

## Compte-rendu de suivi n°2

ETI Agroalimentaire (anonymisée) · Pâtes alimentaires · 127 collaborateurs  
Séance du 30 octobre 2025 · 4 mois après l'intervention initiale de juin 2025

### 1. Contexte & objectif de la séance

La séance n°2 fait le point sur les engagements pris lors du suivi d'août. Les 8 chefs d'équipe ont désormais été formés et le S&OP; hebdomadaire gagne en régularité. Des progrès sont mesurables, mais deux indicateurs restent insuffisants et nécessitent des mesures correctives.

### 2. Tableau de bord des indicateurs clés

Indicateur	Initial (juin 2025)	Actuel	Cible	Statut
Taux de service	87 %	91 %	95 %	▲ En progression
Taux d'absentéisme	8,2 %	7,8 %	5,5 %	▲ Progression
Fiabilité stock ERP	78 %	85 %	95 %	▲ Bonne progression
Utilisation CRM	36 % (4/11)	55 % (6/11)	90 %	■ Insuffisant
Délai traitement réclamations	22 j	12 j	5 j	▲ En progression
Incidents qualité atelier	Base 100	88	-20 %	▲ -12 % — En cours
Satisfaction client (score)	3,2 / 5	3,4 / 5	4,2 / 5	▲ Légère hausse
Chefs d'équipe formés	0 / 8	8 / 8	8 / 8	✓ Objectif atteint

✓ POINT POSITIF — Formation des chefs d'équipe : l'ensemble des 8 chefs d'équipe a suivi le parcours management terrain. Les premiers retours terrain sont encourageants : les rituels de passation sont en place sur 3 ateliers sur 4, et les tensions production/logistique s'atténuent.

■ ALERTE — CRM Salesforce : malgré la formation dispensée en septembre, 5 commerciaux sur 11 n'utilisent toujours pas l'outil. Le taux de 55 % est très en retard sur la cible de 90 %. Des résistances individuelles ont été identifiées. Une action de management ciblée est nécessaire — ce point sera formellement inscrit dans les objectifs individuels de fin d'année.

### 3. Avancement des actions prioritaires

#	Action prioritaire	Horizon	Avancement
1	S&OP hebdomadaire (Commercial + Production + Logistique)	J+30	▲ 6/8 semaines — S'améliore
2	Formation des 8 chefs d'équipe (3 jours management terrain)	J+60	✓ Terminé — 8/8 formés
3	Fiabilisation stock (inventaires tournants + alertes ERP)	J+90	▲ 18/20 références couvertes
4	Relance CRM Salesforce	J+90	■ 6/11 utilisateurs — Insuffisant
5	Fiches de passation (tous ateliers, priorité extrusion)	J+45	▲ 3/4 ateliers — Extrusion en cours
6	Processus réclamations (délai cible 5 jours)	J+60	▲ Processus appliqué — délai 12 j
7	Module IA de prévision de la demande	J+120	▲ Étude de déploiement lancée

8	Baromètre social annuel	J+120	— Planifié décembre 2025
---	-------------------------	-------	--------------------------

#### 4. Points de vigilance & recommandations

**CRM — Résistances commerciales** : 5 commerciaux n'utilisent pas Salesforce. L'analyse indique deux profils résistants : ancienneté > 10 ans et secteur Export. Nous recommandons un entretien individuel mené par le Directeur Commercial, assorti d'un objectif mensuel d'utilisation intégré dans la prochaine évaluation.

**Taux de service — Dernier kilomètre** : Le passage de 91 % à 95 % nécessite une fiabilisation complète du stock (action 3, quasi atteinte) et une stabilisation du S&OP.; Les deux semaines sans réunion en octobre ont créé deux ruptures évitables.

**Absentéisme — Vigilance** : La baisse de 8,2 % à 7,8 % est réelle mais reste au-dessus de la cible (5,5 %). L'impact de la formation des chefs d'équipe devrait se matérialiser progressivement dans les prochains mois.

#### 5. Prochaine séance de suivi

Suivi n°3 prévu le **18 décembre 2025** (J+6 mois). Points attendus : S&OP; à 100 % de tenue, CRM  $\geq$  75 %, fiabilité stock  $\geq$  92 %, délai réclamations  $\leq$  7 jours, baromètre social réalisé.

---

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