

# La performance de l'entreprise

## Performance

- Au niveau d'une entreprise, la performance exprime le degré d'accomplissement des objectifs poursuivis
- Une entreprise performante doit être à la fois efficace et efficiente
- Efficacité** → Une entreprise est efficace lorsqu'elle atteint les objectifs qu'elle s'est fixée
- Efficiency** → Une entreprise est efficiente lorsqu'elle minimise les moyens mis en oeuvre pour atteindre les objectifs qu'elle s'est fixée
- La performance se mesure avec des critères (ou indicateurs) qualitatifs ou quantitatifs de résultat
- Performance financière**
  - Traditionnellement, on mesure la performance financière à l'aide des indicateurs ROI et ROE
  - Parmi les indicateurs financiers utilisés aujourd'hui, on peut citer l'indicateur EVA
- Performance économique**
  - La compétitivité-prix → Capacité d'un produit à attirer des clients au détriment des produits concurrents du fait de son prix
  - La compétitivité hors-prix → Capacité d'un produit à attirer des clients au détriment des produits concurrents du fait des éléments indépendants du prix
- Performance organisationnelle** → Il s'agit de mesurer la performance de l'entreprise au niveau de la qualité de la production, de la flexibilité, des délais...
- Performance sociale** → Le bilan social récapitule les principales données chiffrées permettant d'apprécier la performance sociale d'une entreprise
- Performance sociétale** → Indique l'engagement de l'entreprise dans les domaines environnementaux, humanitaires, culturels

## Tableau de bord

- Document récapitulatif de l'ensemble des critères retenus par l'entreprise pour évaluer ses performances**
- Les tableaux de bord, qu'ils soient stratégiques ou opérationnels sont des outils qui visualisent les informations essentielles au pilotage de l'entreprise

## Alfred Sloan

- Lorsqu'il était à la tête de General Motors, Sloan a introduit le contrôle de gestion et a fait de cet outil un élément essentiel dans la conduite de l'entreprise**

## Robert Kaplan et David Norton

- En 1992, Kaplan et Norton ont élaboré le Tableau de bord prospectif (TBP), un outil de management prospectif
- La méthode du TBP consiste à analyser une entreprise sous 4 axes pour obtenir des réponses à quatre questions clés :
- TBP**
  - Axe financier** → Que faut-il apporter aux actionnaires ?
  - Axe clients** → Que faut-il apporter aux clients ?
  - Axe processus internes** → Quels sont les processus internes essentiels à la satisfaction des clients et des actionnaires ?
  - Axe apprentissage organisationnel** → Comment piloter le changement et l'amélioration ?
- L'entreprise fixe ses objectifs dans ces 4 domaines
- Les progrès qu'elle réalise sont alors mesurés à l'aide des indicateurs les plus pertinents en liaison avec la stratégie définie