

Liste non exhaustive d'indicateurs

Processus commercial

- Nombre de clients visités chaque semaine.
- kilométrage moyen parcouru par visite.
- Total des heures productions vendues
- Indice de Satisfaction client après enquête (perception)
- Marge sur commandes/frais commerciaux engagés.
- Chiffre d'affaires par mois et par vendeur.
- Bilan des négociations (taux de proposition, taux d'affaire, total d'affaires reçues et traitées).
- Taux de réussite des offres ou des prospects = nombre de prospects ou offres transformés en commande par rapport au nombre total des offres ou des prospects.
- Évolution du montant du frais de représentation par rapport au chiffre d'affaires réalisé
- Nombre de rendez-vous annulés chaque mois du fait du service (fiabilité)
- Temps moyen passé par visite.
- Reprise faite au client dans le délai demandé (fiabilité)
- Nombre de livraisons aux clients non conformes à leur demande (fiabilité)
- Montant des pénalités
- Montant des remises
- Réactivité du service commercial (heure de réception commande jusqu'à entrée de la commande dans le plan de production).
- Retard de mise à disposition au client
- Réclamation sur des affaires (Client) / nombre de réclamations pour l'activité commerciale = Nombre de réclamation / nombre total d'interventions commerciales
- Rapidité de réponse à un appel d'offres ou à un cahier de charges.
- Commandes / offres
- Taux de renouvellement des commandes du même client.
- Taux de nouveaux clients.
- Reprise faite au client dans le délai demandé
- Délai de livraison du client.
- Taux de Recouvrement

Activité de communication

- Evaluation de carrières
- Information périodiques : % de salariés bénéficiant d'une réunion d'information au moins une fois par an, % encadrement ayant communiqué les chiffres clés et les enjeux stratégiques de l'entité
- informations écrites
- Accueil des nouveaux embauchés
- Information sur la marche de l'entité / Communication visuelle

Processus Conception

- Nombre de modifications effectuées
- Nombre d'études débouchant sur des commandes de réalisations
- Taux de non-conformités relatives aux études
- Capacité d'innovation (Nombre de nouveaux produits mis sur le marché)
- Part du bureau d'étude sur le coût de revient du produit

Processus SAV

- Nombre de Retours
- Nombre de réclamations
- Interventions après vente
- Délais d'intervention
- Prévisions erronées du taux de défaillance en exploitation
- Nombre d'incidents
- Coût des interventions

Processus Gestion des stocks

- Valeur du stock
- Délai de fourniture des articles aux utilisateurs
- Temps de remplissage d'un rayon
- Nombre de ruptures de stock par mois
- Nombre de références gérées
- Nombre d'articles perdus par accident de manutention
- Quantité économique de réapprovisionnement par article
- Nombre d'articles obsolètes en sortie de magasin
- Nombre famille d'articles en stock
- Nombre de fois ou le délai de fourniture convenu n'a pas été respecté

Activité de contrôle production

- Nombre de procédures erronées ou inadaptées
- Nombre de contrôle repris / Nombre de contrôle réalisés
- Fiches mal remplies / Nombre de fiches
- Nombre de produits retouchés / Nombre de produits
- Nombre de Produits rebutés / Nombre de produits
- Nombre de produits déclassés / Nombre de produits
- Coût des produits non conformes / Coût total des produits
- Nombre de produits en dérogation / Nombre de produits

Processus Ressources Humaines

- Nombre de candidats reçus chaque mois en entretien d'embauche
- Montant total mensuel des indemnités de transport
- Délai de distribution des bulletins de salaire
- Nombre d'appels téléphoniques reçus chaque jour
- Nombre d'erreurs dans les bulletins de salaire
- Effectif moyen de l'établissement sur 12 mois glissants
- Taux de réponse aux candidatures
- Nombre de dossiers individuels en retard de mise à jour
- Accès à la formation professionnelle
- Encadrement formateur
- Polyvalence / poly compétences
- Nombre de propositions d'amélioration émises
- Accident du travail : taux de fréquence / taux de gravité
- Taux d'absentéisme
- % salariés participant chaque mois à un groupe de progrès
- Plan de développement
- Engagement pour la performance
- Définition des objectifs
- Temps passé avec l'encadrement à l'élaboration du plan de formation
- Part du budget confiée à des organismes extérieurs.
- Utilisation des outils pédagogiques à disposition : mesure du respect du programme (comptage des documents non utilisés) et mesure de la disponibilité du matériel pédagogique (nombre de défaillance / sessions de formation).
- Nombre de réclamations émises par l'animateur sur l'indisponibilité du matériel (confort)
- Nombre de journées annulées ou reportées (fiabilité)
- Nombre de fois où les horaires convenus ne sont pas respectés (fiabilité).
- Taux de satisfaction des participants lors des évaluations (perception)
- Nombre de journées de formation par catégorie socioprofessionnelle
- Évolution du % de la masse salariale consacrée au budget formation.
- Délai de décision suite à la demande d'inscription au stage (rapidité)
- Part de l'hébergement dans le coût des actions menées.
- Nombre de plaintes et réclamations
- Nombre d'accidents
- Nombre de jours de formation / an
- Nombre de suggestion par agent / an
- Nombre de problèmes résolus / agent / an
- Taux de participation dans les actions d'amélioration
- Taux d'absentéisme
- Évolution de carrière
- Évaluations interne
- Audit social interne

Processus Production

- Dépréciation des stocks
- Appareil de mesure en panne ou hors spécifications
- Étalonnage des appareils de mesure
- Conformité en fabrication
- Rendement après mesure
- Rendement d'assemblage
- Nombre de pièces retouchées
- Rendement de montage
- Coût de fonction / valeur ajoutée
- Taux de non conformités aux procédures (fiches de non conformité)
- Nombre de produits NC / Nombre de produits
- Nombre de produits non conformes / Nombre de produits par catégorie ou par poste
- Nombre de jours de retard / Nombre de produits
- Qualité produite / capacité de production en nombre
- VA fonction / CA Entreprise
- Coût de la non qualité / VA de la fonction
- Temps amélioration qualité / Temps passé par fonction
- Nombre d'heures passées en revues de projets / Nombre total horaire passées en revues de projets par Entreprise
- Nombre heure participation aux campagnes qualité / Nombre Heures campagnes qualité de l'entreprise
- Nombre de fiches mal remplies / nombre de fiches émises
- Nombre (heures) productives / Nombre (heures) disponibles
- Nombre d'heures sous-traitées / Nombre d'heures produites
- Temps de formation des opérateurs / Temps de travail
- Production par poste / production prévue
- Temps d'arrêt machine / Temps de production
- Nombre d'heures réalisées / Capacité de production en heures
- Indice de ponctualité des produits fabriqués
- Qualité des produits sous-traités
- Nombre de dérogations
- Qualification des processus de fabrication
- Coût de la non qualité
- Temps de défilement sur temps de la gamme de fabrication
- Temps de changement de la fabrication
- Taux de service rendu aux clients internes entité
- Taux de rendement synthétique (TRS = taux de disponibilité * taux de performance * taux de qualité)
- Niveaux de stocks
- CA / M²
- CA / personne
- Productivité processus
- Productivité produit + processus
- Nombre de chantiers de progrès (résolution problème, ergonomie, 5S)
- FIFO (First In First Out).

Processus Achats

- Nombre de commandes par acheteur.
- % du temps passé au téléphone par acheteur.
- Nombre d'appels d'offre émis chaque mois.
- Non-respect des horaires de rendez vous avec les fournisseurs.
- Nombre de relances faites par les services suite à leurs demandes d'achat.
- Évolution du temps moyen de traitement d'une demande d'achat.
- Nombre de références chez chaque fournisseur.
- Productivité des fournisseurs
- Disponibilité des directives d'achats
- Ponctualité des livraisons
- Délais de passation des commandes
- Non respect des horaires de rendez-vous avec les fournisseurs
- Nombre mensuel de commandes non conformes aux demandes d'achat
- Respect du processus achats
- Assurance Qualité produit/service
- Propositions de réduction de coûts émises par les fournisseurs
- Litige sur les factures des fournisseurs
- Nombre de réclamations des fournisseurs.
- Panel fournisseurs
- % de référence ayant au moins deux fournisseurs homologués
- Taux de service fournisseurs
- Retours vers les fournisseurs
- Délai de passation des commandes.
- Nombre de réclamation des fournisseurs
- Ecart entre le prix réel et le prix estimé
- Adaptation des services achats / clients