

Grille de caractérisation d'une organisation

l'organisation :

- Type d'organisation
- Raison ou dénomination sociale :
- Nationalité :
- Forme juridique ou statut juridique :
- Finalités :

A. ACTIVITE :

- Marchande : Non marchande :
- Nature de l'activité :
- Étendue géographique :

B. ENVIRONNEMENT : tout ce qui n'appartient pas à l'organisation

Composantes du micro environnement (qui ?)

- Clients :
- Adhérents :
- Bénévoles :
- Fournisseurs :
- Actionnaires :
- Concurrents :
- Autres :

Composantes du macro environnement (dans quels contextes ?)

- Politique:
- Economique /Démographie
- Socio-Culturel :
- Technologique Innovation:
- Écologique.....
- Légal-réglementation :

Caractérisation de l'environnement :

- Bienveillant : ou Hostile :
Pourquoi ?
- Simple : ou Complexe :
Pourquoi ?
- Stable : Ou Instable ou changeant :
Pourquoi ?

C. RESSOURCES de l'organisation :

- Humaines :
 - Salariés Effectif :
 - Bénévoles Effectif :
 - Fonctionnaires Effectif :
- Financières :
Privées
 - Résultats des ventes, Chiffre d'affaires
 - Dons
 - Emprunts
 - Apport en capital des associés ou des actionnaires

Publiques

- Subventions
- Financement par l'impôt ou les taxes
- Autres
- Matérielles :
 - Sites de production situés à..
- Immatérielles :
 - Brevets (nombres)
 - Image de marque, laquelle ou lesquelles...
 - Innovation (recherche et développement R&D)
 - Fonds de commerce, achalandage
- Organisationnelles : (voir ci-dessous les modes d'organisation)
- Commerciales : réseau de distribution
- Compétences et savoir-faire de l'organisation
- Technologiques :
- Niveau de digitalisation dans le secteur de l'activité (Disintermédiation/Numérisation)
.....
.....

D. MODE D'ORGANISATION :

- Coordination des tâches : (ajustement mutuel, supervision directe, standardisation des procédés, standardisation des résultats, standardisation des qualifications).....
- Forme d'organisation du travail :.....
- Système de décision :.....
- Système d'information

E. INDICATEURS DE PERFORMANCE GLOBALE : chiffres clé de l'organisation

- Financiers :.....
- Économiques :.....
- Opérationnels :.....
- De suivi de clientèle :.....
- Environnementaux.....
- Sociaux-humains :.....

F. SITUATION SUR LE MARCHÉ :

- **Positionnement** dans le marché:
 - Leader (1^{er}).
 - Challengeur (2^{ème} ou attaquant).
 - Autres
- **Positionnement** sur le segment :
 - Entrée de gamme.....
 - Moyen gamme.
 - Haut de gamme
- **Critères de segmentation du marché** (expliquer pour chacun)
 - Socio démographiques :
 - Economiques :
 - Comportements-style de vie :
 - Avantage recherché sur le produit :

Eléments d'analyse du niveau de digitalisation d'une fonction de l'organisation

A. Fonction analysée.....

- Niveau de digitalisation observée dans la fonction étudiée
.....
- Evolution du métier/responsabilités du manager du service
.....
- Degré de technologie de l'information et de la communication (TIC) dans la fonction.....
.....

B. Problématique/enjeux identifiée dans la digitalisation de la fonction

- Nature (quoi, qui concerné, combien, quand, ou..)
.....
- Enjeux de performance, de pérennité pour l'organisation
.....
-
.....

C. Stratégie de transformation digitale décidée/envisagée

- Management réceptif ou pas au changement et à l'innovation technologique
.....
.....
- Nature du choix stratégie opérée (concurrentielles , croissance/développement)
.....
.....
- Niveau de rupture digitale (violente ou numérisation progressive.....
.....

D. Moyens mis en œuvre/prévus pour délivrer un service performant

- Technologiques (outils matériels et logiciels)
.....
.....
- Organisationnels (processus ,)
.....
.....
- Humains (acteurs, utilisateurs internes, externes)
.....
.....

E. Indicateurs de mesure de la performance du service

- Qualité de service rendu aux utilisateurs
.....
- Coût du service.....
.....
- Délais.....
.....
- Productivité.....
.....