

Note de Service interne

De : Direction Générale — DistriBuro SAS

À : Équipe d'encadrement commercial

Date : 08 octobre 2026

Objet : Audit d'urgence du portefeuille d'affaires, réconciliation multi-sources et gel des primes

1. CONTEXTE & CRITICITÉ

La gestion de nos données commerciales a atteint un seuil de défaillance critique qui met en péril l'équilibre de l'entreprise :

- **Un écart de trésorerie inexplicable :** L'équipe commerciale revendique fièrement un pipe d'affaires de **850 000 €** sur le trimestre, tandis que la Direction Financière ne constate que **310 000 €** d'encaissements et d'engagements fermes. Il nous est désormais impossible de planifier nos approvisionnements et notre trésorerie.
- **Guerre interne et perte de crédibilité :** La semaine passée, deux commerciaux ont prospecté en parallèle le même compte stratégique (*Clinique Saint-Jean*) en lui adressant deux propositions tarifaires contradictoires avec 20 % d'écart. Le client menace de rompre toute relation.
- **Déperdition d'actifs et silos opaques :** Le départ imprévu d'un alternant le mois dernier a révélé que chacun travaille sur ses propres listes locales. Plusieurs dizaines d'opportunités et de coordonnées clés sont éparpillées ou introuvables.

Face à cette situation, **les primes sur objectifs du trimestre sont gelées** pour l'ensemble des équipes jusqu'à la fiabilisation complète du portefeuille.

2. LE DOSSIER D'AUDIT : 3 SOURCES EN CONFLIT

Pour cet audit, la Direction Générale a mandaté l'extraction brute de nos trois outils métiers. Vous disposez de ces trois fichiers (en l'état, non corrigés) :

1. Extraction CRM / Pipe Commercial (**1-crm_pipe_commercial.csv**)

Origine : Le suivi quotidien renseigné par les commerciaux terrain.

Contenu : Déclarations de closing, montants estimés, statuts d'avancement des négociations et attribution des comptes.

2. Extraction Finance & Gestion (**2-erp_finance_facturation.csv**)

Origine : Le progiciel de facturation du Contrôle de Gestion.

Contenu : Raisons sociales officielles, identifiants légaux (SIRET), factures émises, acomptes perçus et dates réelles d'encaissement.

3. Extraction Marketing & Acquisition (3-marketing_prospects.csv)

Origine : La base issue des salons professionnels, campagnes d'acquisition et formulaires entrants.

Contenu : Coordonnées des contacts, secteur d'activité, volumétrie d'effectif et notes libres prises sur le terrain.

3. VOTRE MISSION (LIVRABLES ATTENDUS)

Par équipe d'audit, vous devez agir en managers-architectes et fournir à la Direction :

1. Un Diagnostic managérial et structurel :

Identifier précisément la nature des dysfonctionnements (humains, méthodologiques, informatiques) et chiffrer l'ampleur des écarts constatés entre les déclarations commerciales et la réalité financière.

2. La Base Maître consolidée (SSOT - *Single Source of Truth*) :

Croiser, nettoyer et réconcilier les 3 fichiers pour produire une table unique, dédoublonnée et fiabilisée, permettant de certifier le **montant réel et audité** du portefeuille d'affaires.

3. Le Cahier des charges de Gouvernance Commerciale :

Définir les règles impératives qui s'imposeront désormais à l'équipe commerciale (définition de la clé unique d'identification, typologie et normalisation des champs, purge des données superflues, critères stricts de passage d'une étape de vente à une autre).

La Direction attend vos conclusions lors du comité d'arbitrage.

La Direction Générale