

Connaître son organisation et ses parties prenantes

Réponses de la fiche à trous.

1 Connaître son organisation, les parties prenantes internes

DÉFINITION

Une partie prenante est un groupe d'individus qui peut influencer ou qui peut être influencé par la réalisation des objectifs d'une organisation.

Quelles parties prenantes internes, selon la définition, avez-vous repéré dans ce document ?

Document : Assemblée générale des actionnaires de Carrefour

La **direction**

Prend des décisions de gestion et rend des comptes aux actionnaires.

Les **salariés**

Echange travail / salaire.

Les **bénévoles**

Et adhérents (Associations).

Les **fonctionnaires**

Administration.

Les **actionnaires**

Uniquement pour les organisations privées, donc les entreprises. Propriétaires sous forme d'action ou de parts sociales.

Les Représentants du **personnel**

Informent de leur droit et défendent les intérêts des employés vis à vis de la direction, allant jusqu'à la grève, négocient des avantages.

Les parties prenantes peuvent avoir des intérêts divergents et le risque de conflits est important.

Quelle partie prenante représente-t-il ? Quelles sont ses qualités ?

L' **entrepreneur**

Uniquement organisations privées, donc entreprises. Beaucoup de qualités exceptionnelles réunies (ex : compétiteur, ambitieux, indépendant, le goût du risque, persévérant, convaincant, créatif etc.).

Mais risque de conflits par sa forte personnalité, son originalité (« X »), sa capacité à innover et à changer le fonctionnement de l'organisation.

2 Les services supports d'une organisation

Il existe différentes fonctions au sein d'une entreprise :

Production

Fabrication des produits / Production de **services** .

Commercial

Ventes des **produits** .

R & D

Obtenir un avantage concurrentiel en améliorant la qualité, la technologie ou la gestion des coûts.

Recherche de nouveaux produits, nouvelles techniques de fabrication, nouveaux matériaux. **Innovation** .

Ressources humaines

Veiller au bien être au travail et au développement des compétences afin de développer les performances de l'entreprise. Gérer la ressource avec efficience.

Gestion du personnel, fiches de paie, embauche, contrats, relations avec les rep. du personnel, formation, évolution de **carrière** ...

Marketing

Ensemble des actions qu'une entreprise met en place pour connaître les attentes des consommateurs et pour y répondre en proposant des produits ou services adaptés.

« CCV » = **Comprendre** – **Convaincre** – **Vendre**

1. **Comprendre** les besoins des clients (Mkg stratégique)
2. **Convaincre** avec une offre adaptée (Les 4 P — Mkg opérationnel)
3. **Vendre** (Le résultat attendu avec la participation des commerciaux)

Finance / Compta

Assurer le suivi comptable et fiscal en accord avec la réglementation, apporter un conseil et aider à prévoir les stratégies globales de l'entreprise au travers de l'analyse financière de l'organisation.

Saisie des factures, suivi des comptes, paiements, analyses et prévisions financières, **contrôle de gestion** , fiscalité.

Juridique

Résoudre et anticiper ou éviter les **litiges** avec toutes les parties prenantes de l'organisation.

Rédaction et vérification des contrats, résoudre les contentieux avec les fournisseurs, les concurrents, les clients, valider sur le plan légal toutes les actions de l'entreprise (ex : opération marketing ou un concours).

Achat

Aider à produire mieux et/ou moins cher au travers des **approvisionnements** .

Recherche de nouveaux fournisseurs, de nouveaux produits, négociation des prix.

Service informatique et systèmes d'information

Assurer un fonctionnement optimum du **réseau informatique** , du matériel et des logiciels, du système d'information en général.

Gestion des investissements informatiques, maintenance, installation.

3 Les parties prenantes externes (ou Micro-environnement)

Les **clients**

Entreprises, particuliers, administrations, associations de consommateurs.

Les **concurrents**

Les **distributeurs**

Les **fournisseurs**

Les **partenaires**

Y compris banques.

Les pouvoirs **publics**

Les groupes d' **influence**

4 Le contrôle des organisations

DÉFINITION

« La gouvernance d'une organisation » fait référence à la manière dont l'organisation est gérée et contrôlée et par quelles structures. (Transparence, responsabilité, équité et conformité aux lois et aux réglementations en vigueur.)

Organes internes

Assemblée Générale

Décide des grandes orientations globales (tous les actionnaires, 1 fois/an).

Conseil d'administration

Administrateurs élus par l'AG (petit groupe d'administrateurs, réunions régulières). Il prend les décisions importantes et surveille leur exécution.

Conseil de surveillance

Représentants choisis par les actionnaires (experts, actionnaires, avocats), surveille la direction et contrôle ses agissements (uniquement dans certaines structures).

CSSCT

Comité santé, sécurité et conditions de travail.

Service contrôle de gestion

Vérifie l'application des procédures administratives internes réalisées par les salariés.

Organes externes

Commissaire au compte

Pour les org. privées. C'est un expert comptable habilité à contrôler les entreprises à plus de 8 millions de CA et plus de 50 salariés.

Cour des comptes

Contrôle les org. publiques.

Services des Impôts

Répression des **fraudes**

Contrôle les entreprises, relève les fraudes sur la clientèle et sanctionne.

Inspection du travail

Surveille les conditions de travail, le respect du droit du travail.