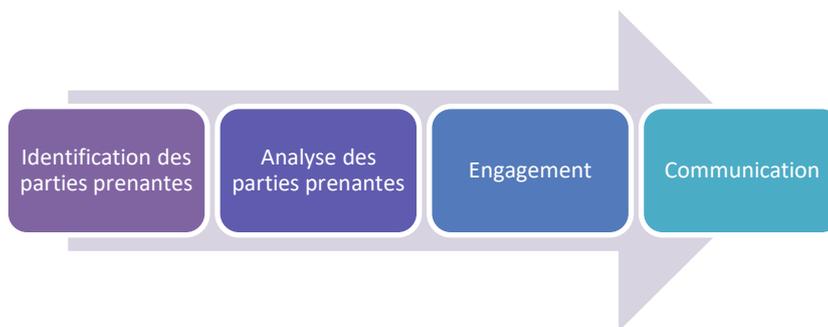


Outils TEST : Liste de contrôle pour l'analyse des parties prenantes

Analyse des parties prenantes

L'analyse des parties prenantes fait partie du processus stratégique visant à aider une entreprise à articuler ses valeurs, sa mission, sa stratégie et ses engagements en fonction de l'environnement commercial dans lequel elle opère. Elle est également utile pour anticiper et identifier les nouveaux problèmes, risques et opportunités liés, entre autres, à la rareté des ressources, au respect de l'environnement, aux préoccupations des communautés locales, aux exigences de durabilité des chaînes de valeur. Cet outil illustre les étapes d'identification, d'analyse, d'engagement et de communication des parties prenantes.



Identification des parties prenantes

Cette étape consiste à identifier les parties prenantes qui ont une relation avec l'entreprise ou qui sont importantes pour ses activités. Il s'agit de parties qui pourraient influencer l'entreprise ou être affectées par ses activités. Les parties prenantes peuvent être internes ou externes à l'entreprise. La cartographie est un moyen de représenter visuellement la variété des relations entre les parties prenantes d'une entreprise et leur proximité ou leur force relative. La liste suivante des parties prenantes possibles est destinée à aider une entreprise à dresser une liste de ses principales parties prenantes :

<ul style="list-style-type: none">• Propriétaires/ actionnaires d'entreprises• Gestion d'entreprise• Employés• Clients• Fournisseurs• Investisseurs• Prestataires de services	<ul style="list-style-type: none">• Institutions financières• Compagnies d'assurance• Associations d'entreprises• Autorités nationales et locales• Communautés locales• ONG• Université et instituts de recherche• Médias
---	--

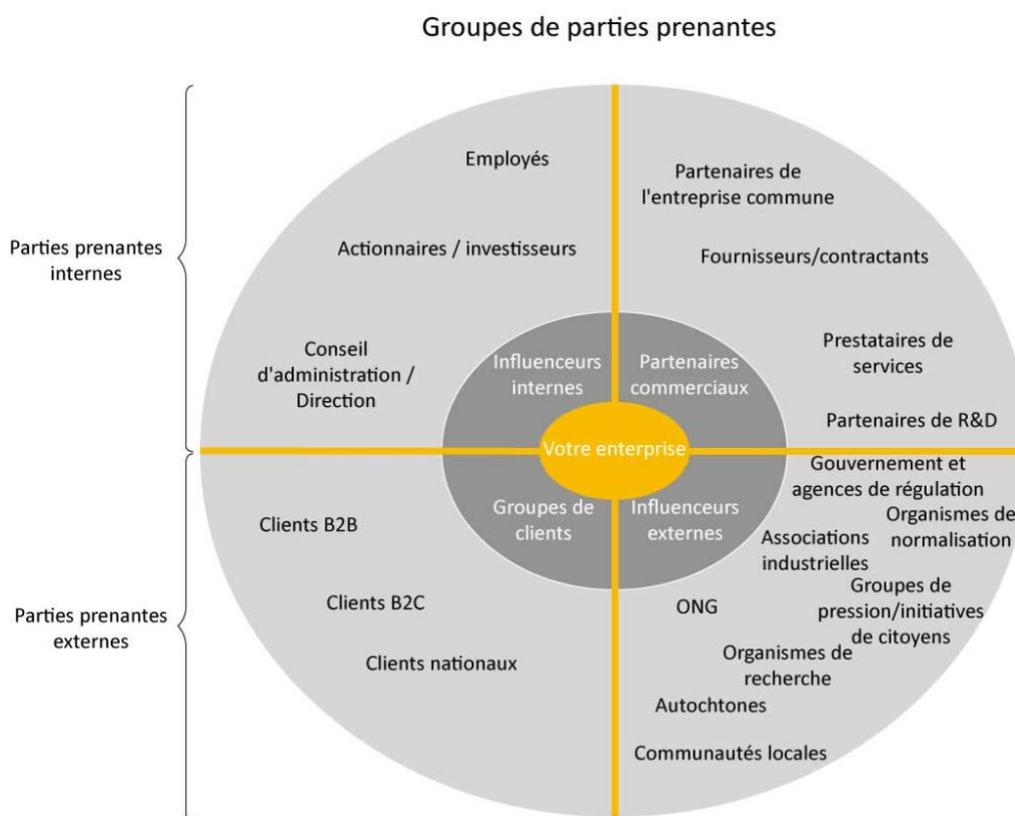
La proximité ou la force relative des parties prenantes peut être évaluée en examinant les points suivants :

- Quelles sont les parties prenantes ayant un lien juridique avec l'entreprise ?

Outils TEST : Liste de contrôle pour l'analyse des parties prenantes

- Qui pourrait être affecté par les décisions ou les activités futures de l'entreprise ?
- Qui a été touché par des décisions ou des activités de l'entreprise 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 ?

La figure ci-dessous montre un exemple de cartographie des parties prenantes



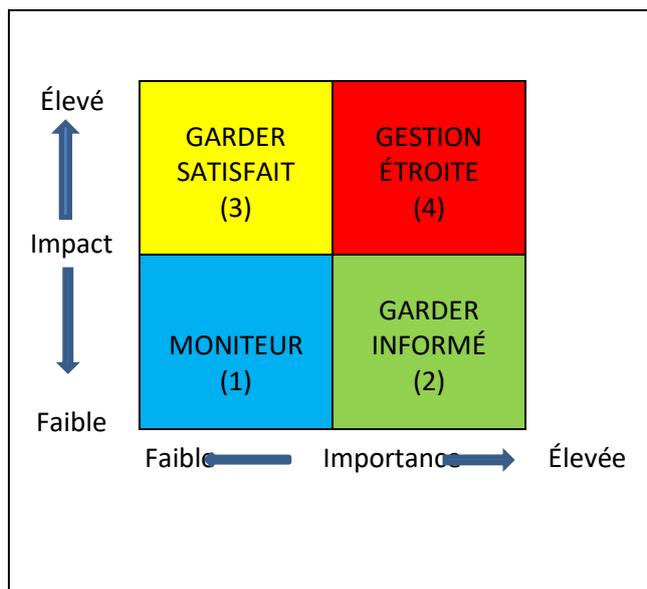
Outils TEST : Liste de contrôle pour l'analyse des parties prenantes

Analyse des parties prenantes

Les parties prenantes peuvent être analysées en évaluant la pertinence de leur relation avec l'entreprise, à la fois en termes de la manière dont elles peuvent affecter et/ou être affectées par les activités de l'entreprise. La pertinence de la relation entre les parties prenantes et l'entreprise peut être évaluée par :

- ✓ Analyse de l'importance relative
- ✓ Entretien avec les parties prenantes (y compris les parties prenantes externes)
- ✓ Entretien avec la direction (uniquement les parties prenantes internes)

L'impact et l'importance des parties prenantes peuvent être visualisés dans le diagramme de fixation des priorités ci-dessous (le chiffre entre parenthèses est la note attribuée à chacune des quatre séries de priorités - une explication sur la manière d'attribuer des notes est donnée dans la grille de notation qui suit).



Le tableau ci-dessous présente un exemple d'analyse des besoins et des attentes des parties prenantes, avec attribution de notes.

Grille de notation	
Note	Impact/défis (internes/externes) pour l'entreprise
4	Acteur clé - partie prenante prioritaire
3	Une partie prenante importante doit être satisfaite
2	Un acteur important doit être tenu informé et consulté
1	Pas un acteur aussi important, ne nécessitant qu'un effort minimal

Outils TEST : Liste de contrôle pour l'analyse des parties prenantes

Analyse des besoins et des attentes des parties prenantes - exemple

Partie prenante	Besoins/attentes	Niveau d'importance de la partie prenante (échelle de 1 à 4*)	Pertinence de la relation avec les parties prenantes à l'entreprise (à considérer en priorité)
Actionnaires	<ul style="list-style-type: none"> · Profit maximum par action · Gestion participative · Réactivité de l'organisation face à un environnement en évolution · Engagement de la direction · Sécurité industrielle (préservation des installations) 	3	<ul style="list-style-type: none"> · Profit maximum par action · Engagement de la direction
Employés	<ul style="list-style-type: none"> · Des conditions de travail décentes (salaire, gestion de carrière, environnement de travail...) · Stabilité de l'emploi et durabilité des entreprises · Conditions de santé et de sécurité au travail 	3	<ul style="list-style-type: none"> · Des conditions de travail décentes (salaire, gestion de carrière, environnement de travail...) · Stabilité de l'emploi et durabilité des entreprises · Conditions de santé et de sécurité au travail
Clients	<ul style="list-style-type: none"> · Créativité · Respect de la qualité attendue et du bon prix · Réactivité rapide à l'innovation · Confiance dans l'organisation du système de production · Attention aux besoins des clients · Sécurité des produits 	4	<ul style="list-style-type: none"> · Respect de la qualité attendue · Réactivité rapide à l'innovation · Confiance dans l'organisation du système de production
Fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> · Partenariat à moyen terme avec les clients · Santé et sécurité au travail du personnel des sous-traitants 	2	<ul style="list-style-type: none"> · Partenariat à moyen terme avec les clients
Société (public, gouvernement, médias, ...)	<ul style="list-style-type: none"> · Une bonne image de marque · Responsabilité sociale (solidarité, création d'emplois) · Protection de l'environnement · Sécurité de la population · Respect des exigences légales · Transparence et communication 	3	<ul style="list-style-type: none"> · Une bonne image de marque · Responsabilité sociale (solidarité, création d'emplois) · Protection de l'environnement · Sécurité de la population

* décrit dans la grille de notation

Outils TEST : Liste de contrôle pour l'analyse des parties prenantes

Engagement des parties prenantes

L'engagement consiste à entamer un dialogue ouvert et transparent avec les parties prenantes prioritaires, afin de comprendre leurs attentes, d'évaluer le niveau d'engagement que chaque partie prenante est prête à offrir et de définir le rôle (consultatif/participatif) le plus approprié pour aborder les questions clés qui préoccupent cette partie prenante. Les modalités d'engagement varieront au cas par cas et pourront comprendre l'organisation d'une table ronde, l'envoi de questionnaires ou d'enquêtes, la tenue de réunions avec des personnes clés, etc.

Communication avec les parties prenantes

Une fois les étapes précédentes terminées, il sera important d'établir une procédure formelle de communication avec toutes les parties prenantes prioritaires, en utilisant différents outils tels que les bulletins d'information, le code de conduite, les rapports de durabilité, l'intranet, les séminaires, etc. Les modes de communication seront normalement très différents selon que les parties prenantes sont internes ou externes.

Outils TEST : Liste de contrôle pour l'analyse des parties prenantes

Liste de contrôle pour l'analyse des parties prenantes

Identification des parties prenantes
<ul style="list-style-type: none">- 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 de l'entreprise dans le passé ?- Qui pourrait aider à atténuer les effets négatifs de l'entreprise ?- Qui, dans la ou les chaînes de valeur de l'entreprise, pourrait être affecté par les décisions ou les activités de l'entreprise ?
Analyse des parties prenantes
<ul style="list-style-type: none">- Qui représente cette partie prenante ? S'agit-il d'un acteur interne ou externe ?- Quelles sont les principales préoccupations de la partie prenante en ce qui concerne l'entreprise ?- Comment les décisions et les activités de l'entreprise peuvent-elles ou ont-elles un impact sur ces préoccupations majeures ?- Quelles conséquences ou impacts potentiels cette partie prenante pourrait-elle avoir sur les décisions et les activités de l'entreprise ?
Engagement des parties prenantes
<ul style="list-style-type: none">- Les intérêts/préoccupations de la partie prenante sont-ils conformes aux objectifs de développement durable ?- Les intérêts et les préoccupations des parties prenantes sont-ils en phase avec les objectifs et la stratégie de l'entreprise ? Représentent-ils un risque stratégique ou une opportunité ? Comment transformer les risques éventuels en opportunités ?- Comment l'entreprise pourrait-elle mieux reconnaître les intérêts et les préoccupations des parties prenantes ?- Quelles sont les attentes des parties prenantes à l'égard de l'entreprise ? Quelles sont ses principales préoccupations concernant l'entreprise ?- Quel engagement la partie prenante est-elle prête à prendre ?- Quel est le meilleur rôle (consultatif/participatif) pour la partie prenante afin de répondre aux attentes et/ou aux principales préoccupations ?
Communication aux parties prenantes
<ul style="list-style-type: none">- La partie prenante est-elle bien informée ?- Quelle est la meilleure modalité de communication avec la partie prenante ?