



Le tableau de bord d'entreprise : définition et utilité

Qu'est-ce qu'un tableau de bord d'entreprise ? Quels sont les tableaux de bord dont toute entreprise devrait disposer ? Comment mettre en place un tableau de bord ? Quels enjeux, quels indicateurs ?

Tableau de bord d'entreprise : définition. Un tableau de bord est un instrument de mesure de la **performance**, qui présente différents **indicateurs** sous forme de chiffres, de tableaux et/ou de graphiques. Il facilite le **pilotage** de l'entreprise dans le cadre d'une démarche d'amélioration permanente. On parle aussi de « tableau de bord de gestion » ou de « tableau de suivi de l'activité ».

Traditionnellement, un tableau de bord sert à :

- Suivre les actions et les résultats, tout en les comparant aux objectifs/prévisions,
- Contrôler le personnel et la réalisation des tâches,
- Alerter sur l'éventuelle dégradation de certains indicateurs commerciaux, organisationnels, productifs...

Au-delà de ces aspects, le tableau de bord doit aussi et surtout aider à :

- Identifier ce qui ne marche pas et en rechercher les causes,
- Ecouter le terrain et détecter des dysfonctionnements, difficultés, tendances à la démotivation,
- Adapter les objectifs et la stratégie de l'entreprise.

Plus qu'un outil fait pour contrôler et sanctionner, le tableau de bord aide à piloter intelligemment l'entreprise.

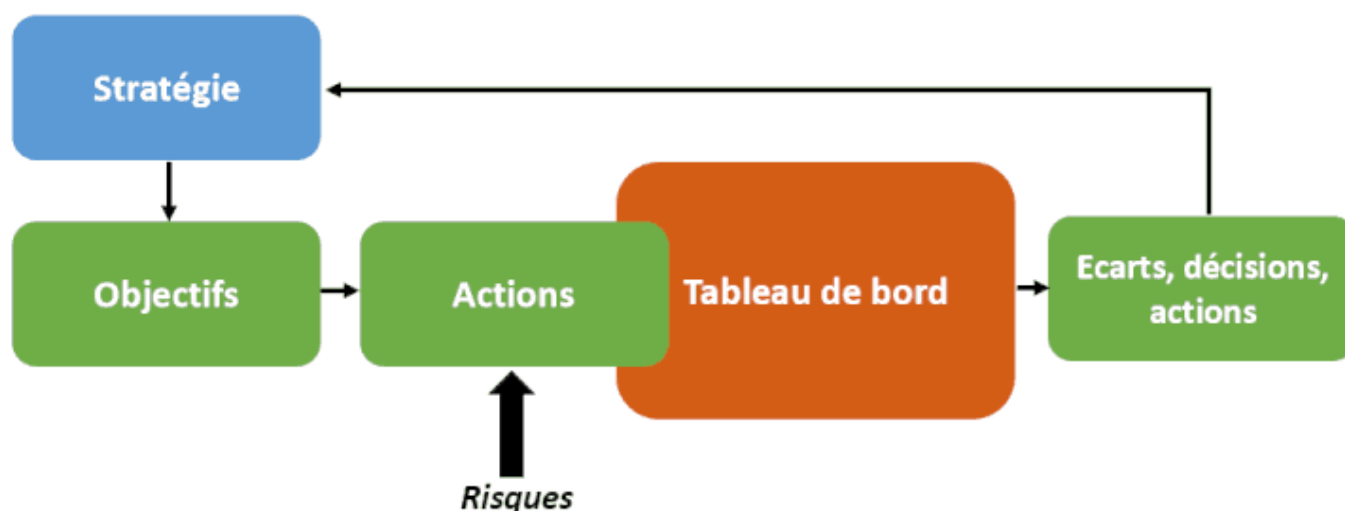
Remarque : Il n'y a pas de modèle-type de tableau de bord. Les tableaux de bord sont conçus spécifiquement et adaptés aux besoins de chaque entreprise.

Le tableau de bord est donc un outil de gestion, mais aussi un outil de **management du personnel**

qui porte en lui des éléments de la **culture de l'entreprise**, surtout si les résultats font l'objet d'une communication en interne. En effet, en fonction des indicateurs choisis, les équipes accorderont ou non de l'importance à tel ou tel aspect du fonctionnement de la structure. Par exemple, un tableau de bord présentant de nombreux indicateurs de suivi de qualité aura tendance à sensibiliser le personnel sur l'importance de la qualité.

Les tableaux de bord d'entreprise : au coeur du pilotage.

Voici un schéma représentant la place du tableau de bord au sein du processus décisionnel de l'entreprise :



Comme décrit ci-dessus, le tableau de bord permet de **suivre les actions** correspondant aux objectifs qui ont été fixés en cohérence avec la stratégie d'entreprise. Il permet de constater les **écarts** et de prendre des **décisions correctives**, voire dans certains cas de remettre en cause la stratégie ou les objectifs opérationnels.

Les indicateurs du tableau de bord : le suivi de la performance.

Le choix des indicateurs présents dans le tableau de bord est primordial. Les TPE/PME adoptent toutes les mêmes indicateurs incontournables (évolution du chiffre d'affaires, évolution du taux de marge, trésorerie, niveau des stocks...) mais beaucoup d'autres indicateurs sont nécessaires pour assurer un pilotage efficace de l'activité.

Plus précisément, un tableau de bord peut présenter deux types d'indicateurs :

- **Les indicateurs de pilotage** : ils permettent de suivre l'état d'avancement d'une tâche ou d'un projet, par exemple en fonction d'un planning pré-défini,
- **Les indicateurs de performance** : il se subdivisent en :
 - indicateurs d'efficacité : ils concernent l'atteinte d'objectifs finaux (par exemple la livraison des clients dans les délais promis),
 - indicateurs d'efficience : ils mesurent l'atteinte d'objectifs internes (concerne les moyens mis en oeuvre).

Dans tous les cas, les indicateurs doivent être pertinents, simples et lisibles. Par ailleurs leur nombre doit être limité pour ne pas complexifier l'analyse.

Les différents types de tableaux de bord d'entreprise.

Voici les différents types de tableaux de bord d'entreprise :

- **Les tableaux de bord de gestion** : exemples :
 - Prévisions budgétaires vs réalité
 - Suivi et analyse des coûts
 - Suivi financier, suivi de la trésorerie, suivi des impayés
 - Suivi des stocks
- **Les tableaux de bord de production** : exemples :
 - Suivi de la production
 - Suivi de la productivité
 - Suivi de la qualité
- **Les tableaux de bord organisationnels** : exemples :
 - Suivi de projet (cf [diagramme de Gantt](#))
 - Suivi des risques et de la sécurité
 - Suivi des ressources humaines
 - Mesure du climat social
- **Les tableaux de bord marketing** : exemples :
 - Suivi de la satisfaction client
 - Suivi des actions de communication ou de marketing opérationnel,
 - Suivi de la fréquentation d'un site internet
- [Les tableaux de bord commerciaux \(cliquez pour plus de détails\).](#)

Tableau de bord d'entreprise : quelles sources de données ?

La **qualité des données sources** est primordiale pour un tableau de bord pertinent et efficace.

Les données peuvent avoir différentes sources :

- les entrées dans le fichier client (ouvertures de compte, carte de fidélité...),
- la saisie de devis et factures (logiciel de facturation),
- la saisie comptable (dépenses notamment) avec si possible une affectation analytique,
- le retraitement de documents (questionnaires internes, [études de satisfaction](#)...),
- la saisie manuelle d'actions, de tâches ou d'événements,
- les données des sites internet : fréquentation, taux de rebond...
- etc.

Dans tous les cas, les données doivent être :

- **pertinentes** : inutile de faire figurer des indicateurs dont l'importance est secondaire,
- **justes** : juste ne veut pas forcément dire ultra-précis, mais un certain niveau de fiabilité doit être garanti pour maintenir la confiance dans les chiffres,
- **cohérentes** : il ne serait pas bienvenu de présenter des indicateurs dont l'association pourrait prêter à confusion,
- **récentes** : le système d'information de l'entreprise doit être en mesure de produire des chiffres régulièrement et sans délai...

Voir aussi nos articles :

- [Un modèle de tableau de bord de suivi commercial Excel gratuit](#)

- [Maîtriser les tableaux croisés dynamiques pour gérer son entreprise](#)
- [Outils de pilotage de l'entreprise : les incontournables](#)

Créez ou modifiez votre entreprise directement en ligne.

WikiCréa a sélectionné **Legalstart** pour vos formalités juridiques en ligne. **Pourquoi Legalstart ?** Tout simplement parce qu'il s'agit de l'offre la plus complète et la moins chère du marché. [Cliquez ici pour en savoir plus et débiter vos démarches en ligne.](#)

Des documents Excel pour gérer votre entreprise (gratuit).

WikiCréa a mis au point des outils Excel bien utiles pour gérer une petite entreprise :

- un [plan financier](#), facile à compléter,
- un **facturier** pour devis et factures : [cliquez ici pour y accéder](#),
- un **suivi de trésorerie** : [cliquez ici pour y accéder](#),
- un modèle de **suivi des recettes et des dépenses, obligatoire en micro-entreprise** : [cliquez ici pour y accéder](#).