

Chapitre 13 L'analyse des performances commerciale et financière de l'organisation

Identifier des indicateurs pertinents pour apprécier la performance de l'organisation. Effectuer des comparaisons dans le temps et dans l'espace pour situer la performance d'une organisation. Repérer, dans une organisation, en quoi les aspirations des différents acteurs peuvent constituer des contraintes et/ou des opportunités dans la recherche de la performance. Percevoir le caractère potentiellement contradictoire des différents types de performance.



À retenir !

1. Qu'est-ce que la performance ?

- *La performance* prend des **formes variées**.
- *La performance* se décompose en trois étapes : définition d'objectifs, utilisation de moyens et atteinte d'un résultat.
- *La performance d'un processus* se mesure par des moyens utilisés pour atteindre les objectifs fixés : efficacité et efficience.
- *Les objectifs doivent être compréhensibles*, mesurables, réalisables et limités dans le temps.
- *Les objectifs peuvent être quantitatifs ou qualitatifs*.

2. Comment mesurer la performance commerciale de l'organisation ?

- *La performance commerciale* s'apprécie par la **mesure des quantités vendues**.
- *Le chiffre d'affaires* et les parts de marché sont des **indicateurs de la performance commerciale**.
- *Le chiffre d'affaires* s'analyse en le décomposant par natures d'activité et en calculant son évolution entre deux périodes.
- *Le calcul des parts de marché* révèle l'importance de l'entreprise sur son marché.
- *La fidélité est un indicateur* de la performance commerciale. Elle contribue à augmenter les ventes.

3. Comment analyser la performance financière ?

- *La performance financière* s'apprécie à partir d'un montant de capital investi.
- *La rentabilité* exprime le revenu obtenu par rapport à un capital investi.
- *La profitabilité* est le rapport entre le résultat net et le chiffre d'affaires de l'entreprise.
- *Les dividendes* représentent la part du résultat de l'entreprise qui est distribuée aux actionnaires.
- *L'autofinancement* est la part du résultat que l'entreprise met en réserve et qui lui permet de financer ses investissements.