

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

Une entreprise est performante quand elle réalise ses objectifs en utilisant au mieux ses ressources.

La mesure de la performance

La notion de performance

La performance est un outil de mesure relatif à la vision de l'entreprise et aux objectifs qu'elle s'est fixée.

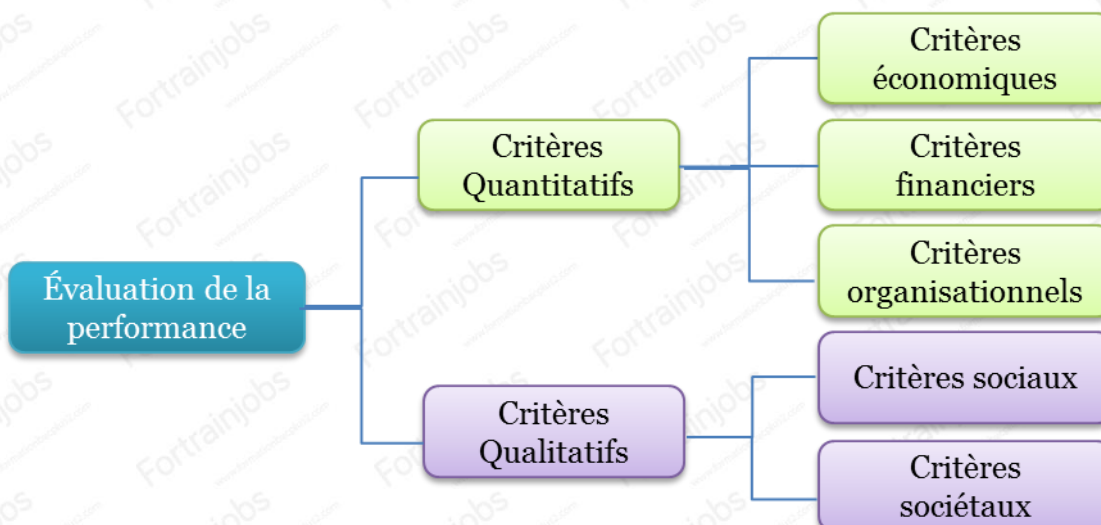
La performance est un concept multidimensionnel. Elle implique :

- Une dimension interne à l'entreprise (rentabilité, productivité...);
- Une dimension externe à l'entreprise (attentes des clients, relation avec les fournisseurs...).

La performance

La performance est évaluée selon deux types de critères :

- Quantitatifs : ils sont quantifiables (ratios, chiffres, pourcentage...);
- Qualitatifs : ils sont mesurables (satisfaction client, fidélisation...).



La mesure de la performance

Les objectifs de l'entreprise sont traduits en termes d'indicateurs (critères). Ces indicateurs permettent de mesurer la performance de l'entreprise.

La mesure de la performance doit concilier les indicateurs de performance afin d'évaluer la performance globale de l'entreprise.

Les indicateurs de performance doivent intégrer plusieurs dimensions : court terme et long terme ; quantitatif et qualitatif ; individuel et collectif ; local et global...

Le tableau de bord

Le tableau de bord est un document récapitulatif de l'ensemble des critères retenus par l'entreprise pour évaluer ses performances.

Le tableau de bord prospectif

Le tableau de bord prospectif lancé par Kaplan et Norton est un outil d'aide à la décision managériale.

C'est un outil qui permet d'évaluer et d'organiser les différents critères de performances et ainsi, de mieux visualiser la stratégie de l'entreprise. Il vise à mesurer quatre perspectives principales :

- Perspective financière : résultats ;
- Perspective client : satisfaction ;
- Perspective processus interne : capacité d'innovation et d'amélioration ;
- Perspective apprentissage et développement : capacité de continuer à s'améliorer.

Le tableau de bord prospectif permet de traduire le management stratégique en management organisationnel.

Les principaux critères

Les indicateurs utilisés sont des indicateurs quantitatifs. Parmi les principaux indicateurs, on peut citer, le chiffre d'affaires, le taux de marge, le nombre de nouveaux clients...

Ils doivent permettre de mesurer dans chaque domaine :

- L'efficacité : une entreprise est efficace lorsqu'elle atteint les objectifs qu'elle s'est fixée ;
- L'efficience : une entreprise est efficiente lorsqu'elle minimise les moyens mis en œuvre pour atteindre les objectifs qu'elle s'est fixée.

Pour être pertinent, un indicateur doit être adapté, simple, précis, applicable et constant.