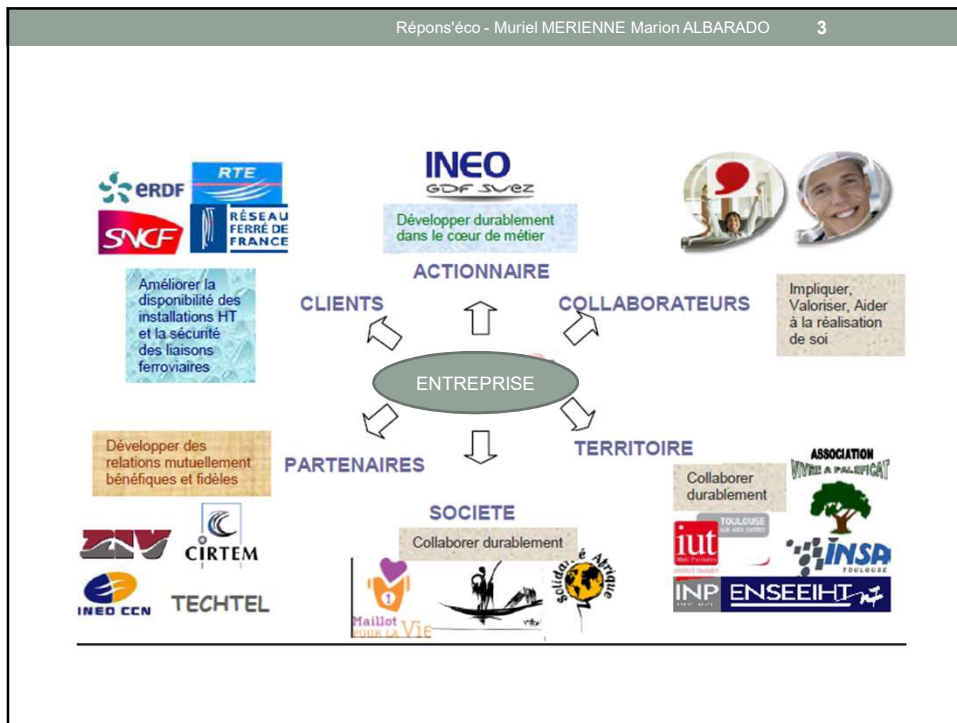


OUTILS DE LA RSE

OUTILS de diagnostic et de progrès,
Séquence 3 : Relations avec les parties prenantes

Objectifs de la séquence

- Identifier les parties prenantes d'une organisation
- Identifier l'urgence du dialogue avec les PP, en fonction du degré d'impacts mutuels (importance) et du degré de connaissances mutuelles _ Diagramme de cotation
- Dessiner la sphère d'influence d'une organisation



Introduction:



L'organisation et ses parties prenantes

Les parties prenantes internes d'une entreprise	Lister	Observer les deux exemples et trouver les PP internes
Les parties prenantes externes d'une entreprise	Lister	Observer les deux exemples et trouver les PP externes
La sphère d'influence	Tableau importances réciproques des PP et des organisations Tableau « connaissance des PP par l'organisation »	Ex1: hiérarchisation de l'importance des PP pour une organisation industrielle (étude de cas SCLE/sfe) Ex2: repérage de la connaissance Ex3: matrice connaissance/importance

Les parties prenantes seront classées selon la double échelle suivante, la note attribuée sera la note la plus importante des deux, ce qui permet de qualifier les impacts réciproques. Le **tableau A2 des parties prenantes et de la sphère d'influence** permet de renseigner les raisons qui ont conduit à la note.

	Importance de l'organisation pour la partie prenante	Importance de la partie prenante pour l'organisation
1	Aucun impact	Aucun impact
2	L'organisation a un impact négligeable sur la partie prenante	Impacts négligeables, la partie prenante peut remettre en cause ponctuellement ou apporter une aide limitée à l'organisation
3	Impacts significatifs identifiés de l'organisation sur la partie prenante	Impacts significatifs identifiés, la partie prenante peut mettre en cause la réussite de projets de l'organisation ou est indispensable à la réalisation de projets
4	Impacts importants de l'organisation sur la partie prenante	La partie prenante peut impacter un projet majeur de l'organisation ou un ensemble de projets. La partie prenante est indispensable à la réalisation d'un projet majeur ou d'un ensemble de ses projets
5	Impacts sur les intérêts vitaux de la partie prenante.	La partie prenante peut mettre en cause l'existence de l'organisation ou est indispensable à son existence

Tableau 3 : Qualification du niveau d'importance réciproque partie prenante / organisation

TD par groupes de 3 personnes : Déterminer les niveaux d'importance réciproque (impacts) des PP de l'entreprise

Partie prenante	Importance de la PP pour l'organisation	Importance de l'organisation pour la PP	Commentaire

5.2.2 Identification du niveau de connaissance des impacts réciproques et attentes des parties prenantes

La qualification du niveau d'importance réciproque partie prenante/organisation doit être complétée par l'identification du niveau de connaissance de ces impacts réciproques et des attentes. Cette connaissance par l'organisation peut s'appuyer sur:

- L'évaluation directe des impacts et attentes par l'organisation (incluant les droits que la PP peut faire valoir)
- Les relations et le dialogue avec les parties prenantes ou les organisations représentatives lorsqu'elles existent.

Connaissance par l'organisation	
des impacts de l'organisation sur la partie prenante	des impacts et attentes de la partie prenante
1 Aucune connaissance	Aucune connaissance
2 Connaissance partielle	Connaissance partielle
3 Identification des principaux impacts de l'organisation sur la partie prenante et des organisations représentatives	Identification des principaux impacts/attentes de la partie prenante et/ou des organisations représentatives
4 Connaissance documentée des attentes des organisations représentatives ou évaluation de l'impact	Connaissance documentée des impacts/attentes de la partie prenante et/ou des organisations représentatives
5 Dialogue avec les organisations représentatives ou évaluation continue de l'impact par tiers (si non représentées)	Dialogue avec les organisations représentatives ou évaluation continue des impacts/attentes

Tableau 4 : Qualification du niveau de connaissance des impacts réciproques et attentes des parties prenantes

Le niveau de connaissance des impacts réciproques correspond à la note la moins élevée des deux colonnes.

Répons'éco - Muriel MERIENNE Marion ALBARADO 9

Identifier les niveaux de connaissance des PP de l'entreprise

Partie prenante	Connaissance par l'orga des impacts de l'orga sur les PP	Connaissance par l'orga des impacts des PP sur l'orga	Commentaire

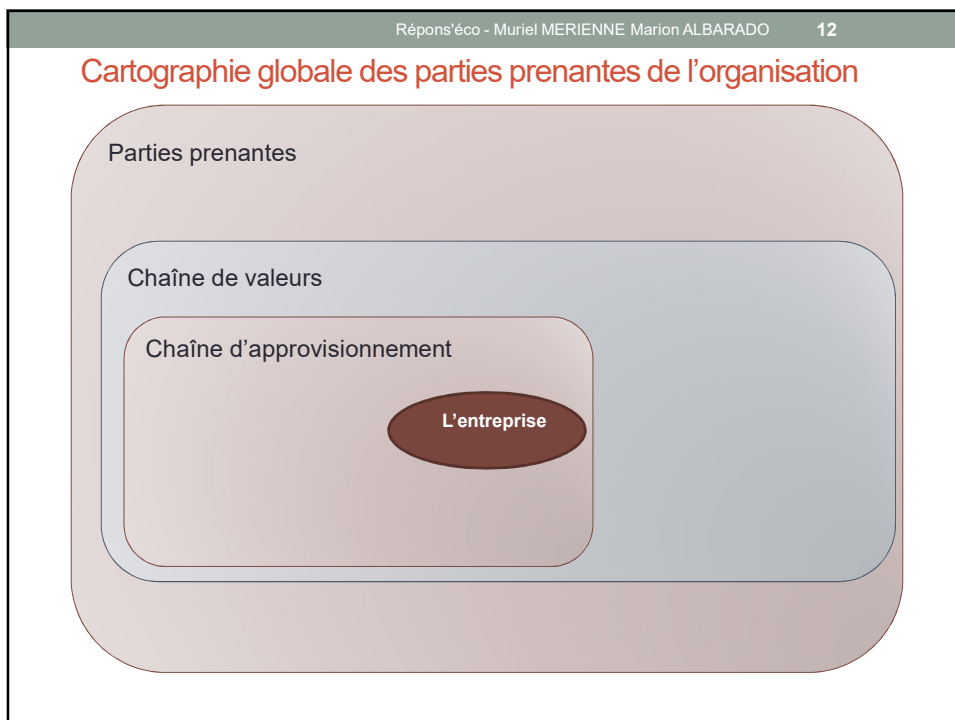
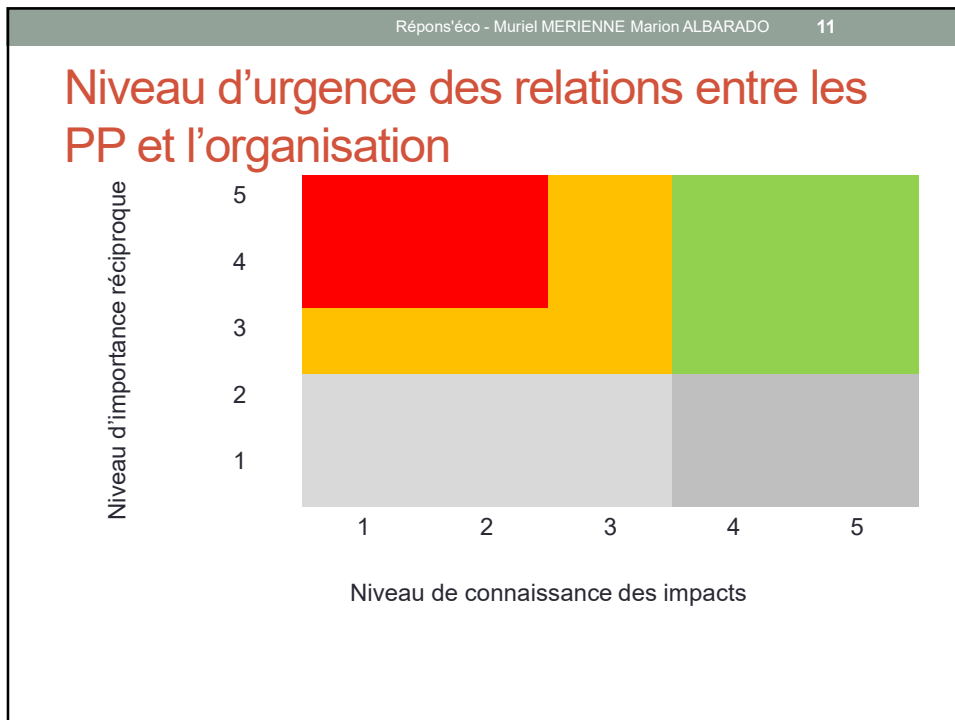
Répons'éco - Muriel MERIENNE Marion ALBARADO 10

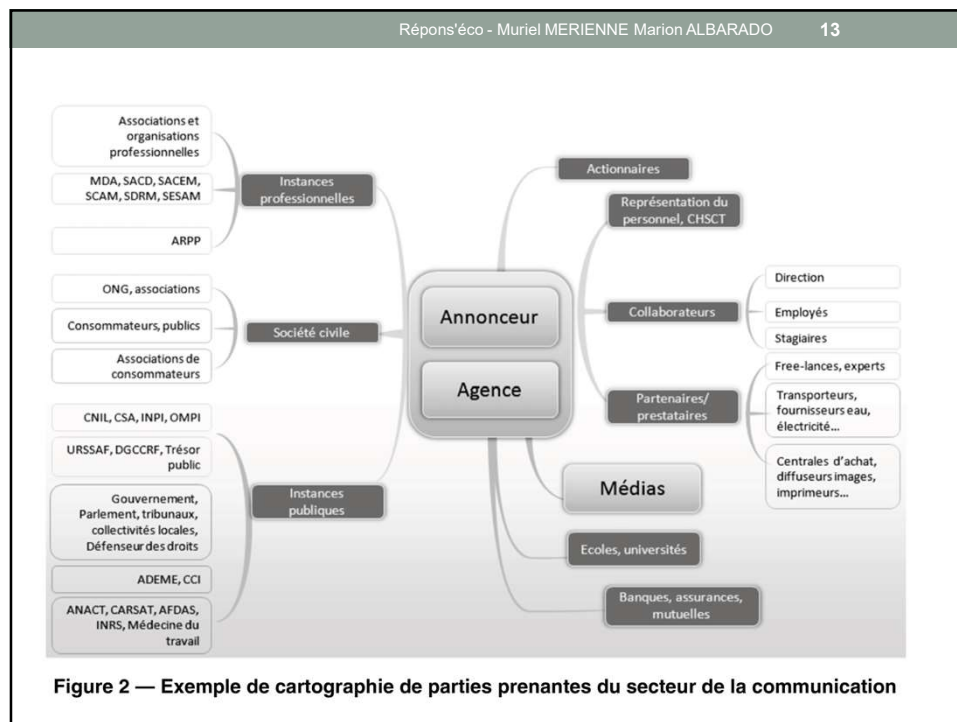
5.2.3 Identification du niveau d'urgence des relations entre l'organisation et ses PP

Le croisement des notations : importance des parties prenantes selon le tableau 3 et connaissance de leurs attentes selon le tableau 4, permet de préciser le niveau d'urgence. Identifier d'urgence peut signifier soit engager le dialogue avec une organisation représentant les intérêts de la partie prenante soit évaluer par des méthodes précises et crédibles les impacts sur cette partie prenante.

Cette approche peut être itérative, le dialogue avec certaines parties prenantes pouvant permettre d'identifier des attentes nouvelles et de nouvelles parties prenantes. Au fur et à mesure de l'expérience acquise et de l'évolution de ses pratiques l'organisation pourra élargir la liste des parties prenantes qu'elle considèrera et sa sphère d'influence.

Niveau d'importance réciproque	5	identifier d'urgence				
	4			suivre veille		
	3	rechercher information				
	2	acteurs non concernés				
	1					
		1	2	3	4	5
		Niveau de connaissance des impacts				





Répons'éco - Muriel MERIENNE Marion ALBARADO 14

	Catégories de parties prenantes	Exemples de structures pouvant représenter les parties prenantes
1	Salariés Collaborateurs Direction/managers Collaborateurs employés/opérationnels Collaborateurs intérimaires ou temporaires	Syndicat de salariés CHSCT Délégués du personnel Comités d'entreprises Médecins du travail
2	Filiales / agences	Voir instances ci-dessus
3	Actionnaires et ressources financières	Maison mère Conseils d'administration Banques Pacte d'actionnaires, association de petits porteurs
4	Coopérateurs, sociétaires, adhérents	Instances représentatives
5	Compagnies d'assurances	Compagnies d'assurances
6	Fournisseurs, prestataires, Sous-traitants (rang 1, 2, ...)	Syndicat professionnel ou associations d'acteurs économiques
7	Clients	Syndicat professionnel ou associations
8	Consommateurs et Utilisateurs finaux	Associations de consommateurs

Bibliographie, liens, ...

- Norme NF X30-028 Communication Responsable
- NF X30-029 PR identification des domaines d'action

Travail à faire

- Modalités de réalisation
 - Par groupes de 3 personnes
 - Durée de travail prévue: 3 heures
- Travail à réaliser
 - Choisir une organisation, à défaut choisir l'entreprise SCLE/sfe
 - Intégrer les PP dans la cartographie globale des parties prenantes.
 - Compléter le tableau d'analyse des niveaux d'importance réciproque des PP avec l'organisation
 - Compléter le tableau d'analyse des niveaux de connaissance réciproque des PP vis-à-vis de l'organisation
 - Compléter le graphique de cotation, interpréter, expliquer
 - Dessiner la sphère d'influence de l'organisation
- Livrables:
 - Présentation rapide de l'entreprise (une demi page à une page, sans illustration)
 - 2 tableaux, un diagramme plan (cotation de l'urgence du dialogue)
 - Un schéma de la sphère d'influence
- Modalités d'évaluation
 - Critère: Respect des consignes, Qualité des livrables,