



# Performance du Développement Durable du Groupe GDF: Méthode Balanced Scorecard

31 octobre 2008

## Une double commande de la Présidence

- La note sur la politique qualité du 10 octobre 2003 assigne un objectif à la démarche qualité:  
« L'amélioration de la performance du Groupe »
- Lors de la Revue de Direction QSE – G – R, en janvier 2005, le Président a demandé à disposer d'un tableau de bord DD

## Objectif clair

La Délégation Qualité de GDF a fait un premier travail de description du processus

**Elaborer et suivre la politique de développement durable du Groupe GDF**

**Cependant survient la nécessité de:**

**Confirmer/infirmer les indicateurs identifiés**

**Donner du sens aux indicateurs pour être fédérateur**

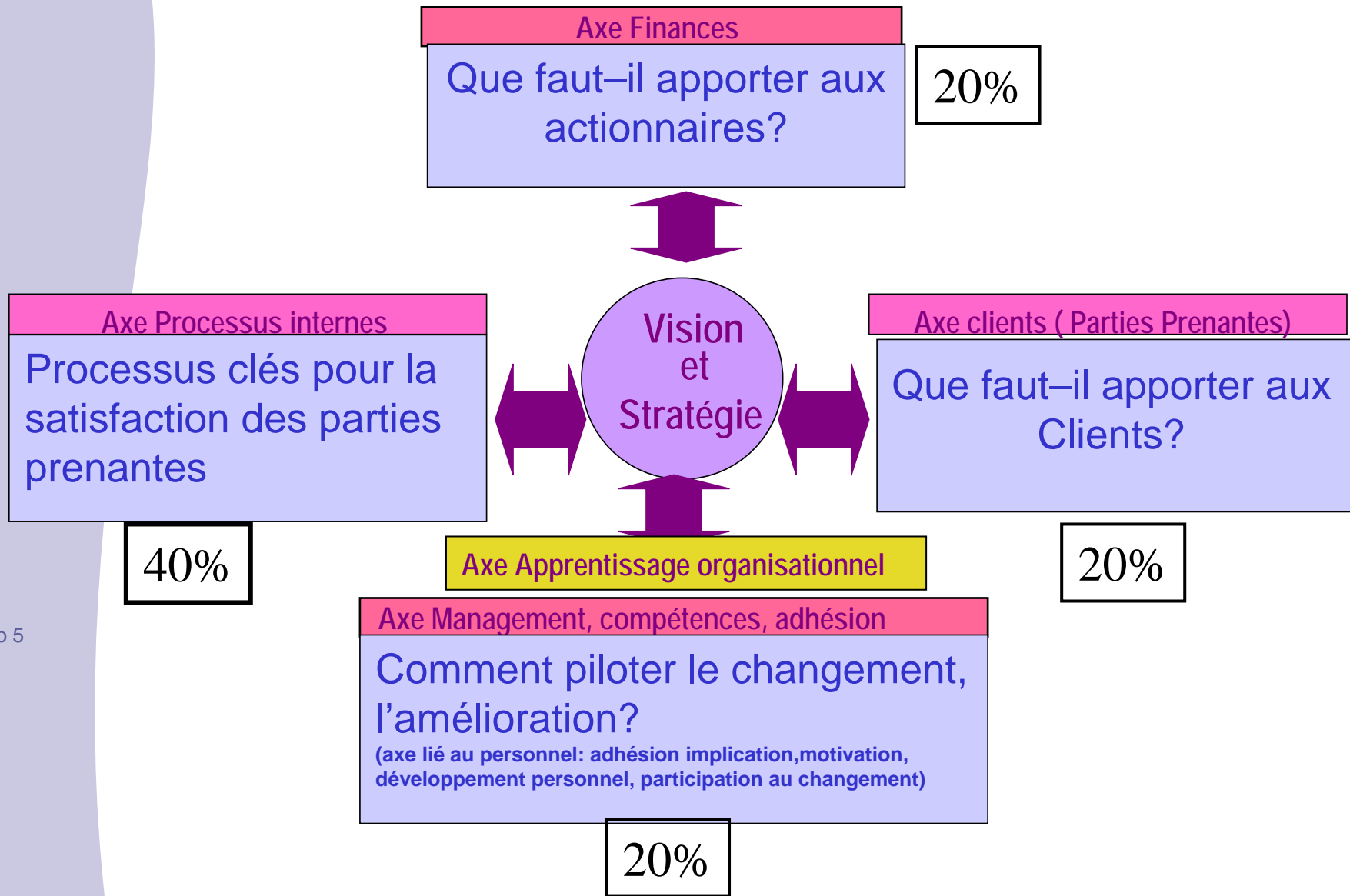
**Avec pour objectif clair de**

**Définir le tableau de bord stratégique  
permettant de piloter la performance du  
Développement Durable du Groupe Gaz de  
France.**

## La méthode « Balanced Scorecard » (BSC) ou tableau de bord équilibré ou tableau de bord stratégique

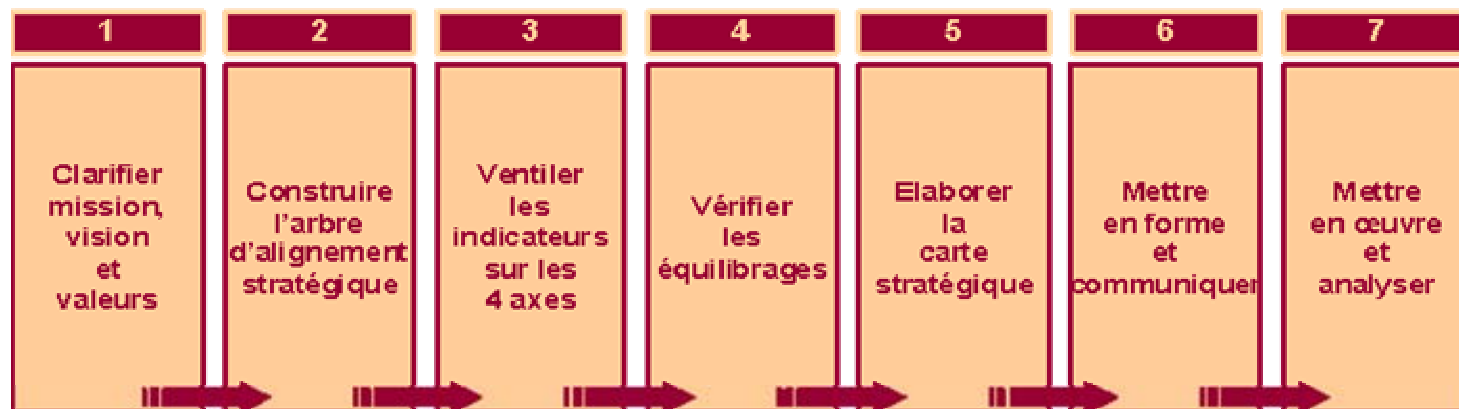
- La méthode « Balanced Scorecard est un outil d'alignement stratégique.
- L'idée fondamentale est de fournir une image équilibrée de la performance actuelle et future d'une organisation sur un domaine
- Elle a été créée en 1992 par David Norton, Président de Renaissance Solutions Inc. et Robert Kaplan professeur à la Harvard Business School
- Elle est utilisée ou en cours de déploiement en France dans des groupes tels qu'Air France, EADS, Airbus, Thalès, Total, Adecco, Renault Trucks, Peugeot, Siemens, MAIF,...

# Balanced Scorecard



1/3 d'indicateurs en avance et 2/3 à posteriori

# 7 étapes



# Ambition, Mission du Groupe GDF

## Ambition

Etre un énergéticien intégré,  
à dominante gazière,  
parmi les leaders  
sur le marché européen

## Valeurs

1. Répondre aux enjeux énergétiques

2. Exercer la responsabilité sociétale / environnementale

3. Construire un socle RH et social

4. Prendre une part active au développement des territoires

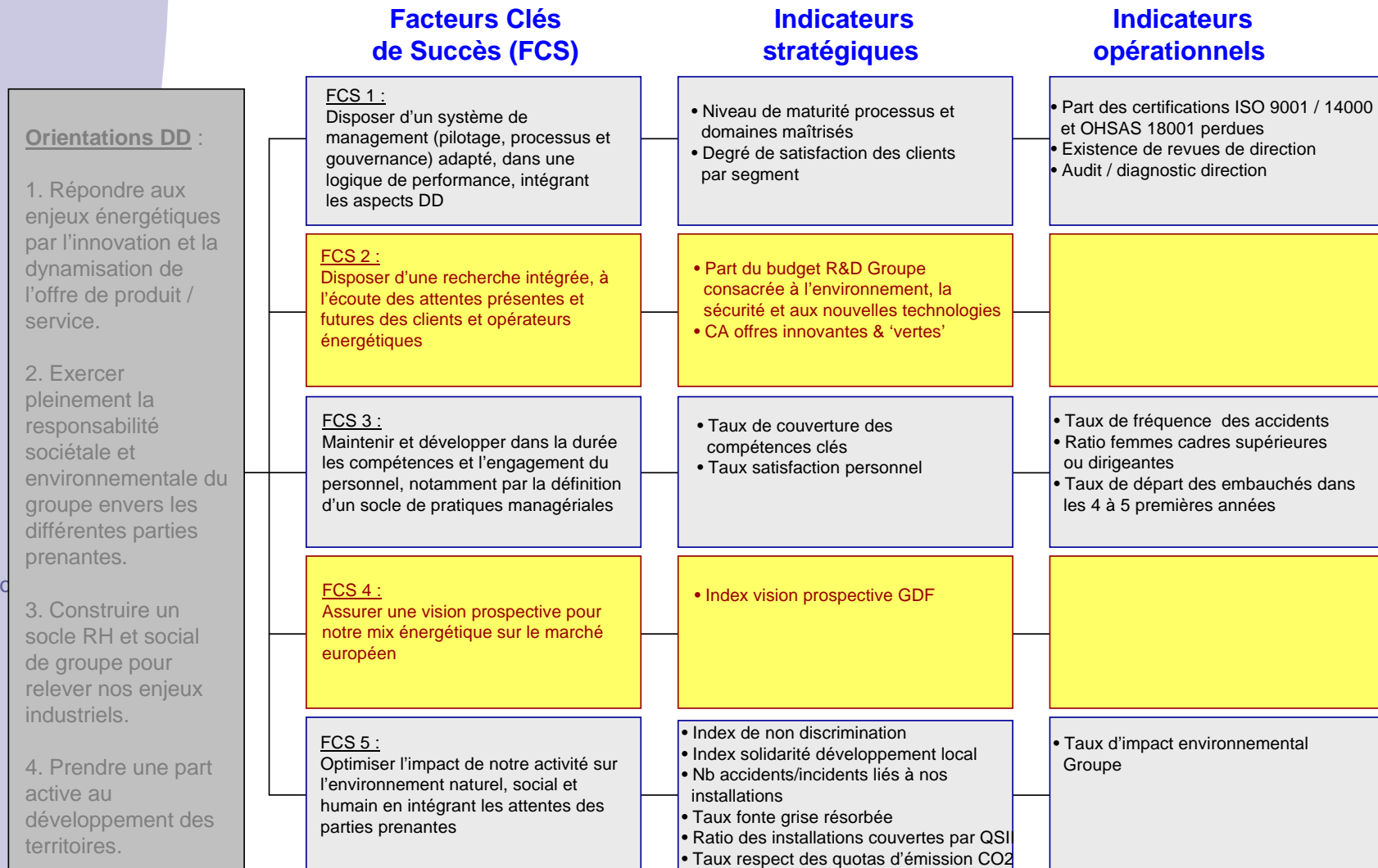
## Orientations

DD

## Mission / Vocation

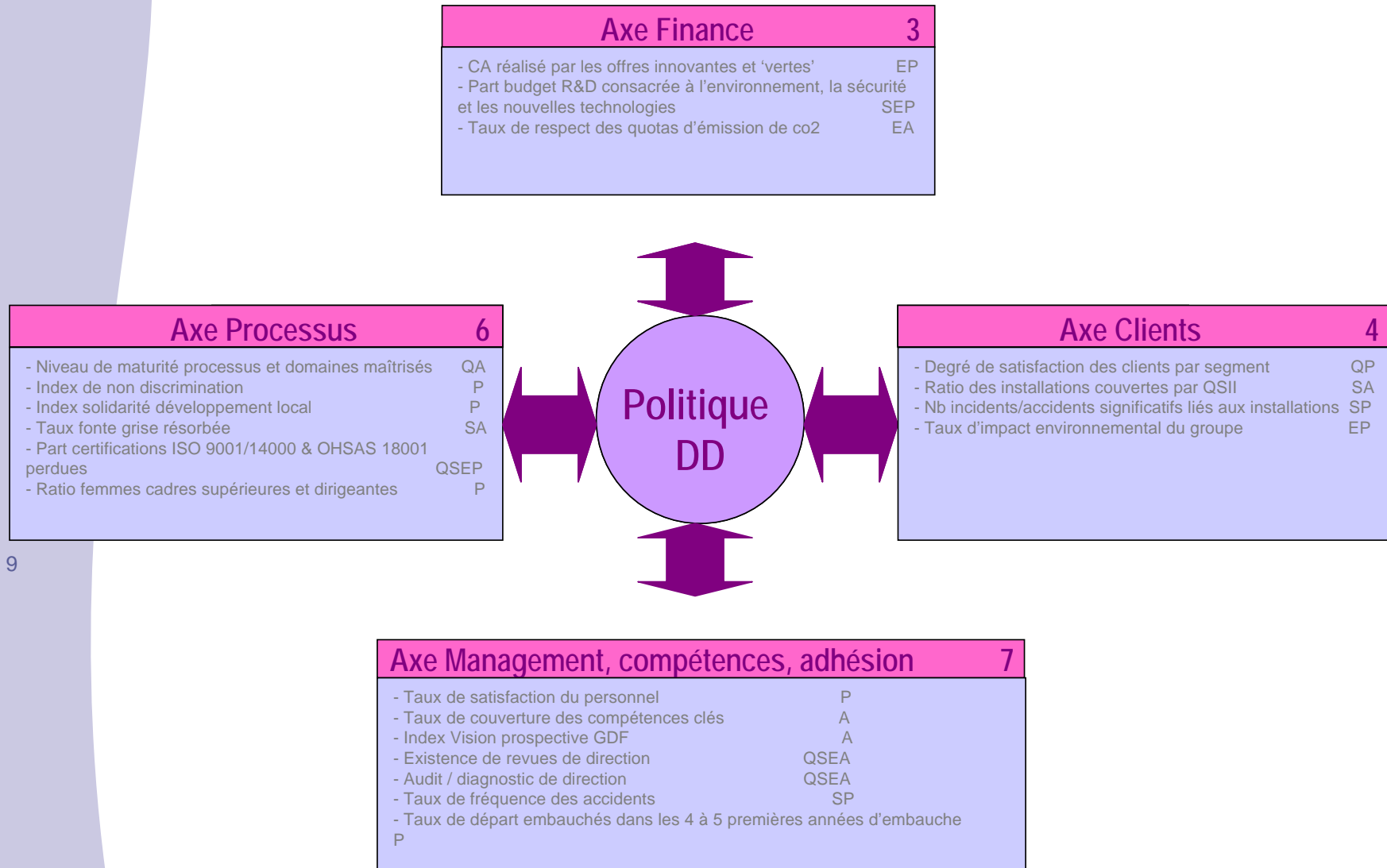
Renforcer le lien entre performance industrielle et commerciale, responsabilité sociétale et contribution environnementale, et ceci dans le dialogue avec les parties prenantes.

# L'arbre d'alignement stratégique



Diapo

# Balanced Scorecard



Diapo 9

## Commentaires sur les indicateurs

**20 indicateurs :** nombre raisonnable pour le Groupe

**Criblage par domaine:** 13 indicateurs QSE  
7 indicateurs RSE

**Criblage axes BSC:** Axe finances ( 3=15%)  
Axe Clients ( 4=20%)  
Axe management, compétences, adhésion (7=35%)  
Axe processus (6=30%)

**Criblage avance-retard:** 8 indicateurs ( 40%) en avance  
12 indicateurs (60%) a posteriori

**Criblage politique DD:** les 4 axes sont couverts

**Périodicité :** 6 indicateurs trimestriels ( 30%)  
14 indicateurs annuels (70%)

**Existence:** 90% existent sous une forme ou une  
autre 10% sont à construire



## Commentaires

### Chemins critiques

- De nombreux chemins à 3 ans qui impactent également l'environnement et les finances
- Chemin le plus court = 21 mois à partir de la fonte grise soit un chemin à pérennité limitée

### Carrefours les plus importants

- Niveau de maturité processus et domaines maîtrisés
- Degré de satisfaction des clients (parties prenantes) par segment
- Taux de satisfaction du personnel