



SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
CHAPITRE 1 CONSTRUCTION DE TABLEAUX DE BORD	7
CHAPITRE 2 CALCUL ET ANALYSE DES INDICATEURS DE PERFORMANCE	15
CHAPITRE 3 DÉTECTION D'ÉCARTS ET AJUSTEMENTS	23
CHAPITRE 4 PROPOSITIONS D'AMÉLIORATION DES PROCESSUS	31
CHAPITRE 5 COMMUNICATION DES RÉSULTATS AUX ÉQUIPES	39
CHAPITRE 6 GESTION DES OBJECTIFS DE PRODUCTIVITÉ	47
CHAPITRE 7 TRANSPARENCE DES PERFORMANCES OPÉRATIONNELLES	55
CHAPITRE 8 SUIVI DES AMÉLIORATIONS MISES EN PLACE	59
CHAPITRE 9 SOUTIEN À LA PRISE DE DÉCISION MANAGÉRIALE	69
CONCLUSION	77