

S'informer

Connaître, informer et impliquer ses parties prenantes

Les parties prenantes sont les acteurs influençant plus ou moins directement l'activité de l'entreprise et en retour, pouvant être influencées par elle.

L'implication des parties prenantes est un facteur qui agit de manière importante sur la performance de l'entreprise.

de quoi parle-t-on ?

Afin de pouvoir exercer durablement leur métier, les entreprises doivent avoir une bonne connaissance de l'ensemble des acteurs de leur domaine d'activité (ou parties prenantes) et prendre l'initiative d'écouter et connaître leurs intérêts et besoins. Ce processus de concertation a pour but d'améliorer l'adéquation entre la stratégie de l'entreprise et les attentes de la société civile et d'enrichir sa réflexion et ses engagements en matière de RSE.

Cela sous-tend la mise en œuvre d'une méthode pertinente afin d'être en mesure de bien qualifier ses parties prenantes pour :

- quantifier les impacts réciproques
- estimer le niveau de relation existant avec elles
- évaluer leurs attentes vis-à-vis de l'entreprise

quels avantages ?

L'implication des parties prenantes dans la stratégie de l'entreprise permet de :

- Renforcer **sa légitimité** et **sa pérennité** sur son territoire.

Lorsque les parties prenantes de l'entreprise estiment être entendues et impliquées, les controverses et les conflits sont moins nombreux et la confiance envers l'entreprise augmente. Cela conforte sa légitimité à poursuivre ses affaires.

- Améliorer **sa prise de décision** face aux enjeux nouveaux.

Cela permet à l'entreprise de mieux comprendre l'évolution des demandes sociales et de s'appuyer sur des ressources complémentaires pour aborder et résoudre les problèmes.

- Renforcer sa **compétitivité**.

Cela permet de comprendre l'évolution du marché et d'identifier de nouvelles opportunités stratégiques. Les parties prenantes sont sources de proposition qui permettent d'identifier des projets novateurs.

par où commencer ?



Apprendre à connaître vos parties prenantes

Il s'agit de les identifier et connaître leurs enjeux et attentes.

Bonnes pratiques :

- lister les parties prenantes côtoyées fréquemment
- consigner les groupes ou organismes qui ont déjà exprimés leurs préoccupations (plaintes, journaux, web)
- identifier les parties prenantes moins visibles au sein de votre activité

Choisir le niveau de relation

Il s'agit de classer les enjeux et attentes des parties prenantes par ordre de priorité.

S'informer

Bonne pratique :

- utiliser des critères simples : légitimité, influence, vulnérabilité des parties prenantes, etc.

En fonction, déterminer le niveau d'engagement souhaité avec elles :

- informatif
- consultatif
- partenarial

Planifier l'engagement

- Identifier des pratiques et techniques selon la stratégie d'engagement :

Stratégie d'engagement	Exemple de pratiques	Exemples de techniques
Informatif	Présenter des informations claires et instructives accessibles à tous	Brochures et dépliants, Séances d'information
Consultatif	Créer des lieux d'échange informel pour discuter des préoccupations	Etudes, entrevues, comités consultatifs, forums neutres
Partenarial	Intégrer les solutions proposées par les parties prenantes dans les processus de décision	Gestion de projet conjoint, groupes de discussion sectoriels, résolution de conflits

- Etablir un plan de gestion de projet en tenant compte de la priorisation des parties prenantes, de la stratégie d'engagement, des pratiques et techniques, des mesures de performance, des ressources, du calendrier et des actions à entreprendre.

Instaurer un engagement permanent

Pour assurer la réussite de l'engagement, il est nécessaire de partager les leçons apprises entre les parties prenantes afin d'améliorer cet engagement sur le long terme.

Bonnes pratiques :

- favoriser l'apprentissage au sein de l'entreprise
- partager publiquement les réussites et les échecs
- être transparent et responsable envers les parties prenantes
- être réceptif aux commentaires afin de laisser la porte ouverte à de futurs engagements



www.boutique.afnor.org

Outils qui permettent d'identifier et d'analyser les parties prenantes :

- FD X30-023 (Avril 2006) : Développement durable - Responsabilité sociale - Document d'application du SD 21000 - Guide pour l'identification et la hiérarchisation des enjeux de développement durable
- PR XP X30-029 : " Méthodologie d'identification des domaines d'action pertinents et importants de la Responsabilité Sociétale pour une organisation "

AlpCoRe est un projet cofinancé par l'Union européenne. L'Europe s'engage en Savoie, Haute-Savoie et Région Piémont avec le Fonds européen de développement régional.

