

THEME 1 – L'INTÉGRATION DE L'ENTREPRISE DANS SON ENVIRONNEMENT

CHAPITRE 4 – FINALITES ET PERFORMANCE DE L'ENTREPRISE

REFERENTIEL

THÈME 1 : L'INTÉGRATION DE L'ENTREPRISE DANS SON ENVIRONNEMENT	L'objectif est de mettre en évidence les modalités par lesquelles l'entreprise répond à des sollicitations de l'environnement. La proposition est de privilégier l'analyse des finalités de l'entreprise, le recensement des parties prenantes avec lesquelles l'entreprise est en relation et la caractérisation de leurs attentes, afin de montrer comment l'entreprise peut les prendre en compte.	
De quelle manière l'entreprise s'inscrit-elle dans son environnement ?	Compétences • Identifier les finalités économiques, sociales et sociétales de l'entreprise • Caractériser les différentes parties prenantes de l'entreprise • Identifier les différentes composantes de la performance de l'entreprise	Savoirs associés • Les finalités de l'entreprise • Les parties prenantes • Les indicateurs de performance

I. Les finalités de l'entreprise

Une entreprise dispose de plusieurs finalités déclinées en objectifs opérationnels différents mais complémentaires.

A. Les finalités économiques et financières

Les finalités économiques et financières des entreprises sont primordiales. Il s'agit pour les entreprises de maximiser le profit et à assurer leur développement et leur pérennité.

Cette finalité est nécessaire afin que l'entreprise puisse réinvestir et distribuer des dividendes aux associés et actionnaires.

De telles finalités se déclinent en objectifs opérationnels, tels que :

- L'augmentation du résultat d'exploitation ;
- La hausse de la rentabilité économique et financière des capitaux ;
- L'augmentation des parts de marché ;
- Le renforcement de la notoriété et de l'image de marque.

B. Les finalités sociales, sociétales et environnementales

De plus en plus, les entreprises doivent également prendre en considération l'évolution de leur environnement et les besoins de leurs autres partenaires.

Pour assurer leur développement durable les entreprises ont de nouvelles finalités. On parle de **responsabilité sociale / sociétale et environnementale (RSE)**.

La finalité sociale et sociétale consiste à prendre en considération les attentes des salariés en termes d'épanouissement professionnel et de bien-être au travail, de formation, d'insertion professionnelle et de pouvoir d'achat.

La finalité éthique et environnementale consiste à intégrer la dimension écologique dans le processus organisationnel et productif, afin de réduire les externalités négatives de l'entreprise.

II - Parties prenantes et gouvernance de l'entreprise

A. La prise en compte des attentes des parties prenantes

L'entreprise est en interaction avec ses partenaires internes, c'est-à-dire ceux qui participent directement à son processus de production.

Parties prenantes internes	Leurs attentes
Actionnaires	Sont animés par la rentabilité de leurs investissements, la revalorisation de leurs plus-values et l'augmentation de leurs dividendes.
Salariés et leurs représentants	Sont animés et motivés par leur bien-être au travail, l'amélioration de leurs qualifications et de leurs formations, leur employabilité et leur pouvoir d'achat.
Créanciers	Sont animés par la rentabilité de leurs placements, la sécurisation de leur créance, la ponctualité et la fiabilité des remboursements.
Managers	Sont animés par la réalisation de leurs objectifs de rentabilité, l'assise de leur pouvoir et le développement de leurs bonus, <i>stock-options</i> et réputation.

Lorsque l'entreprise accorde une plus grande importance aux actionnaires, au détriment des autres parties prenantes, on parle de gouvernance actionnariale.

B. Satisfaction des attentes et modes de gouvernance de l'entreprise

Parties prenantes externes	Leurs attentes
Clients	Sont animés par la qualité des produits, la modération des prix, la qualité et la rapidité des services.
Fournisseurs	Sont animés par la qualité et la durabilité dans le temps de la relation professionnelle avec le donneur d'ordres ou le destinataire des approvisionnements.
État et administrations	Sont animés par le respect des normes et des règlements pour le maintien d'un climat de concurrence loyale et de l'équilibre entre producteurs, consommateurs et distributeurs.

Lorsque l'entreprise accorde une importance plus grande à toutes les parties prenantes de manière responsable et éthique, on parle de gouvernance partenariale.

III - La performance, ses composantes et ses indicateurs

A. La performance globale

La performance est la capacité d'une organisation à atteindre ses objectifs organisationnels, économiques et financiers, sociaux et environnementaux de façon efficiente. On parle de performance globale de l'entreprise.

La mesure de la performance intègre les notions d'efficacité, de pertinence et d'efficience. Alors que l'efficacité révèle une capacité à atteindre les objectifs, indépendamment des ressources utilisées, le concept d'efficience est beaucoup plus pertinent pour caractériser la performance, car il illustre la capacité à atteindre les objectifs mais de manière optimale, c'est-à-dire d'une manière qui utilise les ressources avec plus de rationalité.

B. L'évaluation de la performance

La performance peut être mesurée par différents indicateurs :

- **Les indicateurs de performance commerciale :**
 - Le ratio d'efficacité de la prospection commerciale,
 - Le taux de conquête de clientèle,
 - Le taux de transformation client.
- **Les indicateurs financiers :**
 - La rentabilité économique du capital,
 - La rentabilité financière des capitaux propres,
 - La création de valeur ajoutée pour l'actionnaire.

En plus d'être quantitatifs, les indicateurs peuvent aussi être qualitatifs, tels que les avis des clients et des fournisseurs, la réputation de l'entreprise... Pour mesurer la performance globale de l'entreprise, les indicateurs peuvent être regroupés dans un tableau de bord, dont l'objectif est de faciliter le pilotage de l'entreprise, la prise de décision et éventuellement la prise de mesures correctrices.

Le tableau de bord prospectif de Norton et Kaplan intègre ainsi des indicateurs qualitatifs et quantitatifs pour mesurer la performance globale de l'entreprise.