

Compte-rendu de suivi n°3

ETI Agroalimentaire (anonymisée) · Pâtes alimentaires · 127 collaborateurs

Séance du 18 décembre 2025 · 6 mois après l'intervention initiale de juin 2025

1. Contexte & objectif de la séance

À mi-parcours du plan d'accompagnement, cette séance marque une étape importante : la majorité des actions structurantes sont en place. Les résultats opérationnels progressent de façon significative. Deux points restent sous surveillance : le CRM et l'absentéisme, qui nécessitent des actions managériales renforcées.

2. Tableau de bord des indicateurs clés

Indicateur	Initial (juin 2025)	Actuel	Cible	Statut
Taux de service	87 %	93 %	95 %	▲ Proche objectif
Taux d'absentéisme	8,2 %	7,2 %	5,5 %	■ Encore éloigné
Fiabilité stock ERP	78 %	90 %	95 %	▲ Très bonne progression
Utilisation CRM	36 % (4/11)	64 % (7/11)	90 %	■ Alerte maintenue
Délai traitement réclamations	22 j	7 j	5 j	▲ Quasi-atteint
Incidents qualité atelier	Base 100	83	-20 %	▲ -17 % — Proche cible
Satisfaction client (score)	3,2 / 5	3,6 / 5	4,2 / 5	▲ Progression réelle
Chefs d'équipe formés	0 / 8	8 / 8	8 / 8	✓ Atteint
S&OP taux de tenue	0 %	80 % (8/10 sem.)	100 %	▲ Solide

■ **ALERTE MAINTENUE** — CRM Salesforce : 4 commerciaux restent non-utilisateurs après 6 mois. L'objectif de 90 % est compromis sans intervention managériale forte. Nous recommandons une réunion commerciale dédiée en janvier 2026, avec fixation d'objectifs individuels d'utilisation mesurables.

■ **POINT DE VIGILANCE** — Absentéisme : malgré la formation des chefs d'équipe et les améliorations des rituels terrain, le taux (7,2 %) reste significativement au-dessus de la cible (5,5 %). L'analyse par service suggère que l'atelier extrusion concentre toujours les arrêts. Une investigation approfondie sur ce service est recommandée.

✓ **POINT POSITIF** — Module IA prévision de la demande : le déploiement sur les 20 références prioritaires est en cours. Premiers résultats : réduction des alertes de rupture de -28 % sur novembre. Le module sera pleinement opérationnel en janvier 2026.

3. Avancement des actions prioritaires

#	Action prioritaire	Horizon	Avancement
1	S&OP hebdomadaire (Commercial + Production + Logistique)	J+30	▲ 80 % de tenue — À consolider
2	Formation des 8 chefs d'équipe	J+60	✓ Terminé + évaluations positives
3	Fiabilisation stock (inventaires + alertes ERP)	J+90	✓ 20/20 références — 90 % fiabilité

4	Relance CRM Salesforce	J+9 ■ 7/11 utilisateurs — Alerte persistante
5	Fiches de passation (tous ateliers)	J+45 ✓ Déployé sur 4/4 ateliers
6	Processus réclamations (délai 5 jours)	J+60 ▲ Processus appliqué — délai 7 j
7	Module IA de prévision de la demande	J+120 ▲ Déploiement en cours — résultats probants
8	Baromètre social annuel	J+120 ✓ Réalisé — résultats en cours d'analyse

4. Résultats du baromètre social

Le premier baromètre social a été réalisé en novembre 2025 (taux de participation : 74 %). Principaux enseignements :

- Score d'engagement global : **61 %** (référence secteur agroalimentaire : 67 %)
- Management vécu positivement : **68 %** (+12 pts vs estimation initiale)
- Clarté des objectifs : **72 %**
- Axes d'amélioration identifiés : conditions de travail atelier extrusion, charge de travail perçue comme inégale entre services.

5. Prochaine séance de suivi — Bilan final

Suivi n°4 (bilan final) prévu le **26 février 2026** (J+8 mois). Cette séance constituera le bilan complet de l'accompagnement. Objectifs à atteindre d'ici là : taux de service 95 %, CRM ≥ 80 %, délai réclamations ≤ 5 jours, absentéisme en trajectoire descendante.

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