

	Up ! Enhanced Management	Première édition
	9 Le contrôle de la firme et de son environnement 9.8 Le contrôle de gestion	http://www.up-comp.com contact@up-comp.com

- Le coût total est mesuré par la première question.
- La simplicité de montage est mesurée par les questions 2 et 3.
- L'efficacité du réseau commercial est mesurée par les questions 4, 5 et 6.

Enquête de satisfaction des abris tunnels agricoles – Juillet 2001

1) Comment évaluez-vous le prix de notre offre ?
 A) Tout à fait satisfaisant.
 B) Juste satisfaisant.
 C) Insatisfaisant.

2) Avez-vous eu des difficultés pour monter la première fois votre abris ?
 A) Non, aucune.
 B) Oui, une seule.
 C) Oui, plusieurs.

3) Avez-vous eu des difficultés pour remonter votre abris suite à un hivernage ?
 A) Non, aucune.
 B) Oui, une seule.
 C) Oui, plusieurs.

4) Avez-vous trouvé facilement un distributeur agréé ?
 A) Oui.
 B) Non.

5) Ce distributeur disposait-il en stock ce que vous vouliez acheter ?
 A) Oui.
 B) Non.

6) Si vous avez répondu non à la question 5, en combien de temps a-t-il pu vous fournir ?
 A) Moins de 2 jours.
 B) Entre 3 jours et une semaine.
 C) Plus d'une semaine.

7) Quelles sont les suggestions que vous souhaiteriez nous transmettre ?

Tableau 410 – Le questionnaire alimentant le baromètre

Il s'agit de transcrire les données brutes sur une échelle de mesure propre à chaque facteur clé de succès afin d'obtenir un indicateur numérique normalisé. Par exemple, pour le prix total, l'indicateur étalonné est le suivant :

$$10 * \frac{2 * \text{Nombre de réponses A} + 1 * \text{Nombre de réponses B}}{2 * \text{Nombre de réponses au total}}$$

9.8 Le contrôle de gestion



Le **contrôle de gestion** a pour objectif de vérifier que les coûts de l'entreprise sont conformes aux objectifs cible, et, qu'en cas d'écart, ce dernier est explicable de façon