

Des dates de livraison fiables avec des délais fixes

04 septembre 2026, 14:00

Pascal Pollet

Voici comment déterminer facilement des dates de livraison fiables

Un système de planification complexe ne garantit pas nécessairement une date de livraison fiable. Avec des délais de livraison fixes par catégorie de commande, vous pouvez prendre des engagements de livraison fiables, et les respecter. À condition toutefois de tenir compte des variations, d'une certaine flexibilité et des commandes urgentes.

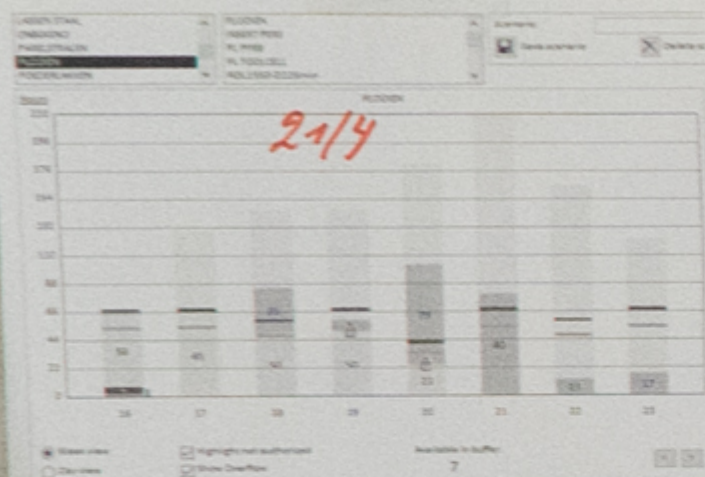
Dans [le premier article de cette série](#), nous avons abordé trois principes pour améliorer la planification?: prendre comme point de départ la fiabilité des livraisons, ne pas traiter les commandes urgentes comme des exceptions et choisir le modèle de capacité le plus simple possible. Dans cet article, nous appliquons ces principes à la méthode la plus simple pour déterminer les dates de livraison?: des délais de livraison fixes.

Cette méthode définit à l'avance un délai de livraison standard par catégorie de commande. La date de livraison découle alors directement de la date de commande?:

Date de livraison = date de commande + délai de livraison fixe

Cette méthode nécessite peu de préparation. Le service des ventes ou de la gestion des commandes peut généralement fixer la date de livraison sans consulter le planificateur pour chaque commande. Les délais de livraison fixes peuvent se révéler très fiables à condition qu'ils soient correctement définis.

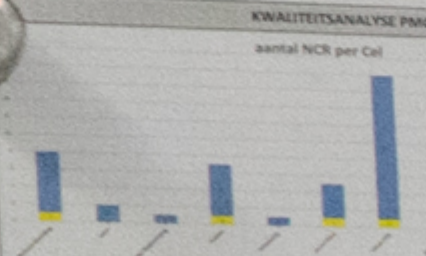
EN OP VOORHAND
PLOOIEN
SPELLEN EN



PATTYN

KWALITEITS CIJ

TER KENNIS GESTE
ALLE PMC MEDEWI

[illegible]

Comment déterminer un délai de livraison fixe fiable??

Fixer un délai de livraison unique pour toutes les commandes est rarement une bonne idée. Un produit standard, une commande sur mesure complexe et une commande nécessitant des matériaux spéciaux ont généralement des délais de livraison différents. La solution consiste à répartir les commandes en un nombre limité de catégories présentant des délais d'exécution similaires. Un délai de livraison fixe est ensuite défini pour chaque catégorie.

Les catégories doivent être suffisamment homogènes. Lorsque certaines commandes d'une même catégorie nécessitent cinq jours et d'autres cinquante jours, il est impossible de garantir un délai de livraison unique qui soit à la fois court et fiable. Une ventilation plus détaillée peut alors s'avérer utile. Ne créez toutefois pas une nouvelle catégorie pour la moindre variation. Tout l'intérêt de cette méthode réside dans sa simplicité.

Principe n°1?: Faites de la fiabilité des livraisons votre point de départ

Les délais de livraison standard sont souvent fixés empiriquement?: «?En règle générale, nous livrons ce type de commandes dans un délai de trois semaines.?» Mais que signifie en règle générale?? Ce délai est-il respecté dans 50, 80 ou 95?% des cas??

Pour pouvoir tenir vos engagements, il faut donc d'abord déterminer le niveau de fiabilité souhaité. Le délai de livraison correspondant est ensuite calculé à partir des données historiques.

Pour ce faire, recensez, par catégorie, les délais d'exécution réels, de préférence sur une période d'au moins un an. Commencez par déterminer la médiane?: la moitié des commandes ont été traitées plus rapidement et l'autre moitié plus lentement. La médiane donne une bonne indication du délai d'exécution type et est peu sensible aux valeurs extrêmes.

Déterminez ensuite le délai d'exécution correspondant au niveau de fiabilité de livraison souhaité. Si vous visez 95?% de fiabilité, choisissez le 95e percentile?: le délai d'exécution dans lequel 95? % des commandes ont été traitées.

Supposons que la médiane soit de dix jours ouvrables, mais que 95?% des commandes aient été traitées en moins de quinze jours ouvrables. Dans ce cas, le délai de livraison fixe est de quinze jours. Ces cinq jours de différence constituent la marge de sécurité?:

Délai de livraison standard = délai de production habituel + marge de sécurité

Cette marge n'a rien d'arbitraire. Elle découle de la fiabilité de livraison souhaitée et de la dispersion réelle des délais d'exécution.

Si le délai de livraison calculé est trop long pour vos clients, il est inutile de promettre une marge de sécurité réduite. Cherchez plutôt à comprendre pourquoi l'écart est si important. Il se peut que les catégories soient trop larges, que la production soit surchargée ou que la capacité ne s'adapte pas suffisamment aux variations de la demande.

Principe n°22: Traitez les commandes urgentes comme une catégorie à part

Même dans un système où les délais de livraison sont fixes, certains clients souhaiteront être livrés plus rapidement. Lorsque de telles commandes se produisent régulièrement, elles ne doivent pas être traitées à chaque fois comme une exception imprévue.

Lorsque les commandes urgentes sont systématiquement traitées en priorité, leur délai d'attente diminue, mais les commandes normales doivent attendre plus longtemps. Kleinrock a démontré à cet égard un principe de conservation intéressant: lorsque la charge totale et la capacité restent constantes, le temps d'attente moyen pondéré en fonction de la part de la charge de travail reste constant. Si, par exemple, les commandes urgentes représentent 10% de la charge de travail totale, une réduction de neuf jours du délai d'attente pour ces commandes entraîne en moyenne un jour d'attente supplémentaire pour les 90% restants de la charge de travail.

Une approche rigoureuse consiste à traiter les commandes urgentes comme une catégorie de priorité distincte, avec des règles claires. Déterminez ensuite, tant pour les commandes urgentes que pour les commandes normales, un délai de livraison fixe propre à chacune, en fonction de la répartition historique de leurs délais d'exécution et du niveau de fiabilité de livraison souhaité. Ainsi, une entreprise peut par exemple viser un taux de fiabilité de livraison de 95% tant pour les commandes urgentes que pour les commandes normales, mais avec des délais de livraison différents.

La part des interventions d'urgence doit être suffisamment stable. Un système conçu pour gérer 10% de tâches urgentes ne fonctionnera plus correctement si, soudainement, 25% de la charge de travail devient urgente. C'est pourquoi il est essentiel de s'accorder sur la définition d'«urgence».

De plus, ne vous concentrez pas uniquement sur le nombre de commandes, mais surtout sur leur part dans la charge de travail. Quelques commandes urgentes importantes peuvent avoir un impact bien plus significatif qu'un grand nombre de petites commandes.

A box of express cargo

Principe n°23: Faites simple

Des délais standard sont sans doute le moyen le plus simple de garantir des dates de livraison à vos clients. Il n'est pas nécessaire d'établir un planning détaillé des machines et des opérations: un nombre restreint de catégories de commandes claires et des règles de livraison fixes suffisent. Veillez toutefois à vérifier régulièrement si chaque catégorie respecte toujours le niveau de fiabilité de livraison attendu. Si ce n'est pas le cas, modifiez le délai de livraison ou la répartition par catégories, ou remédiez à la cause de cette variation.

La flexibilité garantit la fiabilité des délais de livraison fixes

Les délais de livraison fixes fonctionnent mieux lorsque la demande est relativement stable ou lorsque le dispositif de production est capable de s'adapter avec souplesse aux fluctuations.

Lorsque la demande augmente temporairement, la capacité doit pouvoir s'adapter prestement. Sinon, du retard s'accumule et il devient de plus en plus difficile de respecter les délais de livraison fixés. Il faut également pouvoir s'adapter aux changements dans la gamme de produits sans que

certaines catégories de produits se retrouvent bloquées.

La flexibilité contribue donc à limiter la dispersion des délais d'exécution. Plus les délais d'exécution sont stables, moins il faut prévoir de marge de sécurité.

Dans l'article de Sirris «? [Cinq leviers pour plus de flexibilité dans les entreprises manufacturières?](#) », nous expliquons comment, entre autres, une capacité adaptable, des temps de changement de production plus courts, la formation polyvalente, la numérisation et une variation de produits maîtrisée peuvent y contribuer.

Conclusie

Pour garantir des délais de livraison fiables, il n'est pas toujours nécessaire de disposer d'un système de planification complexe. En fixant judicieusement des délais de livraison standard, vous pourrez mieux tenir vos engagements. La clé réside dans des catégories de commandes réalistes, un délai de sécurité suffisant et une certaine flexibilité. Si la demande devient trop fluctuante, il convient d'adopter une autre approche.

Dans l'article suivant, nous examinerons donc comment déterminer des dates de livraison fiables dans des contextes caractérisés par de fortes fluctuations de la demande.

Vous souhaitez savoir quelle approche convient à votre environnement de production ?

Sirris vous aide à analyser la fiabilité de vos livraisons et à améliorer votre approche en matière de planification. Contactez-nous et découvrez avec nos experts quelles mesures feront la plus grande différence pour votre entreprise.

[Contactez notre expert](#)

Suivez la formation QRM Silver en journée ou en soirée

Vous souhaitez réduire vos délais et améliorer la fiabilité de vos livraisons ? Choisissez la formation QRM Silver qui correspond à votre emploi du temps et apprenez, auprès d'experts QRM expérimentés, à appliquer le QRM dans votre propre environnement de production.

[Inscrivez-vous à la formation en journée](#) [Inscrivez-vous à la formation en soirée](#)

**Les formations se déroulent en néerlandais.*

Auteurs



Pascal Pollet