

Conseils pour la mise en place d'indicateurs

SITUATION

- Besoin de mesure des performances (contrôle de gestion)
- Volonté d'améliorer les résultats (diminution coûts, meilleure rentabilité...)
- Rapports d'activité réguliers demandés par les actionnaires

CONSEILS

- ✓ **Toujours vérifier la fiabilité des informations constituant les indicateurs**
- ✓ **Faire des représentations graphiques explicites et lisibles** (ne pas surcharger en informations)
- ✓ **Format de présentation : A4 ou 1 écran** (orientation paysage = lecture plus facile)
- ✓ **Tout mettre sur 1 page : indicateur global + indicateurs par équipe ou activité** (Privilégier les indicateurs collectifs aux indicateurs individuels)
- ✓ **Historisation des données sur la période de référence** (1 valeur par mois sur 12 mois, par exemple, permet de voir les évolutions par mois et entre année n/n-1)
- ✓ **Indiquer l'objectif annuel et mensuel si nécessaire** (outil de motivation)
- ✓ **Communiquer mais attention à la confidentialité** : possibilité de publier les graphiques sans échelles ou sans annotations chiffrées. **NE PAS AFFICHER DANS LES LIEUX ACCESSIBLES AUX PERSONNES EXTERNES A L'ENTREPRISE** : accueil, couloirs, bureaux...

EXEMPLE DE REALISATION : Société de services B to B (> 200 salariés)

Mise en place d'indicateurs dans toutes les activités (commerce, opérations, ...)



Suivi coût de garantie
Suivi commercial (Pipe) Durée mission : 12 mois
Suivi opérationnel



Gain > 600 k€ /an
Opportunités x 2
Bénéfice x 2