



FICHE MÉTHODE

Calculer les indicateurs de gestion et d'alerte les plus pertinents (ou KPI)



► Indicateurs commerciaux

$\frac{\text{CA réalisé}}{\text{CA prévu}} > 1$	Ce ratio permet de mettre en évidence le CA réalisé par rapport aux objectifs. Si celui-ci est inférieur à 1, cela montre des insuffisances externes (conjoncture, concurrence...) et/ou internes (rupture de stocks, souci de livraison, commercial peu performant...).
$\frac{\text{Marge réalisée}}{\text{Marge prévue}} > 1$	Un ratio inférieur à 1 permet de montrer une concurrence plus exacerbée que prévue.
Nombre de devis sur les contacts captés	Nombre d'entreprises contactées avec lesquelles la PME a eu un échange privilégié, transmis une demande d'informations ou identifié un besoin auquel l'entreprise va répondre.
$\frac{\text{Nbre de devis acceptés}}{\text{Nbre de devis sur les contacts captés}}$	Ce ratio peut être calculé sur une période.
Écarts sur objectifs	Écarts sur CA = CA réalisé – CA prévu Écarts sur Marge = Marge réalisée – Marge prévue
Taux d'évolution du CA ou de la marge	$\frac{\text{CA}_N - \text{CA}_{N-1}}{\text{CA}_{N-1}}$ ou $\frac{\text{Marge}_N - \text{Marge}_{N-1}}{\text{Marge}_{N-1}}$
Panier moyen sur une période	$\frac{\text{CA}_{\text{total}}}{\text{Nombre de tickets de caisse délivrés}}$ ou $\frac{\text{CA}_{\text{total}}}{\text{Nombre de jours de missions de formation}}$

► Indicateurs financiers

Taux d'évolution de la CAF, du BFR et de la trésorerie nette	$\frac{\text{CAF}_N - \text{CAF}_{N-1}}{\text{CAF}_{N-1}}$ ou $\frac{\text{BFR}_N - \text{BFR}_{N-1}}{\text{BFR}_{N-1}}$ ou $\frac{\text{Trésorerie}_N - \text{Trésorerie}_{N-1}}{\text{Trésorerie}_{N-1}}$
Délai de crédit clients	$\frac{\text{Créances clients}}{\text{CA TTC}} \times 360$
Délai de crédit fournisseurs	$\frac{\text{Dettes fournisseurs}}{\text{Achats nets TTC}} \times 360$

► Indicateurs organisationnels

Taux d'absentéisme	$\frac{\text{Nombre de jours d'absence}}{\text{Nombre de jours de travail}}$
Taux de salariés permanents	$\frac{\text{Nombre de salariés permanents}}{\text{Effectif total}}$