



# Executive Summary de la session parties prenantes du 14 septembre 2012

Feuille de route DD/RSE 2012-2016

03/12/2012

## Introduction

Suez Environnement, acteur mondial dédié aux métiers de l'eau et de la propreté a initié en 2007 une démarche de dialogue avec la société. L'écoute des attentes de ses parties prenantes et le recueil de leurs besoins concrets sont des éléments indispensables pour permettre à l'entreprise de mener à bien ses missions de service d'intérêt général.

Arrivé à la fin d'un cycle en matière d'engagements développement durable et de responsabilité sociale et environnementale (RSE) – la première feuille de route couvrait la période 2008-2012 – et dans le cadre d'une nouvelle réflexion stratégique et prospective, Suez Environnement a décidé d'organiser, avec l'aide du cabinet de Be-linked, **le 14 septembre 2012 à Paris une réunion avec ses parties prenantes** afin de leur soumettre son projet de feuille de route en matière de développement durable et de RSE pour 2012-2016.

## La méthodologie et le déroulé de la session parties prenantes

- ✓ **17** participants externes sur les 23 personnes invitées à participer
- ✓ **23** participants internes
- ✓ **8** directions de Suez Environnement mobilisées (Directions du Développement Durable, de la Stratégie, de la Communication, des Ressources Humaines, de la Diversité, des Relations Sociétales, des Relations Institutionnelles et Direction technique)
- ✓ **L'ensemble des branches du Groupe présentes** (Suez Environnement, Degrémont, SITA France et La Lyonnaise des Eaux)
- ✓ **3** membres du Comité de Direction présents
- ✓ Au total, les participants ont fait **250** commentaires sur la feuille de route avant la réunion du 14 septembre
- ✓ Suez Environnement a répondu par écrit à **119** commentaires (qui n'avaient pas été traités lors de la session du 14 septembre)

Le processus de concertation s'est déroulé en plusieurs étapes :

1. Sélection et invitation de 23 participants, représentatifs des parties prenantes françaises et européennes de Suez Environnement ayant déjà participé ou non à des sessions parties prenantes avec le Groupe : analystes, investisseurs, clients, experts en communication extra-financière, associations de consommateurs, ONG et partenaires sociaux.
2. Les participants externes ayant accepté l'invitation ont d'abord été invités à commenter en ligne la feuille de route, puis l'ensemble des commentaires a été passé en revue afin de faire émerger ceux à traiter collectivement, lors de la session du 14 septembre, et ceux qui, suscitant moins de débat, feraient l'objet de réponses écrites.
3. La session de parties prenantes a eu lieu le 14 septembre 2012 au siège de Suez Environnement. Cinq thématiques transversales ont été fait l'objet de débats : Stratégie RSE, Environnement, Social, Dialogue et engagement sociétal, et Gouvernance.
4. L'ensemble des échanges de la réunion et commentaires effectués par les invités externes et internes ont été analysés et synthétisés dans un document de compte-rendu disponible sur le site Internet de Suez Environnement.  
Dans le cadre de cette dernière étape, Suez Environnement a :
  - Rédigé une réponse écrite pour chacun des commentaires effectués par les invités en amont de la réunion
  - Amendé la feuille de route en fonction des commentaires des parties prenantes
  - Apporté une explication lorsqu'elle a décidé de ne pas intégrer les recommandations des parties prenantes dans la feuille de route

- *L'analyse de Be-linked : La réunion des parties prenantes du 14 septembre est une réussite. En effet, le niveau de satisfaction de la part des parties prenantes et des participants internes à l'issue de la réunion est élevé, particulièrement sur :*
- *Le nombre et le niveau des commentaires de la part des invités externes*
  - *Le processus global de concertation*
  - *L'implication des équipes de Suez Environnement et notamment du Top Management*

**Les différents niveaux d'échanges entre Suez Environnement et ses parties prenantes :**

- Les réponses apportées par Suez Environnement suite aux questions des parties prenantes
- Des suggestions des parties prenantes pour l'enrichissement direct de la feuille de route,
- Des suggestions concernant la communication et le reporting RSE de Suez Environnement,
- Des idées ou bonnes pratiques recommandées par les parties prenantes ou amenées par les participants de Suez Environnement pour faire progresser la réflexion et les démarches RSE de l'entreprise
- Des propositions spontanées d'action de la part Suez Environnement

## La prise en compte des commentaires des parties prenantes dans les modifications de la feuille de route DD/RSE 2012-2016

- Une majorité des commentaires effectués durant la session du 14 septembre a été intégrée dans la feuille de route sous la forme de précisions ou de clarifications des engagements et objectifs de la feuille de route. Au total, sur 44 commentaires ou recommandations formulées par les parties prenantes lors de la réunion du 14 septembre : 20 ont été intégrés dans la feuille de route finale, 15 n'ont pas été intégrés, et 9 avaient trait à des éléments déjà présents dans d'autres documents et n'avaient pas vocation à figurer dans la feuille de route.
  - Les commentaires formulés avant ou pendant la réunion du 14 septembre mais non intégrés dans la version finale de la feuille de route, ont systématiquement fait l'objet d'une réponse écrite de la part de Suez Environnement.
- *L'analyse de Be-linked:*
- o *Suez Environnement a pris le temps nécessaire pour rédiger une réponse systématique, point par point, à tous les commentaires et recommandations des parties prenantes. C'est un élément extrêmement positif selon nous, qui mérite d'être souligné.*
  - o *Au final Suez Environnement n'a pas tenu compte d'un tiers des commentaires et recommandations des parties prenantes débattues lors de la session du 14 septembre. Bien que l'entreprise ait systématiquement justifié ses prises de position, il nous semble que certaines recommandations pourraient être de réels axes de progrès, bénéfiques pour l'entreprise sur le long terme.*

## Pistes de réflexion et recommandations pour les relations de Suez Environnement et ses parties prenantes (issues des analyses de Be-linked et des retours des parties prenantes à l'issue de la session du 14 septembre)

### Processus de concertation des parties prenantes

- Faire de l'**extranet** un **élément distinctif pour Suez Environnement** (voire, l'interface permanente entre Suez Environnement et ses parties prenantes), notamment vis-à-vis des entreprises concurrentes, dans un contexte où les organisations de la société civile vont être de plus en plus sollicitées par les entreprises pour participer à ce type de concertation
- Impliquer les parties prenantes en **amont sur un document moins construit** afin de mieux intégrer leurs attentes.
- Capitaliser **sur les commentaires des sessions parties prenantes précédentes** : créer un document synthétisant les propositions récurrentes des parties prenantes auxquelles l'entreprise n'a pas encore apporté de réponse ou qui ne sont pas encore intégrées dans les processus et/ ou engagements de l'entreprise ni dans ses documents publics.

### Lors de la session de parties prenantes

- **Travailler en ateliers sous-thématiques** afin d'entrer davantage dans le détail des commentaires des parties prenantes
- Favoriser le dialogue en **répondant directement** aux questions des parties prenantes posées pendant la réunion
- Proposer des **réponses plus concrètes** (moins « politiques ») aux questions

### Suivi de la session de parties prenantes

- Essayer de **coller au mieux au calendrier prévisionnel** afin d'envoyer aux parties prenantes ayant participé à la session, les réponses à leurs commentaires formulés et la feuille de route finalisée.