Le pipeline et la qualité des données de Pyrélis Sécurité

Pyrélis Sécurité, PME de 16 salariés installée à Digne-les-Bains (Alpes-de-Haute-Provence), installe et entretient des alarmes incendie, des extincteurs et des systèmes de désenfumage pour les entreprises, les commerces et les établissements recevant du public du département.

Le lundi 2 novembre 2026, son responsable commercial, Antoine Granet, prépare la réunion mensuelle avec Nolan Estève, alternant en BTS NDRC. Il lui demande le prévisionnel pondéré du mois de novembre, l'analyse des taux de passage du troisième trimestre et le contrôle mensuel de la qualité des données du CRM.

Complétez l'annexe 1, puis répondez aux questions d'analyse.

Document 1 : pipeline au 2 novembre 2026 (objectif de novembre : 60 000 € HT signés)

Étape	Affaires en cours (montant HT)	Probabilité de signature (historique 2024-2025)
Rendez-vous réalisé	58 000 €	15 %
Devis envoyé	47 200 €	35 %
Négociation	31 600 €	55 %
Accord verbal	11 400 €	85 %

Document 2 : entonnoir du troisième trimestre 2026 (juillet à septembre)

Étape	Nombre d'affaires	Taux de passage de référence (historique 2024-2025)
Contacts établis	180	—
Rendez-vous réalisés	54	30 %
Devis envoyés	36	43 %
Affaires signées	9	35 %

Le taux de passage de référence d'une étape rapporte les affaires qui l'atteignent à celles de l'étape précédente.

Document 3 : contrôle mensuel de la qualité des données du CRM (31 octobre 2026)

- Fiches enregistrées (clients et prospects) : 2 160, dont 1 750 complètes (raison sociale, SIRET, adresse, interlocuteur décideur, téléphone et e-mail).
- Doublons repérés (même SIRET) : 74.
- Lettre d'information d'octobre : 1 480 e-mails envoyés, 52 rejetés (adresses invalides).
- Prospects sans contact de leur part depuis plus de trois ans : 164.
- Cibles de la direction : complétude de 95 % au moins, moins de 1 % de doublons, moins de 2 % d'adresses invalides.

Annexe 1 (arrondir les pourcentages à une décimale)

Question	Réponse
Montant pondéré des affaires en négociation (€)	
Prévisionnel pondéré du mois de novembre (€)	
Écart prévisible : prévisionnel pondéré – objectif (€)	
Taux de passage du devis à la signature au troisième trimestre (%)	
Taux de complétude du CRM (%)	
Taux de doublons (%)	
Taux d'adresses invalides (%)	
Fiches à compléter pour atteindre la cible de complétude sur les 2 160 fiches actuelles (fiches)	

Questions d'analyse

Au vu de l'écart prévisible et des taux de passage, quelle priorité Antoine doit-il fixer à l'équipe pour novembre ?

☐ Concentrer l'effort sur les rendez-vous réalisés, l'étape où les montants sont les plus élevés (58 000 €), pour transformer le plus vite possible ces affaires en devis signés
☐ Relancer d'abord les affaires en négociation et en accord verbal, puis proposer un rendez-vous de conclusion pour les devis restés sans réponse
☐ Relever dans le CRM la probabilité de signature des devis de 35 % à 50 %, pour rapprocher le prévisionnel pondéré de l'objectif de 60 000 €

Justification :

Quel plan d'action Nolan doit-il proposer pour la qualité des données ?

☐ Rendre obligatoires les quarante champs de la fiche pour empêcher les saisies incomplètes, puis supprimer les 74 doublons et les 52 adresses rejetées relevés par le contrôle d'octobre
☐ Fusionner les doublons, compléter d'abord les fiches des clients actifs, corriger les adresses rejetées et supprimer ou archiver les 164 prospects sans contact de leur part depuis plus de trois ans
☐ Fusionner les doublons, compléter les fiches et corriger les adresses rejetées, en conservant les 164 prospects inactifs, qui pourraient redevenir des clients après une relance

Justification :