

DIALOGUE PARTIES PRENANTES

Une approche proactive pour co-construire notre stratégie

Métiers concernés

Construction	Expérience clients	Patrimoine	Achats
Communication, institutions & RSE	Support et exploitation	Technologies et systèmes	Ressources Humaines



Contribution aux axes RSE

Mobilité durable

Sécurité des clients et des collaborateurs

Empreinte environnementale

Contribution positive aux territoires

Qualité de vie au travail et employabilité

Dialogue avec les parties prenantes

Contexte et objectifs

Le groupe Sanef considère le dialogue avec ses parties prenantes internes et externes comme une dimension essentielle de la conduite responsable de ses activités et de la prise en compte des enjeux du développement durable dans sa stratégie et ses politiques. Il constitue également une condition permettant un bon ancrage dans les territoires traversés par les réseaux autoroutiers du groupe ainsi qu'un moyen efficace d'identifier les leviers de création de valeur locale. Le groupe considère que la transparence est un facteur essentiel pour construire des relations de confiance avec ses parties prenantes et s'inscrire dans une démarche de progrès continu, grâce à un dialogue clair et fluide.

Description

Le dialogue avec les parties prenantes implique une diversité d'acteurs, instances et outils:

L'Etat concédant

- Des échanges réguliers prévus dans le cadre du contrat de concession et une co-construction pour préparer l'autoroute de demain.

Les décideurs publics et élus

- Les rencontres Autoroute & territoires : des échanges organisés par Sanef dans chaque département pour informer et dialoguer avec les élus du territoire.
- Les enquêtes auprès des élus et décideurs publics ([Baromètre image 2021](#) ; Opinionway, 2018)
- Les groupes de travail organisés par Sanef sur des initiatives spécifiques (projets d'aménagement, réunions de concertation, visites de chantiers...)
- La newsletter du groupe Sanef

Les clients voyageurs des réseaux Sanef et Sapn

- Sanef conseil : cellule dédiée au dialogue avec les clients
- Sanef Lab : plateforme de dialogue avec les clients pour recueillir leur avis et leur soumettre des innovations en cours de développement.
- Réseaux sociaux : Twitter, Facebook...

Les collaborateurs du groupe

- Le dialogue avec les IRP
- L'échange quotidien des collaborateurs via le réseau social interne Workplace
- Le baromètre de climat social et les enquêtes régulières

Les fournisseurs

- La charte achats responsables porte les engagements du groupe envers ses fournisseurs

Les associations et partenaires :

- Tant dans le champ de la mobilité inclusive (via Sanef solidaire), dans l'éducation (chaire Sanef/école des Ponts), que dans l'environnement (parcs naturels...), la sécurité routière et la culture, Sanef développe des partenariats fertiles afin de générer un impact positif pour la société civile.

22

Rencontres Autoroute & Territoires organisées depuis 2018 réunissant plus de 450 élus

96%

des élus ayant participé à une rencontre territoire les jugent intéressantes

82%

des salariés interagissent sur le réseau social d'entreprise

82%

Des clients sollicités lors de l'enquête INIT 2020 pensent que Sanef communique et informe régulièrement ses clients

89%

Des voyageurs utilisent au moins un outil Sanef (radio, site internet, réseaux sociaux) pour préparer leur trajet

Bénéfices sociétaux et environnementaux



Qualité de vie



Ressources Humaines



Ancrage local



Ressources naturelles



Biodiversité



Climat



Le dialogue avec les parties prenantes permet de concrétiser l'ancrage local de Sanef dans les territoires traversés par ses autoroutes, et de valoriser sa contribution positive au développement local.



Le dialogue avec les collaborateurs permet d'assurer la qualité de vie au travail et d'anticiper leurs attentes et besoins.

Intérêts pour Sanef

- Anticiper les besoins des territoires et les associer au développement de la mobilité de demain.
- Veiller au bien être des collaborateurs, fidéliser et attirer les talents
- Améliorer l'expérience voyageurs
- Impliquer la chaîne des fournisseurs dans la politique RSE de Sanef
- Être en prise avec les attentes sociétales et environnementales, améliorer et valoriser son impact positif.

Perspectives de développement de l'initiative

Degré de maturité



+

Sanef s'engage dans l'activation et l'animation du dialogue avec ses différentes parties prenantes à travers des outils et des instances dédiées.

-

La volonté de dialogue de Sanef doit s'ancrer dans la durée. Sanef doit rendre compte de la démarche à l'ensemble des acteurs.

Degré de faisabilité



+

L'action de Sanef est efficace et s'appuie sur des outils différenciés et maîtrisés par le groupe

-

La distribution territoriale de l'activité de Sanef complexifie le fonctionnement des instances de dialogue avec les parties prenantes.

Degré d'innovation



+

Sanef s'appuie à la fois sur des instances classiques et sur des outils innovants comme le Sanef Lab : une plateforme de dialogue avec les clients voyageurs.

-

Le dialogue fait émerger des pistes d'amélioration : Sanef doit se donner les moyens du changement.

Potentiel de développement

Le dialogue avec les parties prenantes demande une capacité à engager et nourrir une dynamique d'écoute continue. C'est pourquoi il est envisageable d'accompagner et enrichir certaines initiatives portées par Sanef :

Cartographie : une activité d'identification et de classification des parties prenantes permettrait de restituer plus clairement le positionnement de Sanef au sein de son écosystème.

Nouvelles instances de dialogue : la création d'un Comité de Parties Prenantes est parmi les chantiers prioritaires. Il s'agit d'une instance reconnue dans les démarches de développement durable, notamment dans le cadre de la loi PACTE. A ce jour, Sanef travaille à la mise en place d'un Comité de Parties Prenantes sur un projet stratégique.

Valorisation des enquêtes : les enquêtes (baromètre décideurs publics, baromètre interne, enquête clients...) permettent d'identifier des axes d'amélioration, qui doivent être suivis de plan d'actions et d'indicateurs de performance.

Dialogue avec les voyageurs : l'activation d'outils d'échange avec les voyageurs permettra de développer un dialogue encore trop unilatéral.

Principaux enseignements

La posture proactive de Sanef permet un travail pédagogique auprès des parties prenantes sur la compréhension du modèle de la concession et les projets en cours ou à venir.

La prise en compte des attentes des parties prenantes facilite l'identification des besoins d'aménagement des territoires, qui peuvent se transformer en chantiers de travail partagés.

Ces dialogues diversifiés permettent d'aborder des questions centrales pour l'ancrage territorial, l'attractivité de l'entreprise et son rôle social et environnemental.