







MISSION, OBJECTIF, STRATÉGIE, TACTIQUE, KPI

QUELLE EST LA DIFFÉRENCE ?

	MISSION Pourquoi ?	Pourquoi l'entreprise existe. C'est un aspect transversal et pérenne.	Exemple : Améliorer la qualité de vie des enfants dans le monde
	BUT Vers où ?	Ce que l'on souhaite accomplir	Exemple : Augmenter les dons
	OBJECTIF Vers où et quand exactement ?	Ce que l'on souhaite accomplir cette année. L'objectif = le but avec une cible. <u>S.M.A.R.T*</u>	Exemple : Augmenter les dons de 20 % sur un an
	KPI Combien ? le M de S.M.A.R.T	Indicateur clé pour mesurer l'accomplissement de l'objectif	Exemple : \$ dons par rapport à l'année dernière
	STRATÉGIE Comment ?	Comment va-t-on atteindre l'objectif ?	Exemple : Améliorer l'expérience client
	TACTIQUE Quoi ?	Mise en pratique de la stratégie : l'action !	Exemple : Réaliser un test A/B sur la page de dons sur le site internet
	MÉTRIQUE Combien ?	Indicateur pour mesurer l'accomplissement de la tactique	Exemple : Augmentation du taux de conversion

*S.pécific, M.easurable, A.ctionable, R.ealistic, T.imely; https://en.wikipedia.org/wiki/SMART_criteria.
Source des icônes : <http://www.flaticon.com>