COUP DE POING

LES REPÈRES VISUELS

Du recrutement à la valeur : les 7 indicateurs à relier

Définir la période. Conserver le dénominateur.

01	**Activation**	Comptes activés / comptes éligibles
02	**Usage**	Comptes actifs / comptes activés
03	**Action cible**	Comptes ayant réalisé l'action / comptes actifs
04	**Récompense**	Demandes servies / demandes validées
05	**Récurrence**	Comptes actifs sur deux périodes / actifs de la première
06	**Coût par actif**	Coût complet / comptes actifs
07	**Contribution**	Marge incrémentale estimée - coût complet

Une activité observée ne prouve pas un effet incrémental.

Une grille de décision, pas un benchmark ni une promesse de performance.

COUP DE POING

Du repère à la décision

01 Passer du tableau de bord à la décision

Reliez chaque indicateur à une question et à une action possible. L'activation aide à examiner l'entrée dans le parcours ; la participation répétée renseigne sur l'usage ; la consommation éclaire l'accessibilité des avantages. La contribution économique demande ensuite une comparaison et des coûts définis. Présentez toujours les volumes avec les taux pour garder la mesure de la population observée.

02 Le contrat de mesure à compléter

Champ	À documenter	Contrôle
Population	Personnes, comptes, commandes ou points.	Même unité au numérateur et au dénominateur.
Période	Dates, ancienneté et délai de maturation.	Aucune comparaison entre cohortes d'âges différents.
Événement	Action validée et règles de déduplication.	Une reprise technique ne crée pas une nouvelle participation.
Source	Système de référence et fréquence de mise à jour.	Rejets et données manquantes visibles.
Décision	Responsable et action en cas d'évolution.	Une variation statistique n'est pas automatiquement un effet du programme.

Appliquer à votre programme

Décision à prendre :

Éléments à réunir :

Responsable et prochaine revue :