

« Cartographier les attentes : et si chacun voyait autre chose ? »

 Énoncé du livre

1. Observation individuelle des perceptions et attentes

Prenez 10 à 15 minutes pour répondre, en toute sincérité, aux questions suivantes :

- Quelles sont, selon vous, les trois priorités RSE actuelles de votre organisation ?
- Quels sujets sont mis en avant par votre direction ? Et par vos collègues ?
- Y a-t-il des thématiques que vous jugez oubliées, minimisées ou incohérentes avec la réalité du terrain ?
- Quelles tensions percevez-vous entre le discours affiché, les actes visibles et votre vécu quotidien ?
- Quelles sont, selon vous, les parties prenantes les plus influentes (internes ou externes) ? Qu'attendent-elles prioritairement ?

2. Partage collectif et analyse des écarts

En petit groupe (4 à 6 personnes, si possible issus de services ou métiers différents) :

- mettez en commun vos réponses ;
- regroupez les attentes évoquées par grandes catégories : **environnement, social, sociétal, économique** ;
- repérez les convergences et divergences : certains enjeux sont-ils universels ? D'autres spécifiques à un service ?
- choisissez un ou deux **écarts marquants** à approfondir ensemble : d'où viennent-ils ? comment les dépasser ?

3. Vers une vision partagée

Concluez par une mise en commun élargie pour construire une **cartographie simple et lisible des attentes perçues**.

Elle servira de base à un dialogue plus clair et à la priorisation future des actions RSE.

 **Objectif** : explorer la diversité des perceptions, repérer les angles morts et les écarts de lecture internes, et construire une vision commune du sens de la RSE dans votre organisation.

 Pour aller plus loin

Nous vous proposons de mettre en place un atelier intitulé « **Regards croisés sur la RSE** », pour confronter les perceptions, identifier les convergences et divergences, et poser les bases d'une compréhension partagée.

Vous trouverez ci-dessous :

-  **la fiche-méthode**, détaillant le déroulé et les outils nécessaires ;
-  **une fiche de synthèse préremplie**, illustrant le résultat obtenu par **Jeannette**, l'une des quatre protagonistes du livre « *La RSE, mais c'est très simple* ».

 **Objectif** : faire de la diversité des perceptions un levier de dialogue et d'alignement collectif.

L'exemple de notre personnage : Jeannette – Deux visions d'une même banque

Depuis plusieurs années, Jeannette dirige son agence bancaire avec engagement et loyauté, tout en ressentant une **forme de décalage** entre le discours institutionnel et la réalité vécue par ses équipes.

Lorsque sa direction régionale lui propose d'organiser une **Fresque de la RSE®**, elle accepte, curieuse de connaître les perceptions de ses collaborateurs.

Deux groupes sont constitués. À la fin de l'atelier, chacun présente sa **cartographie des enjeux RSE** :

- le premier se concentre sur les **thématiques environnementales** : énergie, tri des déchets, mobilité durable ;
- le second évoque surtout les **enjeux sociaux internes** : surcharge, manque de reconnaissance, conflits de valeurs.

Même structure, même métier... mais **deux lectures radicalement différentes** du réel.

Pour Jeannette, cette expérience est un déclic : la RSE n'est pas un catalogue de bonnes pratiques, mais un **outil de dialogue et de lucidité partagée**.

Elle décide alors de prolonger la démarche :

- réunion ouverte pour recueillir les ressentis sans filtre ;
- formalisation des écarts perçus dans une cartographie commune ;
- définition de trois priorités : écoute managériale, équilibre vie pro/vie perso, et transparence interne.

Avec l'appui d'un **facilitateur de la Cité de la RSE**, Jeannette définit des **indicateurs de climat interne** et expérimente un suivi trimestriel. Elle découvre qu'en partageant les perceptions, elle renforce la confiance, l'alignement et la vitalité de son équipe.

Objectif de l'exercice

Faire émerger les **écarts de perception RSE** entre métiers, fonctions ou niveaux hiérarchiques et en faire un levier de dialogue constructif. L'objectif est de poser les bases d'une vision commune, première étape de toute démarche RSE cohérente.

Déroulé de l'atelier

1. **Perceptions individuelles** (20 min)

Chaque participant note sur des post-its :

- 3 enjeux RSE perçus comme prioritaires,
- 2 enjeux oubliés ou sous-estimés,
- 1 tension ressentie entre discours et réalité,
- 3 parties prenantes influentes et leurs attentes.

Les réponses sont regroupées sur un tableau en quatre colonnes :

Prioritaire / Peu traité / Tension / Parties prenantes.

2. **Mise en commun et échanges** (20 min)

Lecture collective, identification des convergences et divergences.

L'animateur souligne les surprises, les désaccords et les angles morts révélés.

3. **Exploration d'un écart majeur** (30 min)

En sous-groupes :

- analyser la cause de l'écart (culture, communication, organisation) ;
- identifier un **levier d'action ou de dialogue** pour le réduire ;
- proposer une action concrète à court terme.

4. **Clôture et engagement** (20 min)

Chaque groupe partage ses conclusions.

Un **référent RSE** ou **manager** recueille les propositions pour les intégrer à la réflexion stratégique.

Un point de suivi est fixé à 1 mois.

 **Durée totale indicative** : 1 h 30

Outils recommandés

-  Grille de perception RSE (4 colonnes)
 -  Tableau d'écarts et leviers
 -  Fiche de synthèse collective
-

Indicateurs recommandés

- Nombre d'écarts identifiés et traités
 - Niveau de satisfaction des participants
 - Taux de mise en œuvre des actions retenues
-

À retenir

La diversité des perceptions est une richesse : la RSE commence quand on écoute vraiment les différences de regard.

À VOUS DE JOUER !

Exemple de fiche de synthèse « Cartographier les attentes : et si chacun voyait autre chose ? », exercice page 128

► Atelier collectif « *Regards croisés sur la RSE* » mené par Jeannette, directrice d'agence bancaire, du livre « *La RSE mais c'est très simple* » - Version 2025

Objectif

Mettre en lumière les différences de perception de la RSE entre les membres de l'agence et construire une vision commune des priorités.

Contexte et participants

- **Participants** : 8 collaborateurs issus de fonctions commerciales, supports et management.
- **Facilitateur** : Claire, référente développement durable.
- **Durée** : 1 h 30.
- **Référente** : Jeannette, directrice d'agence.

Plan d'actions

Constat	Analyse de l'écart	Proposition d'action	Indicateur de suivi
Priorités environnementales survalorisées	Les sujets sociaux sont perçus comme secondaires	Organiser un atelier "Bien-être et reconnaissance"	Taux de satisfaction interne
Manque de dialogue entre direction et terrain	Les décisions RSE sont perçues comme descendantes	Mettre en place une réunion trimestrielle "Écoute & actions"	Nombre de propositions remontées
Discours institutionnel perçu comme déconnecté	Communication peu incarnée localement	Créer une lettre interne illustrant les actions concrètes	Taux de lecture / retours collaborateurs

Mobilisation et ressources

- **Acteurs impliqués** : équipe managériale, référente RSE régionale, communication interne.
- **Ressources** : ½ journée d'animation + outils de suivi partagés.

Observations partagées

- Les divergences étaient fortes au départ, mais l'écoute a favorisé la compréhension mutuelle.
- L'atelier a révélé l'importance du ressenti dans la perception de la RSE.
- La démarche a renforcé la cohésion et la confiance interne.

Suivi et perspectives

- **Référente** : Jeannette.
- **Suivi** : bilan à 3 mois avec les équipes.
- **Prochaine étape** : intégrer les indicateurs issus de cet atelier dans le plan RSE régional.
- **Commentaires** : cet exercice marque le début d'une démarche participative durable.

Engagement de l'équipe

« La RSE n'est pas un sujet réservé à la direction : elle prend vie quand chacun peut exprimer sa vision et contribuer à la faire évoluer. »

Liens complémentaires

- WikiRSE.org : Fiche « Cartographier ses parties prenantes »
- Fiche Bilan associée : « Comprendre les enjeux de votre chaîne de valeur » (page 60)