

## 9. GOUVERNANCE GENERALE - Principaux Indicateurs de performances par ressource

BONNE GOUVERNANCE DES ACTEURS - BASE - TABLEAUX DE BOARD et BORD

	<b>Actionnaires</b>	<b>Administrateurs</b>	<b>Management</b>
<b>Types</b>			
<b>Financiers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- R.S.F.P (Retour sur Fonds Propres)</li> <li>-EVA ( Exédent Valeur Ajoutée)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solvabilité,</li> <li>- Liquidité,</li> <li>- Pérénnité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- REAI ISOC ( Résultat d'exploitation avant intérêt et impôts)</li> <li>- Total bilan/ Chiffre d'affaires</li> <li>- Trésorerie - cash driver</li> </ul>
<b>Commercial et Marketing</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité des produits,</li> <li>- Qualité des services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Part marché / produit,</li> <li>- Satisfaction clientèle - Fidélité clientèle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compétitivité,</li> <li>- Marge brute / client-produit, cash flow</li> <li>- Chiffre d'affaires par canal distribution,</li> <li>- Stocks / Ventes,</li> <li>- Respect des délais</li> </ul>
<b>Achat bien et Services</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ethique,</li> <li>- Code</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sources d'approvisionnement,</li> <li>- Valeur ajoutée / sous traitance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stoks / achats</li> <li>- Dialogue, cohérence</li> <li>- Qualité des produits</li> </ul>
<b>R. Humaines</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valeurs,</li> <li>- Profil des actionnaires,</li> <li>- Stock options/participation du personnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Complémentarité,</li> <li>- Succession,</li> <li>- Compétence - Assiduité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valeur ajoutée / ETP (Equivalent temps plein)</li> <li>- Respect des délais</li> <li>- Satisfaction</li> </ul>
<b>R. Technologie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pointe du progrès,</li> <li>- Environnement durable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Choix des investissements,</li> <li>- Source du financement,</li> <li>- Innovation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amortissement / Valeur ajoutée</li> <li>- Recherche &amp; développement - retour sur investissement</li> </ul>
<b>R. Processus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Communication externe,</li> <li>- Assemblée générale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Durée cycle exploitation,</li> <li>- Coût développement produit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ABC Costing</li> <li>- Contrôle interne</li> </ul>