



Démarche Collective

RSE AGRO
Occitanie

Entreprises Agroalimentaires
Coopératives Agricoles
OCCITANIE - Pyrénées Méditerranée

FICHE TECHNIQUE

Dialoguer avec ses parties prenantes

GOVERNANCE DE
L'ORGANISATION



17 PARTENARIATS POUR
LA RÉALISATION
DES OBJECTIFS



OBJECTIFS
DE DÉVELOPPEMENT
DURABLE



EN QUELQUES MOTS

Instaurer un dialogue avec les parties prenantes permet notamment à l'entreprise de déterminer et valider ses enjeux RSE, de prendre en compte les attentes de chaque partie prenante, de s'assurer de la crédibilité des déclarations de l'entreprise, de lever et traiter les conflits ou les intérêts divergents, etc... Il peut intervenir tout au long de la démarche RSE, tant au moment de la définition de la stratégie RSE, de la sélection des indicateurs que dans l'évaluation de la politique RSE.

Avant tout, il est important de faire la distinction entre le dialogue et la communication avec les parties prenantes :

- Le dialogue est une démarche d'échange et d'écoute interactive.
- La communication a pour mission de faire passer un message en sens unique.

L'identification et l'analyse des parties prenantes significatives sont des préalables pour prioriser les dialogues à mettre en œuvre (cf. FT « les parties prenantes au cœur de votre démarche »).

Les questions à se poser avant d'entamer un dialogue avec ses parties prenantes :

- Quels sont les intérêts et les bénéfices attendus ?
- Quels sont les risques ?
- Quel degré de transparence entretenir ?
- Quand et comment évaluer les progrès ?
- Quelles sont la fréquence et la nature des échanges ?



FIL CONDUCTEUR

Comment construire son dialogue avec ses parties prenantes ?

1/ Définir l'élément déclencheur motivant l'entreprise à dialoguer avec les parties prenantes choisies. Par exemple : pour des enjeux d'amélioration de l'image, une volonté de progrès, une stratégie de développement, etc...

2/ Préciser la situation actuelle de l'entreprise vis-à-vis des parties prenantes concernées, s'il s'agit d'une position d'indifférence mutuelle, d'entente cordiale, en crise, etc...

3/ Déterminer comment l'entreprise souhaite faire évoluer ses relations, à court (un an), moyen (cinq ans) et long (dix ans) terme.

4/ Spécifier les moyens que l'entreprise va allouer : quel budget

? combien de temps ? quelle équipe ? quel mode de dialogue ?

5/ Indiquer comment l'entreprise va intégrer le dialogue avec les parties prenantes et prendre en compte leurs attentes dans sa stratégie de développement.

6/ Définir le mode de dialogue avec chaque partie prenante : réunion, visite, forum interactif, enquête, panel, entretien, ...

7/ Mettre en place un tableau de suivi des relations et mettre à jour l'analyse des parties prenantes.

8/ Mesurer la satisfaction des parties prenantes.



LES PRINCIPALES PARTIES PRENANTES

- La Direction Générale / Le Conseil d'Administration.
- Les salariés/ les adhérents.
- Les syndicats.
- Les parties prenantes significatives.
- Les actionnaires.
- Le service communication.
- Les partenaires.



EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- Un comité des parties prenantes global.
- Des comités de pilotage par projet impliquant les PP concernées
- Les procédures régulières et structurées d'information et de consultation.
- La création d'espaces de dialogue propices aux collaborations.
- Réaliser un diagnostic MP3 – Mesure et Perception des PP (LCA)



QUELQUES INDICATEURS

- Le nombre de dialogues formalisés.
- Le nombre de rencontres faites avec les parties prenantes.
- Le nombre de chartes ou d'accords signés.
- Le nombre d'enjeux traités.
- Le résultat des enquêtes de satisfaction.
- Le taux de participation des parties prenantes aux différentes actions de dialogue.

QUAND FAIRE INTERVENIR LES PARTIES PRENANTES ?

Les différentes phases de dialogue.



BOITE À OUTILS

- Les ateliers « Les parties prenantes au cœur de votre démarche RSE » des 26 avril et 12 mai 2017.
- Les ateliers « communication RSE » des 29 mai et 14 septembre 2017.
- Le guide du Comité 21 : Guide méthodologique pour un dialogue constructif avec les parties prenantes.
- Le guide de l'ORSE : Engagement des entreprises avec leurs parties prenantes.
- La fiche technique « Les parties prenantes : au cœur de la démarche RSE ».
- La fiche technique « La communication externe de votre démarche RSE ».
- Diagnostic MP3 – Mesure et Perception des PP (LCA Occitanie)