

Compte-rendu de suivi n°1

ETI Agroalimentaire (anonymisée) · Pâtes alimentaires · 127 collaborateurs

Séance du 28 août 2025 · 2 mois après l'intervention initiale de juin 2025

1. Contexte & objectif de la séance

Cette première séance de suivi intervient 2 mois après la restitution du diagnostic et la remise du plan d'actions (juin 2025). L'objectif est de faire le point sur le lancement des 8 actions prioritaires, d'identifier les freins éventuels et de calibrer les ajustements nécessaires pour tenir le cap sur les objectifs à 6 mois.

2. Tableau de bord des indicateurs clés

Indicateur	Initial (juin 2025)	Actuel	Cible	Statut
Taux de service	87 %	88 %	95 %	▲ En cours
Taux d'absentéisme	8,2 %	8,5 %	5,5 %	▼ Alerte
Fiabilité stock ERP	78 %	80 %	95 %	▲ En cours
Utilisation CRM	36 % (4/11)	42 % (5/11)	90 %	▲ Insuffisant
Délai traitement réclamations	22 j	18 j	5 j	▲ En cours
Incidents qualité atelier	Base 100	95	-20 %	▲ En cours
Satisfaction client (score)	3,2 / 5	—	4,2 / 5	Non mesuré
Chefs d'équipe formés	0 / 8	3 / 8	8 / 8	▲ En cours

■ **ALERTE — Absentéisme** : le taux remonte à 8,5 % en août (pic estival). La formation des chefs d'équipe n'ayant couvert que 3/8 personnes à ce stade, l'effet attendu sur le management de proximité n'est pas encore perceptible. Il est impératif d'accélérer le calendrier de formation avant fin septembre.

■ **ALERTE — S&OP; hebdomadaire** : seulement 4 réunions sur les 8 prévues depuis juin ont été tenues. Les absences de la direction logistique en juillet expliquent en partie ce retard. La régularité du rituel est le levier principal du taux de service — un engagement ferme est demandé pour les 8 prochaines semaines.

3. Avancement des actions prioritaires

#	Action prioritaire	Horizon	Avancement
1	Instaurer le S&OP hebdomadaire (Commercial + Production + Logistique)	J+30	■ Partiel — 4/8 réunions tenues
2	Former les 8 chefs d'équipe au management terrain (3 jours)	J+60	▲ En cours — 3/8 formés
3	Fiabiliser les données stock (inventaires tournants + alertes ERP)	J+90	▲ En cours — 12/20 références couvertes
4	Relancer le CRM Salesforce (formation + simplification)	J+90	■ Partiel — 1 commercial supplémentaire
5	Standardiser les rituels de passation (fiche sur tous ateliers)	J+45	■ Non démarré — atelier extrusion prioritaire
6	Structurer le traitement des réclamations (processus 5 jours)	J+60	▲ En cours — processus rédigé, pas encore appliqué
7	Déployer module IA de prévision de la demande	J+120	— Prérequis action 3 non rempli

8	Instaurer baromètre social annuel	J+120 — Planifié pour décembre 2025
---	-----------------------------------	-------------------------------------

4. Points de vigilance & recommandations

Atelier extrusion : L'absence de fiche de passation structurée (action 5) maintient à 60 % la concentration des incidents qualité sur cet atelier. Cette action doit être lancée immédiatement — elle ne nécessite aucun budget.

Calendrier formation : Les 5 chefs d'équipe restants doivent être formés avant fin septembre pour permettre un effet mesurable sur l'absentéisme dès la séance de suivi n°2.

Engagement direction : La tenue du S&OP; exige un portage fort de la direction générale. Nous recommandons de désigner un animateur interne de la réunion hebdomadaire.

5. Prochaine séance de suivi

Suivi n°2 prévu le **30 octobre 2025** (J+4 mois). Points à valider : 8/8 chefs d'équipe formés, S&OP; hebdomadaire stabilisé, fiche de passation déployée sur l'atelier extrusion, fiabilité stock ≥ 88 %, CRM ≥ 55 %.

Document établi par l'Institut Médéric · Réf. IM-2025-047 · Confidentiel — ne pas diffuser