

Avant de poser vos questions, il faut prononcer quelques formules de politesse : « bonjour », « merci de m'accorder ce temps pour répondre à mes questions », le cadre du questionnaire (étude de gestion en première visant une démarche de projet complète).

Précisez aussi que vous reviendrez peut-être sur certains points pour approfondir une idée.

**A ce stade, vous avez déjà réalisé la fiche de caractérisation pour laquelle il vous manque peut-être des informations. Vous pouvez les compléter grâce à quelques questions générales pour débiter qui vous permettront peut-être de soulever une problématique de gestion.**

### QUESTIONS GENERALES

Avant le questionnaire, il faut savoir de quel type d'organisation il s'agit et son but.

Pour la finalité, vous pouvez demander si l'organisation se préoccupe du bien-être de ses salariés, ses bénévoles et si elle a des préoccupations environnementales (actions pour l'environnement, engagement dans une cause environnementale ou autre...).

Demander la nature de l'activité (production de biens et / ou services, activité marchande ou non), le secteur d'activité (primaire, secondaire, tertiaire), le nombre de salariés dans l'organisation, son statut juridique.

Pour les ressources :

- Reformuler le nombre de salariés, demander l'organigramme, le fonctionnement de l'organisation au niveau des ressources humaines, d'éventuels problèmes en ressources humaines, les compétences de l'organisation, son expérience, ses plans de formation ;
- Demander le chiffre d'affaires sur au moins trois ans, le bénéfice sur trois ans aussi, s'il y a des emprunts en cours, si l'organisation bénéficie de subventions ou toutes ressources financières, savoir si la santé financière de l'organisation est globalement bonne ou pas ;
- Savoir quels sont les locaux de l'organisation, toutes les ressources matérielles qu'elle utilise (machines, postes informatiques, véhicules professionnels...), les difficultés qu'elle rencontre à ce sujet ;
- L'organisation dispose-t-elle de brevets, d'un savoir-faire particulier, quelle est sa réputation...
- Connaître les technologies utilisées par l'organisation (logiciels, base de données, système d'information...). Les difficultés qu'elle rencontre au niveau des technologies.

Enfin, demander son champ d'action géographique (où s'étend l'activité de cette organisation). Si c'est une enseigne nationale, demander uniquement le champ d'action de l'organisation interrogée précisément ici.

⇒ A ce stade du questionnaire, l'organisation vous a donné des informations générales sur elle et vous a peut-être fait part de certaines difficultés exploitables dans le cadre de votre problématique pour l'étude. N'hésitez pas à approfondir une difficulté spontanément même si la question n'est pas prévue pour en connaître les causes, les conséquences, les solutions mises en place ou envisagées...

## QUESTIONS SPECIFIQUES

Vous devez construire ces questions à partir du programme de sciences de gestion et numérique. Les questions doivent être simples, précises et permettre de dégager une problématique pour la suite de votre étude.

Ne dépassez pas 10 questions pour cette partie.

Soyez attentif à ce que vous dit votre interlocuteur pour rebondir sur un élément en cas de besoin.

### Quelques exemples :

- Rencontrez-vous des difficultés en termes de conditions de travail ? Comment faites-vous pour remédier à cela ?
- En cas de conflit, comment intervenez-vous ?
- Comment se construit la rémunération de vos salariés ?
- Etes-vous présent sur les réseaux sociaux ?
- Quelle est votre réputation ? Bénéficiez-vous d'une forte notoriété ? Comment la renforcer ?
- Comment maîtrisez-vous vos coûts ?
- Quelle est la qualité de vos produits ?
- Quelles sont vos actions en faveur de l'environnement ?
- Comment organisez-vous votre travail ?
- Quels sont vos outils de planification (calendrier, planning, agenda partagé...) ?