

TOOLKIT SWOT

Définition :

Cette méthode permet d'analyser le contexte stratégique d'une entreprise. (cf. ISO 9001 Introduction et 5.3 politique qualité).

Par l'identification des forces, faiblesses, opportunités et menaces, l'entreprise détermine de façon structurée les opportunités d'amélioration ainsi que les menaces susceptibles de compromettre sa stratégie, ses missions, ses résultats et d'affecter sa pérennité.

La stratégie est revue quant à son aspect interne (forces et faiblesses pour atteindre les objectifs) et son aspect externe (opportunités et menaces de l'environnement extérieur).

Méthodologie :

L'analyse SWOT doit être conduite, en groupe de travail, de manière participative afin d'assurer l'appropriation des résultats de l'analyse par les équipes.

Pour assurer la crédibilité des résultats, l'analyse SWOT doit également s'appuyer le plus possible sur des données factuelles provenant de l'entreprise, de son système qualité et/ou d'études externes tels que :

- Les Politiques et objectifs qualité
- La gestion des processus et le projet d'entreprise
- Les Études de marché et des concurrents
- Les Enquêtes de satisfaction clients et les études d'image
- La Veille technologique et les innovations prévues
- Le Benchmarking
- Les Enquêtes de satisfaction du personnel
- Les Audits et le contrôle internes
- Les relations avec les fournisseurs et la maîtrise des processus externalisés
- Les Indicateurs de performance
- Les Rapports financiers, les bilans et les rapports de gestion

Exemple :

	Forces	Faiblesse
	☺	☹
Organisation interne	<ul style="list-style-type: none"> • Compétence du personnel • Qualité des produits • Qualité du service fourni • Résultats malgré la crise 	<ul style="list-style-type: none"> • Veille réglementaire insuffisante • Pyramide des âges du Personnel « ancien » • Pas de définition claire de la stratégie à court et moyen terme • Faible maîtrise des processus externalisés • Pas de prévisionnels, pas d'analyse financière • Pas de maîtrise des risques au niveau des processus (sauf document unique)
Environnement externe	<ul style="list-style-type: none"> • Relation avec nos fournisseurs (partenariat) • Prise en compte de la santé et sécurité au travail 	<ul style="list-style-type: none"> • Concurrence pays bas coûts • Réglementation contraignante • Difficulté à recruter du personnel compétent • Pas de gestion environnementale
	Opportunités	Menaces