

Français

L'examen du rôle du BSC (*Balanced Scorecard*) dans une organisation s'appuie sur une étude empirique conduite au sein d'un assureur majeur en France connu sous le nom de MMA. Au moment de l'intervention des chercheurs en 2009, MMA veut réviser un ensemble de BSC qui ont été conçus auparavant. En nous contactant, cette entreprise cherche un regard externe sur le fonctionnement actuel de son système de BSC afin de connaître les pistes d'évolutions possibles. Il y a donc une volonté de la direction générale de faire un diagnostic de l'utilisation des BSC dans l'entreprise et l'idée d'envisager des pistes d'améliorations possibles pour sauvegarder l'outil. L'intérêt des chercheurs est mobilisé à la fois par l'ampleur du déploiement des BSC et par l'originalité de la démarche de MMA.

L'étude de ce cas s'appuie sur l'analyse d'une période de mise en œuvre de treize ans. Plus particulièrement, nos investigations concernent une période d'observation directe des chercheurs de cinq ans (2009-2013) pour réviser un ensemble de BSC. Le tableau 1 résume les différents types d'acteurs rencontrés lors des entretiens et le tableau 2 donne la répartition des matériaux collectés selon les différentes phases du processus d'élaboration et d'utilisation des BSC dans cette entreprise.

English

Our investigation into the role of the BSC (Balanced Scorecard) within a given organization was based on an empirical study conducted in a leading French insurance company known as MMA. When researchers began their work in 2009, MMA was reviewing a group of BSCs that had been implemented earlier. The company contacted us for an outside perspective on the system's current functioning to learn more about their available options going forward. In their effort to preserve the tool, senior managers showed a willingness to diagnose their company's use of the BSC while exploring possible avenues of improvement. Both the scale of the BSC deployment and the originality of MMA's approach fueled the interest of our researchers.

This case study is based on our analysis of a thirteen-year implementation period. Specifically, our investigations involved five years of direct observation (2009-2013) to review a group of BSCs. Table 1 summarizes the various types of stakeholders that were interviewed, and Table 2 shows the distribution of collected materials according to the company's various BSC development and implementation stages.