Le tableau de bord de septembre de Sicié Emballages

Sicié Emballages, PME de 16 salariés installée à Six-Fours-les-Plages (Var), vend des emballages (boîtes, sacs, papier de soie, barquettes alimentaires) aux commerçants, aux restaurateurs et aux e-commerçants du département. Ses quatre commerciaux sédentaires vendent par téléphone et par e-mail.

Début octobre 2026, Enzo Ravanel, alternant en BTS NDRC, prépare le tableau de bord de septembre pour la réunion commerciale mensuelle : il compare le réalisé aux objectifs, calcule les ratios de suivi et propose des actions.

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

Document 1 : tableau de bord commercial de septembre 2026

Indicateur	Objectif de septembre	Réalisé en septembre
Chiffre d'affaires HT	87 000 €	81 090 €
Nombre de ventes (commandes)	300	306
Panier moyen HT	290 €	?
Contacts argumentés (appels et e-mails)	1 200	1 275
Marge commerciale en % du chiffre d'affaires HT	38 %	?

Document 2 : données de gestion au 30 septembre 2026

- Coût d'achat des marchandises vendues en septembre : 51 897,60 € HT.
- Créances clients au 30 septembre : 132 840 € TTC ; chiffre d'affaires TTC d'octobre 2025 à septembre 2026 : 1 062 720 €.
- Conditions générales de vente : paiement à 30 jours à compter de la date de facture.
- Commandes confirmées en septembre alors que le produit était en rupture de stock : 9.

Annexe 1 (arrondir les pourcentages à une décimale, les montants au centime)

Question	Réponse
Taux de réalisation de l'objectif de chiffre d'affaires (%)	
Écart sur le chiffre d'affaires HT (réalisé – objectif, en €, avec son signe)	
Écart en % de l'objectif (%, avec son signe)	
Panier moyen HT de septembre (€)	
Taux de transformation des contacts argumentés (%)	
Marge commerciale en % du chiffre d'affaires HT (%)	
Délai moyen de règlement des clients (jours)	

Questions d'analyse

D'où vient principalement l'écart de chiffre d'affaires de septembre ?

☐ D'un manque de ventes dû au taux de transformation : 23,5 % au lieu de 25 %
☐ D'une marge commerciale plus faible que prévu : 33,6 % au lieu de 38 %
☐ D'un panier moyen plus faible que prévu : 265 € au lieu de 290 €

Justification :

Le délai moyen de règlement des clients est de 45 jours. Comment l'interpréter ?

☐ Les clients paient en moyenne 15 jours après l'échéance de 30 jours fixée par les conditions générales de vente : la trésorerie en souffre, il faut relancer dès l'échéance
☐ Le délai est correct : la loi autorise jusqu'à 60 jours entre professionnels, et les clients paient en moyenne 15 jours avant cette limite
☐ Le calcul est faux : il fallait diviser les créances par le chiffre d'affaires HT, comme les autres ratios du tableau de bord, ce qui donne 54 jours, soit 24 jours de retard

Justification :

En septembre, 9 commandes ont été confirmées alors que le produit était en rupture de stock. Que proposer ?

☐ Rappeler aux quatre commerciaux, lors de la réunion mensuelle, de consulter l'état des stocks avant de confirmer une commande, chiffres de septembre à l'appui
☐ Supprimer la confirmation envoyée au client à la commande et ne l'informer qu'à l'expédition, pour ne plus avoir de commandes confirmées à annuler
☐ Formaliser le processus de traitement des commandes : vérification du stock avant toute confirmation, avec une règle bloquante dans le logiciel de gestion

Justification :