

CHAPITRE 14 : Les indicateurs de performance

Performance : capacité à atteindre les objectifs compte tenu des moyens alloués

Une action est performante si elle est :

- **Efficace** : capacité à atteindre les objectifs.
- **Pertinente** : cohérence entre les moyens et les objectifs.
- **Efficiente** : réalisation des objectifs en optimisant les ressources.

Le **tableau de bord** permet de suivre la performance globale à travers plusieurs axes :

- **Axe financier** : indicateurs financiers.
- **Axe client** : satisfaction client.
- **Axe processus interne** : qualité des processus.
- **Axe apprentissage organisationnel** : compétences et ressources humaines.