

Thème 1 : l'entreprise hôtelière et ses partenaires

Quelles sont les différentes parties prenantes de l'entreprise hôtelière ?

1. Extrait du programme :

Capacités	Notions	Contexte
Identifier et classer les partenaires de l'entreprise	Parties prenantes	L'entreprise est envisagée comme une entité qui noue des liens avec les parties prenantes. Ainsi, les préoccupations financières sont essentielles. L'entreprise s'inscrit aussi dans une dimension sociétale
Décrire les relations des parties prenantes avec l'entreprise	Parties prenantes internes/externes	<p>À partir d'observations de situations réelles d'entreprises du secteur hôtellerie restauration, de jeux sérieux..., il s'agira :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de montrer la diversité des relations de l'entreprise avec les parties prenantes (clients, salariés, fournisseurs, associés, dirigeants, concurrents, État, banques, associations, syndicats...); - d'identifier les intérêts de l'entreprise et ceux des parties prenantes ; - de proposer une classification simple des parties prenantes.

Ce thème est central pour le programme de seconde. Il permet d'approcher l'entreprise hôtelière à travers l'étude des relations qu'elle noue avec ses parties prenantes qui dépasse la seule dimension économique. Cette démarche permettra d'aborder la création de valeur dans une conception élargie intégrant la responsabilité sociétale de l'entreprise.

2. Finalité et modalités de mise en œuvre du scénario

L'objet de cette étude se limite à la découverte de la notion de « parties prenantes » à travers la description de relations simples qui exclut d'aborder toute vision stratégique dans une démarche à long terme. Il ne s'agit pas ici d'expliquer les enjeux de ces relations en termes de performance. Cette dimension sera abordée ultérieurement.

Le programme suggère une classification simple des parties prenantes qui n'est pas exclusive. Il peut être intéressant de confronter les parties prenantes à plusieurs classifications.

À travers l'utilisation d'un document professionnel et de son évolution dans le temps, le scénario proposé doit montrer à l'élève que la notion de parties prenantes est au cœur de la gestion des entreprises dans ses dimensions économique, juridique et environnementale.

Public	Classe de seconde
Place dans le programme	Thème 1 : L'entreprise hôtelière et ses partenaires Quelles sont les différentes parties prenantes de l'entreprise hôtelière ?
Supports exploités	Document de référence du groupe ACCOR http://www.accor.com/fileadmin/user_upload/Contenus_Accor/Finance/Documentation/2014/FR/2013_document_de_reference.pdf Entreprises observées, découvertes lors de la question précédente ou contextes réels créés et didactisés.
Objectifs pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> - identifier les parties-prenantes - proposer une classification simple des parties prenantes - identifier les intérêts de l'entreprise et les attentes des parties prenantes - montrer la diversité des relations de l'entreprise avec les parties prenantes (clients, salariés, fournisseurs, associés, dirigeants, concurrents, État, banques, associations, syndicats...);
Pré-requis	Diversité des entreprises du secteur HR
Notions	Parties prenantes Parties-prenantes internes et externes Relations entre parties prenantes et entreprise
Durée séquence	7 heures
Organisation de la séquence	<p>Classe inversée :</p> <p>Avant la séance : lecture du document de référence du groupe ACCOR</p> <p>Orienter la lecture sur les points 1 et 2 du document de référence : présentation du groupe ACCOR (appuyée sur la question précédente du programme+ responsabilité de l'entreprise)</p> <p>Vérification de la lecture, par exemple à partir d'un quizz en ligne, avant la séance ou en début de séance.</p> <p>Étape 1 : (2 heures)</p> <p>à partir de la projection du schéma des parties-prenantes du groupe ACCOR (page 27), vérifier la compréhension de la notion de parties prenantes, et distinguer les parties prenantes internes et externes.</p> <p>Afficher la classification des parties-prenantes du document de référence 2012 page 27 : classification par double entrée : sphère sociale/ publique/ économique/ professionnelle et interne/externe</p> <p>À cette occasion, le professeur peut amener les élèves à découvrir d'autres classifications. (Voir par exemple http://www.orse.org/comment_rendre_compte_dans_les_rapports_extra_financiers_des_relations_avec_les_parties_prenantes_-52-311.html ou d'autres ressources ci-dessous).</p> <p>Travail par groupe sur les relations entre Accor et des parties prenantes : répartition en groupes : parmi les 7 groupes parties prenantes identifiées pages 29 à 32, on peut retenir les plus accessibles pour un élève de seconde : relations avec les collaborateurs, clients, .partenaires du développement ; partenaires économiques et commerciaux ; acteurs du développement local ; acteurs institutionnels ; communauté financière. (Approfondissement possible avec la carte de la page 28).</p> <p>À partir de cette lecture et de leur réflexion, les élèves vont décrire les relations entre l'entreprise hôtelière et une partie prenante en répondant à la question</p>

	<p>suyvante :</p> <p>Pourquoi l'entreprise hôtelière cherche-t-elle à dialoguer avec cette partie prenante ?</p> <p>L'élève doit chercher à identifier les intérêts de l'entreprise et ceux de la partie prenante étudiée.</p> <p>Réponse à la question sous forme écrite : 1 réponse/groupe.</p> <p>Étape 2 : (1 heure)</p> <p>A partir des réponses restituées par les groupes, la classe, avec l'aide du professeur, construit une synthèse fondée sur la description des relations entre l'entreprise et ses parties prenantes.</p> <p>À cette occasion on pourra utiliser des outils numériques de synthèse tels que Padlet par exemple (https://fr.padlet.com/)</p> <p>Transposition sur les parties prenantes non étudiées en groupe.</p> <p>Étape 3 : (2 heures)</p> <p>Transposer la réflexion sur d'autres entreprises : soit des entreprises observées lors des séances précédentes ou en STS, soit des contextes créés par l'enseignant.</p> <p>Contraintes de choix des entreprises à étudier :</p> <p>limiter le choix à 3 à 4 pour garder une dimension distinctive suffisante</p> <p>Choisir des contextes suffisamment différents pour permettre d'aborder les mêmes partenaires avec des relations variées ou d'autres parties prenantes : restaurant d'entreprise ou restaurant scolaire ; restaurant bio / locavore ; hôtel avec conflit (ex : Park Hyatt Vendôme (grève des femmes de chambres)</p> <p>Les élèves sont répartis en 3 ou 4 groupes :</p> <p>Identifier les parties prenantes de l'entreprise.</p> <p>Les classer (selon critère simple choisi par l'enseignant: interne/externe ou sphère économique/sociale/environnementale...)</p> <p>Présenter les relations à l'aide d'un outil de présentation</p> <p>Étape 4 : (1 heure)</p> <p>Restitution orale par groupe et synthèse</p>
Évaluation	Évaluation formative des capacités lors des restitutions par groupe (étapes 2 et 4)

Propositions alternatives :

- Introduire la séquence en comparant la cartographie des parties prenantes de deux entreprises hôtelières afin d'identifier ce qui les rapproche et ce qui les distingue, à la fois sur l'identification des parties prenantes et la description des relations.
- Découvrir les parties prenantes à partir d'un témoignage de créateur d'entreprise (sa rencontre avec un banquier, des fournisseurs, les collectivités territoriales..)

3. Ressources professeur

<http://www.orse.org/>

http://www.cairn.info/zen.php?ID_ARTICLE=RSG_223_0109

http://www.cairn.info/zen.php?ID_ARTICLE=RSG_224_0085