



## FICHE MÉTHODE

### Évaluer la performance de la PME



Pour évaluer la performance d'une entreprise, il convient de définir certains critères afin de mesurer quantitativement et qualitativement les activités de l'entreprise et ses conséquences économiques, sociales et environnementales.

Très souvent, la PME s'appuie sur des critères purement économiques (rentabilité, coûts, productivité, satisfaction clientèle, qualité du service...) ; mais en raison du développement durable, il importe aussi de tenir compte des critères sociaux (climat social de l'entreprise, promotion, formation...), et des critères sociétaux (discriminations...) ou environnementaux (traitement des déchets, consommation d'énergie...).

Performance financière	Performance économique	Performance organisationnelle
<p>Le <b>ROI</b> (Return On Investment) mesure la rentabilité économique du capital utilisé par l'entreprise :</p> $\frac{\text{Résultat d'exploitation}}{\text{Capitaux investis}}$ <p>Le <b>ROE</b> (Return On Equity) mesure la rentabilité financière des capitaux apportés par les propriétaires de la PME :</p> $\frac{\text{Résultat net}}{\text{Capitaux propres}}$	<p><b>Compétitivité-prix</b> : capacité d'un produit à attirer des clients au détriment des produits concurrents, du fait de son prix (part de marché, position concurrentielle).</p> <p><b>Compétitivité-hors prix</b> : capacité d'un produit à attirer des clients au détriment des produits concurrents, du fait des éléments indépendants du prix (qualité, design, service...).</p>	<p>Qualité de sa production, de ses capacités d'innovation, de sa flexibilité, de ses délais...</p>

Performance sociale	Performance sociétale
<p>Bilan social pour mesurer les rapports sociaux (montant et répartition des rémunérations, nombre d'accidents de travail, de maladies professionnelles...).</p>	<p>Engagement de la PME au niveau environnemental, humanitaire et culturel (principe de la RSE : responsabilité sociétale de l'entreprise).</p>