

AIDE-MÉMOIRE SUR LA CHAÎNE DE RÉSULTATS ET BANQUE D'INDICATEURS

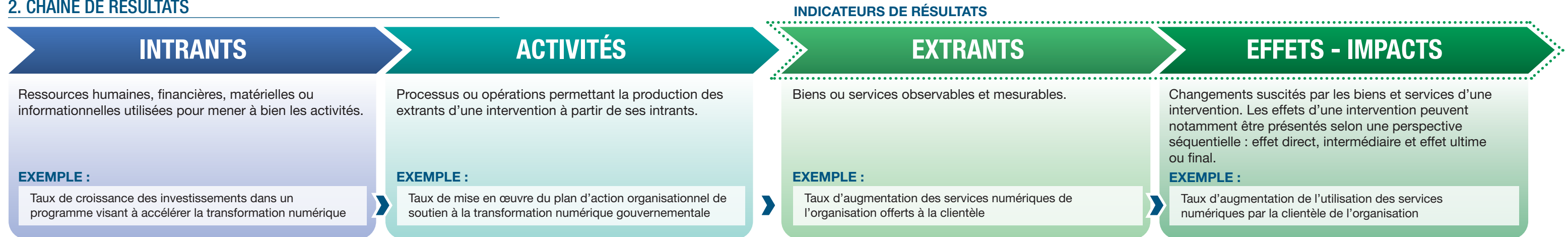
1. DÉFINITIONS

Chaîne de résultats : représentation de la séquence d'événements qui commence avec l'attribution de ressources permettant la réalisation d'activités qui génèrent des biens et services, les extrants de l'intervention, qui, à leur tour, suscitent des changements pour les clientèles, c'est-à-dire des effets.

Indicateur : mesure qui sert à évaluer ou à apprécier notamment les résultats, l'utilisation des ressources, l'état d'avancement des travaux, le contexte.

Indicateur de résultats : extrants des interventions, soit les résultats opérationnels, ainsi que les effets visés, anticipés et favorables sur les clientèles ciblées.

2. CHAÎNE DE RÉSULTATS



3. BANQUE D'INDICATEURS

INDICATEURS D'INTRANTS	INDICATEURS D'ACTIVITÉS	INDICATEURS D'EXTRANTS	INDICATEURS D'EFFETS - IMPACTS
<ol style="list-style-type: none"> Taux de mobilisation du personnel Indice de qualité de vie au travail Taux de satisfaction du personnel à l'égard du climat de travail Taux de rétention du personnel Pourcentage du personnel satisfait des outils technologiques disponibles Investissement dans des programmes de prévention Taux d'assiduité au travail Taux d'utilisation des investissements pour les projets d'infrastructures Taux d'utilisation des ressources humaines planifiées Nombre d'ETC associé à l'activité ou au programme Budget annuel associé à l'activité ou au programme 	<ol style="list-style-type: none"> Taux de mise en œuvre d'une politique Pourcentage des unités de l'organisation intégrant une pratique de suivi périodique des résultats Taux de réalisation d'un plan d'optimisation des processus Nombre d'activités de prospection réalisées visant l'ouverture de nouveaux marchés Taux de conformité des demandes reçues Proportion des processus qui ont fait l'objet d'une certification Taux de respect de la planification des dépenses 	<ol style="list-style-type: none"> Proportion de la population ayant accès au service visé Proportion de la clientèle visée ayant eu recours au service Nombre de régions administratives où le service est accessible Taux d'augmentation du soutien reçu par les clientèles visées Pourcentage de clients ayant bénéficié des mesures de simplification Taux d'augmentation annuelle du nombre de bénéficiaires qui ont tiré profit des mesures financées 	<ol style="list-style-type: none"> Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard d'un service Taux global de réussite de cours Taux de réduction des gaz à effet de serre Taux de notoriété globale des publicités sur le Québec Nombre d'emplois des entreprises soutenues créés ou maintenus Chiffre d'affaires des entreprises soutenues Valeur des investissements des entreprises soutenues Innovations résultant des projets soutenus Taux de productivité du travail des entreprises soutenues Valeur ajoutée des entreprises soutenues Proportion des établissements s'étant donné une cible d'achats locaux Pourcentage de la valeur des contrats en biens et services qui se font par regroupements d'achats

Les définitions présentées proviennent du [Glossaire des termes usuels en mesure de performance et évaluation](#)