

Fulfillment e-commerce en Afrique : concevoir un centre de préparation de commandes omnicanal

Lien : https://maroc-performance.com/formation/fulfillment-e-commerce-en-afrique-concevoir-un-centre-de-preparation-de-commandes-omnicanal

DURÉE
8 jours (56h)

RÉFÉRENCE
LTSC86

CATÉGORIE
Logistique Retail et E-commerce

Maroc Performance

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✔ Comprendre les fondamentaux du fulfillment e-commerce et les spécificités des marchés africains.
- ✔ Savoir concevoir un réseau logistique omnicanal adapté aux besoins du commerce électronique.
- ✔ Dimensionner les capacités de stockage, de préparation et d'expédition d'un centre de fulfillment.
- ✔ Concevoir le layout et l'organisation des flux d'un entrepôt e-commerce performant.
- ✔ Maîtriser les stratégies de gestion des stocks et d'allocation omnicanale.
- ✔ Optimiser les opérations de picking, packing et préparation des commandes.
- ✔ Comprendre le rôle des systèmes WMS, OMS, ERP et plateformes e-commerce dans le pilotage des opérations.
- ✔ Concevoir des solutions efficaces de livraison et de dernier kilomètre en Afrique.
- ✔ Mettre en place des processus performants de gestion des retours et de logistique inverse.
- ✔ Exploiter l'automatisation, l'intelligence artificielle et les analytics pour améliorer la performance.
- ✔ Définir les KPI et les mécanismes d'amélioration continue d'un centre de fulfillment.
- ✔ Construire le business case et piloter le déploiement d'un centre de préparation de commandes omnicanal.

Maroc Performance

👥 POUR QUI ?

- ✔ Directeurs Supply Chain, logistique et opérations.
- ✔ Responsables e-commerce et omnicanal.
- ✔ Responsables entrepôts, distribution et fulfillment.
- ✔ Responsables transport et dernier kilomètre.
- ✔ Responsables planification et gestion des stocks.
- ✔ Responsables WMS, ERP et systèmes d'information logistiques.
- ✔ Chefs de projets Supply Chain et transformation digitale.
- ✔ Consultants en logistique, e-commerce et Supply Chain.
- ✔ Responsables marketplaces et plateformes de commerce électronique.
- ✔ Entrepreneurs développant des activités e-commerce en Afrique.
- ✔ Investisseurs et développeurs de plateformes logistiques.
- ✔ Managers souhaitant concevoir ou optimiser un centre de fulfillment omnicanal.



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DU FULFILLMENT E-COMMERCE EN AFRIQUE

- Comprendre les modèles de fulfillment B2C, B2B, D2C, marketplace et omnicanal.
- Identifier les spécificités des marchés africains : infrastructures, urbanisation, paiements et logistique du dernier kilomètre.
- Définir une stratégie de fulfillment adaptée aux volumes, aux produits et aux attentes clients.

2 / CONCEPTION DU RÉSEAU LOGISTIQUE E-COMMERCE

- Déterminer le nombre, la localisation et le rôle des centres de distribution et hubs régionaux.
- Évaluer les impacts des coûts de transport, délais de livraison et zones de couverture.
- Concevoir un réseau logistique résilient intégrant entrepôts, points relais et partenaires de livraison.

3 / DIMENSIONNEMENT ET CAPACITÉ DU CENTRE DE FULFILLMENT

- Analyser les prévisions de ventes, profils de commandes et saisonnalité de l’activité.
- Déterminer les capacités de stockage, de préparation et d’expédition nécessaires.
- Calculer les ressources humaines, équipements et surfaces requises.

4 / LAYOUT ET ORGANISATION DE L’ENTREPÔT OMNICANAL

- Concevoir les zones de réception, stockage, picking, emballage, expédition et retours.
- Optimiser les flux physiques afin de réduire les déplacements et les temps de traitement.
- Adapter le layout aux exigences des différents canaux de vente et profils de commandes.

5 / STRATÉGIES DE STOCKAGE ET GESTION DES STOCKS

Maroc Performance

- Définir les politiques de stockage adaptées aux produits, rotations et contraintes opérationnelles.
- Mettre en place des méthodes de gestion des stocks garantissant disponibilité et précision.
- Intégrer les mécanismes d’inventaire, réapprovisionnement et allocation omnicanale des stocks.

6 / PICKING, PACKING ET PRÉPARATION DES COMMANDES

- Sélectionner les méthodes de picking les plus adaptées aux volumes et profils de commandes.
- Optimiser les opérations d’emballage, de consolidation et d’étiquetage.
- Réduire les erreurs de préparation et améliorer la productivité des équipes.

7 / WMS, OMS ET SYSTÈMES D’INFORMATION

- Comprendre le rôle des systèmes WMS, OMS, ERP et plateformes e-commerce.
- Concevoir les flux d’information entre les canaux de vente, les stocks et les opérations logistiques.
- Garantir une visibilité en temps réel sur les commandes, les stocks et les expéditions.

8 / DERNIER KILOMÈTRE ET LIVRAISON EN AFRIQUE

- Identifier les modèles de distribution adaptés aux contextes urbains, périurbains et ruraux.
- Optimiser les tournées, partenaires de livraison et solutions de points relais.
- Améliorer la qualité de service, les délais et l’expérience client.

9 / GESTION DES RETOURS ET LOGISTIQUE INVERSE

- Concevoir les processus de retour, contrôle, remise en stock et traitement des produits.
- Réduire les coûts liés à la reverse logistics et améliorer la satisfaction client.
- Mettre en place des indicateurs de performance dédiés aux retours.

10 / AUTOMATISATION, IA ET ANALYTICS POUR LE FULFILLMENT

- Identifier les applications de l’automatisation, de la robotique et de l’intelligence artificielle.

Maroc Performance

- Exploiter les données pour améliorer les prévisions, la productivité et les décisions opérationnelles.
- Déployer des tableaux de bord temps réel pour piloter les performances.

11 / KPI, PERFORMANCE ET EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

- Définir les indicateurs clés : OTIF, taux d’erreur, productivité, coûts et délais.
- Mettre en place des démarches Lean et d’amélioration continue.
- Piloter la qualité de service et la rentabilité du centre de fulfillment.

12 / BUSINESS CASE ET DÉPLOIEMENT D’UN CENTRE DE FULFILLMENT

- Construire un modèle économique intégrant investissements, coûts d’exploitation et ROI.
- Définir une feuille de route de déploiement et de montée en charge.
- Concevoir un centre de fulfillment omnicanal performant, évolutif et adapté aux réalités africaines.

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Maroc Performance

Prochaines dates programmées

15 au 24 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
12 au 21 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 16 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
02 au 11 Août 2027	Présentiel - Casablanca
27 Sep. au 06 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance