



Chaque année en Europe, Noël débute en octobre... pour s'achever fin janvier. Pendant quatre mois, le Groupe Norbert Dentressangle mobilise ses ressources humaines et ses moyens matériels aux côtés de ses clients. À l'image des "lutins" du Père Noël, le Groupe réalise un tour de force : assurer, en coulisse, une logistique sans faille pour que les entreprises satisfassent tous leurs clients en cette période exceptionnelle.



Pas si petits que ça, les assistants d'Ikea

Tous les ans pour Noël, la télévision suédoise diffuse un dessin animé pour les enfants qui se déroule dans l'atelier du Père Noël. Là, les lutins font preuve d'une grande imagination dans la touche finale apportée aux jouets qui émerveilleront les enfants le matin de Noël. Selon Mattias Ronngard, Responsable ESP (Prestataires de Services Externes) d'Ikea, les équipes de Norbert Dentressangle chargées de la gestion des quatre Centres de Distribution Ikea au Royaume-Uni, en France et aux Pays-Bas sont un peu comme ces lutins : elles s'efforcent de trouver la meilleure solution pour faire face au pic de Noël. "Noël est vraiment une période déterminante en termes de ventes et les Centres de Distribution gèrent quotidiennement des situations d'urgence", affirme-t-il. Norbert Dentressangle a une attitude très proactive, constamment à l'affût de nouvelles idées pour améliorer le service et les délais de livraison tout en s'assurant que les marchandises arrivent à bon port dans les



délais voulus."

Un autre défi consiste en la gestion du personnel à une période où les jours fériés et les congés payés coïncident avec une très forte activité. Les deux centres du Royaume-Uni sont ouverts sept jours sur sept par exemple, et les congés doivent être planifiés 4 à 6 mois à l'avance. "Le Groupe Norbert Dentressangle est extrêmement compétent dans la gestion de la planification des équipes, ajoute Mattias Ronngard. Les services qu'il nous a fournis au cours de ces dernières années sont vraiment très qualitatifs. Nous travaillons main dans la main, dans l'honnêteté et l'ouverture d'esprit. C'est une relation de réciprocité qui a permis d'améliorer le niveau de service des magasins." Et cela contribuera peut-être à illuminer encore davantage le regard des milliers d'acheteurs de Noël qui se rendront dans les magasins Ikea d'Europe du Nord au cours de cette période de festivités.