

## COMMUNICATION

# N°20

## Communication RSE : à destination de qui ?

Le dialogue avec les parties prenantes est l'un des piliers d'une démarche de RSE. C'est une condition sine qua non qui conditionne la légitimité et l'efficacité des stratégies menées.

Dans la communication qui va servir à promouvoir la politique RSE de l'organisation ainsi que ses produits et services, il est essentiel d'être au clair sur la cible que l'on souhaite toucher.

Une partie prenante peut se définir comme « un groupe qui agit avec l'entreprise pour réaliser ses buts propres et cette dernière agit ce groupe pour assurer son existence ».

L'identification des parties prenantes de l'entreprise met en évidence la multitude d'acteurs avec lesquels l'entreprise est en interaction.

On peut envisager de les classer selon leur pouvoir d'influence, leur degré de légitimité dans les relations avec l'entreprise et le caractère urgent des droits auxquels les parties prenantes peuvent prétendre.

On peut faire le choix de distinguer les parties prenantes contractuelles (actionnaires, salariés, clients, fournisseurs) des parties prenantes diffuses (autorités publiques, collectivités locales, associations, ONG...).

La communication se construira selon les parties prenantes ciblées.



L'entreprise et ses parties prenantes

## VOTRE AUTODIAGNOSTIC

- Avez-vous clairement identifié les parties prenantes auprès desquelles vous souhaitez communiquer ? **OUI NON**
- Avez-vous cartographié et hiérarchisé vos parties prenantes ? **OUI NON**
- Avez-vous déjà constaté qu'un manque de dialogue avec une partie prenante pouvait nuire à votre activité ? **OUI NON**
- La RSE est-elle un sujet d'échange avec vos parties prenantes ? **OUI NON**
- Avez-vous clairement diffusé votre mission, vos valeurs et votre vision à vos parties prenantes ? **OUI NON**
- Les échanges avec vos parties prenantes se font-ils en toute clarté et transparence ? **OUI NON**
- Avez-vous déjà recueilli les attentes de vos parties prenantes ? **OUI NON**
- Si oui, y avez-vous intégré la notion de RSE ? **OUI NON**
- Tenez-vous compte des attentes de vos parties prenantes ? **OUI NON**

## LES SESSIONS MULTI-PARTIES PRENANTES

Il s'agit de regrouper autour d'un thème plusieurs de vos parties prenantes, afin de créer une dynamique d'échange. Vous saurez mettre en évidence la complémentarité entre les attentes des parties prenantes et votre politique RSE, tout en développant un climat de confiance et des stratégies mutuellement bénéfiques.

### Liens utiles

- <http://lamallette-rse.org/tableau-des-parties-prenantes/>;
- Guide du dialogue avec les parties prenantes :  
[http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/Guide\\_3\\_-\\_Dialogue.pdf](http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/Guide_3_-_Dialogue.pdf)
- Cartographier ses parties prenantes :  
[http://www.responsable.net/sites/default/files/1\\_cartographie\\_parties\\_prenantes.pdf](http://www.responsable.net/sites/default/files/1_cartographie_parties_prenantes.pdf)

### Contacts utiles

L'ADEME

## LES POINTS MAJEURS

- Elaborer une cartographie des parties prenantes représentatives de son organisation
- Mesurer les impacts des parties prenantes sur l'entreprise et inversement
- Identifier votre sphère d'influence
- Identifier les risques et opportunités liés à un dialogue avec vos parties prenantes
- Mettre en place un dispositif de collecte des attentes des parties prenantes
- Ne pas exclure une partie prenante parce que le dialogue est difficile.
- Coordonner en interne le dialogue avec les parties prenantes et encourager la participation effective des salariés à tous les niveaux

## VOICI CE QUE J'Y GAGNE

- Identification des parties prenantes de l'entreprise et de leur degré d'influence
- Une meilleure lisibilité du projet d'entreprise pour l'ensemble des parties prenantes
- Des parties prenantes qui partagent le projet d'entreprise
- De la transparence qui crée un climat de confiance
- Des conflits évités et un dialogue amélioré
- Des partenariats sur des projets mutuellement bénéfiques