

## Évaluation de programmes

### finances

Augmentation des revenus

Autosuffisance des activités

Ratio financier

### Clientèle

Taux de participation

Indice de satisfaction

Augmentation de la clientèle

Volume de plaintes

### Processus internes

Taux de productivité

Durée du cycle

Taux de fiabilité

### Perfectionnement et apprentissages

Innovation et changement

Niveau de compétence

Heures de formation

Degré de polyvalence

Taux de roulement du personnel

Indice de satisfaction du personnel

Taux d'implication