



16^{ème}

ÉCOLE QUALITÉ

du 10 au 12 Septembre 2018

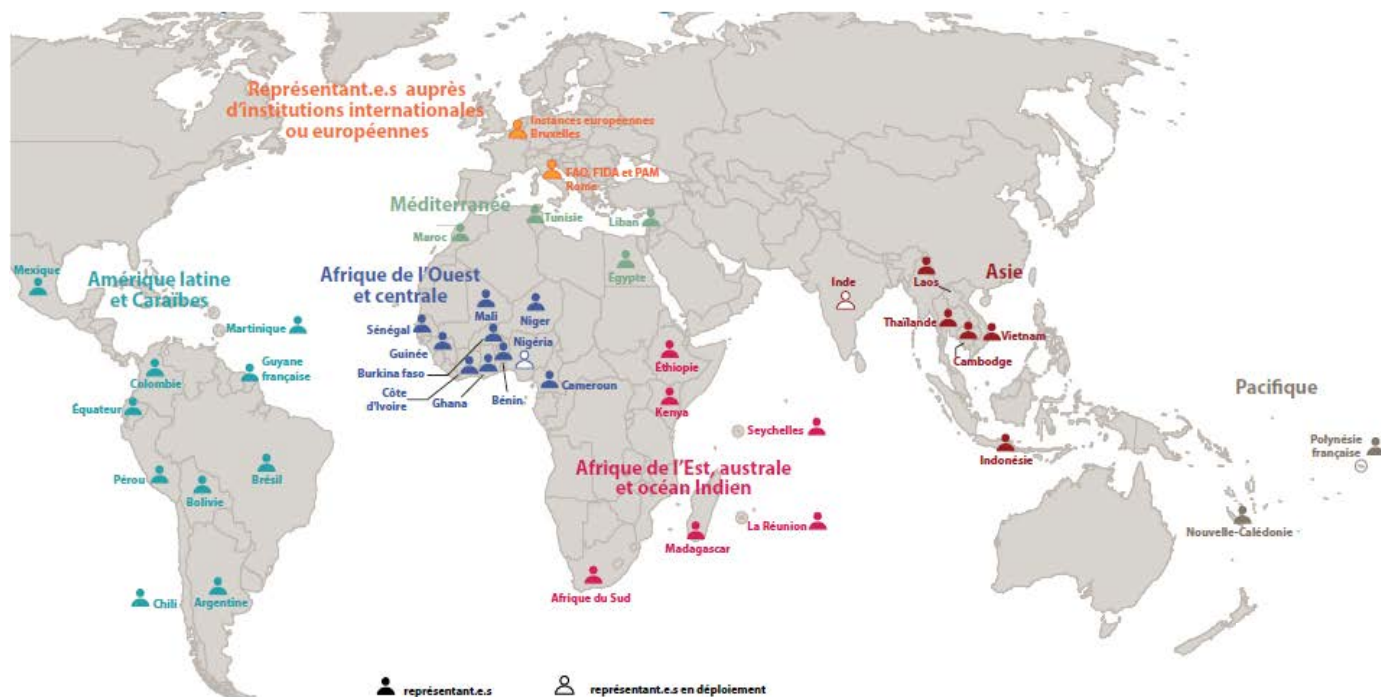
Management des relations avec les parties intéressées

Catherine TRINH et El Hadji NDOUR

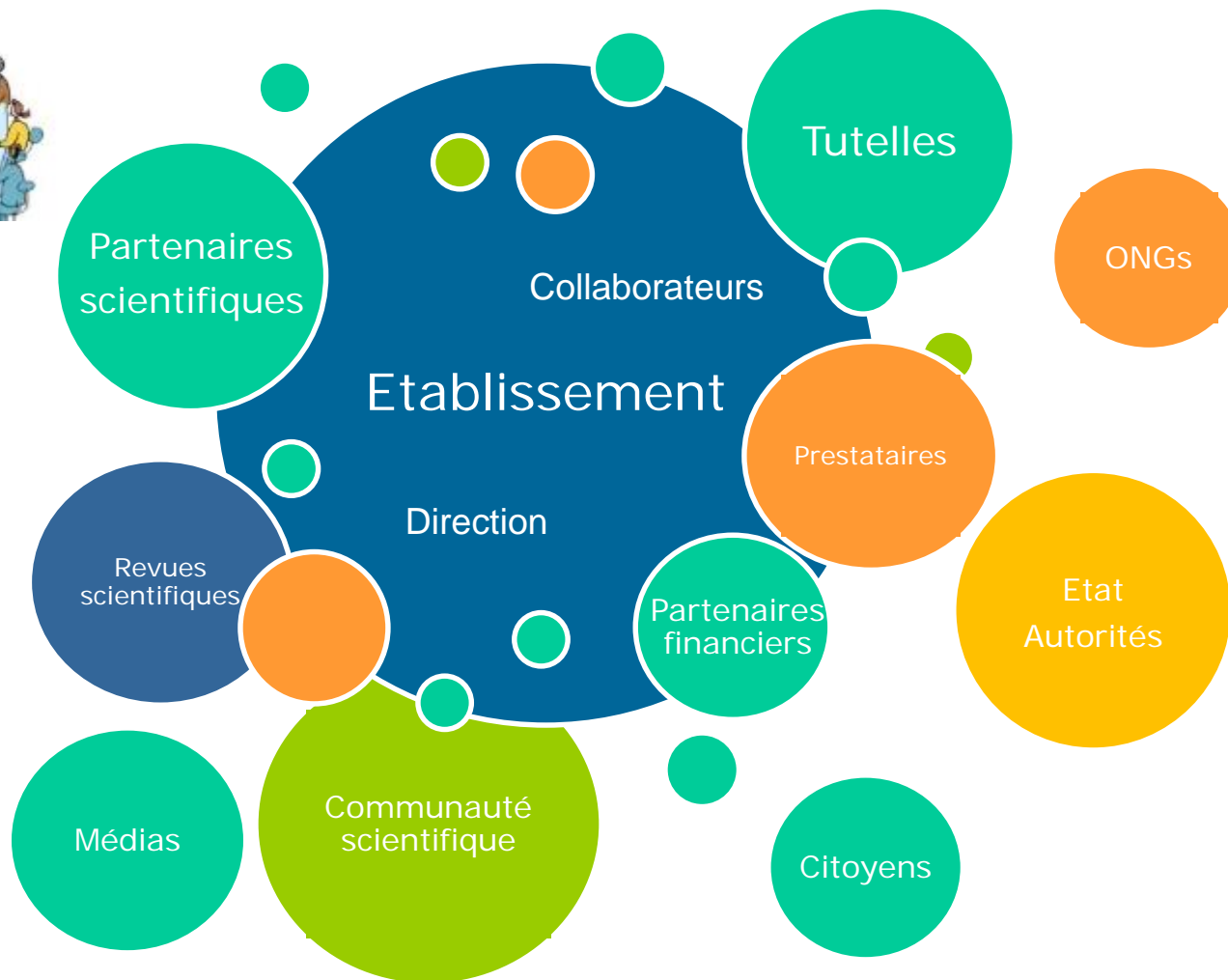


~ 2000 agents : 800 chercheurs, 1180 ingénieurs dont 31,4 % affectés en métropole
66 unités de recherche – 1451 références d'articles publiés en 2017 dans le WoS

Un réseau à l'international



Parties intéressées ? De quoi parle-t-on ?



Convergence dans les référentiels pour une prise en compte des PI dans la stratégie des organisations

- Normes de management ISO
- Norme ISO 26000
- AA1000SES
- Référentiel GRI
- Modèle EFQM





Parties intéressées

personne ou *organisme* (3.2.1) qui peut soit influencer sur une décision ou une activité, soit être influencée ou s'estimer influencée par une décision ou une activité.

Source ISO 9000:2015

Prendre en compte toutes les PI pertinentes

i.e. celles qui présentent un risque significatif pour l'organisme

Manager les relations avec les parties intéressées (PI)

Un des 7 principes du management qualité

Finalité : obtenir des performances durables

Actions : **identifier** les PI pertinentes et leurs attentes, **déterminer** les modalités d'interaction en fonction des opportunités/risques pour l'organisme. **Evaluer** et revoir.

En pratique

1. Décrire les activités de votre structure
2. Identifier les parties intéressées pertinentes
3. Déterminer leurs besoins et attentes (pertinentes)
4. Identifier les risques et opportunités et définir les dispositions de maîtrise vis-à-vis de ces PI
5. Déterminer les modalités de suivi (responsabilités, fréquence de revue etc.)



Merci de votre attention !