

CORRIGE

Parties intéressées du biodigesteur de l'Hydrobase et leurs exigences

Certaines des réponses suivantes sont issues des témoignages que vous avez écoutés, d'autres sont suggérées car paraissant crédibles dans le contexte de ce projet (en bleu ci-après).

Ce corrigé n'est pas exhaustif, les exigences de certaines parties prenantes sont encore à préciser : à vous de les compléter à partir de la connaissance que vous avez de ce type de projets ou des recherches que vous ferez sur l'Hydrobase de Saint-Louis.

1. Les parties intéressées et leurs exigences

Si l'on se place du point de vue de l'ONG Le Partage qui gère ce projet :

Organismes de coopération internationale = Partenaires politiques et financiers

- **Qui** : Ministère Français des Affaires Etrangères et du Développement International (MAEDI) ; Fonds de solidarité Climat ; Ville de Lille, Métropole Européenne de Lille, Fondation RAJA, Kosmos BP Senegal Ltd
- **Rôle** : Garantissent la faisabilité financière du projet
- **Exigences** :
 - Respect des engagements (contrats, conventions, ...) de la part des opérateurs locaux du projet
 - Impacts positifs de ce projet sur le développement local, notamment en direction des femmes
 - Autre ?

Etat = Ministère de l'Energie et son « Programme national biogaz » (PNB-SN)

- **Rôle** : Apporte un appui national au projet local (cadre, financements, ...)
- **Exigences** :
 - Respect des conditions du PNB-SN
 - Impacts positifs sur la déforestation par l'usage massif de bois de chauffe
 - Impact positif sur l'environnement local
 - Autre ?

Collectivités territoriales = Partenaires politiques et financiers

- **Qui** : Commune de Saint-Louis et son Agence de Développement communal (ADC) avec le programme « Saint-Louis Objectif 2030 » qui s'inscrit dans la ligne de l'Agenda 21 ; Conseils de quartiers
- **Rôle** : Apportent un appui régional ou local au projet
- **Exigences** :
 - Respect des exigences de l'ensemble des bailleurs et appuis de coopération internationale
 - Respect des exigences du programme « Saint-Louis Objectif 2030 »
 - Respect des engagements pris au fil des concertations locales par les parties prenantes participantes
 - Respect de la loi et de la réglementation
 - Prise en compte des besoins collectifs en parallèle aux besoins des femmes transformatrices (agriculteurs, voisinage, ...)
 - Autre ?

Université Gaston Berger = Partenaire scientifique

- **Rôle** : Apporte l'appui de la recherche à ce projet innovant
- **Exigences** :
 - Etre impliquée aux étapes permettant d'identifier les axes pertinents pour la recherche
 - Avoir accès aux données et décisions nécessaires au travail de recherche
 - Pouvoir réaliser des mesures exactes sur lesquelles prendre des décisions efficaces
 - Pouvoir interagir avec les interlocuteurs locaux sur les propositions faites
 - Pouvoir impliquer des étudiants dans un suivi à long terme à but d'amélioration continue
 - Autre ?

GIE CETOM de Guet Ndar = Partenaire technique et économique

- **Rôle** : Approvisionnement et maintenance des digesteurs
- **Exigences** :
 - Ne pas manquer d'intrants
 - Avoir des intrants permettant l'optimisation de la production
 - Que le dispositif technique facilite les interventions de maintenance ou réparation
 - Que le matériel de rechange soit facile à trouver
 - Que des formations soient prévues dans le projet pour les agents de maintenance
 - Autre ?

Association des femmes transformatrices « Diambarou Sine » = Bénéficiaires directes du projet (clientes)

- **Rôle** : Utilisatrices du dispositif
- **Exigences** :
 - Bénéficier d'un carburant moins cher que le bois
 - Bénéficier d'un carburant moins polluant que le plastique et le bois
 - Avoir assez de pression de gaz au niveau des brûleurs
 - Avoir du gaz quand il y a besoin (périodes de pêche productive)
 - Bénéficier d'une part de la revente du compost issu des déchets de poissons
 - Avoir un dispositif ergonomique (ne nécessitant pas d'effort physique supérieur au chauffage par le bois)
 - Avoir un dispositif moins salissant à utiliser que le bois
 - Autre ?

Artisans locaux = Fabricants-fournisseurs des brûleurs

- **Rôle** : Fabrique les brûleurs adaptés au biogaz (*made in Senegal*)
- **Exigences des artisans** :
 - Etre informés clairement sur les besoins de leur client (client direct = les associations gestionnaires du projet ; bénéficiaire final = les femmes transformatrices)
 - Etre payés dans les délais
 - ?
- **Exigences des gestionnaires du projet envers les artisans** :
 - Qu'ils soient à l'écoute des besoins
 - Qu'ils soient force de proposition et professionnels
 - Qu'ils soient capables de s'impliquer dans un projet de développement qui réclame patience et ténacité
 - Qu'ils aient la volonté de créer un nouveau produit, d'acquérir de nouvelles compétences
 - Qu'ils soient clairs sur leurs conditions (tarifs, besoins d'informations, délais, ...)

- Qu'ils tiennent les conditions annoncées
- Autre ?

Exploitants agricoles proches de Saint-Louis = Bénéficiaires indirects du projet – Clients du GIE

- **Rôle** : Utilisent le compost produit par les biodigesteurs
- **Exigences** :
 - Compost de bonne qualité chimique
 - Coût abordable
 - Disponible aux périodes adéquates
 - Autre ?

Le voisinage = Impacté sur deux aspects (en tant que voisin et en tant que consommateur local)

- **Rôle** : Potentiel bloqueur d'un projet & potentiel client des transformatrices
- **Exigences** :
 - Ne pas risquer de vivre dans un environnement désertifié du fait d'un trop fort prélèvement en bois de chauffe
 - Ne pas subir d'effet néfaste sur la santé :
 - Inhalation de rejets de bois et de plastiques brûlés
 - Pollution de l'eau et de l'air par les grandes quantités de déchets de poissons rejetées (3,5 T/jour)
 - Consommer du poisson de bonne qualité (gustative et sanitaire)
 - Autre ?

La spécificité des gestionnaires de ce projet de biogaz est d'impliquer très en amont les acteurs locaux. Beaucoup de travail est fait avec les femmes transformatrices et les artisans locaux.

2. Ces parties intéressées sont-elles toutes « pertinentes » ?

Non. On constate que les parties prenantes d'un tel projet sont très nombreuses et que chacune a des exigences vis-à-vis des autres.

Pour être efficace, il convient d'identifier les parties intéressées qui ont le plus d'impact sur votre activité, ou bien que votre activité impacte le plus. Ce sont les parties intéressées pertinentes.

Votre attention - en termes d'analyse de leurs besoins et d'évaluation de leur satisfaction – se portera en priorité sur ces parties intéressées.

Concernant le digesteur, du point de vue de l'ONG Le Partenariat, on peut dire que :

- La coopération internationale et l'Etat ne sont pas à prendre en compte en priorité : ils sont lointains et leurs exigences sont relayées par les instances politiques locales.
- **Les parties intéressées pertinentes seront** :
 - L'association des femmes transformatrices « Diambarou Sine » : elle a un statut particulier, celui de bénéficiaire (client) direct. C'est elle qui est à prendre en considération avant tout.
 - D'autres entités ont un impact fort également :
 - Les collectivités locales (commune, conseils de quartiers)
 - L'université
 - Le GIE CETOM
 - Les artisans locaux fabricants de brûleurs.
- Les agriculteurs sont des bénéficiaires indirects du projet, ils seront pris en compte en tant que partie intéressée pertinente par le GIE. C'est par les relations étroites entre le GIE et l'ONG gestionnaire du projet que les exigences des agriculteurs ne seront pas oubliées. C'est important car pour que le processus fonctionne, il faut que le compost soit vendable !

- Le voisinage, de même, sera plutôt pris en compte en tant que partie intéressée pertinente par les collectivités. Il ne sera pas une partie intéressée pertinente de l'ONG Le Partenariat.

Attention ! Ce corrigé est l'une des visions possibles des parties intéressées pertinentes du projet de biogaz, elles pourraient être envisagées autrement car cette évaluation du poids de chacune reste en partie subjective.

Méthode : l'identification des parties intéressées pertinentes est à faire collectivement, entre les différentes personnes actrices du processus (direction, personnel, ...). Cette identification est l'occasion de créer une vision commune du processus et du poids des entités qui en sont les satellites.

Vigilance : la liste des parties prenantes pertinentes est à passer en revue régulièrement car le poids de chacun des acteurs du processus peut changer au fil du temps.

Amusez-vous à imaginer quelles seraient les parties intéressées pertinentes du processus de maintenance des biodigesteurs par le GIE CETOM par exemple...

3. Comment connaître leurs attentes et leur satisfaction ?

Le fonctionnement d'un processus implique la prise en compte de cinq types d'exigences :

- Du client
- Légales ou réglementaires
- De la direction
- Les exigences propres à l'activité
- Les exigences des normes.

Pour respecter une exigence encore faut-il la connaître. Si la liste des parties intéressées pertinentes est complète, vous aurez fait le tour de tous les types d'exigences ci-dessus et de ce fait vous serez en mesure de les respecter. C'est le plus sûr moyen pour assurer le bon fonctionnement du processus ainsi que la satisfaction des clients et des autres parties intéressées pertinentes.

Dans cet exercice vous vous êtes basé sur des témoignages vidéos et des textes pour identifier les parties intéressées du biodigesteur et leurs exigences. Mais il existe différents moyens de connaître les exigences et ensuite d'évaluer la satisfaction.

Avec le développement des outils numériques, des questionnaires en ligne sont souvent utilisés : la formulation des questions doit faire en sorte de ne pas influencer les réponses... D'autres moyens très simples existent qu'il ne faut pas oublier, par exemple :

- Le contact direct avec le client ou le bailleur va apporter de nombreuses informations implicites qui n'apparaîtront jamais dans un questionnaire
- Le suivi des signes de mécontentement ou des réclamations est un autre bon indicateur de la satisfaction et permet de prendre en compte des besoins nouveaux, qui émergent au fil du temps
- Des réunions multipartites prennent du temps mais sont l'occasion de réajuster les attentes par rapport aux possibilités, de consolider la compréhension mutuelle entre les acteurs du processus, d'exposer à vos parties intéressées certaines de vos contraintes qu'ils sous-estiment peut-être.

Remarque : souvent on ne veut pas analyser les besoins et les exigences des clients ou des autres parties intéressées, de peur de devoir toutes les satisfaire... Non, les connaître ne signifie pas les satisfaire.

Par contre vous serez alors en mesure d'anticiper la demande, d'exposer clairement le fait que vous ne fournirez pas tel ou tel service/produit, d'en expliquer les raisons objectives. Ainsi votre posture sera professionnelle et la relation avec la partie intéressée concernée sera plus sereine.

