

Le concept de performance



Ouachi (1979) identifie trois piliers pour le contrôle des organisations : la performance, la culture et les règles.

La performance recouvre plusieurs concepts sous-jacents dont notamment :

- L'efficacité.
- L'efficience.
- La productivité.

Pour le gestionnaire, «l'efficacité est un construit ayant une importance centrale, alors que, pour l'économiste, seul le concept d'efficience existe, la productivité en étant un indicateur» (1).

DE LA VILLARMOIS définit «l'efficacité comme étant la capacité à réaliser des objectifs et retient la définition économique de l'efficience qui se réfère au ratio output/input. L'accroissement de cette dernière provient de la maximisation de l'utilisation des ressources qui passe par l'augmentation de la production sans accroissement des coûts, ou de la délivrance d'un niveau de production ou de service donné en réduisant les dotations factorielles (Desreumaux, 1992)» (1).

Morin et al. (1994) ont identifié quatre dimensions de la performance :

- **Une dimension sociale** représentant la valeur des ressources humaines : mobilisation, motivation et enthousiasme du personnel mesurés par le rendement et le développement du personnel.

- **Une dimension économique** représentant l'efficience économique mesurée par l'économie des ressources et la productivité.

- **Une dimension politique** représentant la légitimité de l'entreprise auprès de ses partenaires mesurée par la satisfaction des bailleurs de fonds, la satisfaction de la clientèle, la satisfaction des organismes de contrôle et de régulation et la satisfaction de la communauté.

- Et, **une dimension systémique** représentant la pérennité de l'entreprise mesurée par la qualité du produit, la rentabilité et la compétitivité.

À ces quatre dimensions, il faut ajouter une dimension financière dictée par les marchés et qui représente la santé financière et la création de valeur pour les actionnaires. En réalité, la dimension financière et la dimension économique sont le portail par lequel passe l'ensemble des autres dimensions de la performance.

(1)Olivier DE LA VILLARMOIS, le concept de performance et sa mesure, un état de l'art, page 1.

Abderraouf YAICH