|  |  |
| --- | --- |
| **Mission 1 – Choisir les indicateurs et créer un indicateur synthétique**  |  |
| **Durée** : 40’ | Homme avec un remplissage uniouDeux hommes avec un remplissage uni | Source  |

**Contexte professionnel**

La société Signaux Girault conçoit des systèmes de signalisation lumineux reposant sur l’intégration des technologies LED dans des panneaux lumineux.

L'entreprise est organisée en 3 divisions ;

* **Enseignes :** enseignes lumineuses publicitaires ;
* **Signalisation :** panneaux routiers.
* **Sécurité :** signalisations de sécurité.

La société possède 4 filiales installées à Lyon, Paris, Marseille et Strasbourg. M. Girault vous demande d’analyser ces données.

**Tableau récapitulatif des résultats de quatre filiales**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Filiales** | **Chiffre d’affaires** | **Nombre de salariés** | **Charge de****garantie\*** | **Satisfaction clients** | **Satisfaction** **Salariés** | **Résultat** |
| **Pondération** | **1** | **4** | **5** | **4** | **3** | **5** |
| **Lyon** | 1 200 000 €  | 120 |  24 000 €  | 70% | 63% | 210 000 €  |
| **Paris** | 2 400 000 €  | 200 |  8 000 €  | 82% | 75% | 290 000 €  |
| **Marseille** | 1 800 000 €  | 130 | 12 000 €  | 90% | 88% | 190 000 €  |
| **Strasbourg** | 3 400 000 €  | 210 | 30 000 €  | 91% | 52% | 310 000 €  |

*\* Les charges de garantie correspondent aux dépenses de l’entreprise pour assurer la garantie sur les produits.*

**Travail à faire**

1. Analysez ce tableau et indiquez, sans traitement particulier, la filiale la plus efficace en justifiant votre choix.
2. Certaines de ces données ne sont pas totalement pertinentes. Proposez des indicateurs plus pertinents en ce qui concernent certaines colonnes.
3. Créez un indicateur synthétique de performance à partir des informations du tableau et des indicateurs que vous avez proposés dans la question 2.
* Les notes de pondération vous sont remises sur la 2e ligne. Elles signifient que le résultat à 5 fois plus d’important que le chiffre d’affaires pour la direction.
* Ces pondérations seront appliquées au classement obtenu pour chaque filiale sur chaque critère.