





Gérer les relations avec les “parties intéressées”

Projet QESAMED



Nicolas Deleigne, 2016

Gestion des relations avec les parties intéressées



Pour obtenir des performances durables, les organismes gèrent leurs relations avec les parties intéressées pertinentes, telles que les prestataires (fournisseurs), partenaires, investisseurs, employés, clients, ...

Fondement
Les parties intéressées ont une influence sur les performances d'un organisme. Des performances durables sont plus susceptibles d'être obtenues lorsqu'un organisme gère ses relations avec les parties intéressées de manière à optimiser leur impact sur ses performances.
La gestion des relations avec ses réseaux de prestataires et de partenaires a une importance particulière.

D'après ISO 9000, v2015

QESAMED – Découverte de la qualité et de la métrologie en agronomie et agro-alimentaire - 2016 1

Gestion des relations avec les parties intéressées



Bénéfices

- amélioration des performances de l'organisme et de ses parties intéressées pertinentes par la prise en compte des opportunités et des contraintes liées à chaque partie intéressée
- compréhension commune des objectifs et des valeurs par les parties intéressées
- augmentation de la capacité à créer de la valeur pour les parties intéressées, par le partage des ressources et des compétences et par le management des risques liés à la qualité
- meilleure gestion de la chaîne d'approvisionnement assurant un flux stable de produits et services.

D'après ISO 9000, v2015

QESAMED – Découverte de la qualité et de la métrologie en agronomie et agro-alimentaire - 2016

2

Gestion des relations avec les parties intéressées



Actions possibles

- identifier les parties intéressées pertinentes et leur relation avec l'organisme
- identifier et hiérarchiser les relations avec les parties intéressées qui doivent être gérées
- établir des relations qui équilibrent les gains à court terme et les considérations à long terme
- mettre en commun et partager les informations, l'expertise et les ressources avec les parties intéressées pertinentes
- mesurer les performances et assurer, le cas échéant, un retour d'information sur les performances aux parties intéressées afin d'accroître les initiatives en matière d'amélioration
- mettre en place une collaboration en matière d'activités de développement et d'amélioration avec les prestataires, les partenaires et les autres parties intéressées
- encourager et reconnaître les améliorations et les résultats obtenus par les prestataires et les partenaires.

D'après ISO 9000, v2015

QESAMED – Découverte de la qualité et de la métrologie en agronomie et agro-alimentaire - 2016

3