

Choisir un indicateur de performance clé KPI

5 recommandations pour choisir un indicateur de performance clé KPI

"Qu'importe le sens du vent si je ne sais vers quel port je me rends..."

KPI : Key Performance Indicator

1 Un indicateur de performance clé KPI est nécessairement associé à un objectif précis.

Il n'est vraiment pas nécessaire et c'est un euphémisme, de disposer d'indicateurs sans relation directe avec les orientations locales et personnelles.

L'indicateur clé doit être en relation étroite avec les directions sélectionnées pour canaliser aux mieux les actions.

2 Un indicateur entraîne toujours une décision

Il ne peut exister sur un tableau de bord d'indicateurs importants, peut-être au niveau de l'entreprise, mais inopérants au niveau local. Si le décideur ou l'équipe ne dispose pas des moyens d'action ou ne se sent pas préoccupé par l'indicateur, il ne vaut mieux pas le placer sur le tableau de bord. Il ne fait qu'encombrer ce dernier.

A propos des indicateurs de mesure de la satisfaction "client"

On voit ainsi fleurir sur les tableaux de bord les indicateurs supposés mesurer la satisfaction "client". Si l'orientation client est une préoccupation de tous les jours, il faut bien reconnaître que ce soit-disant indicateur ne remplit qu'une fonction symbolique traduisant plutôt une bonne conscience. Trop globaux et calculés, on ne sait comment, ils n'induiront pas de prise de décision effective auprès d'acteurs ne sachant quel levier utiliser pour aller dans le sens de l'amélioration.

3 Un indicateur de performance clé KPI n'est jamais muet

" Si je ne fais rien, ce n'est pas que je ne sais pas quoi faire, c'est qu'il n'y a rien à faire..."

Ainsi, un indicateur ne laisse pas indifférent. Mais il peut aussi indiquer que tout est sous contrôle et que le succès est au bout du chemin. Aucune action complémentaire ne sera prise, la décision prise sera de ne rien changer.

4 Un bon indicateur de performance clé KPI est un indicateur simple !

La complexité du calcul et la difficulté de collecter les données ne sont pas les critères de valeur pour qualifier la pertinence d'un indicateur. L'échelle de corrélation est d'ailleurs plutôt inverse. Un bon indicateur doit être aisé à construire, sans nécessiter de données inaccessibles ou de calcul difficile à comprendre. La complication est l'ennemie de l'efficacité. Et elle coûte !

La précision de l'indicateur est toute relative

La rapidité est essentielle au succès. Il n'est quelquefois pas possible d'attendre des résultats complets et exhaustifs pour décider en connaissance de cause. Il faut alors prendre un minimum de risques en se contentant d'un résultat partiel.

Mais l'intuition nous informe que ce risque sera mineur...

Le tableau de bord doit rester un réducteur de risques.

5 Un indicateur clé KPI appartient à celui qui l'utilise

Pour que le tableau de bord remplisse bien ce rôle de réducteur de risques, il est important que le décideur ou le groupe de décideurs aient foi dans les indicateurs présentés. Car c'est surtout en exploitant son intuition que l'on prend les meilleures décisions. Les indicateurs seront choisis par les utilisateurs.

Le Perfologue <http://www.le-perfologue.net/piloter/choisir-indicateur-performance-KPI.htm>