

Dialogue Parties prenantes : la bonne posture en 10 étapes clés

1. Identifier ses parties prenantes

Dialoguer oui, mais faut-il savoir avec qui ! Pour cela, vous pouvez cartographier les acteurs, les interlocuteurs internes et externes qui sont impactés par vos décisions ou vos activités : adhérents, bénéficiaires, salariés, bénévoles, collectivités, financeurs (publics ou privés), donateurs, riverains, autres associations, écoles et universités... Identifier leurs attentes, leurs freins et leviers, leurs potentiels d'impact pour bien définir votre sphère d'influence.

2. Hiérarchiser ses parties prenantes

Toutes les parties prenantes n'ont pas la même importance ou poids dans la réalisation de votre projet associatif. Il est important de pouvoir hiérarchiser les impacts (positifs comme négatifs) des uns et des autres afin de les considérer à leur juste valeur.

3. Organiser la prise de contact

Commencer par les parties prenantes que vous connaissez et qui vous connaissent aussi. Rencontrer celles avec qui vous avez de bonnes relations pour commencer ; c'est plus facile. N'hésitez pas à dialoguer avec des parties prenantes qui peuvent vous challenger, mais n'allez pas voir vos détracteurs immédiatement. C'est une démarche qui se construit pas à pas.

4. Créer la confiance, adopter la bonne posture

Un dialogue résulte de la confiance et nécessite une posture d'écoute. Cela demande du temps et de la pédagogie. L'enjeu est de faire tomber les idées reçues, d'écarter les soupçons et de comprendre les postures pour créer les conditions d'une confiance réciproque. Si vous expliquez bien votre démarche et vos enjeux, si vous sensibilisez et formez à la RSE vos parties prenantes, alors vous pourrez créer les conditions d'un dialogue construit et partagé.

5. Se donner du temps, avoir le temps

La confiance se crée et cela demande du temps.

6. Mobiliser les relais

L'implication de la direction générale et celle des équipes est importante pour assurer le succès d'une démarche continue et cohérente. L'implication du bureau - voire du conseil d'administration - est aussi importante pour démultiplier le dialogue et faire une bonne synthèse des attentes.

7. Dialoguer et non communiquer

Recueillir les attentes de ses parties prenantes nécessite de sortir de la simple communication pour créer les conditions du dialogue. Cela nécessite un changement de posture pour privilégier l'écoute et la transparence. Cela ne veut pas dire accepter toutes les demandes, mais c'est expliquer celles que vous retenez et celles qui vous semblent irrecevables à l'instant T.

8. Accepter la controverse

Voir la critique comme un élément constructif de la démarche qui fait progresser et pousse les équipes à s'améliorer.

9. Gérer la confidentialité

Aborder les vrais sujets avec transparence et confidentialité, sans tomber dans la langue de bois.

10. Maintenir le lien, rendre compte

Utiliser toutes les occasions de contact (et pas qu'une seule fois par an) et maintenir le lien en dehors des sessions de dialogue.

En savoir plus :

➤ sur les [parties prenantes](#) (guide pratique « Créer son association »)

*ORAVEO pour le Crédit Mutuel
Septembre 2018*