



## FICHE SAVOIRS La performance de la PME

La performance se vit au quotidien et doit s'apprécier au regard de la finalité et des objectifs de l'entreprise, sur la base de critères pertinents. C'est la capacité à obtenir des résultats en adéquation avec les objectifs préalablement fixés.

Les indicateurs de performance (appelés également *Key Performance Indicator* ou KPI) sont des éléments que toute PME utilise pour évaluer ses actions. Le (la) collaborateur(trice) afin de mener à bien sa mission devra à concilier l'efficacité et l'efficacités des actions menées par la PME et d'évaluer ainsi leur rentabilité.

### I - Efficacité et efficience des actions de la PME

Ces deux notions sont à distinguer et à ne pas confondre même si celles-ci sont complémentaires.

#### 1- Efficacité

L'efficacité consiste à agir du mieux possible pour atteindre les résultats fixés. Elle est définie comme « la capacité à réaliser des objectifs ». Il s'agit de faire ce que l'on a prévu, même si on doit y affecter des ressources supplémentaires.

Pour parler d'efficacité, le produit fini doit pouvoir être de qualité, il doit pouvoir être concurrentiel sur le marché (même s'il s'agit d'un service).

L'efficacité passe par la bonne maîtrise de processus à savoir :

- la compréhension du concept d'efficacité ;
- le repérage des enjeux liés à l'efficacité ;
- la détermination des variables liées à l'efficacité ;
- la mesure, comparaison et l'analyse ;
- l'étude des moyens pour améliorer l'efficacité ;
- la recherche de pratiques les plus efficaces.

Dans un contexte parfois de ralentissement de croissance économique, certaines études montrent que les entreprises les plus efficaces sur la durée sont celles qui savent traduire leur stratégie en plan d'actions opérationnel, reposant à la fois sur le management des leviers de l'efficacité et sur la mesure de leur impact par des indicateurs de performances clairs et partagés.

#### 2- Efficience

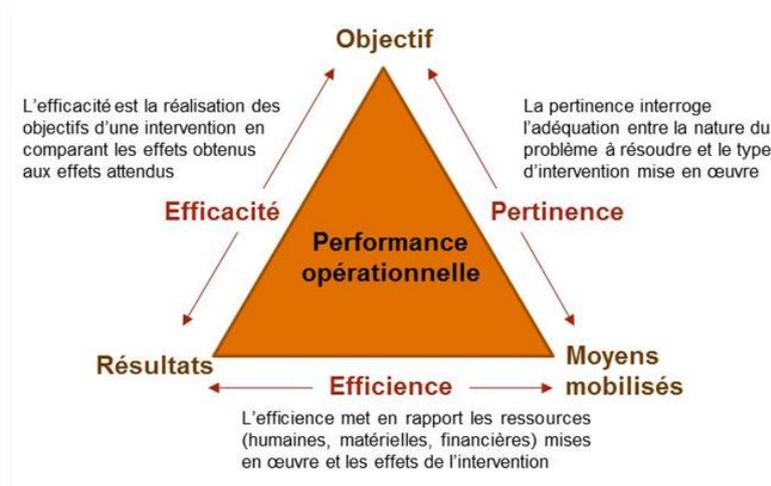
Pour atteindre ces objectifs, une PME recherche la meilleure efficience c'est-à-dire recherche à exploiter ces ressources de façon optimale. L'efficience se rapporte à la relation entre les objectifs à atteindre et les ressources utilisées pour les atteindre.

Ces ressources peuvent être financières techniques, humaines... Être efficace revient donc à obtenir de bons résultats ou atteindre les objectifs en utilisant le minimum de ressources.

### 3- Union entre efficacité et efficacie

L'efficacie indique la conformité de l'atteinte de l'objectif-résultat alors que l'efficience implique davantage le respect des contraintes de ressources. Ainsi, pour Drucker, par exemple, l'efficacie consiste à faire les bonnes choses, et l'efficience, à faire les choses de la bonne façon.

Bien souvent, l'optimisation des actions de la PME passe par la conciliation entre efficacité et efficience tout en assurant une certaine pertinence entre les objectifs et les ressources mobilisées :



Source : modèle de Gilbert (1980).

L'efficacie mesure la réalisation des objectifs visés alors que l'efficience maximise la quantité de produits ou de services à partir d'une quantité donnée de ressources.

## II - Bilan et rentabilité des actions de la PME

Afin de présenter le bilan de la performance de la PME, un tableau de bord (bilan de la rentabilité des actions de la PME) devra être construit avec méthode et sur mesure. Il s'établit à partir des données que le (la) collaborateur(trice) dispose (cf. dossier 8).

Il est cependant important de viser les bons indicateurs en évitant les informations futiles. Elles ne feront qu'alourdir l'outil et risquent d' corner la lecture rapide.

Pour cela, le (la) collaborateur(trice) devra comparer les objectifs réalisés avec les objectifs prévisionnels. Des objectifs à réaliser en fonction de la stratégie de l'entreprise seront définis par la direction, le bilan mettant en exergue les écarts entre les objectifs à réaliser les résultats.

Toute PME recherche avant tout la rentabilité de ces actions devant un marché de plus en plus concurrentiel. Grâce aux indicateurs calculés, cette dernière peut alors vérifier son action et la rentabilité de sa stratégie et mettre en place des correctifs.