

# Fiche 02 – CG - Performance

La performance est un concept central en gestion et en management, mais il n'existe pas de définition unique et universelle. Elle peut être interprétée de différentes manières selon le contexte, les objectifs et les parties prenantes impliquées.

## I. Performance financière

1. **Définition** : Capacité d'une organisation à générer des profits et à assurer une rentabilité durable.
2. **Indicateurs** :
  - Rentabilité (marge nette, marge brute)
  - Retour sur investissement (ROI)
  - Valeur pour l'actionnaire (bénéfice par action, dividendes)
  - Trésorerie et flux de trésorerie
3. **Importance** : Primordiale pour les actionnaires, les investisseurs, et les dirigeants.

## II. Performance opérationnelle

1. **Définition** : Efficacité et efficacité des processus internes pour atteindre les objectifs de production et de service.
2. **Indicateurs** :
  - Productivité (produit par employé, taux de rendement)
  - Qualité (taux de défauts, satisfaction client)
  - Temps de cycle (délai de production, délai de livraison)
  - Utilisation des ressources (efficacité énergétique, taux d'utilisation des machines)
3. **Importance** : Cruciale pour les managers opérationnels et les équipes de production.

## III. Performance sociale

1. **Définition** : Contribution positive de l'organisation à la société et bien-être des employés.
2. **Indicateurs** :
  - Conditions de travail (santé et sécurité au travail)
  - Développement des compétences (formation, plan de carrière)
  - Satisfaction des employés (climat social, engagement)
  - Responsabilité sociale (initiatives RSE, impact social)
3. **Importance** : Essentielle pour les employés, syndicats, et communautés locales.

## IV. Performance environnementale

1. **Définition** : Impact de l'organisation sur l'environnement naturel.
2. **Indicateurs** :
  - Émissions de CO2 et autres gaz à effet de serre
  - Consommation d'énergie et d'eau
  - Gestion des déchets (recyclage, réduction des déchets)
  - Utilisation de matériaux durables
3. **Importance** : Cruciale pour les parties prenantes environnementales et les régulateurs.

## V. Performance globale

1. **Définition** : Combinaison et équilibre des performances financières, opérationnelles, sociales et environnementales.
2. **Indicateurs** :
  - Score global de performance (indices composites, tableaux de bord équilibrés)
  - Création de valeur à long terme (soutenabilité, résilience)
  - Alignement avec les objectifs stratégiques de l'organisation
3. **Importance** : Essentielle pour la direction générale et les parties prenantes multiples.