

Fiche Technique:Formation transformation digitale transport et logistique au Maroc

Objectifs de la formation

- Aligner métiers et IT, prioriser des cas d'usage à fort impact et ROI rapide.
- Déployer des quick wins: tracking temps réel, preuves de livraison digitales, portails clients.
- Optimiser tournées et flotte avec TMS, GPS/IoT pour réduire km, coûts et conso carburant.
- Renforcer traçabilité et fiabilité des stocks (WMS, RFID, qualité des données).
- Professionaliser la relation client/SAV: SLA, notifications, gestion proactive des incidents.
- Sécuriser projets et ROI via gouvernance, KPI actionnables, POC et sélection éditeurs outillée.

Livrables à chaque étape (feuille de route, business case, backlog, matrice KPI) pour piloter la valeur et l'industrialisation.

Population cible

- Directions générales, DSI, directeurs supply chain/logistique, responsables transport/entrepôts, relation client.
- Profils opérationnels: exploitation, affrètement, planification, qualité, SAV, finance/contrôle de gestion.
- Prérequis: volonté de moderniser, disponibilité pour ateliers multi-métiers, sponsorship des pilotes; pas d'expertise technique avancée.
- Binôme métier/IT recommandé pour traiter intégrations (EDI/API) et règles de processus (SOP, SLA).
- Organisations multisites/partenaires: normes de données, processus harmonisés, supervision et gouvernance communes.

Conseil clé: mobiliser dès l'amont un binôme métier/IT pour accélérer la collecte d'exigences, valider les POC et sécuriser le changement.

Durée de la formation

Élément	Description synthétique
Durée	3–6 semaines, modulable selon la profondeur visée.
Format	Classes virtuelles + ateliers présentiels + accompagnement terrain.
Modalités	Intra ou inter-entreprises; séquences courtes avec livrables à chaque étape.
Post-formation	Coaching, relecture cahiers des charges, cadrage POC, templates; déroulé possible en 2 vagues (Quick Wins puis Scale).

Programme de la formation

Module 1 — Vision, diagnostic et feuille de route

- Évaluation 360°, vision cible et priorités à 90/180/360 jours.
- Quantification des pertes et business case pour arbitrer les chantiers.

Module 2 — Optimisation des tournées & pilotage de flotte

- Planification dynamique, TMS, intégration GPS/IoT, routage contraint.
- ROI: km évités, taux de remplissage, heures supp., conso carburant.

Module 3 — Traçabilité et entrepôts digitaux

- Tracking bout-en-bout: scanner, RFID, IoT, POD, portails de suivi.
- WMS: réception, picking, cross-dock, inventaires cycliques, ERP/TMS.

Module 4 — Relation client, service et SAV

- Visibilité proactive, notifications, centre de contact omni-canal.
- SLA, gestion des litiges/retours et tableaux de bord partagés.

Module 5 — Data, intégrations et cybersécurité

- Gouvernance data, dictionnaire, qualité, EDI/API/ESB, BI & alerting.
- Sécurité: rôles, chiffrement, sauvegardes, PRA/PCA et SLA techniques.

Module 6 — Conduite du changement et montée en compétences

- Sponsor, réseau d'ambassadeurs, formation et coaching managérial.
- Rituels d'adoption, "floor walks", kits pédagogiques réutilisables.