

# Fabricant de literie

## Conduite d'un projet de pilotage

### Contexte et objectifs

- ▶ Entreprise en fort développement sur des nouveaux produits à valeur ajoutée, dans des réseaux de distribution traditionnels.
- ▶ Coordonner les axes de développement, par un pilotage performant, basé sur les indicateurs.
- ▶ Optimiser la démarche « indicateurs » en la fondant dans une démarche « qualité » conduite en parallèle.
- ▶ Disposer d'un tableau de bord de direction générale.

### Résultats

- ▶ Un tableau de bord opérationnel
- ▶ Une mesure pertinente des coûts cachés et un gain en efficacité par rapport aux ressources engagées. Exemple :
  - ▶ Réduction des coûts SAV : gain de 0.30 % dans le CR
  - ▶ Optimisation des coûts de développement : validation à priori de la rentabilité d'un nouveau produit : gain estimé à 1% du CR
  - ▶ Optimisation des coûts d'actions commerciales : gains estimés à 1,50 % du CR

### Démarche suivie

- ▶ Définition des processus à enjeux (et donc à valeur ajoutée)
- ▶ Définition des enjeux chiffrés : objectifs quantitatifs à atteindre, par les processus majeurs
- ▶ Choix, formation et mise en place des indicateurs, avec les mesures correctrices associées
- ▶ Plan d'intégration dans le SI, et modalités d'animation et de management

### Valeur ajoutée des consultants

- ▶ Animation de la démarche, auprès de groupes de travail, avec une forte implication des opérationnels
- ▶ Apport d'une démarche structurée, actualisable
- ▶ Optimisation de la démarche en la rendant synchrone par rapport à la démarche d'amélioration continue engagée par la qualité