



**Processus  
Direction  
Générale**

- Augmenter de 35% les ventes par rapport à l'année dernière.
- Augmenter la part de marché de notre entreprise de 10% en ouvrant 2 nouvelles filiales dans la ville FES d'ici la fin de l'année.
- Facturer 10 millions DH au premier semestre 2023, avec la vente de notre service nouvellement développé en utilisant tous les matériaux et les actions de marketing.

**Processus  
Administratif  
Et  
Financier**

Ces processus peuvent donc être plus ou moins impactés par la qualité. Nous allons voir l'impact du management par la qualité sur le processus financier. Le processus financier est constitué de trois activités principales a savoir la budgétisation, la comptabilité et la facturation

**Processus  
Qualité**

- Réduire le cout de la non-qualité de 30% d'ici 2023
- Réduire le taux des réclamations des clients en assurant un service d'écoute et de réclamation active 24H/7J ;
- Réaliser des enquêtes annuelles de satisfaction concernant la qualité des prestations des trois projets auprès de nos clients chaque année, dès l'année prochaine ;
- Travailler avec la méthode de « la qualité totale » au niveau de chaque processus dès l'année 2023.

## **Processus**

### **Ressources**

### **Humaines**

- Elaboration d'un plan de formation pour 50% du personnel dans un an.
- L'adaptation à l'emploi et le maintien de l'employabilité des salariés à l'horizon de l'année de 2023
- la réalisation des formations professionnelles à la fin de chaque trimestre
- L'obligation de réaliser des entretiens professionnels pour chacun des collaborateurs afin d'envisager avec eux des évolutions de parcours chaque trimestre
- Développer les compétences de 20% du personnel chaque année durant 5 ans.
- Demander une augmentation du budget de département RH pour l'année prochaine de 30%
- Former le nouveau personnel dès la phase de l'intégration à partir de la prochaine politique de recrutement
- Développer les échanges « Partager le savoir » entre les chefs des Départements et les salariés à travers une réunion organisée chaque mois.

## **Processus**

### **Commercial /**

### **Marketing**

- Trouver un objectif mesurable
- Le taux de rebonds
- Le nombre de pages vues de votre site web
- Le nombre de visites
- Le taux de conversion
- Arrêter des échéances de début et de fin vous aidera à planifier vos actions de façon pragmatique pour les réaliser de façon logique et selon un calendrier

## **Processus**

### **De**

### **Production**

- L'obligation de réaliser des entretiens pour le matériel de production pour réparer les défauts et améliorer la production
- Augmenter 60% de la production dans les 5 années à venir.
- Augmentation du chiffre d'affaire pour l'année prochaine de 30%.
- Former le personnel pour utiliser les nouvelles machines.
- Le personnel doit maîtriser l'utilisation de la nouvelle technologie de la production dans 2 mois.

**Processus**

**Logistique**

- Durant le premier semestre, 50% du personnel dédié au département logistique aura suivi une formation adaptée dans SAP
- Renouveler les moyens de transport de l'entreprise
- Calculer le budget d'investissement
- Etablir un system d'information permettant de communiquer aux différents collaborateurs de l'entreprise les taux de satisfaction des clients concernant la conformité de la politique de livraison de l'entreprise

**Processus**

**Contrôle de gestion**

- Augmenter la rentabilité financière de 2% d'ici l'année prochaine ;
- Améliorer la marge commerciale des 3 projets en augmentant le CA de 1,5% pour chacun ;
- Réduire la dépendance financière en augmentant la capacité D'autofinancement d'ici 3 ans ;
- Diminuer les coûts fixes de 1% en optimisant le fonctionnement des Processus.