



## Exercice et solution 17B.3

### Indicateurs témoins et indicateurs guides

L'Auberge des voyageurs est une chaîne d'hôtels qui, en 2010, comptait 236 établissements répartis sur le territoire nord-américain. Le tableau qui suit présente l'évolution du RCI au cours des cinq dernières années ainsi que le nombre d'établissements affiliés à cette chaîne.

	2006	2007	2008	2009	2010
RCI	13,26 %	12,35 %	13,63 %	13,48 %	14,52 %
Nombre d'établissements	168	193	212	229	236
Taux d'occupation	86,32 %	82,64 %	89,40 %	89,20 %	92,80 %
Bulletin de qualité	73,92 %	74,72 %	76,39 %	82,85 %	91,02 %

Voici maintenant des statistiques décrivant la performance d'un établissement de la chaîne, celui de la rue Maisonneuve, à Montréal.

	2006	2007	2008	2009	2010
RCI	8,65 %	8,89 %	9,53 %	10,58 %	11,78 %
Taux d'occupation	68,94 %	76,84 %	85,28 %	90,63 %	95,38 %
Bulletin de qualité					
Réception	85,68 %	86,74 %	85,73 %	89,56 %	91,32 %
Salle à dîner	90,63 %	90,15 %	89,37 %	91,32 %	93,75 %
Toilettes	87,42 %	90,54 %	96,40 %	96,74 %	96,25 %
Piscine	81,96 %	83,65 %	88,69 %	87,49 %	89,64 %
Cuisine	79,84 %	82,54 %	86,87 %	85,38 %	89,47 %
Chambres	82,64 %	86,72 %	87,65 %	87,21 %	89,63 %
Moyenne générale	84,70 %	86,72 %	89,12 %	89,62 %	91,68 %

#### Travail pratique :

- Commentez la performance de l'établissement de la rue Maisonneuve, à Montréal.
- Quelles autres informations vous sont nécessaires pour évaluer les perspectives de performance de l'établissement de la rue Maisonneuve, à Montréal?

## Exercice et solution 17B.3 (suite)

### Solution :

#### a) Commentez la performance de l'établissement de la rue Maisonneuve, à Montréal.

La performance passée de l'établissement de la rue Maisonneuve, à Montréal, peut être examinée dans des perspectives longitudinale et comparative.

L'analyse longitudinale, qui retrace l'évolution dans le temps, indique le taux d'occupation n'a cessé de croître, et que le RCI s'est amélioré régulièrement au cours des cinq dernières années. De plus, la performance sur le plan de la qualité s'est aussi améliorée.

Comparativement aux autres établissements du réseau, le taux d'occupation et la performance sur le plan de la qualité montrent un résultat supérieur à la moyenne du réseau. La performance en général est donc supérieure à la moyenne. Enfin, le RCI, quoique toujours inférieur à la moyenne du réseau, s'est régulièrement approché de cette moyenne au cours des cinq dernières années, ce qui est de bon augure, si la tendance se maintient.

#### b) Quelles autres informations vous sont nécessaires pour évaluer les perspectives de performance de l'établissement de la rue Maisonneuve, à Montréal?

Les indicateurs utiles pour évaluer la performance future de l'établissement de la rue Maisonneuve, à Montréal, touchent le climat de travail dans l'hôtel, la qualité de l'environnement immédiat de l'établissement, l'évolution de l'activité économique et touristique à Montréal, la capacité de l'établissement d'attirer des groupes, des congrès, la clientèle d'affaires et la clientèle touristique.

*Source: La Comptabilité de Management (édition précédente)*