



Les KPI essentiels par fonction en gestion d'entreprise

-Guide gratuit-

Un outil stratégique conçu par **LA Solution RH** pour
les dirigeants agiles

L'alliance de nos forces

Sommaire

1. Mot de la fondatrice
2. Pourquoi suivre des KPI par fonction ?
3. Les KPI essentiels par département
 - Direction générale
 - Ressources humaines
 - Finances et comptabilité
 - Ventes
 - Marketing
 - Opérations
 - Service à la clientèle
 - Technologies de l'information

4. Les 5 erreurs fréquentes dans le suivi des KPI
5. Invitation à un appel stratégique offert
6. Checklist d'implantation des KPI par fonction

1. Mot de la fondatrice

Chez **LA Solution RH**, on a compris de cela fait partie de vos préoccupations et que vous ne savez pas trop par où commencer, alors un début est toujours mieux que rien du tout; nous croyons que la performance d'une entreprise repose sur des indicateurs clairs, suivis avec rigueur. Ce guide a été conçu pour vous aider à structurer vos efforts stratégiques, fonction par fonction, avec l'ambition de faire croître votre organisation avec justesse, équilibre et efficacité.

2. Pourquoi suivre des KPI par fonction ?

Les indicateurs clés de performance (KPI) permettent de :

- Piloter vos actions de manière concrète
- Identifier les leviers de croissance
- Détecter rapidement les zones de risque
- Communiquer efficacement avec vos équipes

3. Certains des KPI pouvant être utilisés par département

Direction générale

- Croissance du chiffre d'affaires (%)
- Rentabilité nette (%)
- Taux de réalisation des objectifs stratégiques
- Satisfaction des parties prenantes (employés, clients, partenaires) -Peut-être obtenu par un sondage confidentiel annuel

Ressources humaines

- Taux de roulement volontaire
- Délai moyen de recrutement
- Taux d'engagement des employés
- Coût moyen par embauche
- Absentéisme

Santé et sécurité

- Taux de fréquence/ Taux de gravité
- Durée d'absence
- Siège de lésion
- Coût de l'absence

Finances et comptabilité

- Délai moyen de recouvrement
- Ratio de liquidité (court terme)
- Marge brute / nette
- Écart budgétaire (% dépassement ou sous-utilisation)
- ROI

Ventes

- Taux de conversion leads > clients
- Valeur moyenne par client
- Durée moyenne du cycle de vente
- Chiffre d'affaires par représentant

Marketing

- Coût d'acquisition client (CAC)
- Retour sur investissement (ROI) marketing
- Taux de conversion des campagnes
- Trafic qualifié sur le site web

Opérations

- Taux d'erreur/défaut/rejet
- Taux de rendement global (TRG)
- Délai de livraison / production
- Coût de non-qualité

Service à la clientèle

- Taux de satisfaction client (CSAT)
- Net Promoter Score (NPS)
- Délai moyen de réponse
- Taux de résolution au premier contact

Technologies de l'information (TI)

- Temps moyen de résolution des incidents
- Disponibilité des systèmes (% uptime)
- Satisfaction des utilisateurs internes
- Nombre d'incidents critiques par mois

4. Les 5 erreurs fréquentes dans le suivi des KPI

1. Suivre trop d'indicateurs pour débiter, ne pas en implanter dans chacune des fonctions
2. Choisir des KPI non alignés avec la stratégie
3. Ne pas former et responsabiliser les équipes à leur lecture/interprétation.
4. Oublier d'actualiser les données régulièrement.
5. Ne pas ajuster les actions suite à la collecte d'information des KPI

5. Clarification? Questions? Un appel stratégique offert

Vous aimeriez comprendre un peu mieux chacun ou certains de ces KPI, quels outils utiliser ou obtenir de l'aide pour en faire l'implantation? Profitez d'un appel stratégique de 30 minutes offert avec moi

Identifiez vos opportunités de croissance RH et repartez avec un plan clair.

>> Réservez votre appel ici :

<https://calendly.com/lasolutionrh/test>

6. Lesquels de ces KPI, choisissez-vous d'implanter, par fonction?

Direction générale

Ressources humaines

Santé et sécurité

Finances et comptabilité

Ventes

Marketing

Opérations

Service à la clientèle

Technologies de l'information (TI)