

# CIRCUMVECTIO PLUS

## Composante T2

### Stakeholdership engagement

#### Activité T2.1

#### Coordination et définition de la méthodologie de la Composante T2

#### Livrable T2.1.1 Méthodologie de la Composante T2

## Index

1. Introduzione .....	3
2. Individuazione stakeholder .....	3
Indirizzario stakeholder .....	4
Analisi degli stakeholder.....	4
3. Animazione e sensibilizzazione degli stakeholder.....	5
Target.....	6
Modalità di coinvolgimento del target .....	6
4. Organizzazione degli atelier .....	7
Obiettivi .....	7
Materiali .....	7
Modalità di realizzazione.....	7
Dettaglio dei contenuti.....	8
Scaletta .....	8
5. Report e analisi del coinvolgimento .....	8
Report.....	9
Analisi del coinvolgimento.....	9

### Appendice A – Video

### Appendice B – Questionario

### Appendice C – Presentazione

### Allegato A – Indirizzario

## 1. Introduction

Ce produit vise à définir, dans un document unique, la méthodologie adoptée par les partenaires du projet CIRCUMVECTIO PLUS Province de Sassari (Italie) et CCI Corse (France) pour l'organisation des trois ateliers destinés à présenter aux entreprises de la chaîne logistique portuaire de Ligurie, Sardaigne, Toscane et Corse une plate-forme innovante de gestion des aires de transbordement (CAMP) développée dans le cadre du projet CIRCUMVECTIO PLUS, qui capitalise les résultats du projet CIRCUMVECTIO précédent. L'organisation des deux ateliers pour l'Italie a donc été confiée à la Province de Sassari, tandis que l'atelier français a été organisé par le partenaire CCI Corse, par l'intermédiaire du Port de Commerce de Bastia.

Le CAMP intègre un réseau de plateformes interopérables au service des chargeurs et des acteurs de la chaîne logistique et se veut un outil crédible permettant aux PME d'internationaliser leurs produits au-delà des frontières et de rendre leur transport plus compétitif. Capitalisant sur les résultats des projets précédents, la plateforme renforce l'attractivité des nœuds impliqués en quantifiant économiquement la réduction du temps global de la chaîne de transport. La conception de l'architecture vise à maximiser son adaptabilité, sa flexibilité et son évolutivité pour soutenir la communication des opérateurs avec des entités (et entre entités) de différentes tailles et avec des degrés hétérogènes d'informatisation et de rationalisation des services, en vue d'un rééquilibrage modal.

Les parties prenantes à impliquer dans les ateliers sont les organisations, les clients et les fournisseurs de la zone cible qui partagent le concept de guichet unique. Grâce à l'étude des besoins exprimés par les parties prenantes, le projet CIRCUMVECTIO vise à définir le système logique et les métadonnées indispensables à la plateforme opérationnelle développée dans le cadre de CIRCUMVECTIO PLUS : également dans l'optique de futures mises en œuvre informatiques, il est important d'élaborer une stratégie non seulement pour inviter à la participation, mais aussi pour maintenir des contacts fructueux avec les parties prenantes.

Les principaux objectifs de l'implication des parties prenantes sont de les informer des avantages d'une gestion efficace de la chaîne d'approvisionnement grâce à la numérisation des flux de documents, et d'obtenir leur validation sur les services offerts par la plateforme.

## 2. Individuation parties prenantes

Les destinataires de l'invitation à participer aux ateliers de présentation de la CAMP doivent être en premier lieu tous ceux qui, à des titres divers, ont été impliqués dans les phases d'investigation initiale et de mise en œuvre ultérieure du système, c'est-à-dire les acteurs qui ont contribué à la définition des scénarios AS IS et TO BE au cours du précédent projet CIRCUMVECTIO. Pour ce faire,

il sera important de s'appuyer sur les listes déjà en possession du chef de file et des responsables de la communication. En outre, toutes les personnes susceptibles d'avoir un intérêt spécifique ou de contribuer de manière proactive à l'utilisation, à la diffusion et à la mise en œuvre du système et qui s'identifient à la vision et aux objectifs stratégiques du projet CIRCUMVECTIO PLUS devraient être interceptées et impliquées. Pour atteindre ce groupe cible, il sera possible de s'appuyer sur des listes, d'effectuer des recherches ciblées sur le web ou d'utiliser le réseau de connaissances directes des partenaires et des parties prenantes déjà contactés.

Les parties prenantes identifiées peuvent avoir un intérêt politique, économique ou professionnel, ou être des utilisateurs potentiels de la plateforme, c'est-à-dire que leur contexte environnemental et/ou social pourrait être affecté d'une manière ou d'une autre par les résultats des activités du projet CIRCUMVECTIO PLUS. Dans tous les cas, il convient de se référer au moins à ces deux groupes pour l'identification des acteurs clés :

- Organismes et institutions publics (administrations publiques régionales, administrations publiques provinciales, décideurs politiques, interports, autorités du système portuaire, agences douanières, partenaires du projet)
- Les entreprises (destinataires des marchandises, opérateurs de transport tels que les agences maritimes, les opérateurs de terminaux portuaires, les opérateurs de terminaux ferroviaires, les agents en douane, les transitaires et les transporteurs - routiers, maritimes et ferroviaires -, les MTO - opérateurs de transport multimodal, etc.)

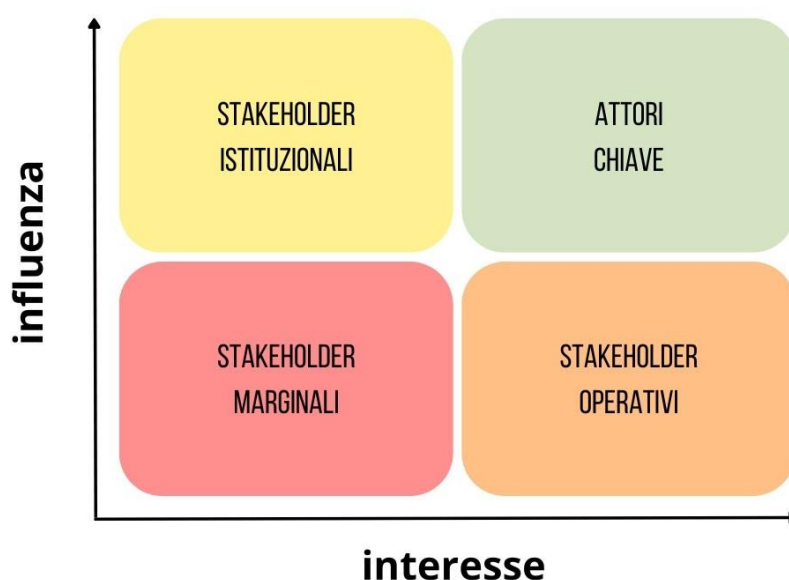
### Carnet d'adresses des parties prenantes

Les données des parties prenantes sélectionnées pour constituer le réseau de contact peuvent être saisies dans le modèle Excel fourni en annexe (annexe A). Les données à saisir sont les suivantes

- Id (numéro d'identification progressif)
- Choix multiple entre Entité/Société/Institution/Autre
- Nom de l'entité/entreprise
- Zone géographique (zone de référence de la partie prenante)
- Nom et prénom de la personne de contact de la partie prenante
- Rôle au sein de l'organisation/entreprise
- l'adresse électronique
- Téléphone
- Partenaire qui a géré le contact
- Choix multiple entre partie prenante clé/institutionnelle/opérationnelle/marginale (voir paragraphe suivant)
- Notes

## Analyse des parties prenantes

Afin d'envisager différents niveaux d'implication et de garantir la présence et le soutien des parties prenantes les plus utiles à la diffusion efficace de l'utilisation de la CAMP il est utile de procéder à une cartographie des parties prenantes par le biais d'une analyse visuelle. L'approche la plus couramment utilisée consiste à considérer l'intérêt relatif d'une partie prenante pour la question étudiée par rapport à son niveau d'influence sur cette question : pour ce faire, une matrice "intérêt-influence" peut être utilisée, dans laquelle les parties prenantes sont classées en parties prenantes clés, parties prenantes institutionnelles, parties prenantes opérationnelles et parties prenantes marginales.



Les parties prenantes ayant un niveau d'intérêt et d'influence élevé sont définies comme des acteurs clés et, afin d'influencer le changement, la priorité doit être donnée à la participation active de ce groupe.

Les parties prenantes institutionnelles sont très influentes, mais n'ont que peu d'intérêt pour le projet en question. Cependant, en raison de leur influence, elles peuvent avoir un impact significatif sur la réussite du projet : des efforts particuliers peuvent être nécessaires pour impliquer ce groupe.

Les acteurs opérationnels ont un niveau d'intérêt élevé pour le projet spécifique, mais un niveau d'influence faible. En général, il est peu probable que ces types d'acteurs jouent un rôle important dans la promotion de la mise en œuvre des résultats du projet. Toutefois, dans le cas de CIRCUMVECTIO PLUS, l'obtention de la validation de la plateforme par les acteurs opérationnels est d'une importance significative. Celles-ci peuvent être considérées comme "difficiles à atteindre", et il convient donc d'accorder une attention particulière à leur implication.

Enfin, les parties prenantes marginales ont peu d'intérêt ou d'influence sur le projet et il n'est donc pas nécessaire de les examiner en détail ou de s'engager avec elles. Il convient toutefois de garder à l'esprit que le niveau d'influence ou d'intérêt peut évoluer au fil du temps.

### 3. Animation et sensibilisation des parties prenantes

Comme nous l'avons déjà mentionné, l'implication des parties prenantes est d'une importance capitale pour le succès du projet CIRCUMVECTIO PLUS. Il est donc nécessaire de faire un effort significatif pour atteindre et impliquer le plus grand nombre possible d'acteurs prioritaires, dans le double but de les informer sur les avantages d'une gestion efficace de la chaîne d'approvisionnement grâce à la numérisation des flux de documents, et d'obtenir leur validation sur les services offerts par la plateforme.

**Cible** : les parties prenantes identifiées, la priorité étant donnée à l'implication des acteurs clés, des parties prenantes institutionnelles et des parties prenantes opérationnelles.

#### Les moyens d'impliquer le public cible :

Identifier la liste des participants potentiels aux ateliers, répartis par territoire, en les distinguant en deux groupes : prioritaire (acteurs clés, acteurs institutionnels et acteurs opérationnels) et général (acteurs marginaux).

- Préparer le matériel nécessaire à l'animation et à la sensibilisation des parties prenantes :
  - Formulaire d'inscription à l'événement via un lien, interne ou externe à la plateforme utilisée, à inclure dans toutes les communications envoyées ;
  - Graphique "Save the date" et invitation à l'événement à partager sur les réseaux sociaux ;
  - Une vidéo présentant le CAMP, pour stimuler l'implication des parties prenantes. Veuillez-vous référer à la section appropriée (Annexe A - Vidéo) pour plus de détails sur la réalisation de la vidéo ;
  - Questionnaire à remplir par les parties prenantes, afin d'obtenir à l'avance des informations utiles pour le retour d'information sur la plateforme développée (Annexe B - Questionnaire)
- Préparer un courriel "Save the date", en fonction du territoire concerné, à envoyer aux parties prenantes prioritaires et générales au moins 15 jours avant l'événement. Inclure dans le courriel

- Vidéo de présentation de la CAMP (voir Annexe A - Vidéo)
- Lien pour l'inscription à l'événement
- Préparer une invitation électronique aux ateliers, en fonction du domaine de référence, à envoyer aux parties prenantes prioritaires et générales au moins 7 jours avant l'événement. Mettez en valeur la contribution que la participation des parties prenantes peut apporter au projet et les opportunités que l'utilisation de la CAMP leur offre. Invitez les parties prenantes à s'impliquer directement en remplissant le questionnaire. Inclure dans le courriel :
  - Programme de l'événement
  - Vidéo de présentation de la CAMP (voir Annexe A - Vidéo)
  - Lien vers le questionnaire (voir Annexe B - Questionnaire)
  - Lien vers l'inscription à l'événement
- Parallèlement à l'envoi d'e-mails et de contacts téléphoniques, prévoyez un calendrier éditorial sur les canaux sociaux des partenaires concernés :
  - o Graphique "Save the date" avec lien d'inscription à l'événement
  - o Vidéo d'introduction de la CAMP
  - o Graphique d'invitation avec lien d'inscription à l'événement
  - o Graphique d'invitation à l'événement (rappel) avec lien d'inscription à l'événement
  - Le lendemain de chaque atelier, envoyez un courriel pour remercier les participants d'avoir assisté à l'atelier et partager les résultats de l'atelier avec les absents. Inclure dans le courriel
    - la présentation utilisée o le lien vers l'espace web où elle peut être téléchargée.

## 4. Organisations des ateliers

Les ateliers sont deux événements territoriaux pour la présentation de la plateforme réalisée dans le cadre du projet CIRCUMVECTIO PLUS aux acteurs des régions de Ligurie (1er atelier), de Sardaigne et de Toscane (2ème atelier). Afin d'atteindre le plus grand nombre de parties prenantes, ces ateliers seront organisés à distance, avec des réunions en ligne sur une plateforme hébergée. Les deux ateliers se dérouleront selon le même schéma et seront organisés l'un près de l'autre à la fin du mois de juillet.

**Objectifs :** Présenter la phase de développement de la CAMP innovant réalisé dans le cadre du projet CIRCUMVECTIO PLUS aux parties prenantes qui peuvent bénéficier de son utilisation et qui ont la possibilité de promouvoir son utilisation au sein de leurs propres réseaux. Fournir toutes les informations nécessaires pour sensibiliser et impliquer activement les parties prenantes dans la phase de test et de mise en œuvre de la plateforme et de ses services. Montrer, par la projection d'une démo, toutes les fonctionnalités de l'outil. Obtenir la validation des parties prenantes.

### Materials:

o **Présentation Power Point** réalisée dans le respect de l'image coordonnée du projet, pour la présentation synthétique de CIRCUMVECTIO PLUS, des phases de développement de la CAMP et des principaux avantages et fonctionnalités. Pour la structuration de la présentation, veuillez vous référer à l'annexe appropriée (Annexe C - Présentation).

o **Démonstration** de la Camp développé par Liguria Digitale pour une démonstration pratique de ses fonctionnalités et de son utilisation.

o Présentation et démonstration de la CAMP à travers des bornes interactives, installées au port commercial de Bastia, dans le cadre du projet CIRCUMVECTIO PLUS.

### Méthodes de mise en œuvre :

L'organisation technique des ateliers en ligne sera assurée par la province de Sassari avec le soutien de Multiss S.p.A., une société interne de la province de Sassari ; les ateliers seront dirigés par la région de Ligurie, avec le soutien de Liguria Digitale et des universités de Gênes et de Pise. Les ateliers seront organisés en deux parties : la première est informative, la seconde plus interactive. Dans la première partie, à l'aide d'une présentation et de la projection d'une démo, le projet, la plateforme et le chemin qui a conduit à sa réalisation seront présentés, en soulignant les opportunités spécifiques pour les parties prenantes. Les réponses obtenues au questionnaire en ligne seront utiles pour guider les intervenants dans la fourniture d'informations spécifiques sur les points d'intérêt et de réponses adéquates aux doutes anticipés par les parties prenantes. La deuxième partie sera consacrée aux commentaires et aux doutes des participants qui souhaitent intervenir, en réservant leur intervention par chat ou à main levée. Les ateliers seront enregistrés : il sera donc nécessaire de prévenir les participants à l'avance. Afin de maintenir le niveau d'attention nécessaire des personnes présentes, la durée de chaque atelier ne devrait pas dépasser 90 minutes.



L'organisation technique des ateliers du côté français sera assurée par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Corse, à travers la Direction des Concessions Portuaires, avec le soutien de Liguria Digital et des Universités de Gênes et de Pise.

#### Détail du contenu :

Diffusion aux parties prenantes du contenu et des résultats des activités et des produits réalisés dans le cadre de la composante T1 du projet CIRCUMVECTIO PLUS et, en particulier, de l'outil Plateforme, du résultat des activités de validation technique et économique de la Plateforme par les universités et, enfin, du plan d'affaires réalisé par l'Université de Gênes pour la gestion de la Plateforme et l'identification des coûts et des bénéfices pour les utilisateurs finaux, pour les chaînes d'approvisionnement individuelles et pour le système de transport dans son ensemble. La définition du marché, l'organisation et les prévisions de coûts et de revenus du gestionnaire potentiel seront mises en évidence afin que l'investissement soit durable dans le temps ; l'identification des coûts et des bénéfices liés à l'utilisation de la plate-forme pour les utilisateurs individuels (micro), pour les chaînes d'approvisionnement individuelles (méso) et pour le système de transport national/international (macro) ; la meilleure stratégie de marketing (par exemple, une stratégie de mixage push/pull). L'attention des parties prenantes devrait être attirée sur les avantages de services tels que : la réduction du temps et des coûts dans la chaîne de transport ; la rédaction et l'échange de documents au moyen de la plateforme ; l'utilisation d'un outil interopérable et agile qui permet d'effectuer, de modifier et d'annuler des réservations et d'envoyer/recevoir des notifications en cas d'expédition imprévue.

Enfin, l'implication des parties prenantes visera à obtenir une validation du niveau d'efficacité atteint par la numérisation des processus afin d'accélérer et de simplifier la rédaction et l'échange de documents, en particulier les documents douaniers d'importation ; sur la vérification de la possibilité, dans des conditions d'urgence, de modifier rapidement et facilement les réservations et d'envoyer facilement des notifications ; sur les compromis temps/coût/durabilité ; sur la convivialité de l'interface graphique, qui doit être la plus simple et la plus intuitive possible.

#### Échelle :

- o Salutations institutionnelles ;
- o Présentation du projet CIRCUMVECTIO PLUS et de la CAMP réalisé dans le cadre du projet ;
- o Projection et démonstration de la démo de la Plateforme ;
- o Discussion avec les participants ;
- o Conclusions.

## 5. Rapport et analyse de l'implication

La dernière activité de la composante T2 prévoit la réalisation d'un rapport sur l'engagement des parties prenantes, dans lequel la province de Sassari et la Chambre de commerce et d'industrie de Corse décriront les principaux résultats de l'activité d'engagement et les commentaires reçus des parties prenantes en ce qui concerne les services de la plateforme CAMP et les avantages économiques pouvant découler de son utilisation.

## Report

Aux fins de l'élaboration du produit T2.2.2 "Rapport sur les activités d'engagement des parties prenantes", il convient de produire et de collecter les éléments suivants

- o le matériel utilisé pour l'engagement des parties prenantes (vidéos, graphiques, présentations, etc.)
- o résumé des réponses au questionnaire
- o la liste des participants aux ateliers individuels
- o des captures d'écran des ateliers
- o enregistrement des ateliers
- o le calendrier des ateliers
- o analyse des principaux résultats
- o enregistrement des réactions des parties prenantes.

## Analyse de l'implication

Le matériel recueilli sera également utile pour l'analyse de l'implication des parties prenantes. Pour guider l'analyse de l'implication, il est possible de répondre aux questions suivantes

- o Considérez-vous que vous avez atteint le bon groupe cible ?
- o Les méthodes d'engagement spécifiques pour le groupe cible des ateliers, telles que définies dans cette méthodologie, ont-elles été mises en pratique ?
- o Considérez-vous avoir atteint les cibles spécifiques identifiées pour les ateliers ?
- o Les parties prenantes ont-elles été suffisamment informées des avantages et des fonctionnalités de la plateforme développée ?
- o A-t-il été possible d'impliquer activement les parties prenantes dans la phase de test et de mise en œuvre de la plateforme et de ses services ?
- o Les doutes éventuels ont-ils été levés ?
- o La validation des parties prenantes a-t-elle été obtenue ?