|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Branche | Indicateurs | Description |
| Commerce de détail | Coût du personnel en pourcentage du produit net des ventes | Indicateur important pour l’affectation du personnel (utilisation optimale des ressources) |
| Commerce en gros  Grossiste | Coût de traitement par commande | Ce ratio permet de déterminer quel point de distribution, au sein du groupe, sera à même de traiter une commande client de la manière la plus économique |
| Secteur des infrastructures d’un groupe pharmaceutique | Coût de maintenance/m2  Coût énergétique par m2 | Mesure d’efficience, gestion des besoins en investissement et de modernisation |
| Entretien d’hydrants | Jours standards pour la maintenance | La maintenance de 30 hydrants correspond à 1 jour standard.  La directive pour le technicien est de 180 jours standards par année |
| Commerce  (biens de consommation) | Rotation par produit sur une période déterminée | La rotation par produit et par unité est un facteur important dans le processus de planification  Tout écart par rapport au temps rotation prévu (càd trop lent) entraînera une mesure corrective |
| Commerce de viande en gros | Frais généraux par kilo vendu | Outre une analyse détaillée des écarts des marges contributives par groupe de produits (budget/effectif), le ratio « frais généraux par kilo vendu » revêt une importance primordiale  Variable de pilotage : quantités stockées mises en relation avec les quantités déstockées (cartons, kilo) |
| Commerce de meubles /  Magasin de meuble | Vente par client,  Chiffre d’affaires par m2 de surface de vente | Alignement de la gamme, optimisation de la surface de vente resp. des articles présentés sur la surface de vente |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Service logistique | Scans par station de traitement et par heure | Mesurer et optimiser les temps de traitement d’un cycle. Distinction à faire entre les flux internes des flux d’importation, ces derniers nécessitant un traitement plus complexe |
| Nombre de minutes d’inactivité sur les bandes de transport | Mesurer les temps d’arrêt dans le but de les éviter ou de les réduire dans la mesure du possible |
| Nombre de colis traités par balance | Améliorer et gérer l’utilisation des différentes stations de pesage |
| Production d’instruments pour hôpitaux | Taux d’utilisation des machines  Taux de déchets par série | Optimisation de l’utilisation des machines  Réduction des rebuts et des gaspillages |
| Volume des ventes par hôpital en relation avec stock en consignation de l’hôpital | Les produits finis sont livrés en consignation dans tous les hôpitaux. Un décompte n’intervient que lors d’une nouvelle commande d’instruments par ces derniers  Ce ratio peut être utilisé afin de déterminer si les stocks en consignation doivent être adaptés (réduction ou augmentation) |
| Boulangerie industrielle | Coût par carton et par processus | Les coûts liés aux processus d’entrée de marchandises, de stockage (temps), de conditionnement et de transport sont ainsi maîtrisés et optimisés  Une distinction sera faite entre les processus de transports internes et les processus de transports tiers |
| Service / prestations techniques | Heures FTE productives  divisées par les heures FTE indirectement productives | Ce ratio mesure le rapport entre les fonctions directement et les fonctions indirectement productives  Cet indicateur doit présenter un résultat le plus élevé possible. En effet, le taux horaire des heures productives doit inclure les heures indirectement productives |
| Service / prestations techniques | Temps moyen de réaction  mean time to reaction | Temps moyen nécessaire afin que l’appel du client parvienne jusqu’à son destinataire |
| Service / prestations techniques | Temps moyen de réaction  mean time to reaction | Temps moyen nécessaire pour la résolution d’un appel client |
| Service / prestations techniques | First time fix rate  (taux de résolution en première intervention)  Nombre de dysfonctionnements en première intervention résolus par rapport à la totalité des dysfonctionnements | Pourcentage de dysfonctionnements ayant pu être résolus par une seule intervention  Un faible taux de résolution en première intervention indique des inefficiences dans le traitement des ordres de service ou des déficits dans leur traitement |
| Commerce en gros de produits pharmaceutiques | Commandes par FTE | Ce ratio définit les ventes annuelles attendues. Les objectifs peuvent dès lors être définis, lesquels pourront constamment être contrôlés |
| Clinique de réadaptation | Frais d’entretien par  - m2  - lit | Au fil des ans, cet indicateur a permis une bonne gestion de ces coûts, principalement par le suivi de la maintenance préventive des infrastructures |
| Laboratoire de tests pour  des clients tiers | Délai entre la réception et l’évaluation d’un échantillon | Avantages concurrentiels lorsqu’un client peut se voir proposer des délais d’exécution courts pour l’évaluation d’échantillons |
| Clinique orthopédique | Productivité en physiothérapie (soins facturables / non facturables) liée au personnel et à son taux d’occupation  Radiologie: Nombre d’examens et traitements qui en sont résultés | Mesure de la productivité et de l’efficience  Conclusions à tirer pour le marketing et le secteur des ventes |
| Conseil et révision | Flux net de clients  Heures facturables par rapport aux heures non facturables | Objectifs : traiter plus efficacement les mandats récurrents et en faire profiter le client  Acquisition de nouveaux clients grâce aux capacités ainsi gagnées |
| Logistique  (approvisionnement alimentaire) | Stock : kg par heure de préparation par commande en fonction du type de matériel  Utilisation des camions ; km par tonne, tonne par déchargement | Optimiser en continu le temps de préparation des commandes  Replanifier les calendriers de livraison lorsque les limites critiques sont atteintes |
| Banque / finance | Cost / Income Ratio  Nouveaux afflux d’argent  (NNA Net New Assets)  Capital + Revenus par conseiller à la clientèle | Prise de conscience des coûts, des marges  Productivité des ventes, développement de nouvelles affaires  Efficience dans le conseil |
| Production de sel | Heures effectives  vs Heures standard  KWh utilisés par quantité produite  Volume (tonne) par jour  Heures de travail par tonne | Mesure de l’efficacité  Gestion de la production, efficience des ressources engagées, consommation et optimisation de CO2 |
| Commerce en gros de produits pharmaceutiques | Rapport des commandes par voie électronique / téléphonique / ou par courriel  Degré d’utilisation/remplissage des conteneurs  Degré d’automatisation de la préparation des commandes | Optimisation permanente en termes de temps et de coûts |
| Hôtellerie | Chiffre d’affaires par chambre | Chiffre d’affaires hébergement  Nombre de chambres disponibles  ou  Prix moyen par chambre x pourcentage d’occupation des chambres  Cet indicateur mesure l’efficacité de la stratégie des ventes |
| Gastronomie | Chiffre d’affaires moyen par siège | Le chiffre clé est ventilé par secteur d’activité (petit-déjeuner, déjeuner, dîner, etc.) et sert à mesurer la productivité et l’offre |
| Wellness et Spa | Chiffre d’affaires par heure de traitement disponible | Chiffre d’affaire des traitements  Nombre d’heures de traitement disponibles  ou  Prix moyen de l’heure de traitement x pourcentage d’utilisation des salles de traitement |
| Production d’acier | Tap-to-Tap time  Temps de prise en charge  (intervalle entre deux coulées) | Ce ratio est considéré comme le plus important dans le secteur de l’industrie sidérurgique  En raison des coûts énergétiques élevés de la production d'acier, toute amélioration du temps des cycles entraîne des économies de coûts considérables |