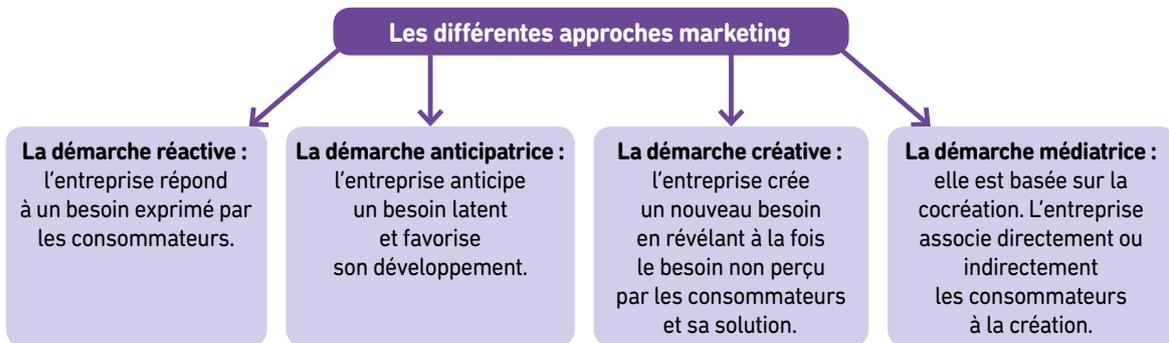
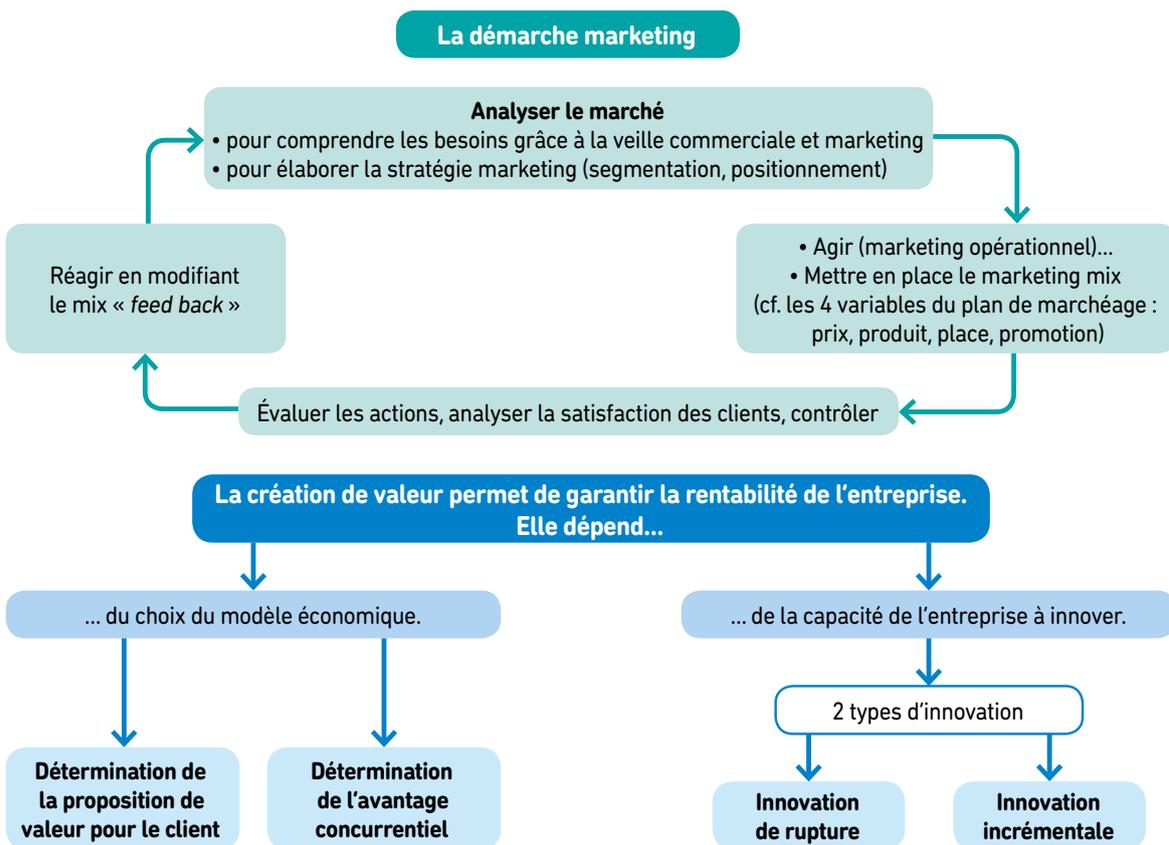


Quels produits ou quels services pour quels besoins ?

1 Comment l'entreprise satisfait-elle les besoins des consommateurs ?



2 Quelle valeur proposer aux consommateurs ?



Quels produits ou quels services pour quels besoins ?

Comment détecter les besoins des utilisateurs pour leur proposer une solution adaptée ?

Études de marchés

Veille stratégique

Grâce aux outils numériques et aux données massives

Quelle approche marketing adopter ?

Approche réactive

Approche anticipatrice

Approche créative

Approche interactive

Comment proposer une offre créatrice de valeur ?

Un produit ou un service doit créer de la valeur

Pour les entreprises privées
Répondre à des besoins de manière rentable et durable en créant de la valeur ajoutée

Flux financiers permettant de rémunérer les différentes parties prenantes

Pour les organisations publiques ou à but non lucratif
Répondre à un besoin de manière durable en couvrant les coûts de production

La valeur ajoutée est parfois difficile à mesurer en termes financiers

Comment choisir un modèle économique cohérent ?

Un modèle économique comporte 3 éléments

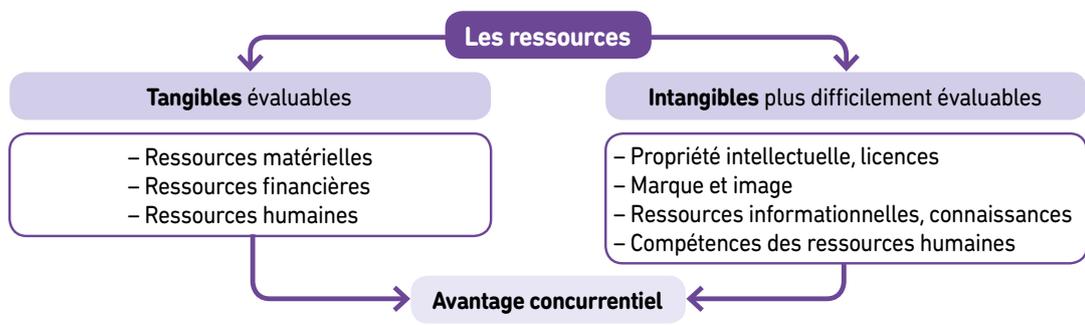
La proposition de valeur

L'élaboration de la proposition de valeur

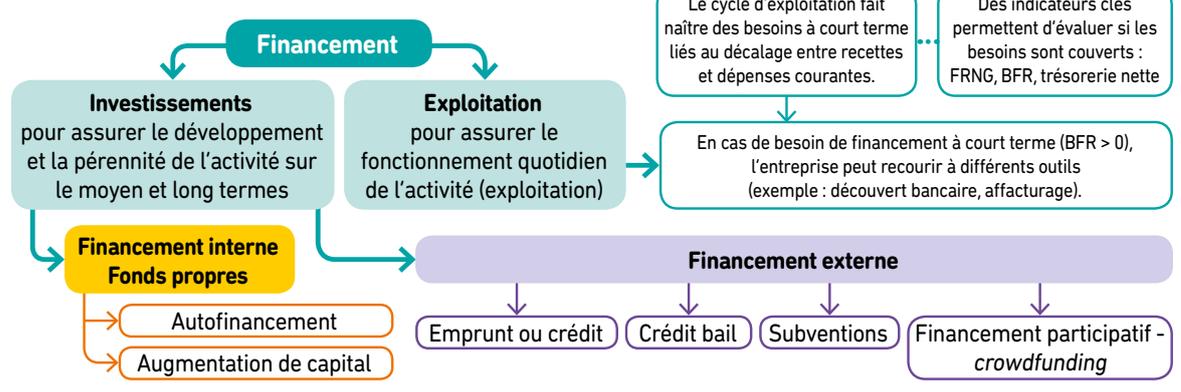
Le modèle de revenu

Quelles ressources pour produire ?

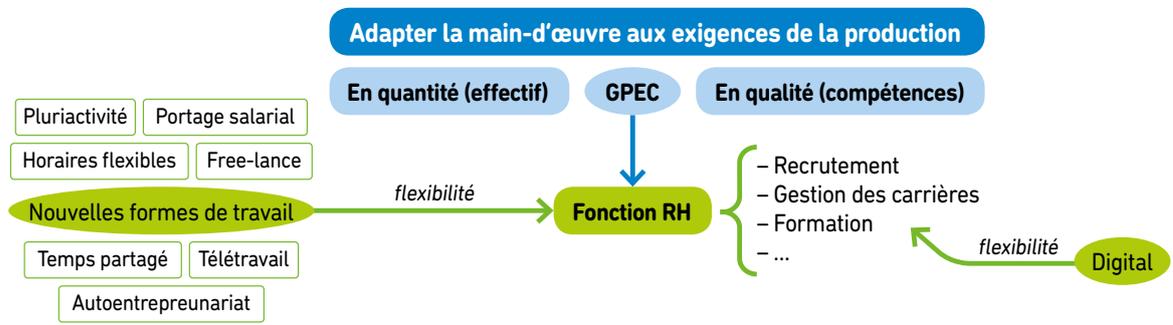
1 Quelles sont les différences entre ressources tangibles et intangibles ?



2 Comment évaluer les ressources financières d'une entreprise ?



3 Quelles sont les conséquences des choix de production sur les ressources humaines (RH) ?



Ressources tangibles et intangible

Quelles sont les ressources tangibles et intangibles d'une entreprise ?

Ressources tangibles (évaluables)

- Ressources matérielles
- Ressources financières
- Ressources humaines

Ressources intangibles (plus difficiles à mesurer)

- Nom et marque
- Réputation
- Brevets et savoir-faire

Les ressources tangibles et intangibles sont combinables afin de créer de la valeur et de contribuer à l'efficacité de l'entreprise.

Comment financer l'activité de l'entreprise ?

Une entreprise a besoin de financer son activité à moyen et long terme (investissements), mais aussi son activité quotidienne (exploitation).

Le financement des investissements
→ pour assurer le développement et la pérennité de l'activité

Financement interne :
- Augmentation de capital
- Utilisation des bénéfices réalisés (autofinancement)

Financement externe :
- Emprunt bancaire, crédit, bail
- Subvention
- Financement participatif

Le financement de l'exploitation
→ pour assurer le fonctionnement quotidien de l'activité (exploitation)

Le cycle d'exploitation fait naître des besoins à court terme liés au décalage entre recettes et dépenses courantes

En cas de besoin de financement à court terme ($BFR > 0$), l'entreprise peut recourir à différents outils (exemple : découvert bancaire)

Des indicateurs clés permettent d'évaluer si les besoins sont couverts
- FRNG
- BFR
- Trésorerie nette

Quels effectifs et quelles compétences sont nécessaires pour produire ?

L'entreprise doit pouvoir disposer de ressources humaines adaptées sur le plan quantitatif (effectifs) et qualitatif (compétences) : c'est le rôle de la GPEC

Adapter les effectifs

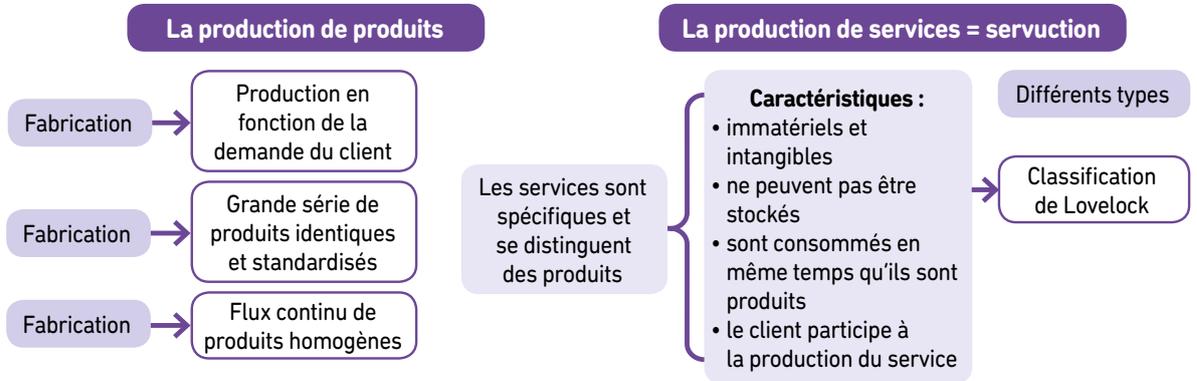
- Recrutements
- Plan de départs volontaires

Adapter les compétences

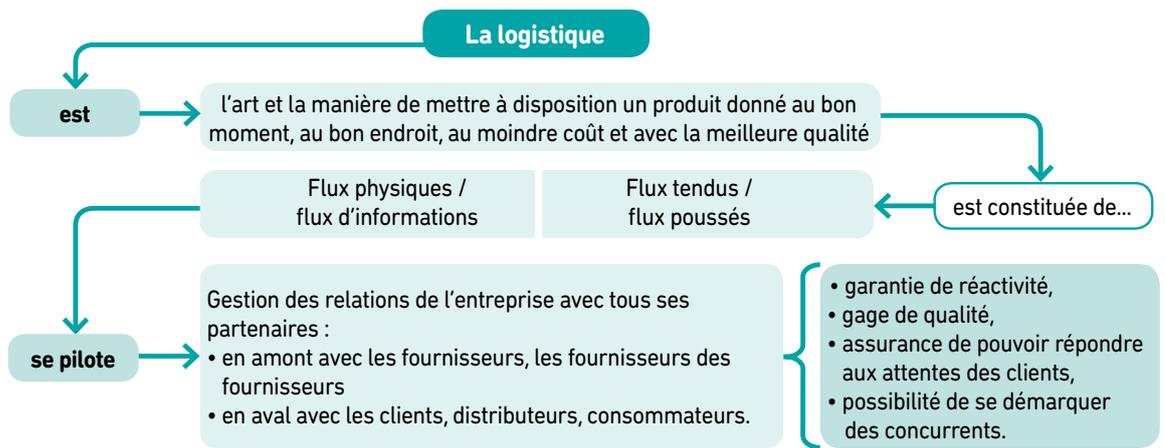
- Formation
- Mobilité professionnelle

Comment développer une organisation flexible ?

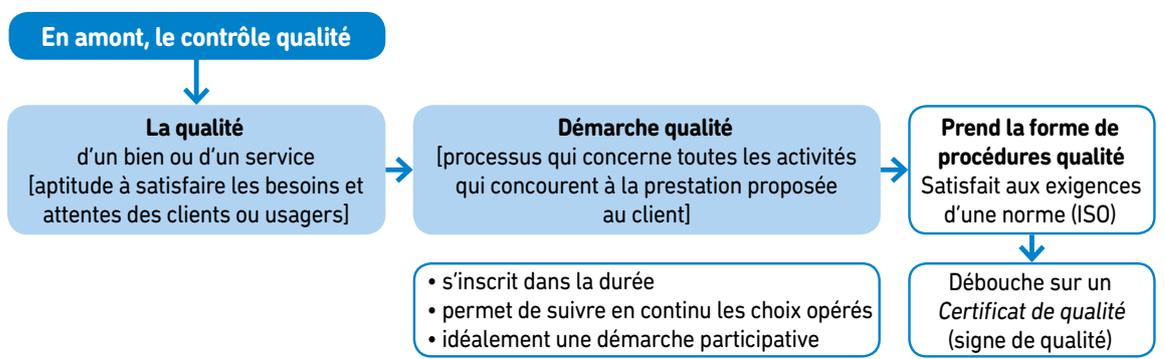
1 Quel mode de production choisir ?



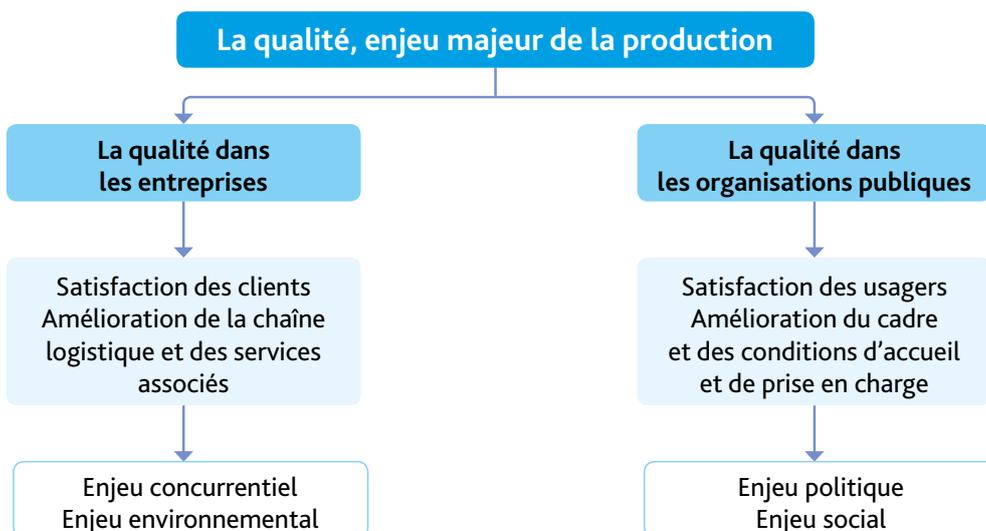
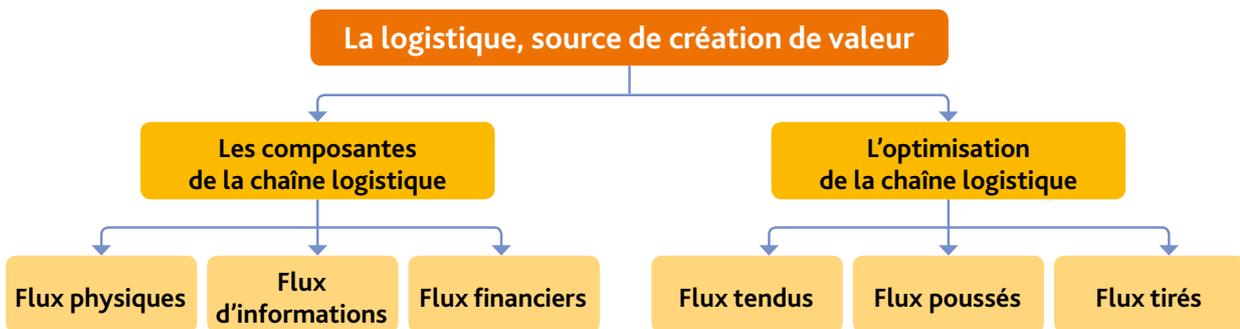
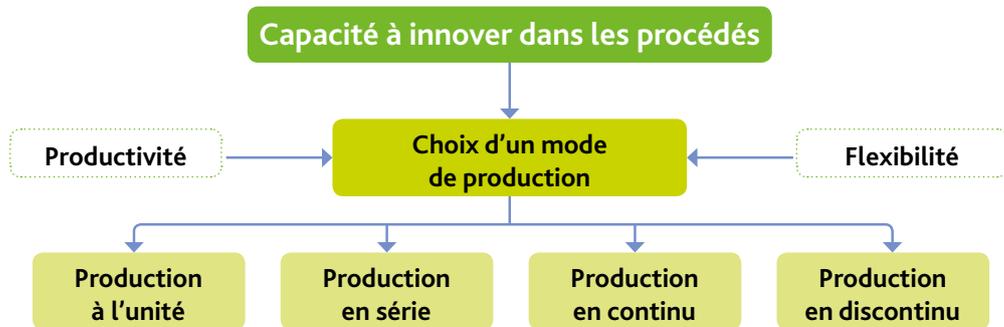
2 La logistique, créatrice de valeur ?



3 Comment la qualité rend-elle une entreprise meilleure que ses concurrents ?



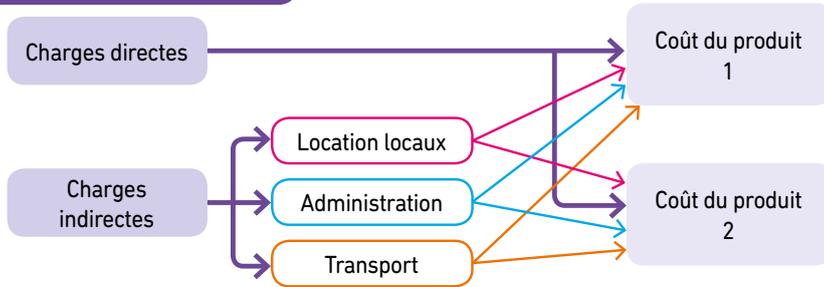
Comment adapter l'offre aux besoins grâce à la flexibilité et à la qualité de la production



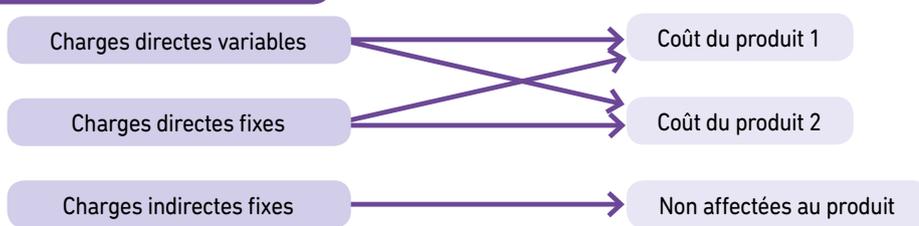
Comment maîtriser ses coûts ?

1 Quelles méthodes de calcul des coûts ?

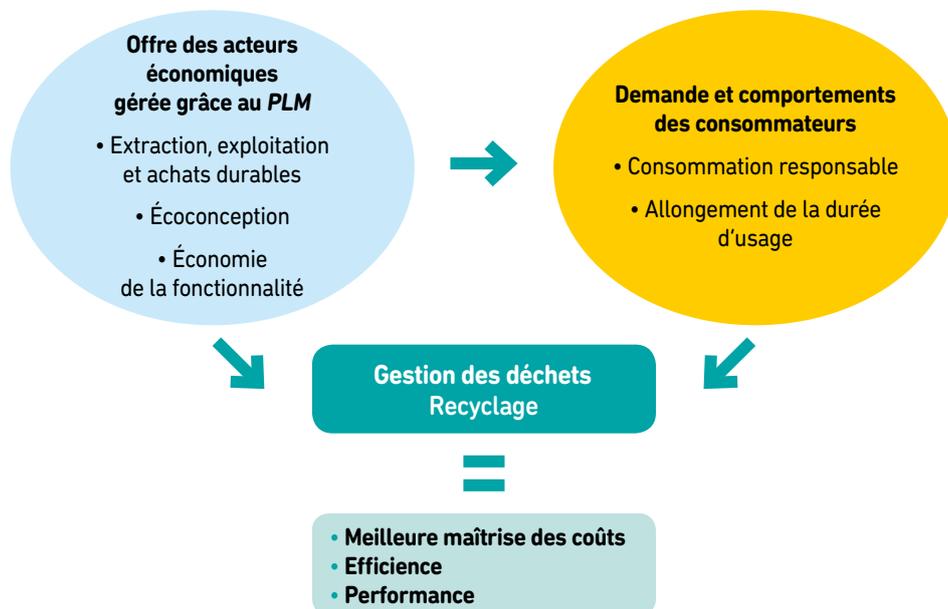
Méthode des coûts complets



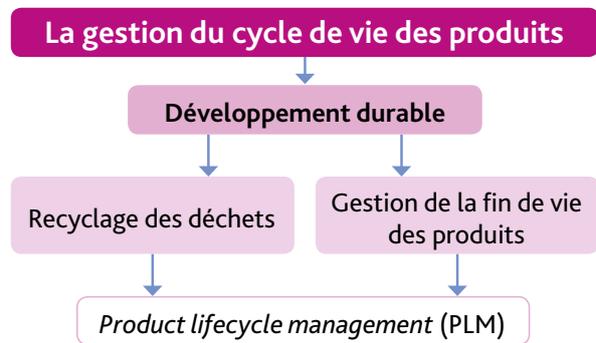
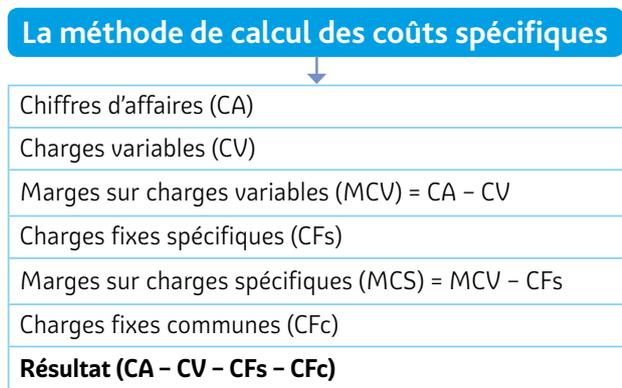
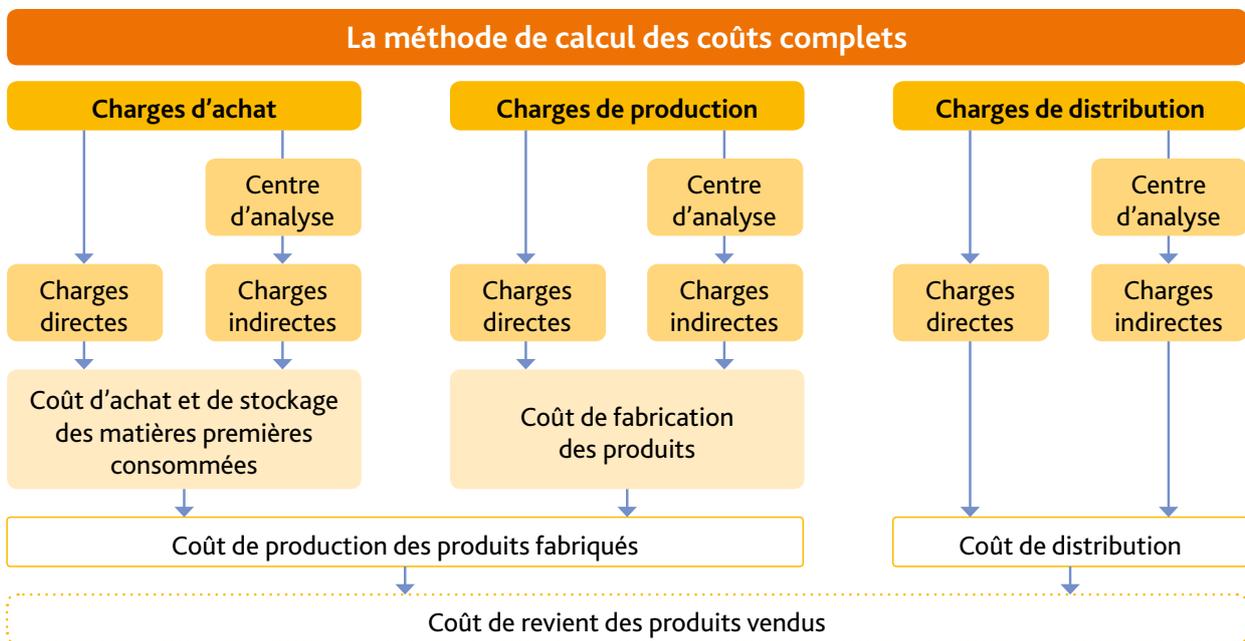
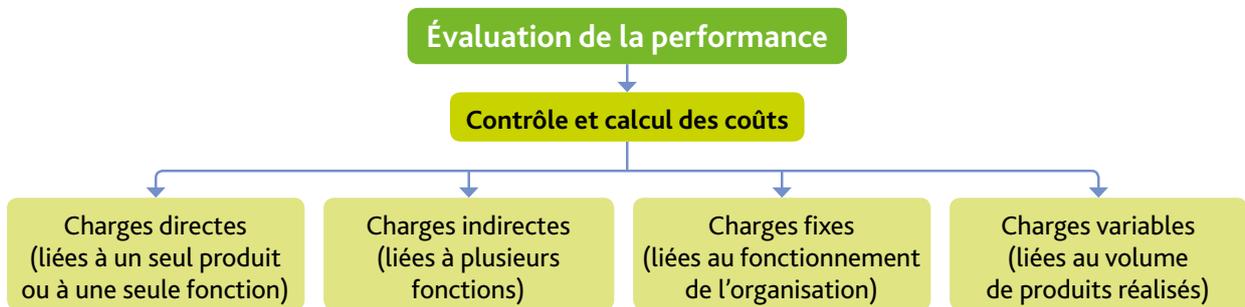
Méthode des coûts spécifiques



2 Qu'est-ce que la gestion du cycle de vie des produits ?

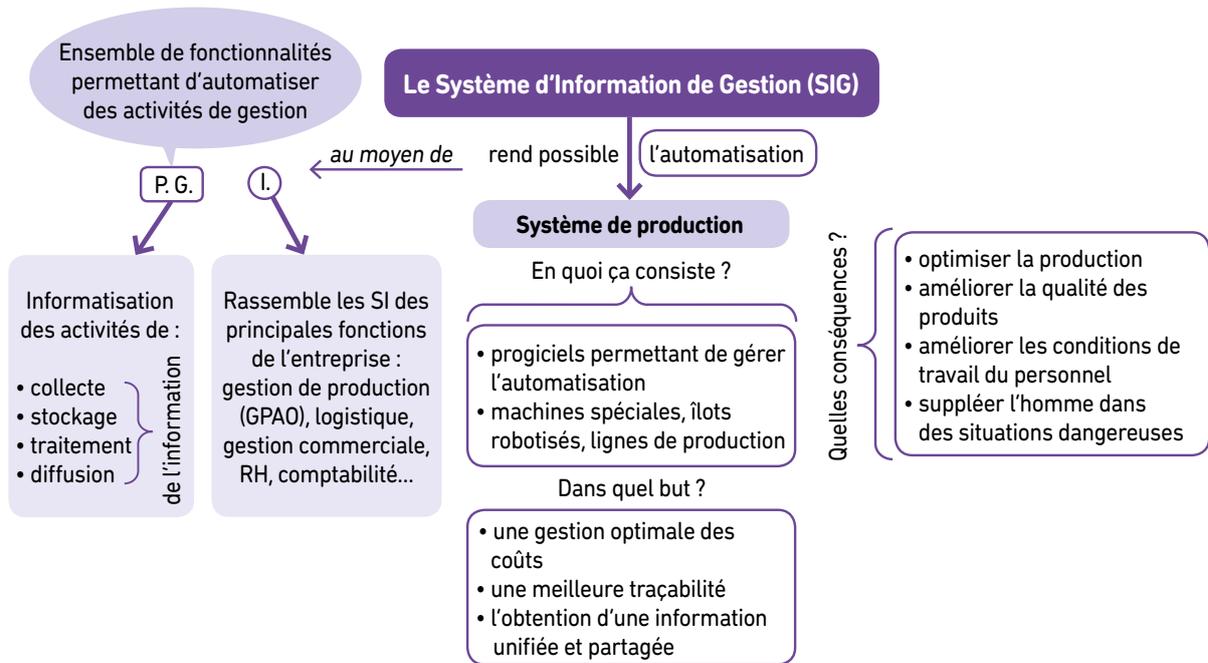


Comment contrôler les coûts et gérer le cycle de vie des produits ?

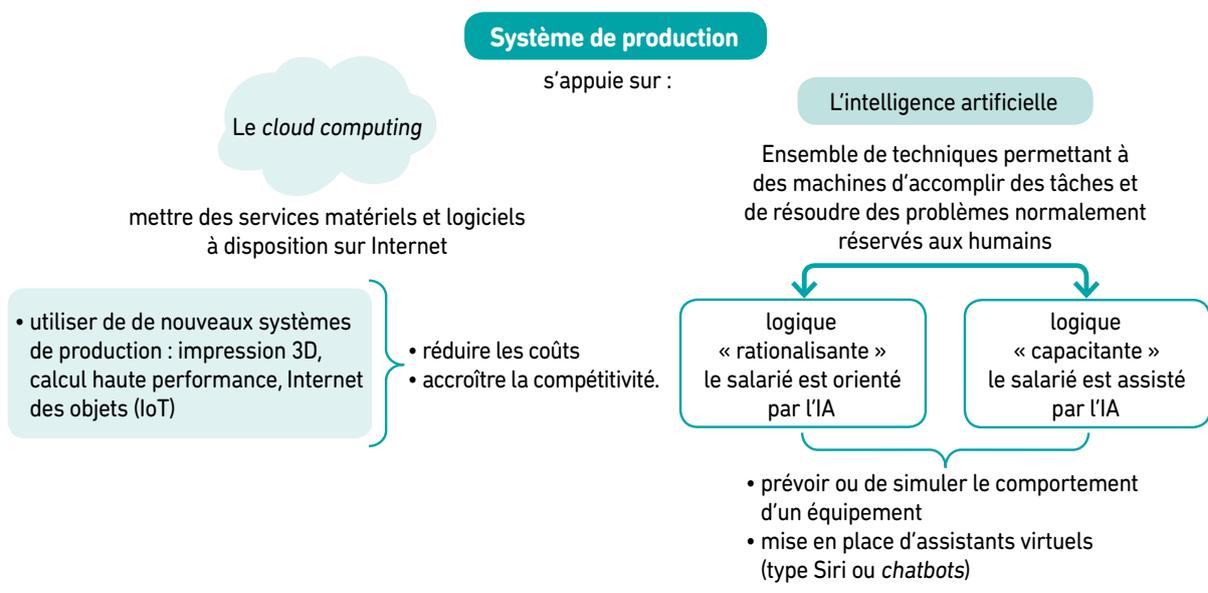


Les transformations numériques, une chance pour la production ?

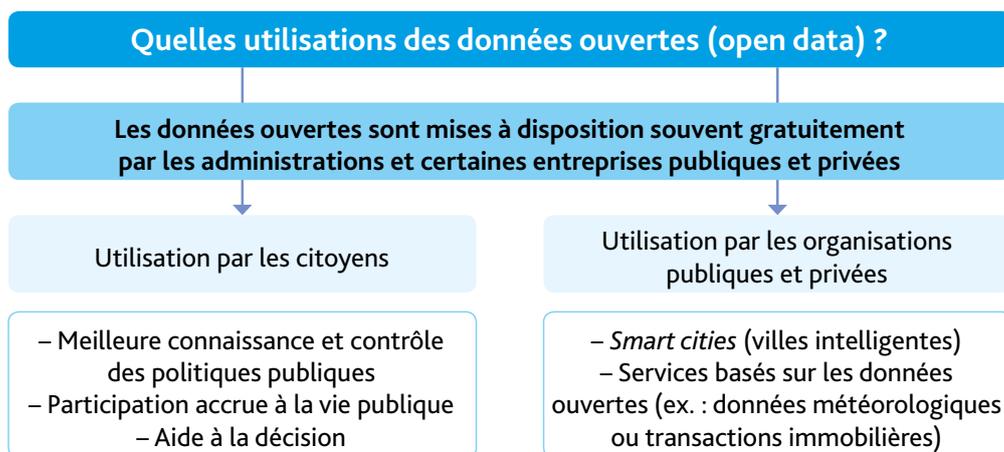
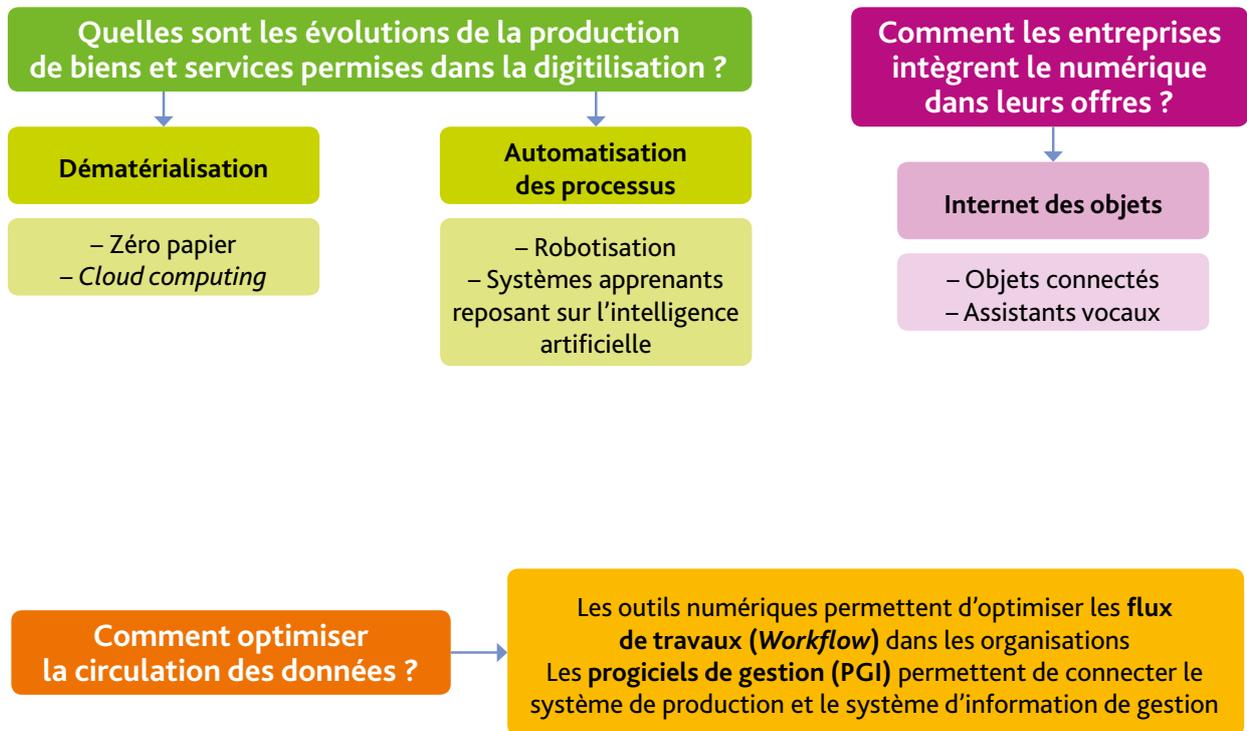
1 Comment les systèmes d'information de gestion affectent-ils le système de production ?



2 De quelles nouvelles technologies parle-t-on ?

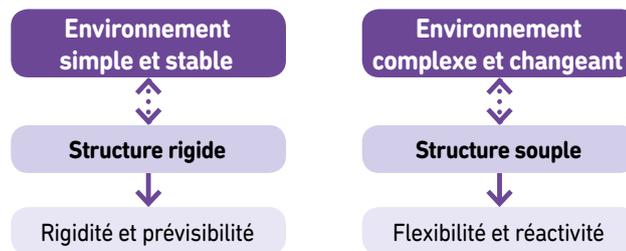


Les transformations numériques, une chance pour la production ?

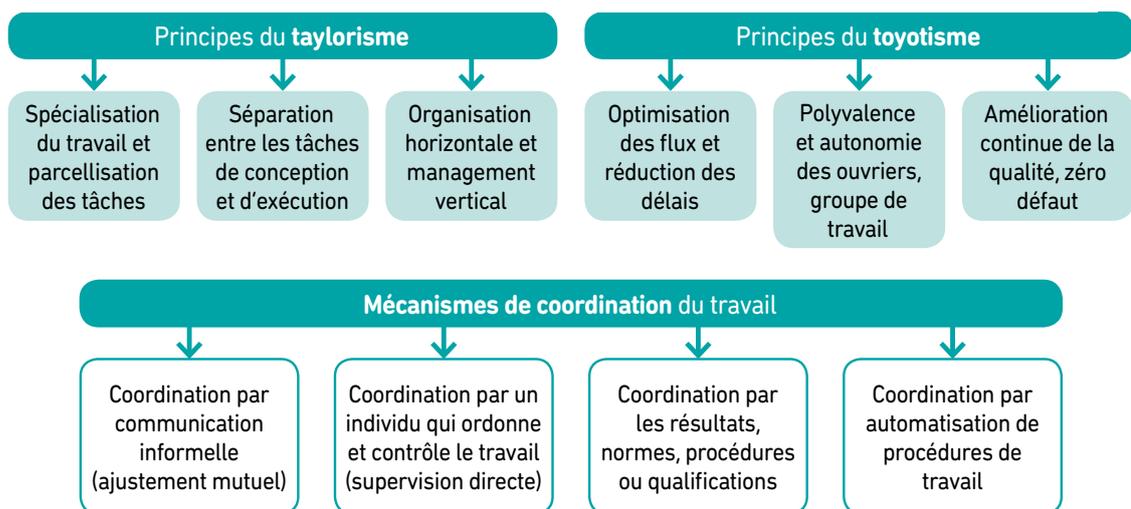


Comment assurer un fonctionnement cohérent des organisations ?

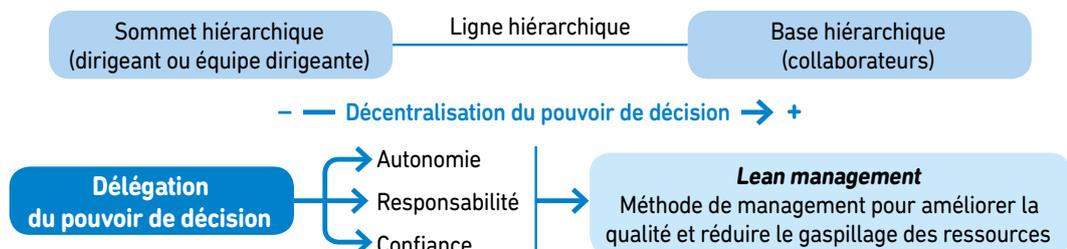
1 Comment adapter l'organisation du travail à un environnement complexe ?



2 Comment coordonner le travail au sein de l'organisation ?



3 Pourquoi décentraliser le pouvoir de décision dans une organisation ?



Comment assurer un fonctionnement cohérent des organisations ?

Comment organiser le travail ?

Tout dépend de la taille et de l'environnement de l'entreprise.

L'augmentation de la taille de l'entreprise nécessite une spécialisation croissante des métiers et l'environnement économique de l'entreprise peut influencer sur son organisation.

Environnement stable

→ Organisation rigide : spécialisation du travail et parcellisation des tâches

Environnement instable

→ Organisation flexible : polyvalence des salariés ; flexibilité de la production

Comment répartir le travail ?

La spécialisation

La répartition des tâches

Comment se coordonner pour travailler efficacement ?

Communication informelle

Supervision directe

Coordination par les résultats

Coordination par les procédures (parfois automatisées)

Coordination par les qualifications

Comment répartir le pouvoir de décision ?

La centralisation concentre le pouvoir de décision et s'appuie sur une ligne hiérarchique claire

Elle devient peu efficace pour des tâches complexes qui réclament de l'autonomie.

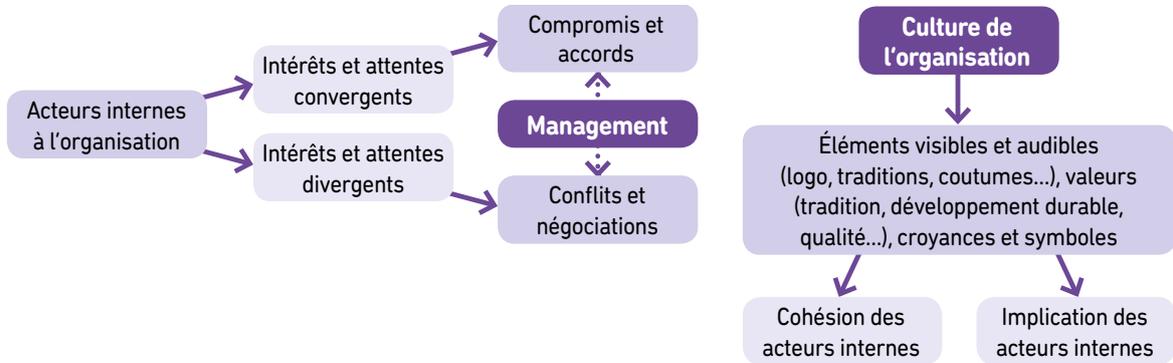
La décentralisation répartit le pouvoir de décision et repose sur l'autonomie donnée aux salariés

La décentralisation peut être motivante, mais elle nécessite de pouvoir contrôler l'activité des personnes.

Le reporting permet de faire remonter les informations.

Comment fédérer les acteurs de l'organisation ?

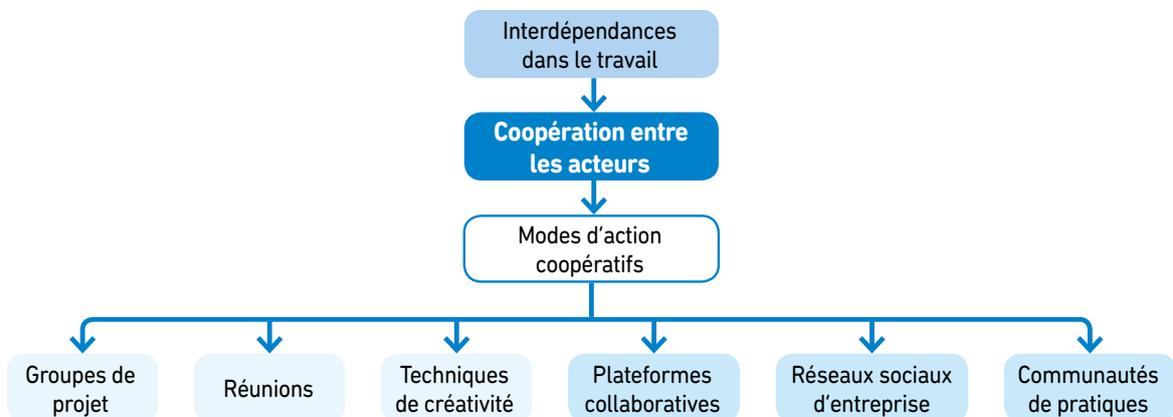
1 Les acteurs et la culture de l'organisation



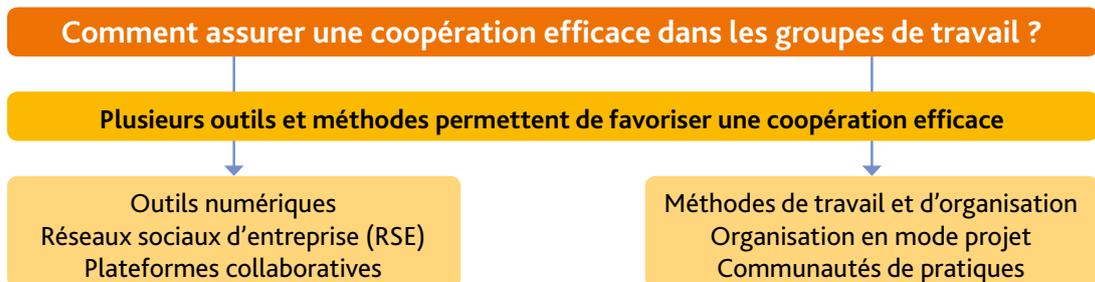
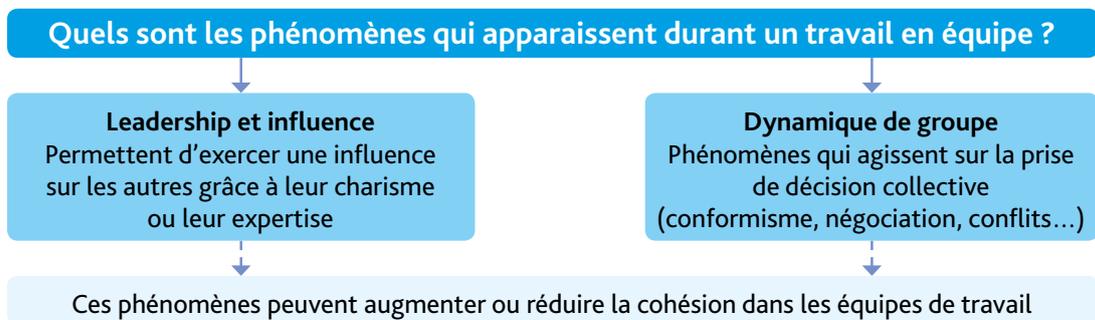
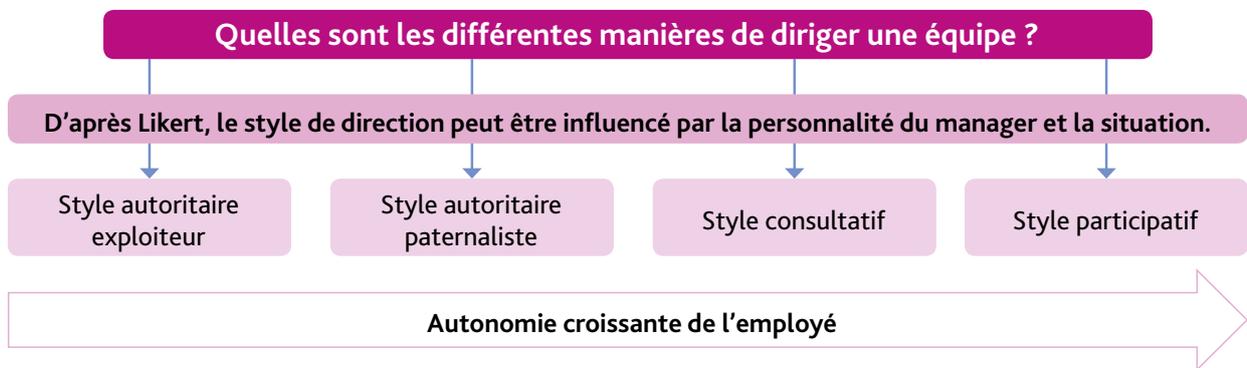
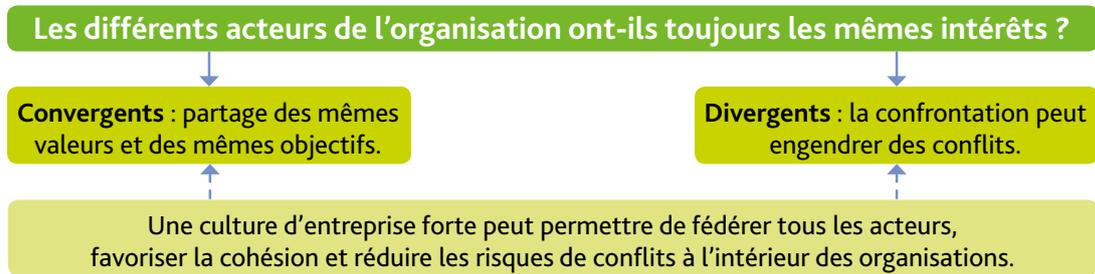
2 Quels styles de direction et de leadership ?



3 La coopération et les modes d'action coopératifs

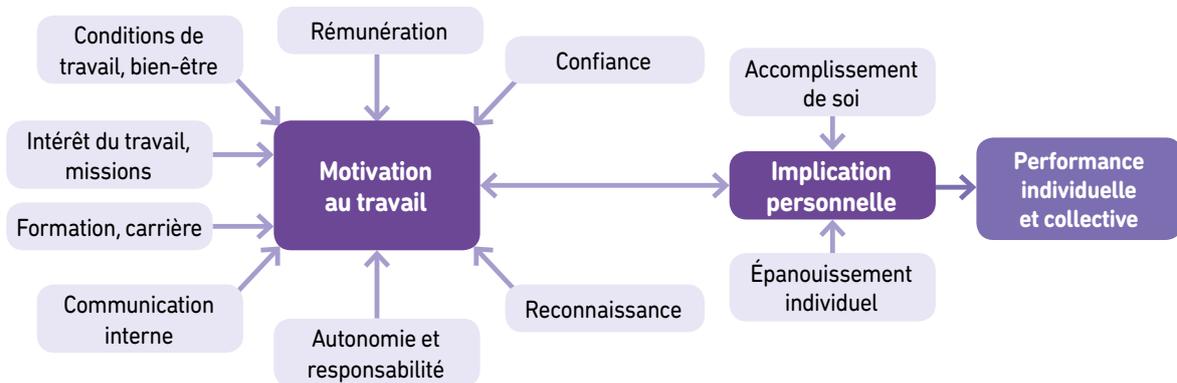


Comment assurer la cohésion des acteurs de l'organisation ?

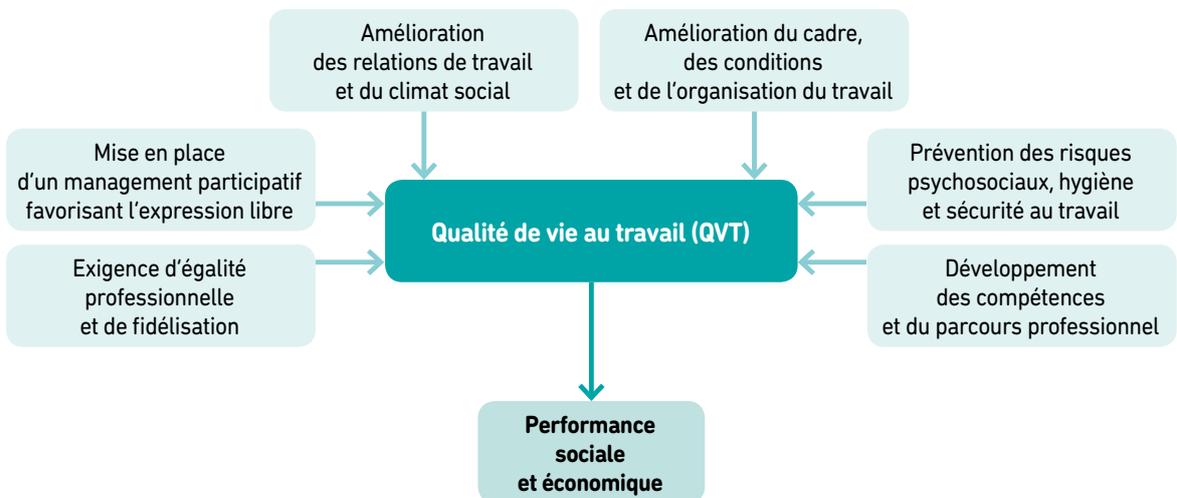


Comment favoriser la motivation et l'implication dans le travail ?

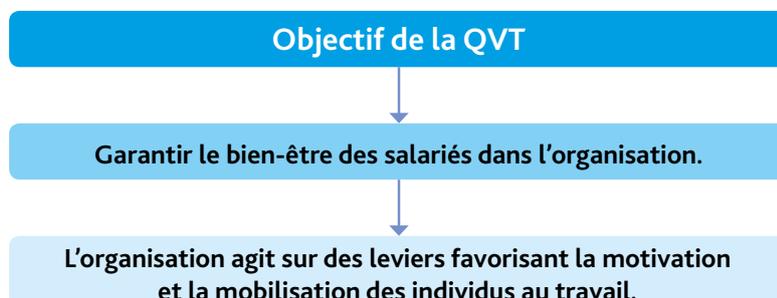
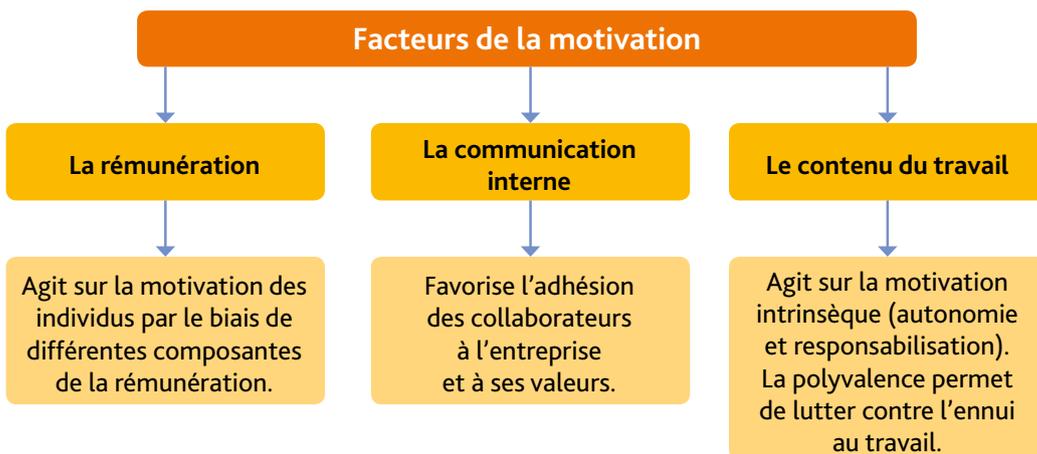
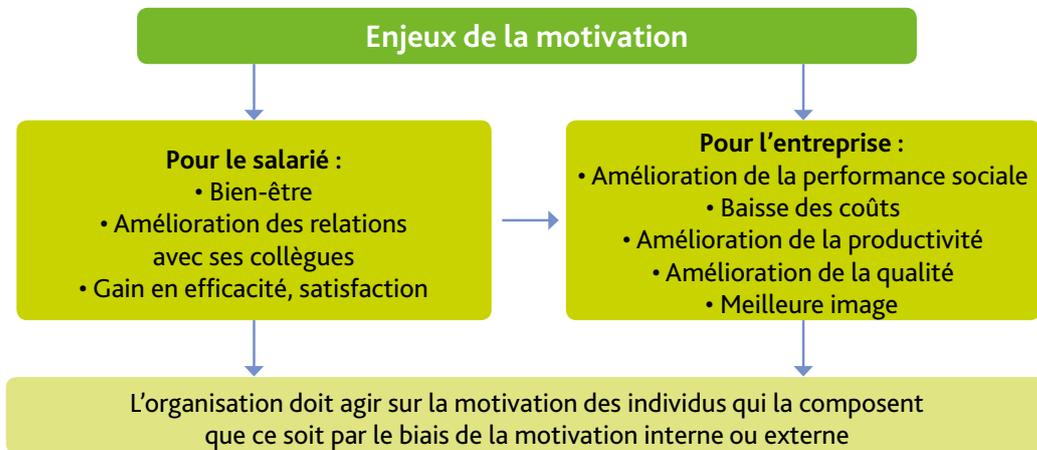
1 La motivation et l'implication dans le travail



2 La qualité de vie au travail (QVT), source de performance ?



Comment favoriser la coopération et la motivation des acteurs de l'organisation ?

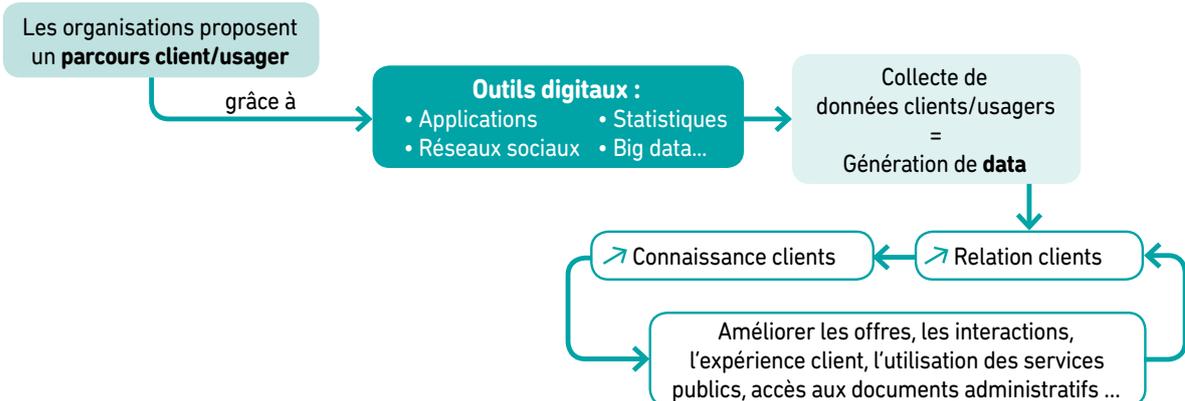


Les transformations numériques, vecteurs d'amélioration de la relation avec les clients et les usagers ?

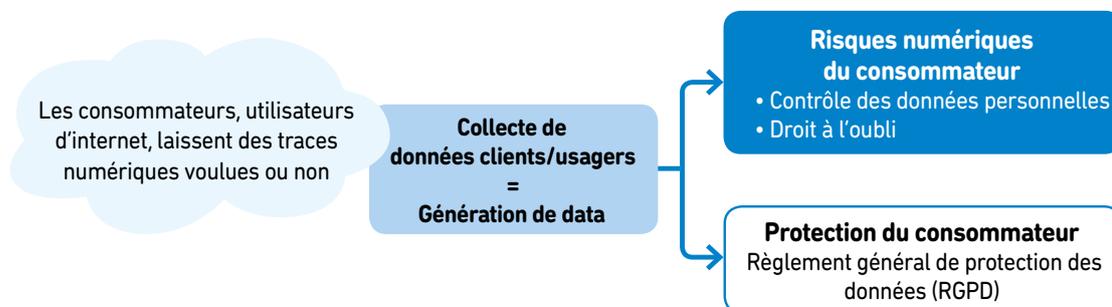
1 L'utilisateur et le consommateur ont-ils des comportements différents ?



2 Quelle relation client à l'ère de la digitalisation ?



3 Quels sont les risques de la digitalisation pour la relation client ?



Les transformations numériques, vecteur d'amélioration de la relation avec les clients et les usagers ?

Quels sont les impacts de la révolution digitale sur la connaissance du consommateur ?

Permettre aux entreprises de collecter et d'accumuler d'énormes quantités de données sur les consommateurs (big data).

Les outils digitaux de collecte des données

La gestion de la data client

Trace numérique qui peut être suivie grâce à des témoins (cookies)

Les entreprises peuvent collecter des données directement auprès des consommateurs (cartes de fidélité).

Les entreprises peuvent traiter les données collectées pour obtenir des informations sur les consommateurs

Quelles sont les évolutions de l'offre des entreprises permises par la révolution digitale ?

Permettre aux entreprises de proposer une offre mieux adaptée à leurs clients et d'assurer un suivi plus efficace

Une offre mieux adaptée

- Personnalisation des produits
- Personnalisation de la communication (ex. : publicités personnalisées)

Un suivi de la relation client plus efficace

- Plus grande proximité et meilleure réactivité grâce à des systèmes d'information partagés (ex. : suivi des livraisons en temps réel)
- Utilisation des réseaux sociaux comme outil de fidélisation

Quelles sont les évolutions dans les administrations permises par la révolution digitale ?

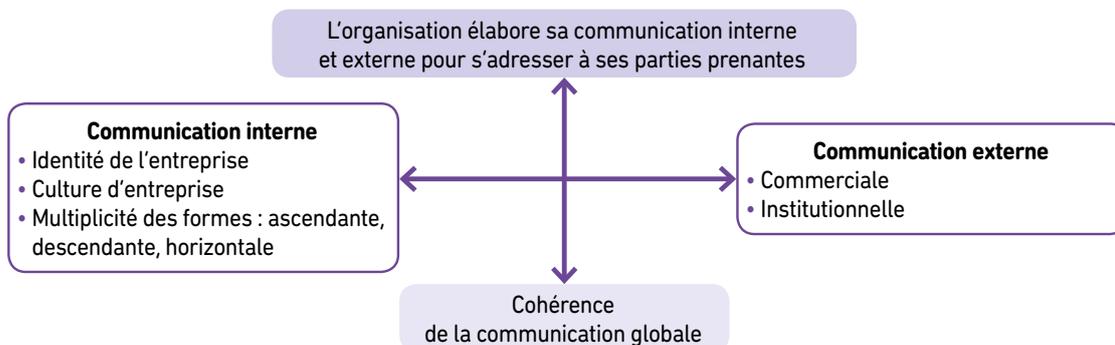
« L'administration électronique » s'appuie sur les innovations digitales pour améliorer le service rendu aux usagers des services publics.

Permettre aux usagers d'accéder à certains documents administratifs (ex. : dossier de santé, déclaration d'impôt)

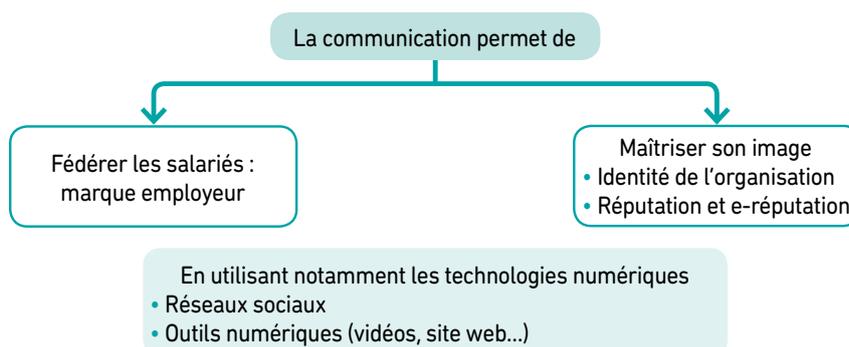
Faciliter la communication avec les usagers et simplifier certaines démarches (ex. : démarches en ligne pour obtenir des documents administratifs)

Communique-t-on de la même manière avec tous les acteurs ?

1 La communication des organisations



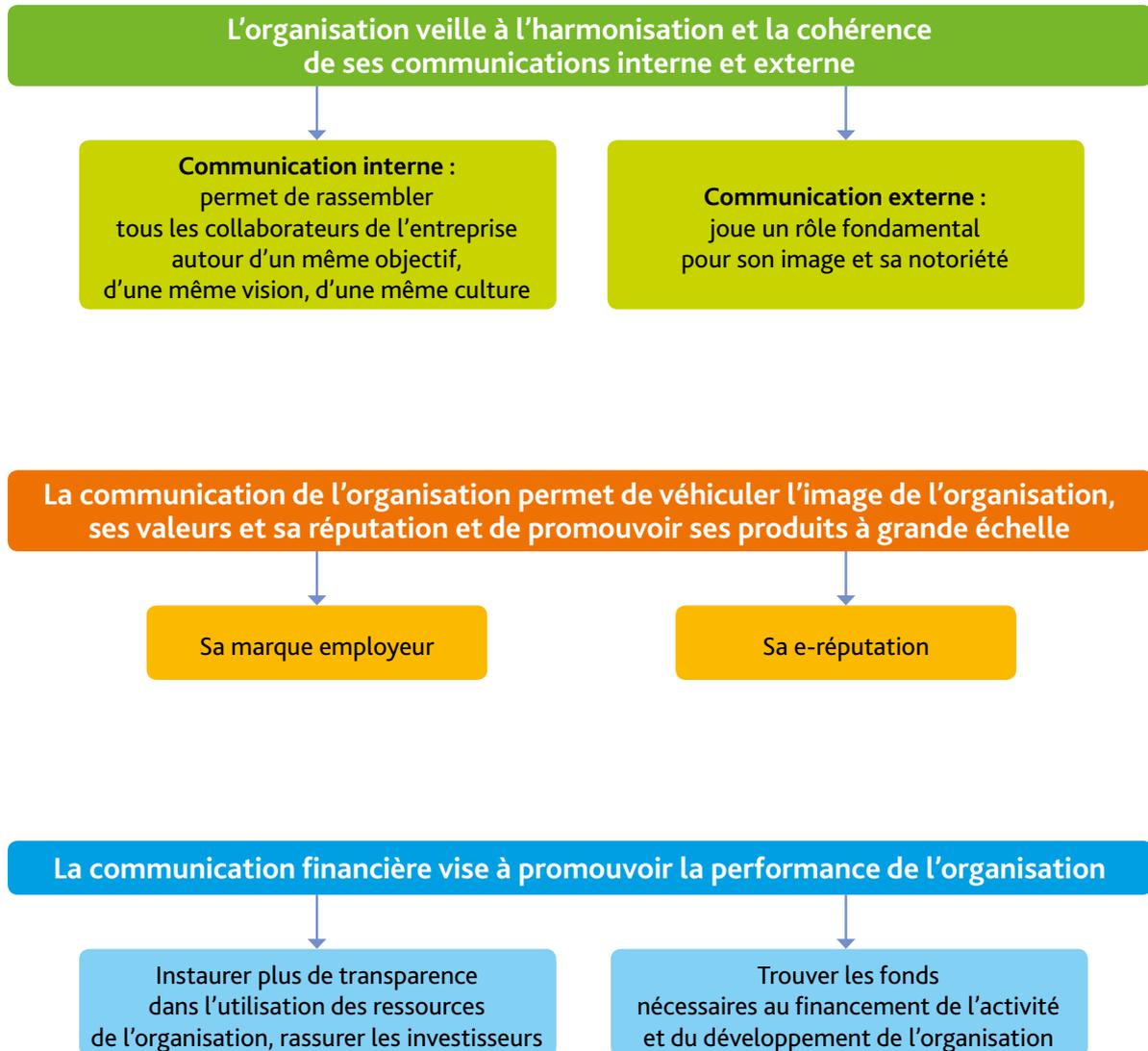
2 Communication et image de l'organisation



3 Enjeux de la communication financière

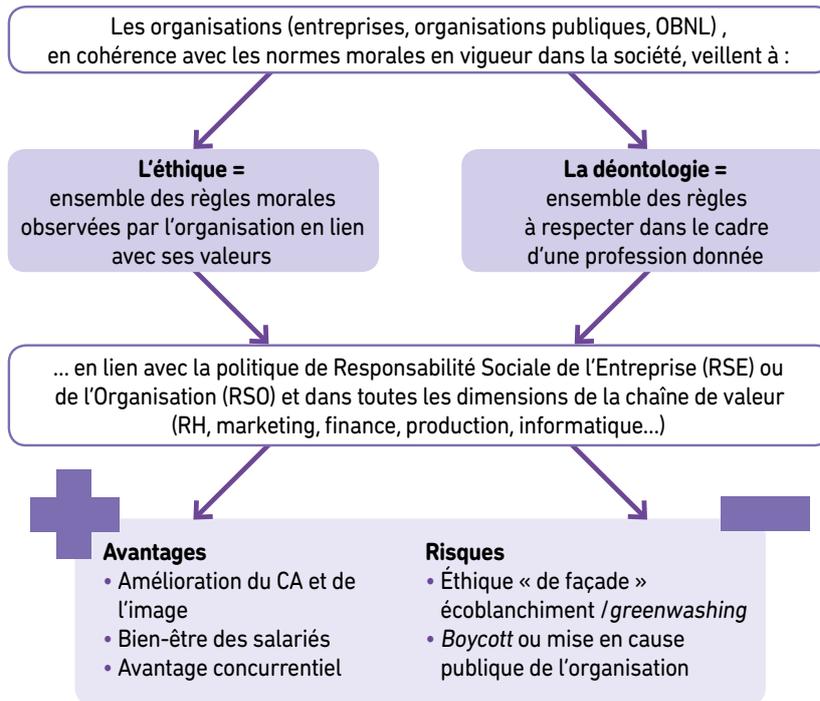


Communique-t-on de la même manière avec tous les acteurs ?

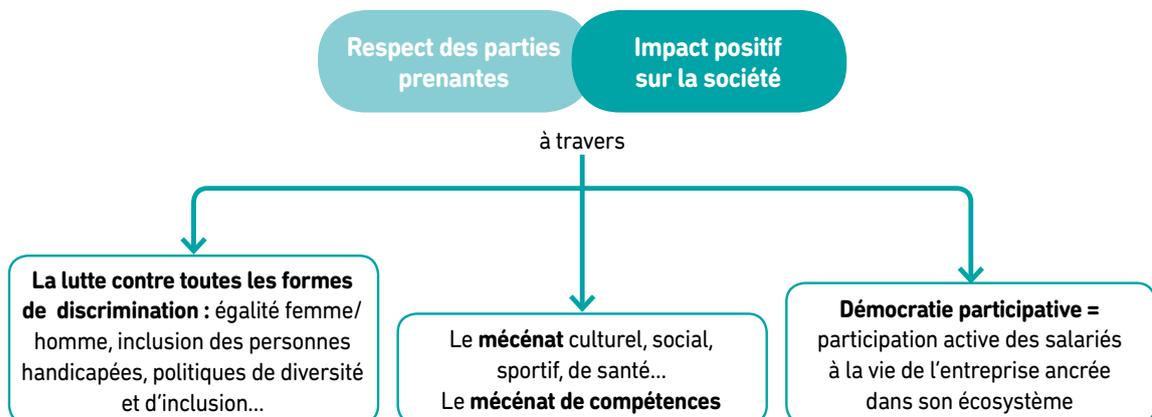


Les organisations peuvent-elles s'affranchir des questions de société ?

1 Pourquoi l'éthique est-elle devenue une question centrale dans les organisations ?



2 Comment les organisations s'inscrivent-elles dans une démarche citoyenne ?



Les organisations peuvent-elles s'affranchir des questions de société ?

Quels problèmes éthiques se posent dans les organisations ?

Dans leurs activités, les organisations peuvent être à l'origine de comportements condamnables sur le plan moral.

Au niveau externe (vis-à-vis des partenaires) :
manque de sincérité dans la communication, non respect des règles de la concurrence, influence (lobbying) pouvant aller jusqu'à la corruption

Au niveau interne (vis-à-vis des employés) :
Discrimination, non respect des droits humains et syndicaux...

Les organisations concernées par les problèmes d'éthique sont incitées à promouvoir des principes et des comportements définis comme moralement acceptables.

Adoption de principes généraux

Formalisation des engagements

Comment rendre l'information transparente ?

Les normes comptables

L'obligation d'information des parties prenantes

Comment lutter contre les discriminations ?

Combattre les discriminations
(CV anonyme)

Promouvoir la diversité
(insertion des personnes en situation de handicap)

Qu'est-ce qu'une organisation « civique » ou « citoyenne » ?

Les organisations peuvent intégrer des préoccupations citoyennes, en dehors de leur projet initial.

Au niveau externe

Mécénat

Actions
d'intérêt général

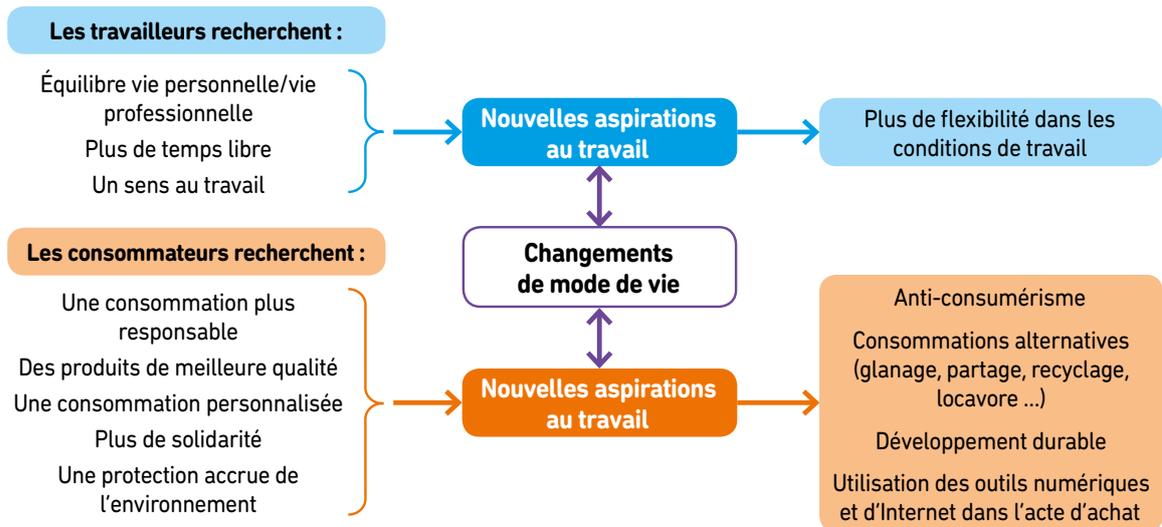
Au niveau interne

Démocratie
participative

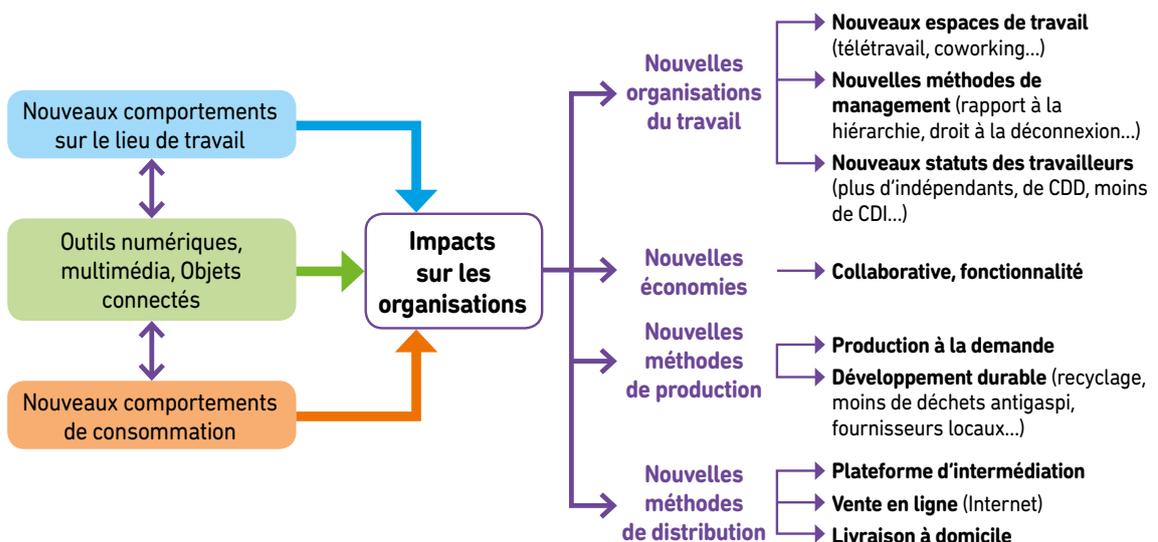
Encouragement des initiatives
civiques des employés

Les changements de modes de vie s'imposent-ils aux organisations ?

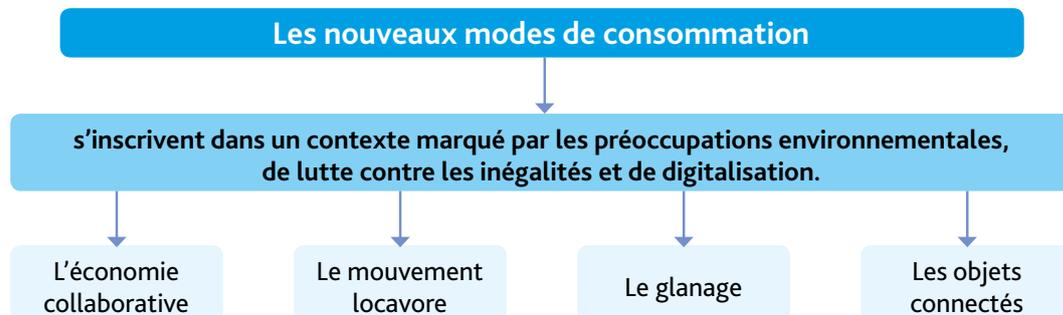
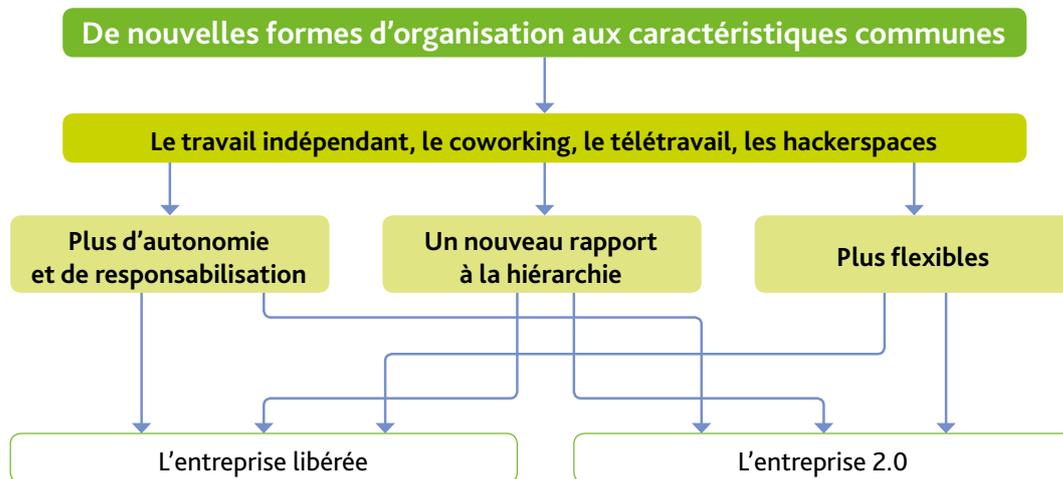
1 Quels sont les nouveaux comportements des travailleurs et des consommateurs ?



2 L'incidence des nouveaux comportements et modes de vie sur les organisations

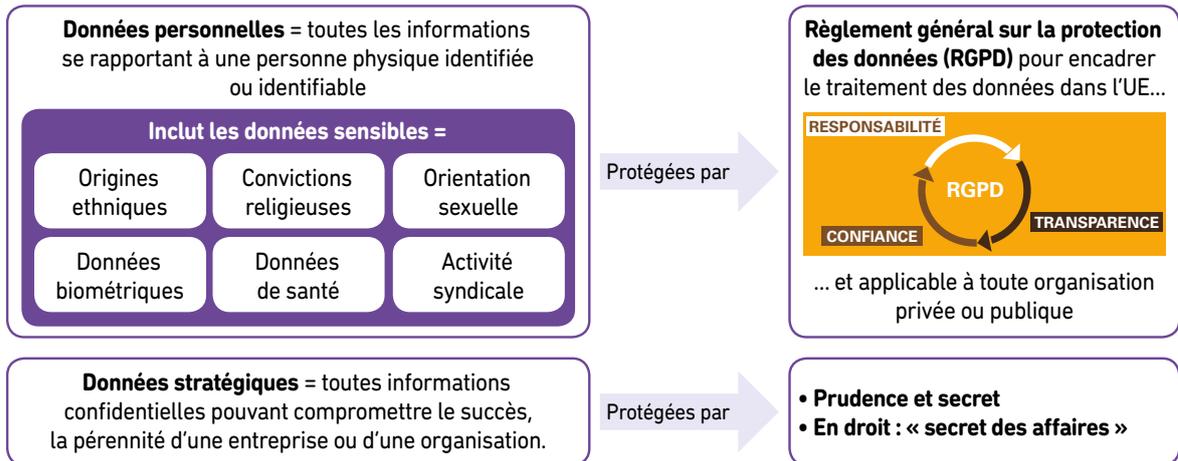


Les changements de modes de vie s'imposent-ils aux organisations ?

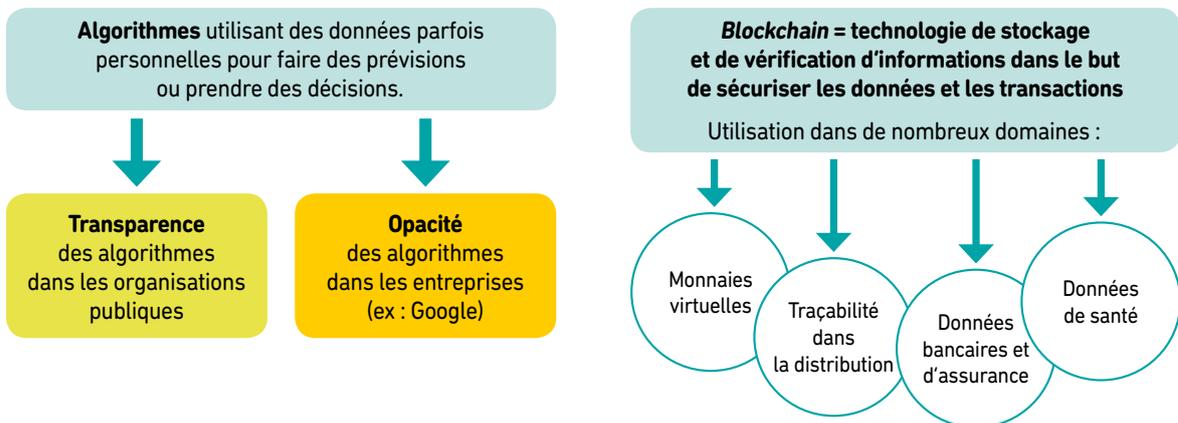


Les transformations numériques, de nouvelles responsabilités pour les organisations ?

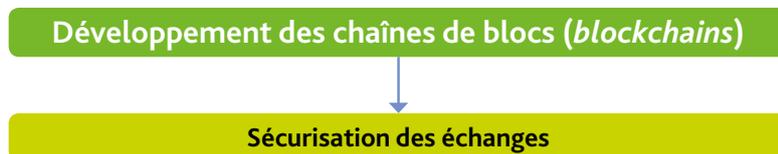
1 Pourquoi et comment les données sensibles doivent-elles être protégées ?



2 Quelles sont les autres responsabilités des organisations en matière de numérique ?

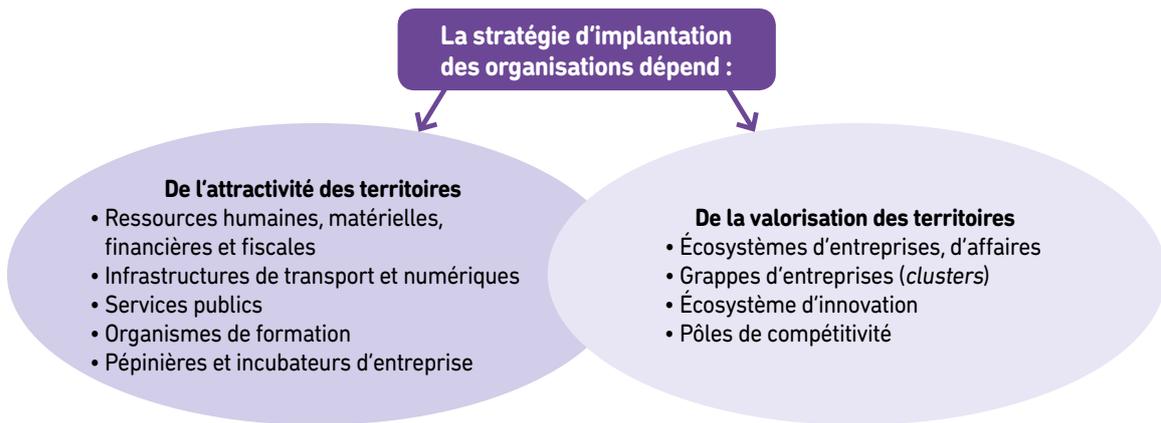


Les transformations numériques, de nouvelles responsabilités pour les organisations ?

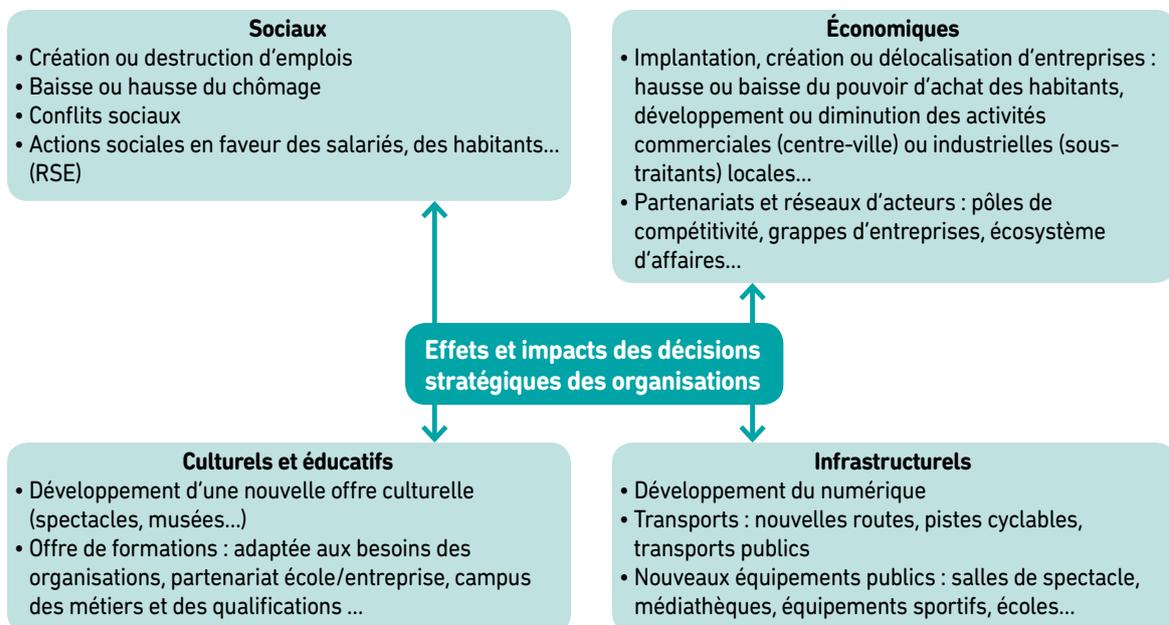


Quelles relations entre les organisations et leur écosystème ?

1 Quelles sont les stratégies d'implantation des organisations ?



2 Quels sont les effets des organisations sur leur écosystème territorial ?



Quelles relations entre les organisations et leur écosystème ?

