BTS MCO — ADOC · 2e année · Mise en application

Chapitre 06 — Tableau de bord et actions correctrices

Feuille eleve

Concevoir un tableau de bord opérationnel, diagnostiquer les écarts et proposer des actions correctrices mesurables · 6 dossiers · 6 exercices

Mise en application - 6 dossiers

PARTIE 1 · RÔLE, ENJEUX ET CARACTÉRISTIQUES D'UN TABLEAU DE BORD EFFICACE

D1 « Trop d'indicateurs tuent le pilotage »

La responsable d'une librairie vous remet son tableau de bord : 47 indicateurs, mis à jour mensuellement, sans code couleur ni seuil d'alerte. Elle dit : « J'ai tout ce qu'il faut pour piloter, mais je ne sais jamais quoi faire en priorité. »

Compétences visées

Concevoir un tableau de bord opérationnel.

1 **À partir des cinq caractéristiques d'un bon tableau de bord (pertinence, lisibilité, fiabilité, temporalité, actionnabilité), identifiez les défauts de ce tableau.**

2 **Expliquez la différence entre un indicateur qui mesure et un indicateur qui déclenche une décision, avec un exemple pour chacun.**

3 **Proposez 10 à 12 indicateurs pertinents répartis sur les cinq dimensions du cours (commerciale, promotionnelle, marchandisage, client, communication).**

PARTIE 2 · STRUCTURE TYPE ET MÉTHODE DE CONCEPTION

D2 Le tableau de bord de Saveurs du Sud

Saveurs du Sud, épicerie fine de 120 m², fixe pour mai : CA 28 000 €, taux de transformation 35 %, panier moyen 42 €, NPS 45, taux de rupture < 5 %.

Compétences visées

Concevoir un tableau de bord opérationnel.

1 **En suivant la méthode en cinq étapes du cours, construisez un tableau de bord complet intégrant ces cinq indicateurs et deux indicateurs supplémentaires.**

2 **Pour chacun, précisez valeur cible, seuil orange et seuil rouge.**

3 **Proposez une représentation visuelle adaptée à chaque indicateur, en justifiant.**

PARTIE 3 · ANALYSE DES ÉCARTS ET INDICATEURS CLÉS

D3 Le bilan de juin

Magasin de sport, données de juin.

Compétences visées

Analyser les écarts entre objectifs et réalisations.

Indicateur	Objectif	Réalisé
CA total	185 000 €	171 200 €
Taux de transformation	32 %	27,4 %
Panier moyen	68 €	71 €
Nombre de tickets de caisse	2 720	2 410
Nombre d'articles vendus	7 072	7 230

1 Calculez l'écart absolu et le taux de réalisation pour chaque indicateur.

2 Calculez l'IDV pour l'objectif et pour le réalisé, et commentez.

3 Le CA global est en dessous de l'objectif, mais le panier moyen et l'IDV progressent. Expliquez cette apparente contradiction et identifiez la cause principale.

4 Proposez deux actions correctrices ciblées, avec délai et indicateur de suivi.

PARTIE 4 · CAUSES DE SOUS-PERFORMANCE ET MÉTHODES DE DIAGNOSTIC

D4 Le mystère du rayon Jouets

En novembre, le rayon Jouets affiche un CA de 38 200 € pour un objectif de 52 000 €, un taux de rupture de 18 %, un taux de transformation de 19 % (objectif 28 %), et aucune animation depuis la rentrée.

Compétences visées

Diagnostiquer les causes de sous-performance.

1 Calculez le taux de réalisation du CA.

2 Appliquez la méthode des 5 Pourquoi pour remonter à une cause racine probable.

3 Représentez un diagramme d'Ishikawa (5M) avec au moins une cause par famille.

4 Proposez un plan d'actions distinguant urgence (≤ 1 semaine), moyen terme (1-4 semaines) et actions structurelles (> 1 mois).

PARTIE 5 · PRINCIPES ET CATÉGORIES D'ACTIONS CORRECTRICES

D5 Quelle catégorie d'action corrective ?

Cinq situations de sous-performance sont constatées : (1) un best-seller en rupture chaque week-end depuis un mois ; (2) un rayon à fort potentiel mal placé en fond de magasin ; (3) une gamme qui ne répond plus aux attentes d'une clientèle plus jeune ; (4) les clients ignorent qu'une promotion est en cours faute de signalétique ; (5) un rayon garde un IS très faible malgré plusieurs ajustements de linéaire.

Compétences visées

Proposer des actions correctrices mesurables.

1. **Pour chaque situation, associez la catégorie d'action corrective la plus adaptée (stocks, implantation, ciblage, communication, animation) et justifiez.**

2. **Pour la situation 5, proposez une action plus structurelle et expliquez en quoi les quatre principes (cohérence, proportionnalité, faisabilité, temporalité) s'appliquent.**

PARTIE 6 · ÉTUDE DE CAS CULTURE ET LOISIRS ET SUIVI DES ACTIONS

D6 Magasin Culture et Loisirs

Reprenez l'étude de cas de votre chapitre (CA mensuel moyen 850 000 €, CA du mois 823 000 €, rayons High-Tech IS 1,37, Livres IS 0,88, Jeux/Jouets IS 0,90, Musique/Films IS 0,60, Billetterie IS 0,60, taux de transformation 25,3 % pour un objectif de 28 %).

Compétences visées

Analyser les écarts — Diagnostiquer les causes — Proposer des axes d'amélioration.

1. **Calculez l'écart absolu et le taux de réalisation du CA mensuel, et identifiez les deux rayons les plus préoccupants.**

2. **Évaluez la pertinence des deux actions correctrices proposées dans le cas (réduction du linéaire CD/DVD + espace accessoires connectés ; renforcement du conseil High-Tech), au regard des quatre principes du cours.**

3. **Six semaines plus tard, la part de CA du rayon Musique/Films est passée de 9 % à 12,5 %, sa part de linéaire restant à 15 %. Calculez le nouvel IS et commentez.**

4. **Rédigez le compte rendu de reporting à l'enseigne (dix à quinze lignes) : résultats, actions prises, prévisions.**