



# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b>	<b>5</b>
CHAPITRE 1   INTRODUCTION À L'ANALYSE DES PERFORMANCES	7
CHAPITRE 2   SUIVI DES INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	15
CHAPITRE 3   IDENTIFICATION DES ÉCARTS DE PERFORMANCE	25
CHAPITRE 4   FACTEURS DE SUCCÈS ET D'ÉCHEC	33
CHAPITRE 5   PROPOSITION D' ACTIONS CORRECTIVES	43
CHAPITRE 6   COLLABORATION AVEC LES SERVICES CONCERNÉS	53
CHAPITRE 7   PLANIFICATION DES RESSOURCES NÉCESSAIRES	61
CHAPITRE 8   COMMUNICATION TRANSPARENTE DES RÉSULTATS	71
CHAPITRE 9   SUIVI ET ÉVALUATION DES ACTIONS CORRECTIVES	81
<b>CONCLUSION</b>	<b>91</b>