à vérifier	Ponctuel (maintenance)	Risque infraction en contrôle routier
Tension capacitaire mardi S20	82 ordres sur une journée + parc réduit	Ponctuel (pic)	Risque de refus de commandes si incident supplémentaire

Contraintes réglementaires soulevées

- Chronotachygraphe : décalage horodatage → risque de non-conformité en contrôle routier (Nabil Ferhat, Farid Bouchet) — traitement en priorité absolue
- Horaires décalés Ravalpro (départ 4h du matin) : impact sur les temps de repos réglementaires — vigilance RSE signalée par Sandrine Morel
- Pont limité à 19 t sur déviation D47 : contrainte de garantir pour porteurs 26 t

Facteurs externes

- Travaux voirie D47 entre Sainte-Marthe et rond-point des Érables : durée non précisée, déviation active en semaine 20 (buffer 35 min intégré)

Dysfonctionnement récurrent identifié

Barres d'arrimage semi 18 : problème signalé depuis 3 semaines sans action corrective — a conduit à un incident client (Nabil Ferhat)

BLOC 4 — INDICATEURS & PERFORMANCE

KPI semaine 19

347

ORDRES
RÉALISÉS
(+8 %)

87 %

TAUX DE
REPLISSAGE

93,2**%**

TAUX DE
SERVICE (–
1 PT)

3

COMMANDES
REFUSÉES

7

RÉCLAMATIONS
CLIENTS

2

PALETTES
ENDOMMAGÉES



Prévisionnel semaine 20

- Ordres prévisionnels : **360** (dont 15 lots complets longue distance)
- Pic journalier mardi : **82 ordres**
- Coût location tracteur Locafret : **185 €/jour HT hors carburant**

Évolutions et écarts

- Taux de service en recul de 1 point — cause identifiée et corrigée (buffer 35 min intégré)
- Hausse des volumes (+8 % S19, +3,7 % prévisionnel S20 vs S19) dans un contexte de parc réduit
- Aucun objectif contractuel de taux de service chiffré mentionné en semaine, mais risque de pénalités évoqué pour Fournitout et Alifrais

BLOC 5 — DÉCISIONS & PLAN D'ACTION

Décisions prises

- Location tracteur Daf XG 460 ch (Locafret) validée pour couvrir l'immobilisation du Volvo FH DK-738 (décision Farid Bouchet)
- Buffer de 35 minutes intégré sur tous les trajets passant par le secteur D47 (décision Sandrine Morel)
- 3 livraisons Ferromat décalées de mardi au mercredi matin S20 (accord client obtenu)
- 1 conducteur zone Ouest basé vers zone Nord-Est mardi S20
- Plan de transport dédié P. Morel à produire avant le 26 mai
- Livraison samedi Rava probable avec majoration tarifaire — chiffrage à produire

Plan d'action

#	ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
1	Valider et réserver la location tracteur Locafret (Daf XG)	Youssef Hammadi	Mardi 20 mai, première heure
2	Intégrer le tracteur de location dans la planification	Sandrine Morel	Dès réception du véhicule
3	Programmer vérification étalonnage chronotachygraphe porteur zone Sud	Youssef Hammadi + Nabil Ferhat	Mardi 20 ou mercredi 21 mai au plus tard



#	ACTION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
4	Réaliser le contrôle technique semi-remorque frigorifique SR-22	Youssef Hammadi	Avant vendredi 23 mai
5	Changer les barres d'arrimage semi 18 (pièces livrables mercredi)	Youssef Hammadi	Semaine 20 (mercredi 21 mai)
6	Relancer Alifrais — réponse au courrier réclamation	Céline Duval	19 mai après-midi
7	Assurer le suivi réclamation Nordalim (palettes endommagées)	Céline Duval	En cours
8	Produire le plan de transport dédié Materpro Distribution	Sandrine Morel	26 mai 2026
9	Contacteur l'éditeur du logiciel de preuve de livraison pour mode hors-ligne	Aurélie Marchand	À planifier avant phase pilote
10	Identifier les conducteurs volontaires pour horaires décalés (départ 4h)	Yahia Ferhat (zone Sud) + autres zones	Avant le 26 mai
11	Chiffrer le surcoût livraison samedi matin pour Ravalpro	Aurélie Marchand	Avant jeudi 21 mai

Points à surveiller / escalade

- Immobilisation Volvo FH 738 : durée 10 jours minimum — si délai s'allonge, réévaluer la durée de location
- Retour Renault T480 G-412 conditionné à la livraison de la pièce mercredi — à confirmer
- Réponse Alifrais sur pénalités contractuelles : à escalader à Farid Bouchet si refus du courrier explicatif
- Conformité réglementaire horaires décalés Ravalpro : vérification RSE à intégrer dans le plan de transport du 26 mai
- Capacité mardi S20 (82 ordres) : situation tendue — tout incident supplémentaire entraîne un débordement



Prochain jalon

- Point d'exploitation hebdomadaire semaine 21 — date non précisée en séance
- Lancement phase pilote Materpro Distribution : **2 juin 2026** (4 points de vente)
- Montée en charge Ravalpro : **juillet 2026**

Geremy.ai

EXEMPLE FICTIF