

Bilan final de mission — Suivi n°4

ETI Agroalimentaire (anonymisée) · Pâtes alimentaires · 127 collaborateurs

Séance du 26 février 2026 · 8 mois après l'intervention initiale de juin 2025

1. Synthèse de l'accompagnement

Ce bilan clôture le cycle d'accompagnement de 8 mois engagé avec l'Institut Médéric. La transformation managériale et opérationnelle engagée en juin 2025 a produit des résultats significatifs et mesurables sur la grande majorité des indicateurs. Deux axes nécessitent une attention managériale continue pour atteindre pleinement les objectifs fixés.

2. Tableau de bord final — Résultats vs objectifs

Indicateur	Initial (juin 2025)	Actuel	Cible	Statut
Taux de service	87 %	95 %	95 %	✓ OBJECTIF ATTEINT
Taux d'absentéisme	8,2 %	6,1 %	5,5 %	■ En progression / Non atteint
Fiabilité stock ERP	78 %	94 %	95 %	▲ Quasi-atteint
Utilisation CRM	36 % (4/11)	73 % (8/11)	90 %	■ 3 résistants persistants
Délai traitement réclamations	22 j	5 j	5 j	✓ OBJECTIF ATTEINT
Incidents qualité atelier	Base 100	79	-20 %	✓ -21 % — OBJECTIF ATTEINT
Satisfaction client (score)	3,2 / 5	3,8 / 5	4,2 / 5	▲ +0,6 pt — Progression réelle
Chefs d'équipe formés	0 / 8	8 / 8	8 / 8	✓ OBJECTIF ATTEINT
S&OP taux de tenue	0 %	100 % (12/12 sem.)	100 %	✓ OBJECTIF ATTEINT
Stock produits finis (réduction)	Base 100	82 (-18 %)	-20 %	▲ Quasi-atteint via IA
Engagement RH (baromètre)	—	68 %	≥ 70 %	▲ Proche objectif

✓ **RÉSULTATS MAJEURS ATTEINTS** : taux de service 95 %, délai réclamations 5 jours, incidents qualité -21 %, S&OP; 100 % de tenue, 8/8 chefs d'équipe formés. L'entreprise a franchi un cap structurel dans sa maturité managériale et opérationnelle.

3. Avancement final des 8 actions prioritaires

#	Action prioritaire	Horizon	Avancement
1	S&OP hebdomadaire (Commercial + Production + Logistique)	J+30	✓ 100 % de tenue sur 12 semaines
2	Formation des 8 chefs d'équipe + suivi terrain	J+60	✓ 8/8 formés + évaluations positives
3	Fiabilisation stock (inventaires + alertes ERP)	J+90	✓ 20/20 références — fiabilité 94 %
4	Relance CRM Salesforce	J+90	■ 901 utilisateurs — 3 résistants persistants
5	Fiches de passation (tous ateliers)	J+45	✓ Déployé et appliqué — 4/4 ateliers
6	Processus réclamations (délai 5 jours)	J+60	✓ Objectif 5 jours atteint et tenu
7	Module IA de prévision de la demande	J+120	○ Déployé — stock -18 %, ruptures -31 %

8	Baromètre social annuel	✓ Analyse définitive janv. 2026 : 68 % (prelim. dec. : 61 %)
---	-------------------------	--

4. Points non encore atteints — Analyse & recommandations

■ **ABSENTÉISME (6,1 % vs cible 5,5 %) — Analyse par service : l'atelier extrusion concentre encore 58 % des arrêts maladie (vs 60 % en juin 2025 — faible amélioration relative). Les conditions physiques de travail (chaleur, postures) et une ancienneté moyenne de 11 ans sur ce poste constituent des facteurs structurels. RECOMMANDATION : nous conseillons une intervention ciblée sur l'atelier extrusion incluant une étude ergonomique des postes, un entretien individuel avec chaque opérateur et un diagnostic RH approfondi. Cette action dépasse le cadre managérial pur et relève d'une démarche QVT (Qualité de Vie au Travail) à engager au second semestre 2026.**

■ **CRM SALESFORCE (73 % vs cible 90 %) — 3 commerciaux restent non-utilisateurs après 8 mois. Le profil de ces résistants (2 du secteur Export, 1 GMS senior, ancienneté > 12 ans) suggère une résistance culturelle profonde au-delà d'un simple besoin de formation. RECOMMANDATION : nous conseillons une intervention individuelle menée par la Direction Commerciale, avec si nécessaire un accompagnement de coaching de changement sur ces 3 profils. À défaut d'adhésion, une clause d'utilisation obligatoire dans les objectifs 2026 sera nécessaire.**

5. Bilan financier estimé de la transformation

Levier	Gain estimé / an
Réduction des coûts cachés liés aux silos (S&OP)	+ 140 K€
Réduction des incidents qualité (-21 %)	+ 45 K€
Optimisation stock produits finis (-18 %)	+ 38 K€
Réduction délai réclamations → taux de réachat RHF	+ 60 K€ (estimé)
Économies liées à la réduction de l'absentéisme (partiel)	+ 25 K€
TOTAL estimé	≈ + 308 K€ / an

6. Conclusion & suite envisagée

L'accompagnement de 8 mois a produit des résultats tangibles et durables : l'entreprise a restructuré sa gouvernance opérationnelle, professionnalisé son management intermédiaire et initié sa transformation digitale avec l'intégration de l'IA. Le gain estimé de **308 K€/an** couvre largement l'investissement dans la mission.

Deux chantiers restent ouverts — l'absentéisme de l'atelier extrusion et la complétude du CRM — pour lesquels l'Institut Médéric est en mesure de proposer une intervention complémentaire ciblée. Nous remercions la direction et les équipes pour leur engagement tout au long de cet accompagnement.