

# CARTOGRAPHIE DE L'ÉCOSYSTÈME D'ACTEURS

Réalisée par : Consortium EFC Québec

1<sup>er</sup> juin 2023



## OBJECTIFS DE L'EXERCICE

### Objectifs pour le dirigeant d'entreprise

- Répertorier l'ensemble des parties prenantes pertinentes qui sont touchées directement ou indirectement par un projet réel (activité commerciale, contrat, etc.) de l'entreprise.
- Permettre au dirigeant d'entreprise de visualiser la portée de la coopération possible et ainsi de mieux évaluer la valeur d'un projet.
- Servir de référence pour répertorier les effets utiles et les externalités des activités de l'entreprise.
- Prendre en compte l'environnement et la société dans l'identification des partenaires et collaborateurs.

### Objectifs pour l'accompagnateur

- Comprendre l'écosystème actuel et potentiel d'un projet donné.
- Aider le dirigeant d'entreprise à identifier les acteurs participant actuellement au projet ou ayant un potentiel de participation dans la création et la stabilisation de la valeur.
- Faire passer la vision du dirigeant d'entreprise d'une vision centrée sur l'entreprise à une vision systémique (l'entreprise fait partie d'un écosystème dans la réalisation d'un projet).

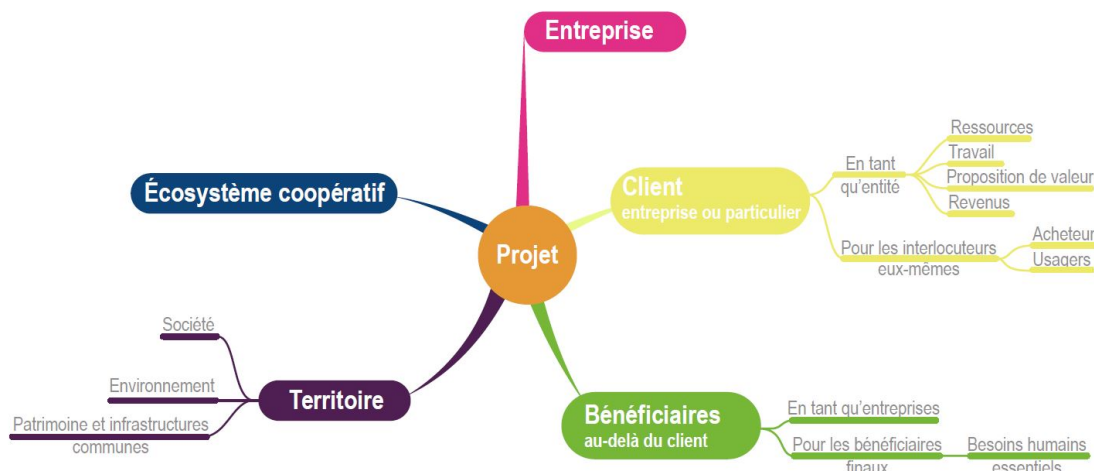
## DESCRIPTION

Il s'agit d'une représentation graphique des liens existants entre les différentes parties prenantes impliquées par une proposition de valeur de l'entreprise. Ce schéma démontre la complexité d'un écosystème d'acteurs et représente le réseau des parties prenantes qui sont, d'une façon ou d'une autre, liées par une relation commerciale.

# CARTOGRAPHIE DE L'ÉCOSYSTÈME D'ACTEURS

Réalisée par : Consortium EFC Québec

1<sup>er</sup> juin 2023



© CTTEI/EFC Québec – Tous droits réservés (Inspiré par Pikaia)

Il est recommandé de réaliser cet exercice à deux moments :

- Au début de la trajectoire d'EFC.
- Lorsqu'un projet d'EFC se concrétise, sans que les détails fins soient nécessairement considérés.

Ce schéma comprend plusieurs catégories d'acteurs :

- *Projet* : c'est l'activité commerciale principale découlant de la proposition de valeur. Il s'agit essentiellement de l'offre d'un produit/service ou d'un projet commercial pour laquelle on souhaite élargir l'écosystème d'acteurs afin de révéler la véritable étendue des effets créés. Le projet peut refléter une offre commerciale traditionnelle ou de type EFC. Il est beaucoup plus formateur de travailler à partir du réel, c'est-à-dire un projet concret que le dirigeant d'entreprise a réellement expérimenté dans le cadre des activités de l'entreprise.

Voici d'autres applications possibles :

- La livraison d'un service
- L'intervention chez un client
- L'exploration de l'amélioration d'un service avec l'aide de partenaires ou d'organisations externes
- *Entreprise* : c'est l'entreprise du dirigeant de l'entreprise accompagnée, celle qui fournit l'offre commerciale ou pilote le projet en question. Les différentes branches

# CARTOGRAPHIE DE L'ÉCOSYSTÈME D'ACTEURS

Réalisée par : Consortium EFC Québec

1<sup>er</sup> juin 2023



internes représentent les collaborateurs/employés qui participent activement ou sont impliqués dans la réalisation du projet.

- *Client* : c'est le destinataire direct de l'offre commerciale. Il est habituellement l'acteur ayant demandé les services, et celui qui les paie. Les différentes branches internes représentent les gestionnaires/employés qui participent à la relation commerciale ou qui sont interpellés par cette dernière.
- *Bénéficiaires* : il s'agit des acteurs qui bénéficient indirectement des résultats du projet. Ce sont généralement des acteurs de l'écosystème du client, c'est-à-dire ses propres clients ou parties prenantes (ex. : les utilisateurs finaux d'un produit vendu dans une grande chaîne de quincaillerie et fabriqué par l'entreprise accompagnée).
- *Territoires* : ce sont les acteurs ayant un ancrage particulièrement important dans le territoire et son développement, comme les instances gouvernementales et municipales, les institutions, les dépendances publiques, les organisations communautaires, les organisations de développement économique, etc. (ex. : la MRC du territoire, ou Hydro-Québec ou Énergir en tant que fournisseurs d'énergie).
- *Écosystème coopératif* : ce sont les acteurs (fournisseurs ou partenaires) qui coopèrent avec l'entreprise accompagnée pour être en mesure de livrer l'objet de la relation commerciale et/ou d'assurer la performance d'une solution intégrée produit/service dans un projet d'EFC.

Note : Il est possible que certains acteurs/collaborateurs se trouvent dans plusieurs catégories.

## DIRECTIVES

### Directives pour le dirigeant d'entreprise

1. Étapes préalables :
  - Déterminer une activité commerciale réelle pour laquelle vous voulez évaluer et développer l'écosystème d'acteurs.
  - Identifier un client actuel que vous connaissez bien et en fonction duquel l'exercice sera réalisé (cela permet de circonscrire la portée de l'exercice et de travailler à partir d'une situation réelle et non hypothétique).
2. Pour chaque catégorie d'acteur (entreprise, client, bénéficiaires, territoires et écosystème coopératif), identifier les parties prenantes pertinentes, celles qui sont impliquées ou touchées par le projet. Lorsque le client est une entreprise ou une

# CARTOGRAPHIE DE L'ÉCOSYSTÈME D'ACTEURS

Réalisée par : Consortium EFC Québec

1<sup>er</sup> juin 2023



organisation, bien identifier le ou les interlocuteurs en lien avec l'entreprise (ex. : responsable de l'approvisionnement). Les bénéficiaires sont les parties prenantes qui bénéficient des effets indirects du projet. Au niveau du territoire, les parties prenantes du territoire pouvant contribuer au projet ou être affectées par le projet sont identifiées. L'environnement est identifié comme l'une des parties prenantes.

3. L'écosystème coopératif peut particulièrement se développer dans le cadre d'un projet d'EFC puisqu'il devient souvent nécessaire d'établir des partenariats avec de nouveaux acteurs, afin d'offrir une solution complète qui répond bien aux besoins des clients.

## Recommandation

- Réaliser cet exercice au début du parcours d'EFC ou dans la phase initiale de la conception d'un projet d'EFC.

### Points de vigilance pour l'accompagnateur

- Réaliser cet exercice avec le dirigeant d'entreprise, au moins une fois, à partir d'un cas concret (en se basant sur les activités actuelles de l'entreprise).
- À ce stade, le dirigeant d'entreprise devra comprendre aisément l'importance de reconnaître ses collaborateurs et de bâtir un écosystème d'acteurs qui soutiendrait la réalisation du projet et qui contribuerait à atteindre puis à maintenir la performance de la solution offerte.
- Être le plus précis possible dans l'identification des acteurs. Dans certains cas, il vaut mieux identifier une personne en particulier avec le nom de son poste (ex. : Alain Côté, responsable de l'approvisionnement).

## DOCUMENTS LIÉS

- [Schéma de la cartographie de l'écosystème d'acteurs](#)
- [Schéma de la cartographie des effets](#) (à réaliser dans un deuxième temps à partir de cet exercice)