|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Réflexion 01 – Identifier les indicateurs de perfomance** | | |
|  |  | Source |

**Doc.1  Les indicateurs de performance de l'entreprise**

*Source : http://www.petite-entreprise.net/*

La mise en place d’indicateurs touche toutes les entreprises à différents niveaux. Dans ce contexte, il existe plusieurs **indicateurs de performance**. Généralement, on trouvera trois grandes familles d’indicateurs ; financier, de marché et organisationnels.

**Les indicateurs financiers**

C’est un ensemble de ratios employés **pour déterminer la santé financière de l’entreprise**. Ces indicateurs concernant la **solvabilité, voire la croissance** de l’activité. Ils offrent la possibilité de comparer les prestations générales d’une entreprise par rapport à son secteur d’activité pour identifier les éventuelles opportunités d’investissement.

On trouvera notamment des indicateurs du type :

* Croissance des ventes ;
* Calcul des coûts ;
* Rendement de l’actif ;
* **Besoin en fonds de roulement, gestion de trésorerie…**

**Les indicateurs de marché**

Ces indicateurs sont mis en place afin d’**identifier l’origine détaillée du chiffre d’affaires**. Il peut s’agir du chiffre d’affaires généré par les clients fidèles ou les nouveaux. Grâce à ces indicateurs, l’entreprise pourra **déterminer les performances des activités commerciales** et marketing dans le cadre de son domaine d’activité. Elle pourra également apprécier sa part de marché sur le secteur étudié.

Les principaux indicateurs sont les suivants :

* Le degré de **satisfaction client ;**
* L’étude de la concurrence ;
* Le chiffre d’affaires généré par les clients fidèles ;
* Le chiffre d’affaires généré par les nouveaux clients ;
* La rentabilité des campagnes publicitaires.

**Les indicateurs organisationnels…**

C’est un ensemble de ratios employés pour **l’analyse de la qualité des processus internes** et de l’évaluation des ressources humaines. Ces ratios intègrent plusieurs études différentes ; le service après-vente, la recherche et développement, la gouvernance ainsi que l’étude d’aptitudes des employés. Ces indicateurs permettent également la détermination des coûts de productions et la marge d’économie.

**Les indicateurs individualisés sont principalement :**

* les frais de production ;
* les fluctuations des dépenses dans l’innovation ;
* le flux d’appels ou de consultation pour le service après-vente ;
* le niveau de formation ;
* le degré de satisfaction des salariés…

**Travail à faire**

1. **Quelles sont les entreprises concernées par les indicateurs de performance ?**
2. **Quelles sont les trois grandes familles d’indicateurs ?**

1. **Proposez des indicateurs qui évaluent la croissance des ventes, la productivité des salariés, la concurrence, la fluctuation des dépenses de recherche et développement.**