

Analyse des parties prenantes

TABLEAU 1 - tâches

Une entreprise laitière familiale, créée dans les années 80 avec pour objectif principal de « *satisfaire les consommateurs du Moyen-Orient avec du lait et des produits laitiers frais de haute qualité* », gère deux sites de transformation du lait, deux usines de fabrication de fromage, ainsi que trois usines de fabrication de yaourts et de boissons lactées. L'usine dessert principalement la partie orientale du pays, contrôlant près de 55 % de la demande du marché.

Étant la première installation de fabrication de cette entreprise laitière, l'entreprise utilisait de vieux équipements, mais était exploitée par les techniciens les plus expérimentés et les plus talentueux. Après avoir effectué une première sélection, la haute direction de l'entreprise a décidé d'appliquer la méthodologie TEST à son ancienne entreprise de production de lait. En fonction des résultats, ils envisageraient d'appliquer la procédure dans leurs autres sites de production.

Les actionnaires prévoient que la méthodologie TEST augmentera leurs profits grâce à la rationalisation des processus de production et à la réduction des coûts de production. Le directeur de l'usine perçoit le projet comme une opportunité d'augmenter la productivité, tandis que les opérateurs de l'entreprise craignent de perdre leur emploi en raison de la modernisation technologique. Il est à noter que la sensibilisation du public aux produits durables et la pression de l'opinion publique sur la réduction de la pollution industrielle (notamment en raison du rejet de lactosérum dans les plans d'eau) ont augmenté dans la région, ce qui pousse le gouvernement à induire des réglementations strictes de réduction de la pollution.

Tâche :

- 1. Qui sont les principales parties prenantes de l'entreprise ?**
- 2. Analyser les parties prenantes et leurs relations avec l'entreprise et ses priorités (en utilisant la matrice d'analyse des parties prenantes ci-dessous).**
- 3. Quelles sont les approches et les outils proposés pour gérer les relations avec les différentes parties prenantes ?**

Matrice d'analyse des parties prenantes

Liste des parties prenantes	Catégorie	Besoins / attentes	Pertinence de la relation avec les parties prenantes pour l'entreprise / thèmes prioritaires			Niveau d'importance de la partie prenante (échelle de 1 à 4*)
			Économique	Système de management	Social	
	Interne					

Exercice TEST

Portée et politique Étape

--	--	--	--	--	--	--

Liste des parties prenantes	Catégorie	Besoins / attentes	Pertinence de la relation avec les parties prenantes pour l'entreprise / thèmes prioritaires			Niveau d'importance de la partie prenante (échelle de 1 à 4*)
			Économique	Système de management	Social	
	Externe					

Exercice TEST

Portée et politique Étape

TABLEAU 2 - solutions possibles

Tâche 1 :

Cette tâche vise à souligner l'importance de définir les parties prenantes dès les premières étapes du projet, car elles peuvent avoir un impact sur les décisions et les attentes des étapes suivantes (élaboration de la politique mais aussi, par exemple, sélection de l'équipe TEST, fixation des priorités ou analyse de faisabilité...).

La définition des principales parties prenantes doit suivre la liste de contrôle suivante :

- Quelles sont les parties prenantes ayant un lien juridique avec l'entreprise ?
- Qui pourrait être affecté par les décisions ou les activités futures de l'entreprise ?
- Qui a été touché par les décisions ou les activités des entreprises dans le passé ?
- Qui pourrait aider à atténuer les effets négatifs de l'entreprise ?
- Qui pourrait être touché par les activités de l'entreprise dans la chaîne de valeur ?

Dans un cas donné, les principales parties prenantes peuvent être

- Propriétaires d'origine de la marque (entreprise familiale)
- Actionnaires
- Gestion d'entreprise
- Gestion des sociétés sœurs
- Employés
- Clients
- Fournisseurs
- Institutions financières
- Gouvernement
- Communauté locale

Tâche 2 :

Les résultats possibles d'une analyse des parties prenantes de l'entreprise identifiées à l'étape précédente sont illustrés dans la matrice fournie en ANNEXE.

Votre matrice réelle reflétera les connaissances et les jugements subjectifs des personnes participant à l'analyse des parties prenantes. Nous vous suggérons de veiller à ce que votre équipe ait des antécédents et une expérience différents pour l'analyse des parties prenantes afin de vous assurer que vous ne manquez aucune préoccupation importante des parties prenantes à prendre en compte et, par conséquent, à gérer.

Veillez noter que, tout comme la tâche précédente sur la cartographie des parties prenantes, la matrice proposée n'est qu'une des approches possibles pour mettre en œuvre l'analyse des parties prenantes. Pour plus d'informations, voir l' [outil d'analyse des parties prenantes](#) (lien vers T 1.2 Analyse des parties prenantes) ou l'étude de cas sur une méthode plus sophistiquée de [l'analyse de la matérialité](#).

Tâche 3 :

Le tableau ci-dessous présente des exemples d'approches et d'outils possibles pour gérer les relations avec les différentes parties prenantes. Pour plus de détails, consultez l' [outil d'analyse des parties prenantes](#).

Partie prenante	Approches d'engagement et de communication
Propriétaires de marques	<ul style="list-style-type: none"> · Rapports réguliers et réunions · Table ronde de propriétaires de marques, d'actionnaires et de dirigeants d'entreprises sur la politique et la stratégie d'entreprise intégrant la consommation et la production durables · Utiliser l'autorité naturelle des propriétaires de marques pour promouvoir la politique de l'entreprise parmi les membres de l'entreprise (dans le cadre de réunions à l'échelle de l'entreprise qui incluront une célébration commune des réalisations)
Actionnaires	<ul style="list-style-type: none"> · Communication régulière des informations identifiées avec les actionnaires · Justification de l'utilité de l'ERPP pour atteindre les objectifs des actionnaires lors de l'assemblée générale · Célébration commune des réalisations avec les autres parties prenantes internes
Gestion d'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> · Développement de la politique de l'entreprise en collaboration avec les autres membres de l'entreprise · Présentation de la politique aux membres de la société · Célébration commune des réalisations avec les parties prenantes internes et externes

Gestion des sociétés sœurs	<ul style="list-style-type: none"> · Consultations communes sur le développement de la politique d'entreprise et sa communication interne et externe · Plate-forme commune en ligne pour le transfert d'informations · Des réunions régulières comprenant le partage des connaissances, la réflexion commune et la célébration des réalisations.
Employés	<ul style="list-style-type: none"> · Mettre en place l'équipe de l'ERPP · Utiliser la structure de communication existante au sein des systèmes de gestion pour informer régulièrement les employés et les faire participer à des activités innovantes · Créer un bulletin d'information régulier informant entre autres des activités de l'ERPP · Lancer des réunions sociales régulières axées sur la célébration des réalisations
Clients	<ul style="list-style-type: none"> · Évaluer les principaux clients et proposer un canal de communication régulier comprenant des réunions de consultation avec des représentants de la direction · Améliorer en permanence les systèmes de gestion normalisés et informer les clients des réalisations · Offrir un programme commun pour l'application de l'ERPP dans la chaîne de valeur aux clients · Envisager le lancement d'un code de conduite
Fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> · Réaliser des entretiens guidés avec tous les clients afin de mieux comprendre leurs besoins, les problèmes communs et les possibilités d'amélioration communes · Offrir un programme commun pour l'application de l'ERPP dans la chaîne de valeur aux fournisseurs
Institutions financières	<ul style="list-style-type: none"> · Renforcer les relations avec la banque existante qui finance les investissements des entreprises par des consultations et des rapports réguliers
Gouvernement	<ul style="list-style-type: none"> · Mettre en place un système de compte rendu transparent et proactif · Lancer un projet sur la mise en œuvre de l'économie circulaire et de l'ERPP dans la chaîne de valeur et rechercher un soutien gouvernemental à cet effet
Communauté locale	<ul style="list-style-type: none"> · Communiquer au public sur Facebook et Twitter en mettant l'accent sur la communauté locale · Lancer des entretiens guidés avec des représentants sélectionnés de la communauté locale, évaluer les résultats et en tenir compte lors des réunions avec les représentants de la communauté locale, lancer un programme de responsabilité sociale locale · Célébrer les réalisations