

- 1 Nommez la personne responsable de chaque fonction.
- 2 Posez les 4 questions au bas de la page aux personnes affectées à chaque fonction.
- 3 Nommez les indicateurs de rendement clés (IRC) pour chacune des fonctions.
- 4 Selon vos profits/pertes et votre bilan, assignez une personne à chaque fonction, et obtenez les résultats appropriés.

Fonctions	1 Personne responsable	3 Indicateurs prospectifs (Indicateurs de rendement clés)	4 Résultats (Éléments P/P ou bilan)
Chef d'entreprise	Cédric	Profitabilité	15 % BAIIA
Marketing	Juste l'Agence	Nombre de clients, CAC	3000 clients, CAC < 3% du revenu
Excellence des Soins Vétérinaires	Dr. Brazeau	à déterminer	à déterminer
Ventes de Produits	?	Panier patient, % nourriture	+ 25 % / trimestre, 25 %
Opérations Cliniques	Myriam	% horaire booké, % masse salariale	> 60 %, 45 % du revenu
Trésorerie	Jean-Samuel	Cashflow, rapport financier	+ chaque mois, > 98 %
Contrôleur	Mélissa	% frais généraux	< 10 %
IT	ICS	Bog, sécurité	> 98 %, 100 %
RH	Myriam	Rétention employés, eNPS	100 %, 9/10
Formation des talents	Dr Vogel	à déterminer	à déterminer
Service Client	Audrée Mailhot	% pré-book, NPS	> 90 %, 5 étoiles Google
Achats	à déterminer	% consommable	< 30 %
Chefs des divisions de l'entreprise			
• _____			
• _____			
• _____			
• _____			

- 2 Identifiez : 1. Plus d'une personne pour une fonction; 2. Une personne, plusieurs fonctions; 3. Fonction inoccupée; 4. Réembauche sans hésitation?