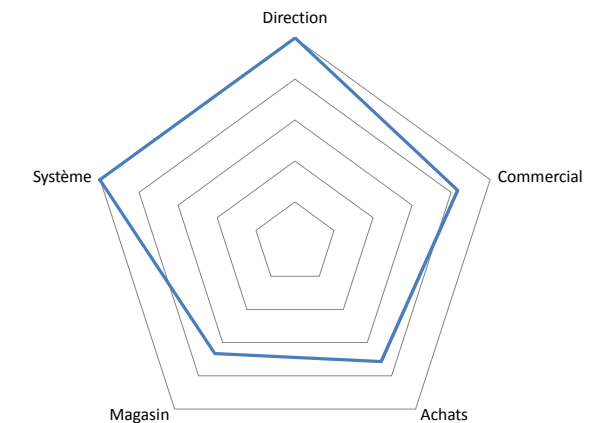
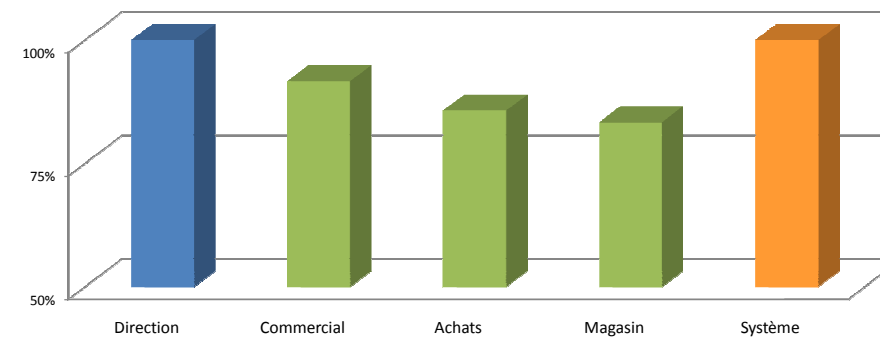


Tableau de Bord Qualité-Environnement

	Direction				Indicateurs	Responsable de la mesure	Fréquence de la mesure	Résultats 2009	Objectifs 2010	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	Progression N / N-1	Résultats 2010	Atteinte de l'objectif	Critères d'atteinte de l'objectif xxj xxj xxj
	Commercial	Achats	Magasin	Système																					
Satisfaire les attentes des clients	1	1	1	1	Taux de satisfaction des clients	Amandine	mensuelle	82%	85%	84%	81%	83%	83%	83%	83%	82%	81%	81%	82%	83%	83%	↑	83%	!	80% - 85%
		1			Taux de Non-Conformités clients / Nb de commandes	Bernard	mensuelle	2,91%	2,5%	3,3%	2,8%	4,2%	2,9%	3,7%	3,1%	3,4%	2,8%	2,7%	2,8%	3,0%	2,9%	↓	3,15%	!	3,5% - 2,5%
		1			Taux de traitement des Non-Conformités clients	Bernard	mensuelle	80%	80% en 7 jrs	83%	83%	89%	81%	80%	89%	77%	67%	74%	74%	77%	64%	→	80%	✓	75% - 80%
		1			Temps de traitement moyen des Non-Conformités clients (en jrs)	Bernard	mensuelle	6,21	6 jrs	4,9	5,7	4,1	5,7	5,3	4,6	8,1	10,1	7,1	6,8	6,1	9,6	↑	6,1	!	7 - 6
			1	1	Délai d'expédition commande (jours)	Bernard	mensuelle	6,5	4-6 jrs	3,5	5,3	4,96	5,28	8,29	6,97	6,89	5,8	5,57	6,65	8	6,57	↑	6,24	!	7 - 6
			1	1	Taux d'expédition au-delà de 8 jours	Bernard	mensuelle	21%	10%	6%	12%	12%	12%	22%	18%	18%	20%	10%	19%	22%	19%	↑	16%	✗	15% - 10%
Préservation de l'environnement				1	Erreurs d'expédition / Nb de commandes	Bernard	mensuelle	0,44%	0,4%	0,43%	0,29%	0,55%	0,36%	0,64%	0,52%	0,29%	0,31%	0,47%	0,41%	0,29%	0,26%	↑	0,42%	!	0,6% - 0,4%
	1	1	1	1	Quantité de DIB en m3	Amandine	mensuelle	240	240	10	25	10	40	10	20	10	20	20	10	20	45	→	240	✓	300 - 240
Evolution de la gamme de produits				1	Tonnage DID	Amandine	mensuelle	5,605	5	-	-	0,6	-	-	-	-	-	1,86	0,25	-	-	↑	2,71	✓	7 - 5
	1	1	1		Nouvelles solutions	Bernard	mensuelle	9	10	2	-	1	-	-	1	-	-	2	-	-	-	↓	6	!	5 - 10
	1	1	1		Nouvelles solutions gamme Maintenancever	Bernard	mensuelle	7	10	2	-	-	-	-	5	-	-	2	-	-	-	↑	9	!	5 - 10
Performance de l'entreprise	1	1			Taux du CA de la gamme Maintenancever	Bernard	mensuelle	8%	10%	8,6%	9,2%	12,7%	10,0%	12,0%	16,8%	18,0%	19,9%	15,3%	15,9%	14,0%	12,4%	↑	13,4%	✓	8% - 10%
	1	1			CA	Bernard	mensuelle	5,74 M€	6 M€	0,474	0,541	0,528	0,54	0,524	0,55	0,515	0,169	0,63	0,587	0,527	0,428	↑	6,013	✓	5,5 - 6
					Masse salariale / CA	François	mensuelle	52,36%	50%	47,2%	46,0%	49,2%	45,6%	47,1%	44,8%	31,4%	44,1%	39,6%	46,7%	49,0%	62,2%	↑	45,8%	✓	55% - 50%
	1	1			Effectif commercial moyen	Bernard	mensuelle	48	50	53	46	49	47	47	46	43	43	46	49	45	42	↓	46,3	!	45 - 50
				1	Nb d'écarts	Amandine	annuelle	3	0	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	↑	2	!	3 - 0
		1			Nb de commandes	Bernard	mensuelle	11954	12000	923	1039	1091	1107	1088	1147	1027	319	1280	1207	1037	765	↑	12030	✓	10000 - 12000
		1			Indice de Non-Conformités commandes	Bernard	mensuelle	28	23	30	31	45	41	29,5	44	46	49	37	44	39	34	↓	39	✗	28 - 23
					Taux de commandes non conformes	Bernard	mensuelle	27%	20%	27%	31%	34%	31%	35%	36%	39%	36%	30%	37%	32%	30%	↓	33%	✗	27% - 20%
Efficacité globale SMQE			1		Taux de conformité réglementaire	Amandine	mensuelle	77%	100%	-	-	-	-	67%	72%	72%	81%	83%	83%	83%	90%	↑	90%	✓	75% - 100%
	8	12	7	6	5	Taux d'efficacité du SMQE (indicateurs OK)	Amandine	mensuelle		> 80%													85%	✓	70% - 80%

Analyse des résultats

Efficacité des processus	Nombre d'indicateurs	Nombre d'indicateurs OK (vert + orange)	Taux d'indicateurs OK
Direction	8	8	100%
Commercial	12	11	92%
Achats	7	6	86%
Magasin	6	5	83%
Système	5	5	100%



Respect de la politique qualité	Nombre d'indicateurs	Nombre d'indicateurs OK (vert + orange)	Taux d'indicateurs OK
Satisfaire les attentes des clients	7	6	86%
Préservation de l'environnement	2	2	100%
Evolution de la gamme de produits	3	3	100%
Performance de l'entreprise	8	7	88%

