

Etude de cas: Entreprise DUPONT

Réalisé par : Anas ELKACEMI – Fatima Zahraa SOURI TABBAL -Yahya Benabdelmalek

- Tableau avec les trois composants BSC

Cadre stratégique		Tableau de performance			Plan d'action	
Thème	Objectif	Mesure(s)	Cible	Délai	Action(s)	Budget
Finance	- Augmenter le CA	15%	-Entreprise		- stratégie de productivité a court terme	
	-Augmenter sa part de marché	70% en France et 45% en Europe			- Stratégie décroissance a moyen et long terme	
Processus	-Augmenter sa performance interne	15%	Employés		-Mise en place d'un processus interne performant pour répondre aux besoins clients	
					Accorder une importance a la qualité des produits	
					Accorder de l'importance a l'environnement	
					-décentralisation de la décision+ cocensus des parties prenantes	
					-Absence de bureaucratie	
Apprentissage					-Mise en place d'un portefeuille de projets visant a mettre à niveau ces processus en termes d'automatisation et de NTIC	

					Encourager sur l'amélioration continue	
					Allouer de l'importance aux projets de recherche et de développement avec le meilleur partage de la connaissance	
Client	-Augmenter la valeur client	17%	-Marché des grands publiques et des grands compte		-viser la Satisfaction client	

- Carte stratégique (objectifs avec relations cause à effet)

Axe financier

Augmenter CA

Axe client

Satisfaction du client

Axe processus

Processus performant pour répondre au besoin client

Meilleur environnement de travail

Qualité des produits

Axe amélioration

Partage des connaissances

Encourager améliorations continue

