

# Indicateur clé de performances

GI-4

-KADDAR Achraf  
-BENACHIR Khalil  
-LIDOUH Mohamed  
-METTHAHRI Houda  
-MADDANE Fatima Zohra



**1-Introduction**

**2-Definition**

**3-Les différents types d'indicateurs**

**4-A quoi sert les KPI ?**

**5-L'impact des indicateurs de performance sur la  
gestion d'entreprise**

**6-Comment choisir un indicateur de performance ?**

# Introduction

Aujourd'hui plus qu'hier et partout dans le monde, la concurrence se fait plus vive. En effet, le progrès de la productivité et le rythme de l'innovation génère une offre chaque jour plus importante et variée, et le consommateur de biens ou l'utilisateur de services peut désormais se montrer plus exigeant.

De ce fait, les entreprises sont donc amenées à adopter des démarches d'amélioration continue en intégrant, dans leurs stratégies les techniques modernes de management de la qualité.

La stratégie qualité constitue alors pour les dirigeants de l'entreprise un impératif pour le maintien de la compétitivité sur les marchés aussi bien qu'interne qu'externe. Encore améliorer la production en termes d'augmentation d'efficacité, de minimisation des coûts de non qualité pour faire face à la concurrence

Et c'est dans ce cadre d'amélioration et de progrès que s'intègre notre sujet intitulé « **indicateur clé de performance** »

## Définition :

*Premièrement KPI signifie “**Key Indicator Performance**” ou Indicateur Clé de Performance en français.*

### Définition générale :

Un indicateur est une information ou un ensemble d'informations contribuant à l'appréciation d'une situation par le décideur

### Définition spécifique :

Un indicateur de performance KPI est une mesure ou un ensemble de mesures braquées sur un aspect critique de la performance globale de l'organisation.

Un indicateur de performance ne laisse jamais le décideur indifférent. Lorsque le décideur n'agit pas c'est en toute conscience.

# Les différents types d'indicateurs

Pour en faciliter l'utilisation et mieux en cerner l'usage il est habituel de classer les indicateurs selon 3 catégories en relation avec le type d'information transmise et les attentes du décideur.

## 1- Equilibration

Ce type d'indicateur de performance étroitement lié aux objectifs est un peu la boussole du décideur. Il informe sur l'état du système sous contrôle en relation avec les objectifs suivis. Seront-ils tenus ? Faut-il renforcer les actions déjà engagées ? Précipiter des actions programmées ?

## 2- Anticipation

Un bon tableau de bord est aussi un instrument de prospective. Avec quelques indicateurs "d'anticipation", un bon tableau de bord permet de voir un peu plus loin que le bout de son écran et d'envisager avec une meilleure assise la situation actuelle.

Doit-on continuer avec le plan d'actions actuel ? Est-il judicieux de le réviser ? D'autres actions sont-elles opportunes ?

## 3- Alerte

Ce type d'indicateur de type tout ou rien, signale un état anormal du système sous contrôle nécessitant une action, immédiate ou non. Un franchissement de seuil critique par exemple entre dans cette catégorie d'indicateur.

## À quoi servent les KPI :

- X D'accélérer sa prise de décision
- X De réduire les risques de mauvais choix
- X De favoriser le travail d'équipe via des objectifs partagés et mesurables
- X De mettre en exergue\* la performance relative à la stratégie définie

**\*mettre en exergue : mettre en évidence**

# L'impact des indicateurs de performance sur la gestion d'entreprise

Les KPI (Key Performance Indicators) forment un outil indispensable dans le cadre de la gestion stratégique et opérationnelle de toute entreprise moderne.

Ils permettent de rassembler des données concrètes et mesurables indispensables pour atteindre vos objectifs opérationnels et adapter votre stratégie d'entreprise le cas échéant.

Voici 5 raisons qui vous prouvent que vous ne pouvez pas mettre les KPI de côté dans la gestion de l'entreprise :

## Évaluer les objectifs stratégiques

Les KPI sont des données et des variables qui rendent les performances de votre entreprise mesurables. Toute entreprise se fixe des objectifs stratégiques à court et long terme. En associant ces objectifs à des KPI, vous pouvez mesurer précisément s'ils ont réellement été atteints.

Vous prenez ainsi la température en permanence et mettez effectivement en pratique votre stratégie d'entreprise.

## Vérifier la mise en œuvre de la vision et de la mission

Quelles sont la vision et la mission de votre entreprise ?

Voici une question importante dont la réponse constitue le fil rouge de la gestion de votre entreprise.

Puis l'association des raisons d'être de la société à des KPI ensemble seront la boussole qui vous indique la voie à suivre pour atteindre des objectifs à long terme.

## Rationaliser la gestion opérationnelle

Afin de vérifier que votre département Operations travaille comme il se doit et que vos efforts portent bel et bien leurs fruits, vous ne pouvez pas vous passer des KPI. Ils indiquent par exemple le nombre de demandes de contact, d'offres, de produits achetés ou l'augmentation du chiffre d'affaires. Une seule question clef : les objectifs ont-ils été atteints dans le délai imparti ?

**Remarque : Les KPI peuvent d'ailleurs concerner tous les départements. Vous pouvez par exemple aussi mesurer le taux d'absence pour maladie ou le renouvellement du personnel dans votre entreprise.**

### Se positionner par rapport à la concurrence

Les KPI vous offrent un aperçu du nombre de clients gagnés et perdus, du nombre d'achats et de leur valeur. Vous parvenez ainsi à observer les performances de votre entreprise dans leur ensemble et vous pouvez vous positionner stratégiquement par rapport à vos concurrents.

NB : La croissance de la part de marché est aussi immanquablement un point très important à l'ordre du jour du comité de direction

### Avoir le regard tourné vers l'avenir

Au début de l'année, vous réalisez au sein du comité de direction une évaluation portant sur l'année précédente. De cette manière, vous pouvez fixer vos objectifs stratégiques futurs. Les KPI constituent un fil conducteur idéal pour rendre cette réflexion plus concrète. Grâce à ces données chiffrées, vous disposez d'un point de repère et pouvez déterminer vos objectifs pour les mois et trimestres à venir.



# Comment choisir un indicateur de performance ?

Bien entendu, il ne s'agit pas de se noyer sous une masse indigeste d'informations. Bien que tous appropriés, il vous faut sélectionner les indicateurs les plus pertinents pour votre business à vous ! Parce que oui, un indicateur de performance :

- Est toujours associé à un objectif précis ;
- Implique toujours une prise de décision ;
- Est surveillé « naturellement » par ceux qui en font usage.

Prenez donc le temps de la réflexion pour déterminer ceux qui vous guident dans vos décisions, ceux qui vous alertent ou qui vous confortent dans vos prises de risque.

## Conclusion :

Diriger une entreprise n'est pas seulement une histoire de chiffres et il ne faut pas oublier que derrière chaque indicateur, il y a des salariés, des clients et de l'innovation...

Les indicateurs clés de performance sont des outils d'aide à la décision mais il convient également de regarder au-delà des chiffres pour prendre vos décisions