

Adventure Works

1. Stratégie et objectif global :

- Stratégie : Se positionner en tant que leader sur le marché des équipements sportifs haut de gamme avec une forte présence en ligne.
- Objectif global : Augmenter les bénéfices de 10 %.

2. Objectif SMART ?

- **Spécifique** : Oui, augmenter les bénéfices de 10 % est clair.
- **Mesurable** : Oui, 10 % est quantifiable.
- **Atteignable** : Oui, en se basant sur l'augmentation prévue des ventes et de la rentabilité.
- **Pertinent** : Oui, cela contribue à la croissance de l'entreprise.
- **Temporel** : Oui, pour l'année en cours.

3. Objectifs spécifiques :

- Augmenter le chiffre d'affaires de 15 %.
- Atteindre un volume mensuel de 3000 produits supplémentaires.
- Améliorer la rentabilité par catégorie de produits.

4. Indicateurs clés:

- Chiffre d'affaires mensuel (graphique linéaire).
- Volume de produits vendus mensuellement (barres).
- Marge par catégorie de produit (camembert).

5. Informations nécessaires :

- Historique des ventes (chiffre d'affaires).
- Nombre de produits vendus.
- Marge bénéficiaire.

Food&Delivery

1. Méthodologie GIMSI :

- **Étapes** : Définir les objectifs, identifier les indicateurs, collecter les données, analyser, et surveiller.

2. Métiers de l'entreprise :

- Logistique, production, RH, approvisionnement.

3. Processus et activités critiques :

- Préparation des plats, livraison, satisfaction client.

4. Objectifs locaux :

- Livraison : Respecter 48h pour 99 % des livraisons.
- Approvisionnement : Acheter 90 % des matières localement.
- Production : Satisfaction client de 98 % et limiter les accidents à 10.
- RH : Réduire les absences à 5 %.

a) Utilité des indicateurs de performance dans un tableau de bord

Les indicateurs permettent :

- De suivre les performances par rapport aux objectifs fixés.
- D'identifier les écarts et proposer des actions correctives.
- D'optimiser les processus pour une meilleure efficacité.

b) Choix des indicateurs en fonction des objectifs

Les objectifs locaux déterminent les indicateurs à suivre :

Service	Objectif	Indicateur
Livraison	Respecter 48h pour 99 % des livraisons	Taux de respect des délais (%)
Approvisionnement	Acheter 90 % des matières localement	Pourcentage d'achats locaux (%)
Production	Satisfaction client de 98 %, accidents < 10	Taux de satisfaction client (%), Accidents
RH	Réduire les absences à 5 %	Taux d'absences (%)

c) Type de chaque indicateur

- **Quantitatif** : Taux de respect des délais, pourcentage d'achats locaux, satisfaction client.
- **Qualitatif** : Analyse des accidents.
- **Temporel** : Évolution des absences au fil des mois.

d) Informations nécessaires pour calculer les indicateurs

Pour effectuer les calculs :

1. **Livraison** :

- Nombre de repas livrés dans les délais.
- Nombre total de repas.

2. **Approvisionnement** :

- Montant des achats locaux.
- Total des achats.

3. **Production** :

- Nombre total de réclamations clients.
- Nombre total d'accidents.
- Satisfaction des clients.

4. **RH** :

- Nombre de jours d'absence.
- Nombre de jours ouvrés.

e) Calcul des indicateurs avec les données fournies

Chiffre d'affaires mensuel:

-Mois 1 : $1000 \times 8 = 8000\text{€}$

-Mois 2 : 7120€

-Mois 3 : 8910€

-Mois 4 : 9153€

-Mois 5 : 8586€

-Mois 6 : 9840€

=>Le chiffre d'affaires fluctue, mais montre une tendance à la hausse sur le dernier mois, atteignant presque

10 000 €.

taux de livraisons dans les délais:

-Mois 1 : $10000/1000 \times 100 = 100\%$

-Mois 2 : 98.9%

-Mois 3 : 100%

-Mois 4 : 98.2%

-Mois 5 : 4.7%

-Mois 6 : 95.8%

=>Le service livraison a eu une forte baisse de performance au mois 5, probablement due à un incident organisationnel.

Pourcentage d'achats locaux:

-Mois 1 : $3200/4000 \times 100 = 80\%$

-Mois 2 : 97.1%

-Mois 3 : 95.2%

-Mois 4 : 97.7%

-Mois 5 : 98%

-Mois 6 : 93.2%

=>Le service approvisionnement atteint presque toujours l'objectif de 90 % d'achats locaux, sauf au mois 1.

Taux d'absence:

-Mois 1 : $8/20 \times 100 = 40\%$

-Mois 2 : 45%

-Mois 3 : 55%

-Mois 4 : 40%

-Mois 5 : 50%

-Mois 6 : 65%

=>Le taux d'absentéisme est bien au-dessus de l'objectif de 5 %, indiquant un problème sérieux de gestion des ressources humaines.

Nombre de réclamations clients

-Mois 1 : 2

-Mois 2 : 1

-Mois 3 : 0

-Mois 4 : 5

-Mois 5 : 3

-Mois 6 : 4

=>Les réclamations augmentent à partir du mois 4, ce qui peut indiquer une baisse de qualité ou des problèmes de service.

Nombre d'accidents

-Mois 1 : 5

-Mois 2 : 0

-Mois 3 : 0

-Mois 4 : 1

-Mois 5 : 0

-Mois 6 : 0

=>Les accidents ont été réduits efficacement après le mois 1, démontrant une amélioration des conditions de travail.