



Devenir un pro du pilotage : Votre guide pour maîtriser les indicateurs de performance (KPI)

Un parcours en 5 étapes pour transformer les chiffres en succès.

Un atelier conçu par vos mentors pour votre future réussite.

Et si on parlait d'abord de ce qui vous préoccupe : votre examen ?



Imaginez que vous préparez votre BTS. Votre **objectif** est clair : obtenir une excellente note.

Comment savoir si vous êtes sur la bonne voie ? Vous faites des contrôles blancs. Le résultat de ces contrôles, c'est votre **indicateur de performance (KPI)**.

Il vous montre si vous progressez vers votre **cible** : la note précise que vous visez à l'examen final.

Ce que vous apprenez aujourd'hui, c'est exactement cette logique, mais appliquée au monde de l'entreprise. C'est votre future boîte à outils pour piloter n'importe quel projet.

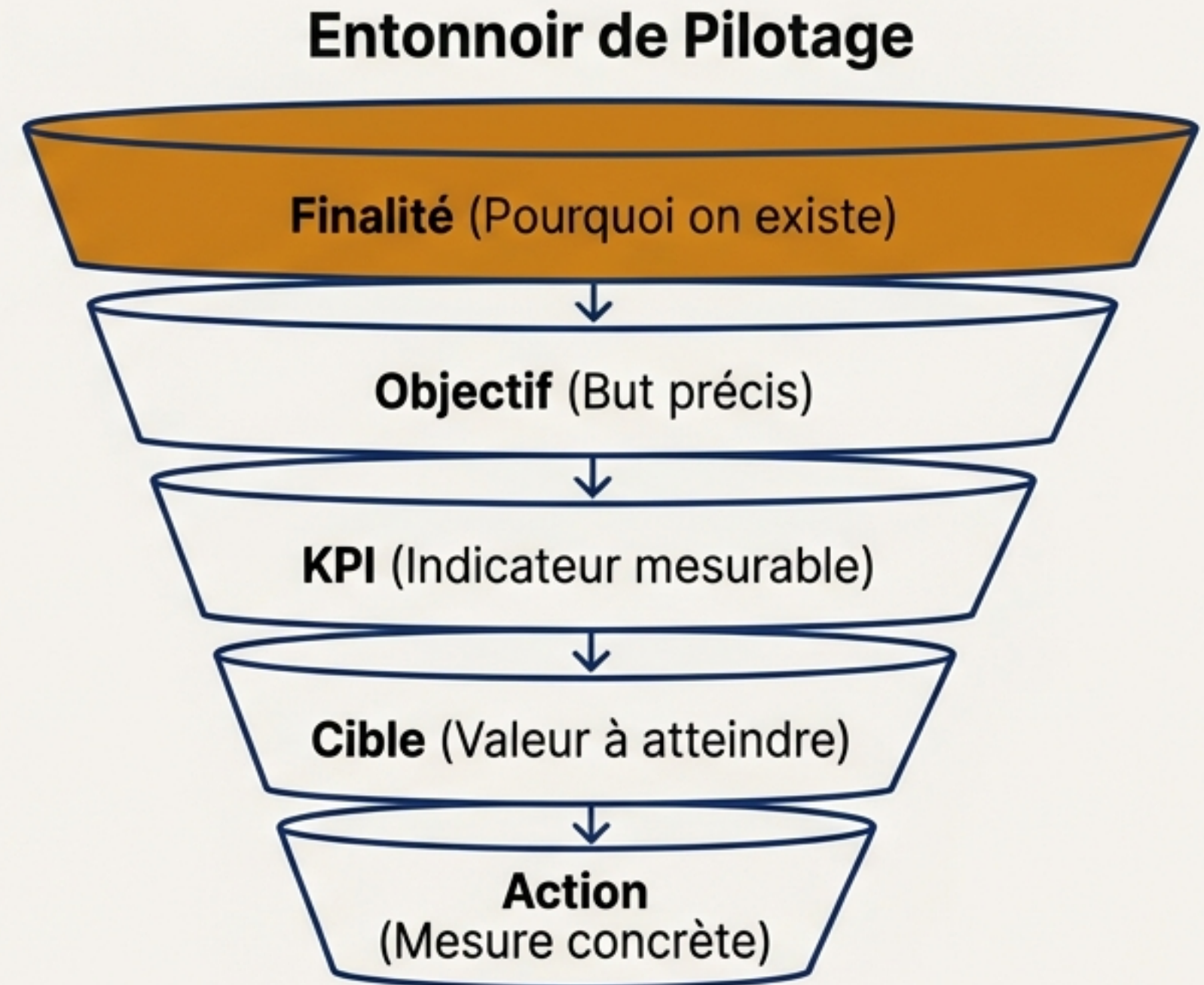


Notre feuille de route : de la grande vision à l'action concrète.

Ce schéma peut paraître un peu chargé au premier abord, et c'est normal.

Mais vous allez voir, c'est un chemin très logique.
C'est le GPS de toute entreprise qui réussit.

On va le parcourir ensemble, étape par étape.

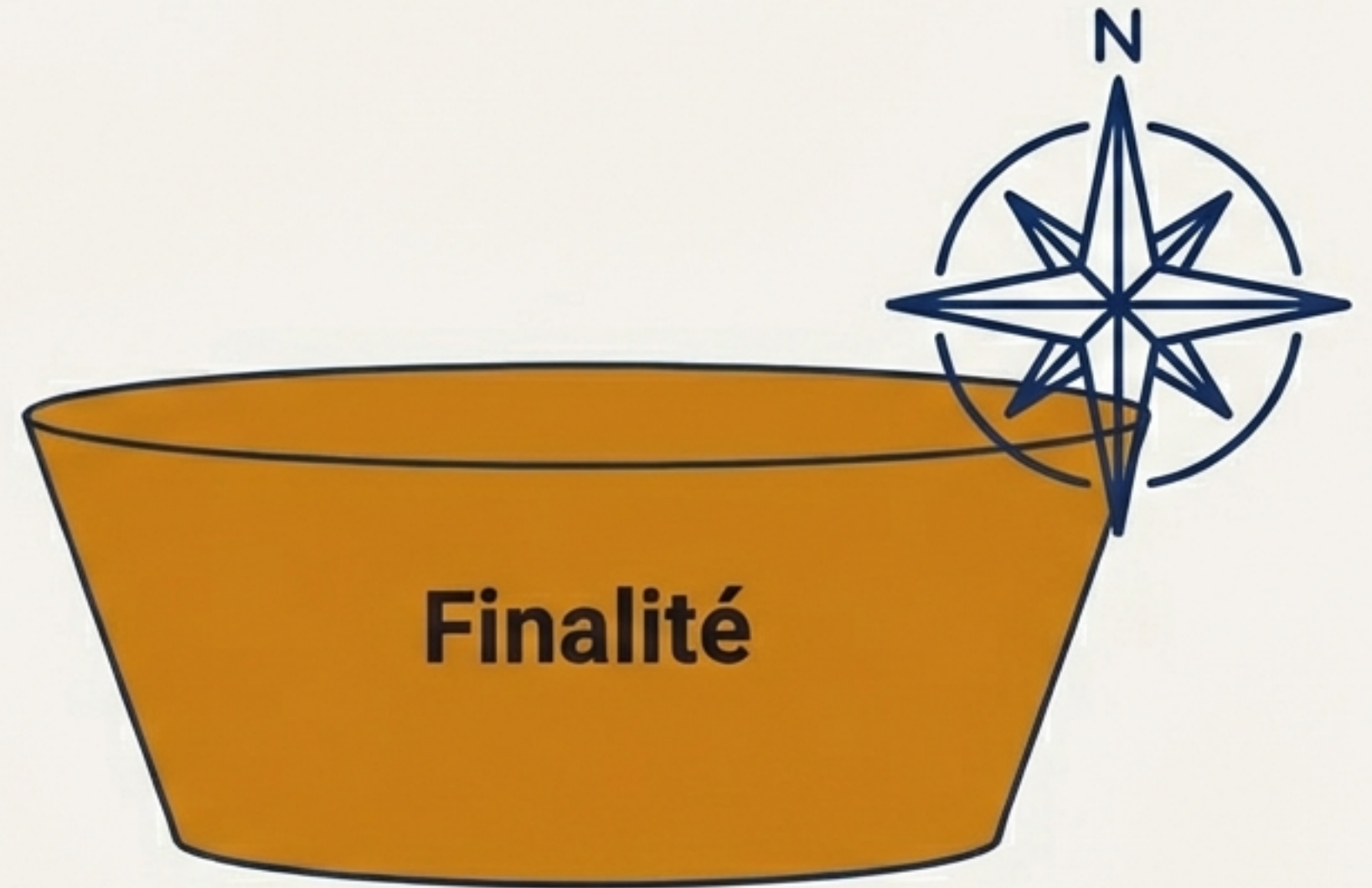


Point de départ : La Finalité, la raison d'être de l'entreprise.

Toute stratégie commence par une question simple mais puissante : Pourquoi cette entreprise existe-t-elle ? Quelle est sa mission fondamentale ?

La finalité, c'est l'étoile du berger. Elle est inspirante, stable et donne la direction sur le long terme.

Exemple clé:** "Améliorer la sécurité au travail." Ce n'est pas un chiffre, c'est une ambition, une culture.



Fixer le cap : Transformer la finalité en objectif clair.

La finalité, c'est bien, mais ce n'est pas suffisant pour agir. Il faut la traduire en un but précis et compréhensible par tous.

L'objectif, c'est ce que l'on cherche concrètement à accomplir pour servir notre finalité.

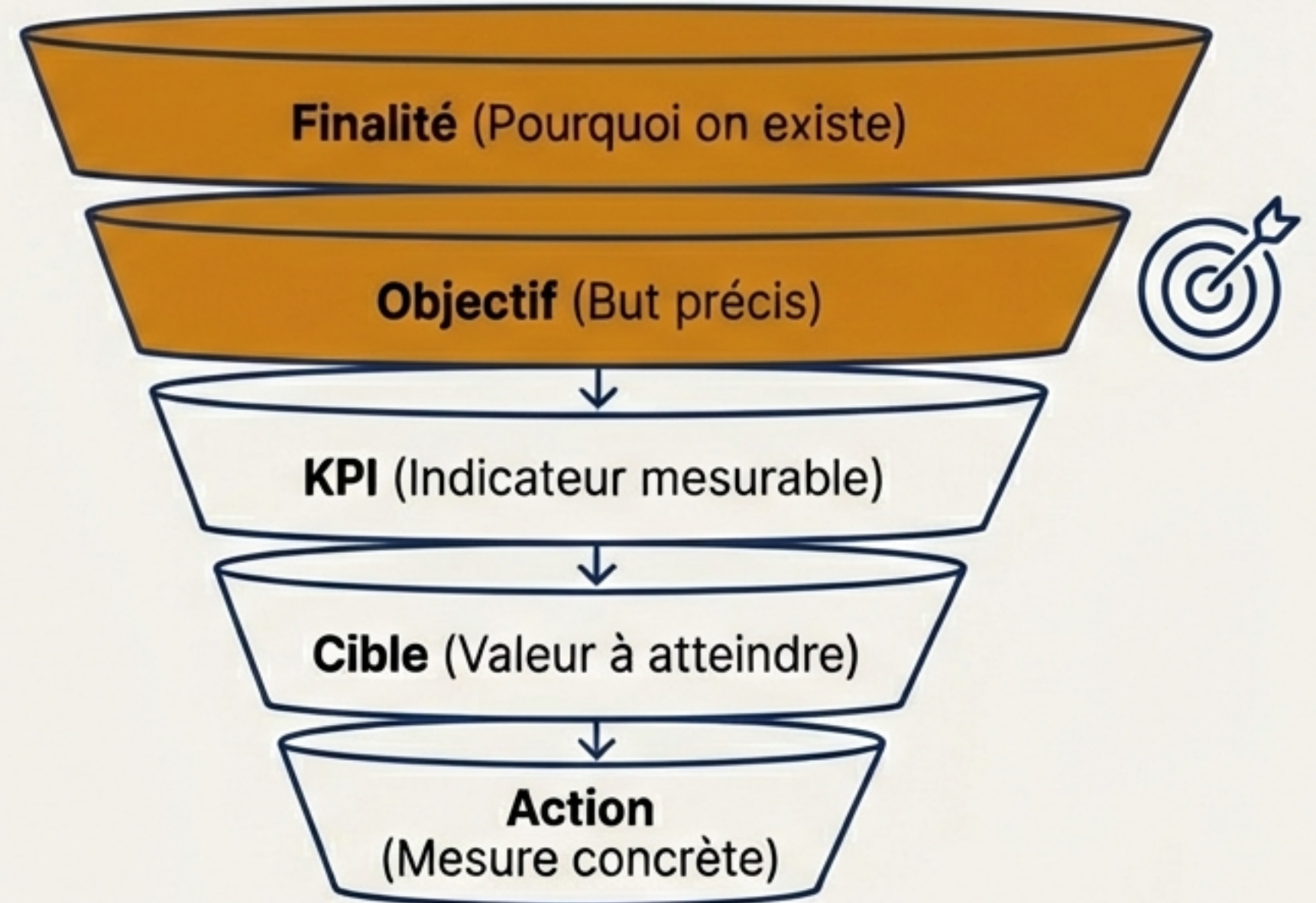
On continue notre exemple

Finalité : Améliorer la sécurité au travail.



Objectif : Réduire le nombre d'accidents.

Vous voyez ? On passe d'une idée (la sécurité) à un but tangible (réduire les accidents).



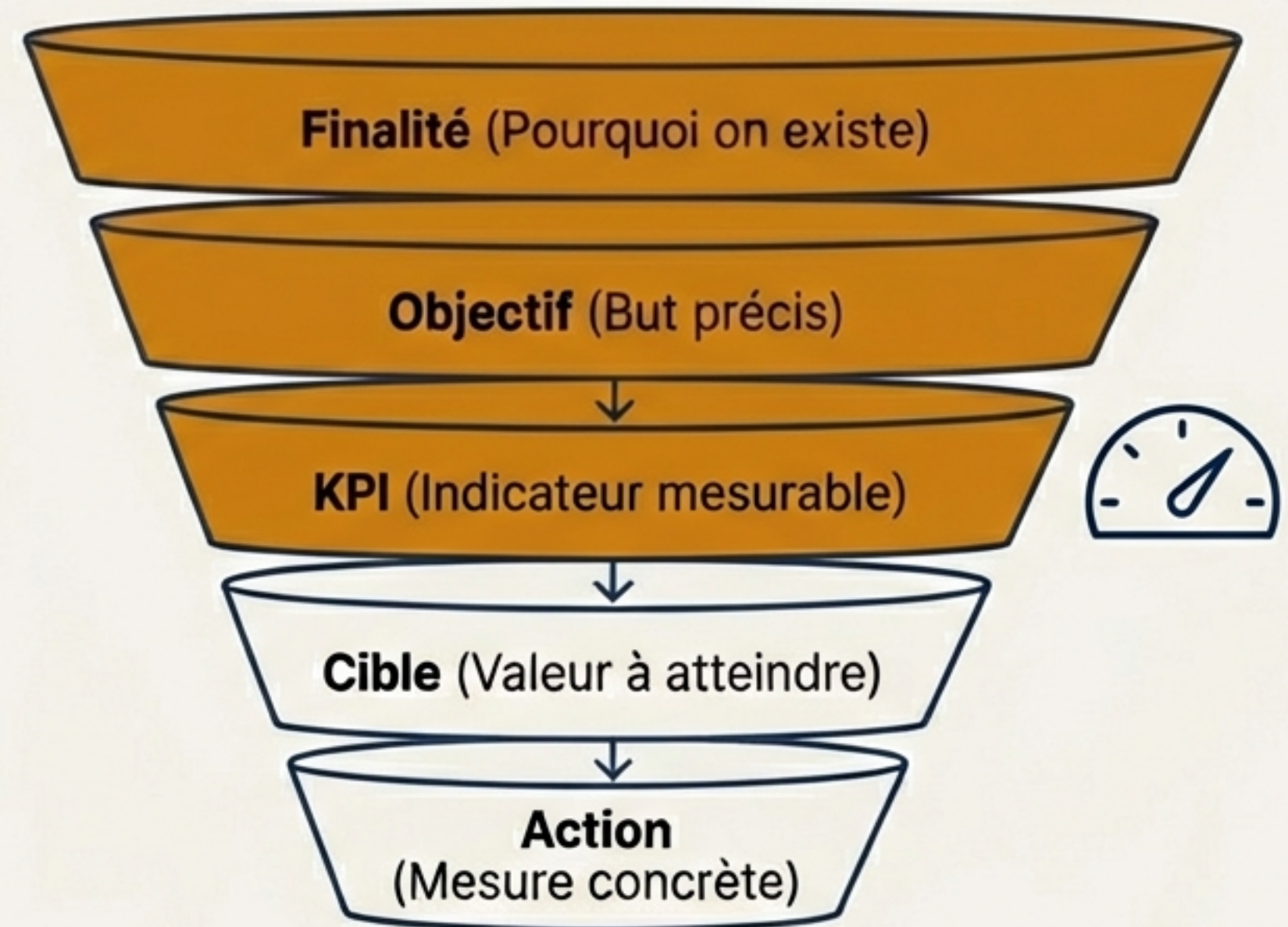
Le tableau de bord : Mesurer la progression avec les KPI.

Comment savoir si on se rapproche de notre objectif ? Il nous faut un instrument de mesure. C'est le rôle du KPI (Key Performance Indicator).

Définition à retenir :

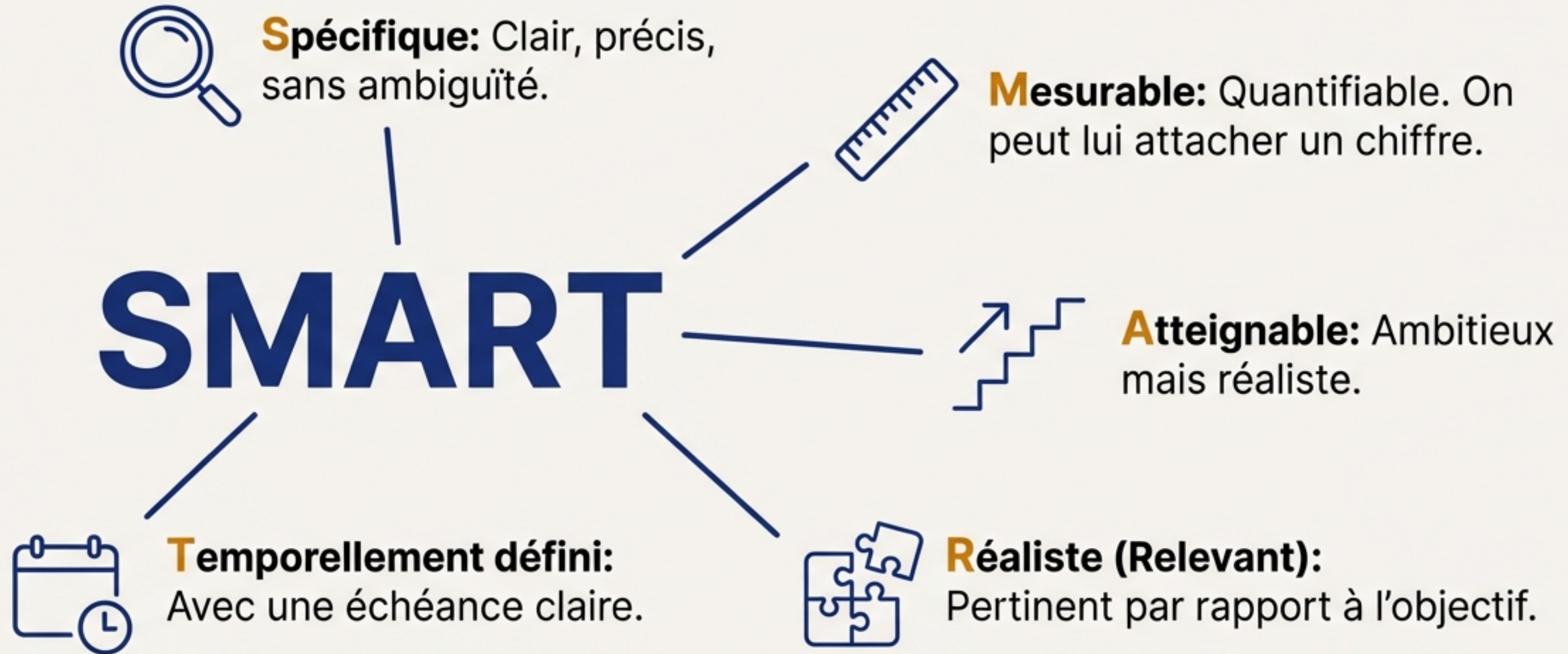
Un KPI est un indicateur clé de performance, mesurable et quantifiable, qui permet de suivre l'atteinte d'un objectif.

Pensez-y comme le compteur de vitesse de votre voiture. Il ne conduit pas à votre place, mais il vous dit si vous êtes à la bonne allure pour atteindre votre destination à temps.



La checklist du pro : Un bon KPI est toujours SMART.

Pour qu'un KPI soit vraiment utile, il doit respecter 5 critères. C'est un outil que vous utiliserez toute votre carrière. Retenez l'acronyme SMART :



Les KPI en action : Des exemples concrets que vous connaissez.



Orange (Service Client)

Finalité: Améliorer la satisfaction client.

Objectif: Réduire le temps d'attente.

- **KPI: Temps moyen de résolution d'un appel.**



Michelin (Production)

Finalité: Augmenter la rentabilité.

Objectif: Réduire les coûts de production.

- **KPI: Coût unitaire de production.**



Une Start-up (Marketing)

Finalité: Développer la notoriété.

Objectif: Accroître la visibilité en ligne.

- **KPI: Nombre de 'likes' sur les publications Instagram.**

Le point de vigilance : Ne confondez jamais l'indicateur et la cible !

C'est une subtilité qui fait toute la différence en réunion et qui montrera votre maîtrise du sujet. Beaucoup de gens les confondent, mais pas vous.



L'Indicateur (KPI)

C'est **QUOI** on mesure.

La question qu'on se pose.

- Ex: Taux de fréquence des accidents.
- Ex: Temps moyen de résolution d'un appel.



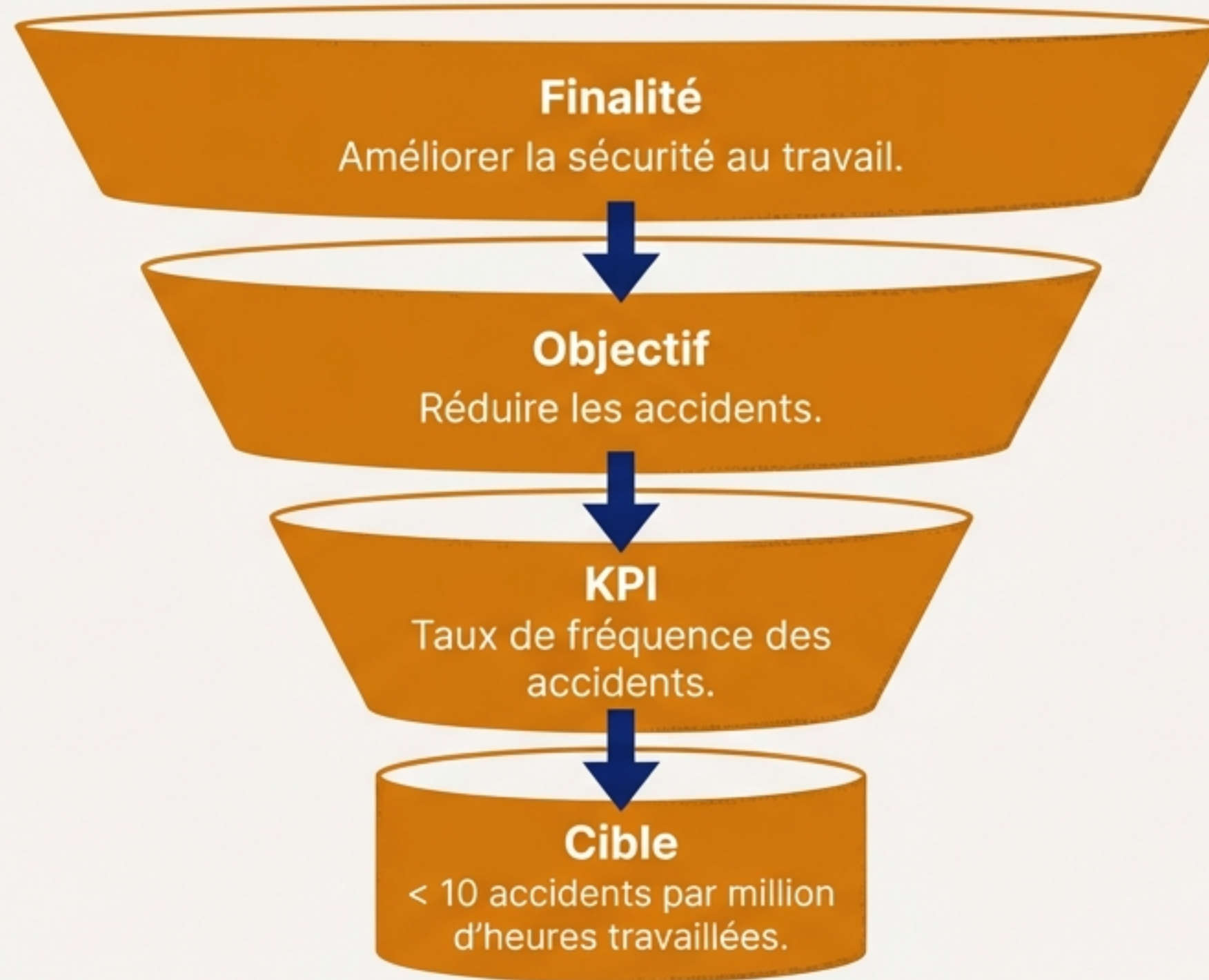
La Cible

C'est **COMBIEN** on veut atteindre.

La valeur visée, le but chiffré.

- Ex : < 10 accidents par million d'heures.
- Ex : Moins de 3 minutes.

Le parcours complet : L'exemple de la sécurité au travail.



Le moment de vérité : Transformer la mesure en action.

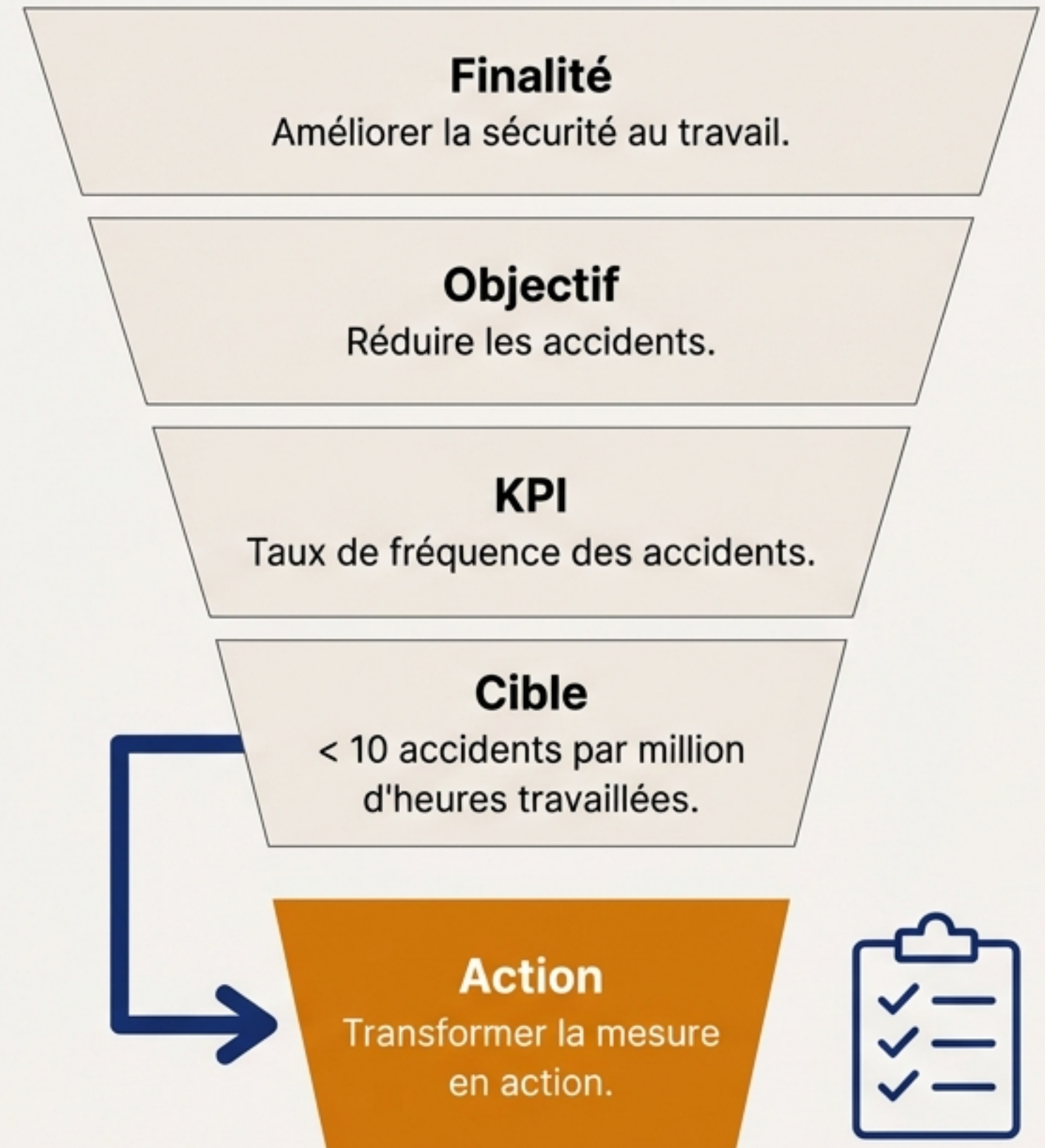
Un tableau de bord qui reste dans un tiroir ne sert à rien. Le but ultime de tout ce processus est de déclencher des actions correctives ou des initiatives pour atteindre la cible.

Suite de notre exemple

Notre KPI ("Taux de fréquence des accidents") nous dit que nous sommes à 15, alors que notre cible est < 10 .

****Quelles actions peut-on lancer ?****

- Organiser de nouvelles formations pour les équipes.
- Investir dans des équipements de protection plus performants.
- Lancer une campagne de communication interne sur les bonnes pratiques.

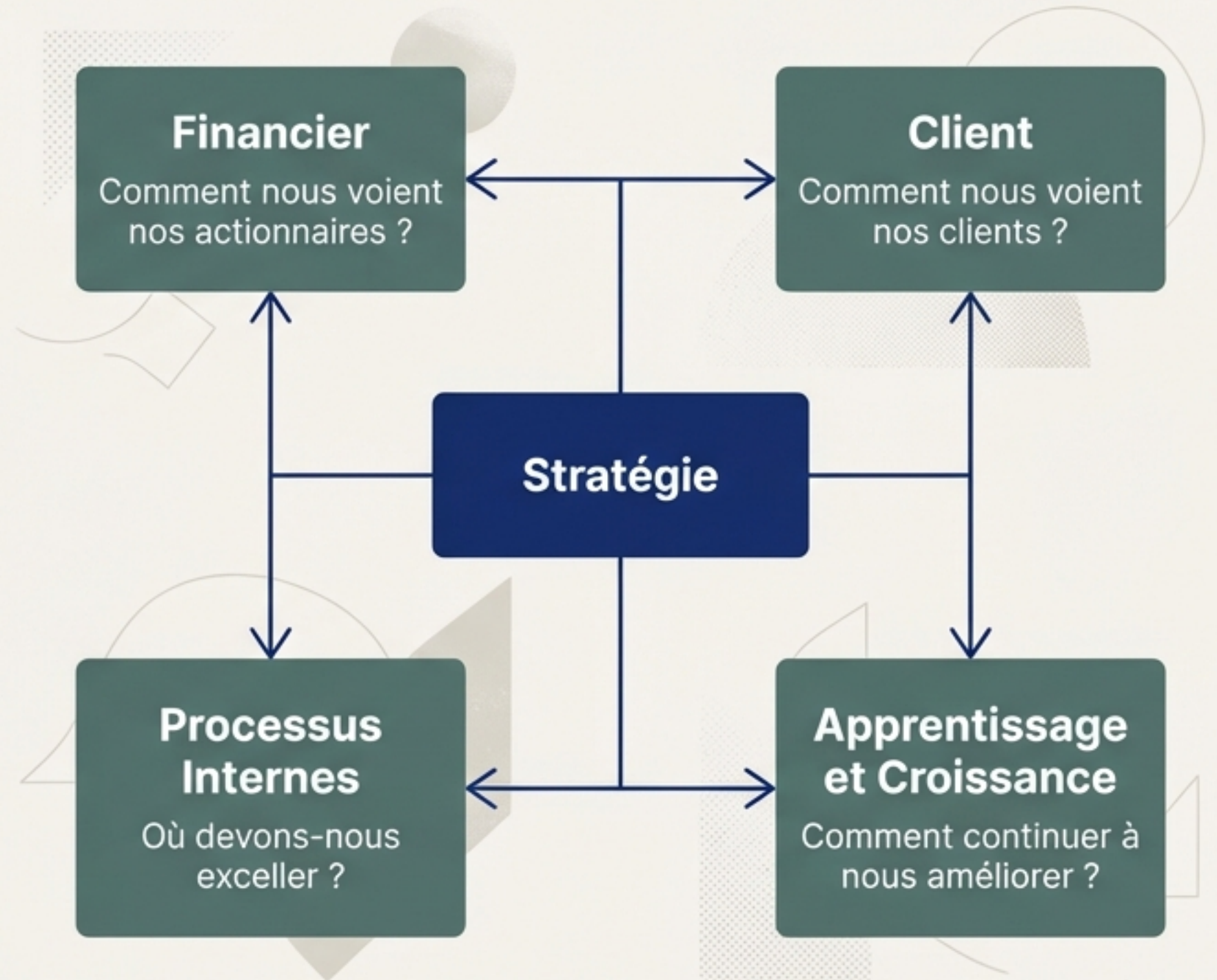


Un peu d'histoire pour briller en entreprise : La révolution du 'Tableau de Bord Équilibré'.

Dans les années 90, les silhouettes stylisées de deux penseurs, Robert Kaplan et David Norton, sont discrètement esquissées. Ils ont eu une idée de génie. Ils ont compris que la performance ne pouvait pas être que financière.

Leur **Balanced Scorecard** a proposé une vision à 360° en intégrant des KPI dans les 4 domaines que vous voyez ici.

Cette approche a tout changé, en montrant que toutes les facettes de l'entreprise sont connectées.



Au-delà des chiffres : Les indicateurs de demain.

Le monde de l'entreprise évolue, et les tableaux de bord aussi. Aujourd'hui, la performance n'est plus seulement économique.

Les entreprises intègrent de plus en plus des indicateurs **RSE** (Responsabilité Sociale des Entreprises) pour mesurer leur impact positif.

Vous entendrez beaucoup parler des critères **ESG** :



Environnementaux

ex: émission de CO2, consommation d'eau



Sociaux

ex: parité hommes-femmes, sécurité au travail



de Gouvernance

ex: éthique des affaires, transparence

ESG

Comprendre les KPI vous donne les clés pour comprendre aussi ces enjeux d'avenir.

Vous avez maintenant une nouvelle compétence : lire la stratégie derrière les chiffres.

Félicitations, vous êtes arrivés au bout de ce parcours. Vous ne voyez plus simplement des chiffres, vous voyez une histoire, une stratégie en action.

Cette capacité à passer de la finalité à l'action, à choisir les bons indicateurs et à les interpréter, c'est ce qui fait la différence entre 'exécuter des tâches' et 'piloter la réussite'. C'est cette compétence qui fera de vous des collaborateurs recherchés, capables de comprendre le business et de contribuer activement à son succès.

