

ABDEAZIZ KAZOUM 3A GI ISI

Abdelaziz KAZOUM Conseiller Commercial Rabat, le 17 Janvier 2026

À l'attention de M. Jean VALLEY Directeur Général – PACK INFO

Objet : Rapport d'enquête sur la baisse d'activité 2025

Monsieur le Directeur,

Suite aux résultats préoccupants du dernier bilan commercial, j'ai mené une enquête de satisfaction auprès de notre clientèle pour comprendre la situation. Voici mon rapport basé sur la méthodologie D.I.S.A.

(D) DÉFINITION DU PROBLÈME : La situation actuelle de l'entreprise est critique, caractérisée par une chute alarmante de 25 % du chiffre d'affaires en 2025 par rapport à l'année précédente. Cette baisse financière s'accompagne d'une dégradation de notre relation client, visible à travers l'augmentation significative des réclamations et des retours de produits enregistrés cette année. Il est donc urgent de traiter ce dysfonctionnement commercial pour éviter une perte durable de nos parts de marché.

(I) IDENTIFICATION DES CAUSES : L'analyse des questionnaires administrés aux 100 clients a permis de mettre en évidence plusieurs causes majeures expliquant cette baisse. Premièrement, la politique tarifaire est massivement rejetée puisque 79 % des clients se déclarent insatisfaits ou peu satisfaits de nos prix courants, et une proportion similaire juge nos réductions commerciales insuffisantes. Deuxièmement, le mode de livraison constitue un frein important, car 81 % des sondés l'estiment peu adapté ou totalement inadapté, ce qui est probablement la cause directe des retours. Enfin, la satisfaction globale reste fragile, car seuls 29 % des clients valident la qualité de nos produits et le service après-vente ne satisfait pleinement qu'une minorité de la clientèle.

(S) INVENTAIRE DES SOLUTIONS : Pour redresser cette situation, plusieurs actions correctives complémentaires doivent être envisagées. Il est nécessaire de réviser notre

grille tarifaire pour nous aligner sur la concurrence et de repenser notre politique de réductions pour la rendre plus attractive. En parallèle, nous devons impérativement revoir notre logistique en changeant de prestataire ou en diversifiant les modes de livraison pour résoudre les problèmes d'acheminement. Enfin, un audit du service après-vente et un renforcement du contrôle qualité des produits avant expédition permettront de réduire le taux de réclamations.

(A) PLAN D'ACTION : La mise en œuvre de ces solutions doit se faire de manière échelonnée pour garantir leur efficacité. Dans l'immédiat, en tant que solution palliative, je suggère de lancer une opération promotionnelle forte dès la semaine prochaine pour écouler les stocks et apaiser le mécontentement lié aux prix. À moyen terme, nous devons lancer un appel d'offres ce mois-ci pour sélectionner un nouveau partenaire de transport capable de satisfaire nos clients. À plus long terme, et à titre préventif, il faudra instaurer une veille concurrentielle permanente pour ajuster nos offres en temps réel et éviter qu'une telle inadéquation avec le marché ne se reproduise à l'avenir.

Je reste à votre disposition pour approfondir ces propositions.

Respectueusement,

Abdelaziz KAZOUM Conseiller Commercial