



EXEMPLE DE DIAGNOSTIC

Industries Nordelle inc.

Entreprise fictive. Les situations viennent de mandats réels ; les noms, les personnes et les chiffres sont inventés.

SOMMAIRE

1. La page de la direction
2. Nordelle aujourd'hui
3. Ce que la situation coûte
4. Les systèmes, volet par volet
5. Les possibilités
6. L'ordre recommandé
7. Ce que ça demande de Nordelle
8. Annexes

1. La page de la direction

Notre conclusion. Nordelle ne doit pas commencer par changer de CRM. Elle doit d'abord se protéger, puis remplacer l'application Access avant le départ à la retraite de Robert, la seule personne qui la connaît. Les gains les plus rapides sont dans les soumissions et la saisie des commandes, et ils dépendent de ce remplacement.

Valeur en jeu	222 000 \$ par année une fois tout en place (valeur basse retenue)
Coût total	170 000 à 244 000 \$, plus environ 375 heures de vos gens sur neuf mois
Récupération	9 à 13 mois après la mise en place complète
Risque le plus urgent	Aucune restauration testée d'un système dont dépendent toutes les commandes

Les trois premières étapes, ce mois-ci :

1. Mettre en place une sauvegarde hors site et tester une restauration complète de l'application Access (4 000 à 6 000 \$).
2. Corriger les trois écarts liés à la Loi 25 (3 000 à 5 000 \$).
3. Renouveler HubSpot au mois, ou pour un an au maximum, et refuser l'engagement de trois ans proposé.

Ce que nous ne recommandons pas. Remplacer HubSpot seul par un autre CRM : ce serait un sixième outil à relier aux cinq autres, sans toucher aux vraies pertes, qui sont dans les soumissions et les commandes.

Ce que ça demande de vous. Environ 375 heures de vos gens sur neuf mois : une personne responsable et Robert, chacun une demi-journée par semaine ; les vendeurs, l'entrepôt et la comptabilité, une vingtaine d'heures chacun pour la formation et les tests avant leur mise en service ; et une décision sur HubSpot avant le 15 mars. Le détail est à la section 7.

2. Nordelle aujourd'hui

Nordelle distribue et assemble des composants de filtration industrielle : 45 employés, 18 M\$ de chiffre d'affaires, 31 % de marge brute, environ 3 200 produits actifs et 40 fournisseurs. Cinq clients font 60 % du volume. Hélène Bouchard, présidente et propriétaire, vise une vente de l'entreprise dans cinq ans.

Les processus clés, tels qu'ils se passent vraiment

De la demande à la soumission. Une demande arrive par courriel ou par téléphone. Le vendeur ouvre le classeur Excel des prix, vérifie sur le portail ou au téléphone le prix et le délai du fournisseur quand le classeur date de plus d'un mois (c'est le cas pour 70 % des lignes), calcule sa marge à la main et monte la soumission dans Excel. Il la copie ensuite dans HubSpot pour le suivi. Délai moyen : 3,5 jours ouvrables.

De la commande à la facture. Les cinq grands clients envoient leurs bons de commande en PDF. Une adjointe les ressaisit dans l'application Access, ligne par ligne. L'entrepôt prépare et assemble à partir d'un bon imprimé. À l'expédition, la facture est créée dans Access, puis ressaisie dans Sage 50 le lendemain. Rien n'est saisi ni synchronisé vers HubSpot.

De l'achat au paiement. Samir, l'acheteur, suit les niveaux de stock dans Access et commande par courriel. Les factures fournisseurs sont saisies dans Sage 50 par Julie Tremblay, la contrôleur, qui les rapproche à la main des réceptions notées dans Access.

La fermeture du mois. Julie exporte les ventes et les stocks d'Access vers Excel, les rapproche de Sage 50, corrige les écarts et produit les états. Douze jours ouvrables en moyenne. La marge par client n'est pas calculée : les coûts d'achat réels et les ventes ne sont jamais réunis au même endroit.

La carte des systèmes

Clients (courriel, PDF)	ressaisie →	Application Access
Fournisseurs (portails, téléphone)	vérification →	Excel des prix
Excel des prix	copie →	HubSpot
Application Access	ressaisie →	Sage 50
Application Access et Sage 50	export →	Excel de fermeture
Google Drive	aucun lien →	—

Cinq outils, aucun lien automatique entre eux. Chaque flèche est une personne qui copie, ressaisit ou exporte.
Google Drive tient les fiches clients et les contrats, sans lien avec rien.

3. Ce que la situation coûte

La situation actuelle coûte environ 235 000 \$ par année en coûts directs, plus 40 000 à 120 000 \$ de marge sur des ventes perdues. Chaque ligne a été mesurée ou validée avec la personne concernée lors de l'atelier de chiffrage du 5 novembre.

Les coûts annuels

Coût	Type	Mesure de départ	Détail du calcul	Par année	Confiance
Vérification des prix et montage des soumissions	Direct	30 h/sem. (trois vendeurs)	30 h × 48 sem. × 65 \$/h	93 600 \$/an	Mesuré
Ressaisie des bons de commande	Direct	12 h/sem.	12 h × 48 sem. × 55 \$/h	31 700 \$/an	Mesuré
Erreurs de commande	Direct	2,1 % des lignes	Reprises, crédits et transports en double, registre des crédits sur 12 mois	38 000 \$/an	Mesuré
Fermeture mensuelle	Direct	12 jours ouvrables	7 jours de plus qu'une fermeture à 5 jours × 7,5 h × 60 \$/h × 12 mois	37 800 \$/an	Mesuré
Rapports pour la banque	Direct	2 jours par trimestre	2 j × 7,5 h × 60 \$/h × 4	3 600 \$/an	Mesuré
Licences et entretien	Direct	HubSpot 24 000 \$, consultant Access 6 000 \$	Factures des 12 derniers mois	30 000 \$/an	Mesuré
Ventes perdues par délai de soumission	Opportunité	72 % des soumissions envoyées après 2 jours	Voir ci-dessous	40 000 à 120 000 \$	Estimé
Décisions de prix sans marge réelle	Opportunité	Marge par client inconnue	Non chiffré : les données n'existent pas	—	Hypothèse

Les taux horaires sont les coûts chargés (salaire, avantages, charges sociales) fournis par Julie.

Le calcul des ventes perdues. Sur 12 mois, HubSpot compte 1 400 soumissions d'une valeur moyenne de 6 500 \$. Celles envoyées en moins de deux jours se concluent à 38 %, les autres à 22 %. Si tout l'écart venait du délai, il vaudrait environ 325 000 \$ de marge brute. Il n'en vient pas tout : les soumissions lentes sont aussi les plus complexes. Nous n'en attribuons au délai qu'entre 12 % et 37 %, soit 40 000 à 120 000 \$. Le classement utilise la valeur basse.

Les risques portés

Ce ne sont pas des coûts annuels, mais ce que coûterait un événement probable.

Risque	Ce qui arriverait	Coût si ça arrive	Probabilité
Panne de l'application Access	Deux à quatre semaines de commandes gérées à la main, erreurs, clients perdus	60 000 à 180 000 \$	Moyenne : poste de 7 ans, aucune restauration testée

Risque	Ce qui arriverait	Coût si ça arrive	Probabilité
Départ de Robert Gagnon	Plus personne ne sait modifier ni dépanner l'application	Remplacement 30 à 50 % plus coûteux et plus risqué	Certaine : retraite dans 18 mois
Engagement HubSpot de trois ans	Verrouillé jusqu'en 2029 à un prix majoré de 40 %	Jusqu'à 67 000 \$ pour les deux années de plus	À décider avant le 15 mars
Écart Loi 25	Sanction possible, atteinte à la réputation en cas d'incident	Non chiffré, à valider avec votre conseiller juridique	Faible à moyenne

4. Les systèmes, volet par volet

Chaque outil fait correctement son travail pris isolément. Le problème est entre eux : rien ne circule sans une personne, et le cœur des opérations repose sur l'outil le plus fragile.

Système	Satisfaction	Coût par année	Robustesse	Dépendance et vieillissement	Sécurité et Loi 25	Automatisation
Application Access (commandes, inventaire)	Bonne pour l'entrepôt, mauvaise pour les ventes : aucune vue client	6 000 \$ (consultant)	Faible : un poste de 7 ans, aucune restauration testée	Élevée : code maison non documenté, une seule personne le connaît, technologie que plus personne ne développe pour cet usage ; aucun fournisseur à qui s'adresser	Aucun contrôle d'accès par utilisateur	Aucune : ne se relie à rien
Sage 50 (comptabilité)	Correcte pour la tenue de livres	Inclus dans l'abonnement actuel	Bonne : sauvegarde infonuagique	Moyenne : produit maintenu, mais l'éditeur pousse vers son offre infonuagique ; données exportables avec effort	Accès limité à deux personnes	Faible : tout arrive par ressaisie
Excel (prix, soumissions)	Apprécié : rapide et souple	—	Faible : 14 versions du classeur de prix circulent	Moyenne : aucun fournisseur en cause, mais des formules maison que seuls deux vendeurs comprennent	Fichiers sur les postes et dans Drive	Aucune : prix mis à jour à la main
HubSpot (suivi des ventes)	Moyenne : utilisé surtout comme carnet d'adresses, environ 20 % des fonctions	24 000 \$, hausse de 40 % annoncée	Bonne (infonuagique)	Élevée : prix fixé par le fournisseur, engagement de trois ans proposé ; les contacts s'exportent, les automatisations et les rapports seraient à refaire ailleurs	Données hébergées aux États-Unis ; non mentionné dans la politique de confidentialité	Faible : les soumissions y sont copiées, pas créées
Google Drive (fiches, contrats)	Utile, mais personne ne sait où est la dernière version	Inclus	Bonne	Faible : fichiers standards, faciles à déplacer	Fiches clients dans des liens partagés ouverts	—

Les écarts Loi 25 à corriger. Aucun responsable de la protection des renseignements personnels n'est désigné. Il n'existe pas d'inventaire des renseignements personnels détenus. Des fiches clients sont accessibles par des liens partagés ouverts. Ce sont des constats à corriger, pas une opinion juridique : nous recommandons de valider la démarche avec votre conseiller.

Les alternatives comparées

Option	Ce que ça règle	Ce que ça ne règle pas	Coût de départ	Coût annuel
A. Ne rien changer, protéger seulement	La panne et les écarts Loi 25	Les pertes de temps, les erreurs, le départ de Robert, la marge inconnue	7 000 à 11 000 \$	30 000 \$ (inchangé)
B. Remplacer HubSpot par un autre CRM	Le prix de HubSpot	Tout le reste ; ajoute un sixième outil à relier	15 000 à 25 000 \$	10 000 à 18 000 \$
C. Remplacer Access par un logiciel d'inventaire spécialisé, garder le reste	La fragilité d'Access, le départ de Robert	Les soumissions, la double saisie vers Sage, la marge par client	40 000 à 60 000 \$	12 000 à 20 000 \$
D. Un seul système de gestion (Odoo) pour les ventes, les commandes, l'inventaire et la comptabilité	Tout ce qui précède, et rend possibles les automatisations des rangs 6 à 8	Demande neuf mois d'engagement de votre équipe	90 000 à 130 000 \$	8 000 à 15 000 \$
E. Un progiciel de gestion haut de gamme (type NetSuite ou Dynamics)	Comme D	Coût et dépendance élevés pour la taille de Nordelle ; personnalisation plus coûteuse	180 000 à 300 000 \$	45 000 à 70 000 \$

Nous recommandons D, précédée de A. L'option D existe aussi en version libre (Odoo Community) : si Nordelle voulait un jour se passer d'un abonnement, ses données et son code resteraient les siens.

L'alignement sur l'objectif de vente

Dans cinq ans, un acheteur demandera la marge par client et par produit, la documentation des processus, et ce qui arrive si une personne clé part. Aujourd'hui, les trois réponses sont faibles, ce qui pèserait sur le prix. Les rangs 4, 5 et 8 y répondent directement. Nous ne chiffrons pas l'effet sur le prix de vente : il dépend du marché au moment de la vente.

5. Les possibilités

Neuf possibilités : quatre pour se protéger, une fondation, trois investissements, et une qui attend. Chacune a sa fiche, avec les six éléments de mesure et les cinq critères.

Se protéger

Rang 1. Sauvegarde hors site testée, application Access documentée

- **Indicateur** : restauration complète réussie, et temps pour la réaliser.
- **Départ → cible** : aucune restauration jamais testée → une restauration testée chaque trimestre, en moins de quatre heures.
- **Valeur** : évite une panne de deux à quatre semaines, estimée à 60 000 à 180 000 \$. **Confiance** : estimé.
- **Vérification** : le registre des tests de restauration, signé chaque trimestre.
- **Coût** : 4 000 à 6 000 \$. **Risque d'exécution** : faible. **Dépendances** : aucune ; à faire ce mois-ci.

Rang 2. Corriger les écarts Loi 25

- **Indicateur** : nombre d'écarts ouverts.
- **Départ → cible** : 3 → 0 (responsable désigné, inventaire des renseignements, liens partagés fermés).
- **Valeur** : réduit un risque de sanction et d'atteinte à la réputation. Non chiffré. **Confiance** : hypothèse.
- **Vérification** : l'inventaire tenu à jour et une revue annuelle des accès.
- **Coût** : 3 000 à 5 000 \$, plus l'avis de votre conseiller juridique. **Risque d'exécution** : faible. **Dépendances** : aucune.

Rang 3. Renouveler HubSpot au mois ou pour un an au maximum

- **Indicateur** : durée de l'engagement.
- **Départ → cible** : trois ans proposés → au mois, ou un an au maximum.
- **Valeur** : garde la liberté de changer quand le rang 5 sera prêt ; évite jusqu'à 67 000 \$ d'engagement pour les deux années supplémentaires. **Confiance** : mesuré (offre du fournisseur).
- **Vérification** : le contrat signé.
- **Coût** : aucun, sinon un prix mensuel un peu plus élevé. **Risque d'exécution** : faible. **Dépendances** : décision avant le 15 mars.

Rang 4. Documenter ce que sait Robert, avant tout le reste

- **Indicateur** : règles d'affaires de l'application Access écrites et vérifiées par une deuxième personne.
- **Départ → cible** : dans une seule tête → un document d'environ 40 règles (prix spéciaux, assemblages, exceptions de facturation), validé par Samir.

- **Valeur** : sans ce travail, le remplacement du rang 5 coûterait 30 à 50 % de plus, soit 27 000 à 65 000 \$.
Confiance : estimé.
- **Vérification** : chaque règle testée lors des migrations d'essai du rang 5.
- **Coût** : 5 000 à 8 000 \$, et Robert une demi-journée par semaine pendant les mois 1 et 2. **Risque d'exécution** : moyen, il dépend de sa disponibilité. **Dépendances** : à terminer avant le début du rang 5.

La fondation

Rang 5. Un seul système pour les ventes, les commandes, l'inventaire et la comptabilité

- **Indicateur** : nombre d'outils à ressaisir entre eux.
- **Départ → cible** : cinq outils, aucun lien → un système (Odoo), avec l'historique des commandes et de la comptabilité repris.
- **Valeur directe** : 15 000 à 22 000 \$ par année (30 000 \$ de licences et d'entretien remplacés, moins 8 000 à 15 000 \$ du nouvel abonnement). Confiance : mesuré. **Sa vraie valeur est ce qu'il débloque** : les rangs 6 à 8, soit 207 000 \$ par année.
- **Vérification** : l'arrêt de l'application Access et de la ressaisie vers Sage 50, à une date fixée.
- **Coût** : 90 000 à 130 000 \$, temps de votre équipe non compris (détaillé à la section 7). **Risque d'exécution** : moyen ; réduit par le rang 4 et par des migrations d'essai répétées avant la bascule. **Dépendances** : rang 4 terminé ; débloque les rangs 6, 7 et 8.

Investir

Rang 6. Commandes des grands clients saisies automatiquement

- **Indicateur** : heures de saisie par semaine ; pourcentage de lignes en erreur.
- **Départ → cible** : 12 h → 2 h ; 2,1 % → 0,3 %. Les bons de commande PDF des cinq grands clients sont lus automatiquement ; une personne vérifie et confirme.
- **Valeur** : 59 000 \$ par année (26 400 \$ de temps rendu, 32 600 \$ d'erreurs évitées). Le temps rendu va au suivi des livraisons, aujourd'hui fait en retard. Confiance : mesuré.
- **Vérification** : rapport mensuel des commandes par source et registre des crédits.
- **Coût** : 18 000 à 25 000 \$. **Récupération** : 4 à 5 mois. **Risque d'exécution** : faible. **Dépendances** : rang 5 ; mis en service en même temps.

Rang 7. Prix fournisseurs à jour automatiquement, soumissions en un jour

- **Indicateur** : heures de vérification par semaine ; délai moyen de soumission ; taux de conclusion.
- **Départ → cible** : 30 h → 8 h ; 3,5 jours → 1 jour. Les prix et délais des principaux fournisseurs sont récupérés automatiquement ; la soumission est créée dans le système avec la marge calculée.
- **Valeur** : 108 000 \$ par année retenus (68 000 \$ de temps rendu aux vendeurs pour vendre, et 40 000 à 120 000 \$ de marge sur des ventes gagnées, valeur basse retenue). Confiance : mesuré pour le temps, estimé pour

les ventes.

- **Vérification** : rapport mensuel des soumissions par vendeur : nombre, délai, taux de conclusion.
- **Coût** : 35 000 à 50 000 \$. **Récupération** : 4 à 6 mois. **Risque d'exécution** : moyen, certains fournisseurs n'ont pas de portail exploitable. **Dépendances** : rang 5.

Rang 8. Fermeture en 5 jours, marge par client chaque mois

- **Indicateur** : jours ouvrables de fermeture ; marge par client disponible le 6 du mois.
- **Départ** → **cible** : 12 jours → 5 ; rapports bancaires de 2 jours → une demi-journée ; marge par client inconnue → mensuelle.
- **Valeur** : 40 000 \$ par année en temps (37 800 \$ de fermeture, 2 700 \$ de rapports bancaires), plus des décisions de prix appuyées sur la marge réelle, non chiffrées. **Confiance** : mesuré pour le temps, hypothèse pour les décisions.
- **Vérification** : date de publication des états mensuels, suivie douze mois.
- **Coût** : 15 000 à 20 000 \$. **Récupération** : 5 à 6 mois. **Risque d'exécution** : faible. **Dépendances** : rang 5 ; trois mois de données dans le nouveau système.

Ce qui attend

Portail de commande en ligne pour les clients. Valeur non démontrée aujourd'hui : aucun client ne l'a demandé. Dépend des rangs 5 et 7. **Condition pour le remonter** : deux des cinq grands clients le demandent, ou la part des commandes par courriel dépasse ce que le rang 6 absorbe.

Le tableau d'ensemble

Rang	Possibilité	Famille	Valeur sur 12 mois	Coût	Récupération
1	Sauvegarde testée, Access documentée	Se protéger	Évite 60 000 à 180 000 \$	4 000 à 6 000 \$	Immédiate
2	Écarts Loi 25	Se protéger	Non chiffrée	3 000 à 5 000 \$	—
3	HubSpot au mois ou un an	Se protéger	Évite jusqu'à 67 000 \$	0 \$/an	—
4	Documenter ce que sait Robert	Se protéger	Évite 27 000 à 65 000 \$	5 000 à 8 000 \$	—
5	Un seul système	Fondation	15 000 \$/an	90 000 à 130 000 \$	Par ce qu'il débloque
6	Commandes automatiques	Investir	59 000 \$/an	18 000 à 25 000 \$	4 à 5 mois
7	Prix et soumissions	Investir	108 000 \$/an	35 000 à 50 000 \$	4 à 6 mois
8	Fermeture et marge	Investir	40 000 \$/an	15 000 à 20 000 \$	5 à 6 mois
Total			222 000 \$ par année	170 000 à 244 000 \$	9 à 13 mois

6. L'ordre recommandé

Les protections ce mois-ci, la fondation en six mois, les investissements dans les trois mois qui suivent. Tout est en place au bout de neuf mois ; la valeur pleine s'accumule à partir de là.

MOIS 0 À 1 Se protéger rangs 1 à 4	MOIS 1 À 6 Un seul système rang 5	MOIS 6 Commandes automatiques rang 6, à la mise en service	MOIS 6 À 8 Prix et soumissions rang 7	MOIS 7 À 9 Fermeture et marge rang 8
--	---	--	---	--

Quand	Quoi	Pourquoi à ce moment
Ce mois-ci	Rangs 1, 2 et 3	Peu coûteux, et ce sont les seuls risques qui pourraient arrêter l'entreprise ou la verrouiller dès maintenant
Mois 1 et 2	Rang 4 : documentation avec Robert	Doit précéder le rang 5 ; Robert est disponible maintenant, pas dans 18 mois
Mois 1 à 6	Rang 5 : un seul système, avec des migrations d'essai répétées par fonction	La fondation sans laquelle aucun gain des rangs 6 à 8 n'est possible ; bascule planifiée hors de la haute saison
Mois 6	Rang 6 : commandes automatiques, à la mise en service	Le gain le plus rapide, prêt dès que le système l'est
Mois 6 à 8	Rang 7 : prix et soumissions	Le plus gros gain, mais il demande que les vendeurs soient déjà à l'aise dans le système
Mois 7 à 9	Rang 8 : fermeture et marge	Demande trois mois de données propres dans le nouveau système
Mois 12	Première mesure de résultat, indicateur par indicateur	Comparée aux mesures de départ de la section 3

Ce qui ferait changer cet ordre. Si Robert partait plus tôt, le rang 4 passerait avant tout le reste. Si les ventes baissaient, le rang 7 monterait avant le rang 6, parce qu'il touche directement le chiffre d'affaires.

7. Ce que ça demande de Nordelle

La réussite dépend moins du logiciel que du temps et des décisions de votre équipe. En tout, environ 375 heures de vos gens sur neuf mois, réparties ainsi.

Les phases

Phase	Quand	Ce qui se passe	Qui chez vous
Découverte détaillée	Mois 1 et 2	Ateliers par fonction ; documentation des règles de l'application Access (rang 4)	Julie, Robert, une session par fonction
Configuration et migrations d'essai	Mois 2 à 5	Trois migrations d'essai complètes ; après chacune, chaque fonction vérifie ses données et ses écrans	Julie, Robert, testeurs par fonction
Formation et tests d'acceptation	Mois 4 à 6	Chaque groupe est formé, puis valide ses scénarios avant la bascule : rien n'est mis en service sans son accord	Vendeurs, achats, entrepôt, saisie, comptabilité
Bascule	Mois 6, hors haute saison	Dernière migration, arrêt de l'application Access, première semaine accompagnée sur place	Tout le monde, une semaine de disponibilité
Automatisations et stabilisation	Mois 6 à 9	Rangs 7 et 8, chacun avec sa propre formation et ses tests ; première fermeture accompagnée	Vendeurs, comptabilité

Qui, et combien de temps

Qui	Rôle	Rythme	Quand	Total estimé
Hélène Bouchard	Comité de suivi, arbitrages, trois décisions (ci-dessous)	1 h aux deux semaines	Mois 1 à 9	20 h
Julie Tremblay, personne responsable (proposée)	Tranche au quotidien, coordonne les tests, valide les données de chaque migration d'essai	Une demi-journée par semaine	Mois 1 à 9	135 h
Robert Gagnon	Règles de l'application Access au début ; tests et retours sur les migrations d'essai ensuite	Une demi-journée par semaine	Mois 1 et 2, puis mois 4 à 6	75 h
Les trois vendeurs	Un atelier de découverte ; tests après chaque migration d'essai ; formation ; tests d'acceptation des soumissions (rang 7) avant leur mise en service	Sessions de 1,5 à 2 h, plus une journée de formation	Mois 2 à 8	24 h chacun
Samir et le responsable de l'entrepôt	Atelier ; tests des réceptions, de l'inventaire et des assemblages ; formation	Sessions de 3 h, plus une journée de formation	Mois 2 à 6	20 h chacun
L'adjointe à la saisie	Atelier ; tests de la saisie automatique des commandes (rang 6) ; formation	Sessions de 1,5 à 2 h, plus une demi-journée de formation	Mois 2 à 6	9 h
La comptabilité (en plus du rôle de Julie)	Validation de la reprise de l'historique ; première fermeture accompagnée (rang 8)	Deux journées, puis une fermeture	Mois 5 et 7	23 h

Les vendeurs, l'entrepôt et la saisie testent **avant** de recevoir leur nouvel outil : chaque groupe valide ses propres scénarios sur des données réelles, et on ne bascule pas tant qu'ils ne sont pas prêts.

Trois décisions qui n'appartiennent qu'à vous : l'engagement HubSpot (avant le 15 mars), la date de bascule (hors haute saison), et l'arrêt de l'application Access à cette date, sans période en parallèle prolongée.

8. Annexes

Dans un vrai diagnostic, les annexes contiennent tous les relevés et tous les calculs, pour que vous puissiez refaire chaque chiffre sans nous. En voici un extrait.

A. Relevé du temps de vérification des prix (extrait)

Relevé tenu par les trois vendeurs du 20 au 31 octobre, deux semaines ouvrables.

Vendeur	Soumissions	Lignes vérifiées	Heures de vérification et de montage	Heures par semaine
Vendeur 1	24	310	22,5 h	11,3 h
Vendeur 2	19	255	19,0 h	9,5 h
Vendeur 3	17	190	18,5 h	9,3 h
Total	60	755	60,0 h	30,0 h

B. Registre des erreurs de commande (résumé sur 12 mois)

Cause	Lignes	Coût
Mauvaise quantité ou mauvais produit ressaisi	212	21 500 \$/an
Prix client erroné	96	9 800 \$/an
Transport en double (reprise)	41	6 700 \$/an
Total	349 lignes sur 16 600 (2,1 %)	38 000 \$/an

C. Hypothèses de calcul

- Coûts horaires chargés fournis par la contrôlease : vendeurs 65 \$, adjointe à la saisie 55 \$, comptabilité 60 \$.
- 48 semaines travaillées par année.
- Valeur moyenne d'une soumission (6 500 \$) et taux de conclusion (38 % et 22 %) : extraits de HubSpot, 12 derniers mois.
- Les coûts de mise en œuvre sont des fourchettes de marché pour une entreprise de cette taille ; ils seraient confirmés par une proposition distincte.

D. Personnes rencontrées

Hélène Bouchard (présidente), Julie Tremblay (contrôlease), Robert Gagnon (inventaire et application Access), Samir (achats), les trois vendeurs, le responsable de l'entrepôt, l'adjointe à la saisie des commandes. Onze entrevues, 14 heures au total.