



Les producteurs d'énergie dynamisent la confiance

La confiance est un élément essentiel de toute transformation d'entreprise

L'environnement et l'impact des émissions de carbone sur les changements climatiques créent pour les services publics d'électricité la nécessité croissante d'offrir une énergie propre, rentable et durable. Cette intention déclarée doit s'accompagner de mesures appropriées pour maintenir et renforcer continuellement la confiance des principales parties prenantes. Le message est clair : la confiance peut prendre des années à se bâtir, mais se briser en quelques secondes.

Il ne faut jamais l'oublier, surtout lorsqu'on amorce une transformation importante, ce que font de nombreuses entreprises du secteur de l'énergie et des services publics. Ce changement pourrait influencer sur la confiance dans l'organisation, pour les parties prenantes à l'interne et à l'externe.

L'établissement de la confiance repose en partie sur l'élimination des écarts entre ce qui est promis et ce qui est concrétisé.

Nous veillons surtout à accorder la priorité à la sécurité afin de générer une énergie fiable, à protéger l'environnement (en adoptant un plan d'action climatique éprouvé), à avoir une incidence positive dans la collectivité et à redonner à la société.

Les organisations doivent se poser elles-mêmes les questions suivantes : Comment pouvons-nous rehausser la confiance? Quelles sont les priorités stratégiques? Comment pouvons-nous préserver la

confiance de toutes les parties prenantes durant une transformation? Quels sont les principaux facteurs de confiance et quels intervenants sont affectés par ces facteurs?

Du point de vue de la sécurité, une seule erreur peut entraîner des dommages sur plusieurs générations. Le respect des exigences réglementaires ne suffit pas. La confiance peut s'améliorer lors du dépassement des attentes relatives au mandat confié à l'origine.

Durant une transformation d'entreprise, il est également essentiel de tenir compte de l'incidence sur l'environnement et la collectivité. La clé est d'accroître la compréhension et l'engagement à l'égard de cette collectivité. Il en va de même de la transparence – il faut discuter ouvertement et franchement avec les participants de l'écosystème des domaines de préoccupation.

Établir des liens de confiance avec les communautés autochtones

Parallèlement à l'activation des valeurs sociales et de résultats pour les collectivités, les entreprises du secteur de l'énergie ont priorisé la coopération avec les Premières Nations. Plusieurs communautés autochtones sont des partenaires clés. Comment une organisation peut-elle mesurer les résultats en ce qui concerne l'établissement de la confiance avec ses parties prenantes?

Les Services aux clients autochtones de Deloitte ont créé un outil d'analyse comparative utilisant une matrice de maturité de l'intégrité culturelle. Il fournit aux entreprises une perspective indépendante en ce qui concerne la mesure dans laquelle elles s'acquittent de leurs

promesses envers les Premières Nations. À l'avenir, cela leur permettra de créer de nouvelles mesures pour établir de meilleures relations et obtenir des résultats plus concluants.

Durant une transformation d'entreprise, la confiance pourrait être renforcée et mesurée de nombreuses façons. En voici quelques-unes :

- Réaliser toutes les activités d'une manière visant à créer des relations et des partenariats mutuellement bénéfiques avec les communautés autochtones
- Considérer les communautés autochtones lorsque des possibilités d'emploi et de contrats d'affaires se présentent
- Respecter en tout temps les droits des communautés autochtones, ainsi que leurs langues, leurs coutumes et leurs institutions culturelles
- Établir des ententes pragmatiques et flexibles (p. ex., une entente d'exploration ou une entente sur l'utilisation des terres autochtones) adaptées au contexte de la communauté

L'établissement de relations respectueuses est un exemple qui illustre comment la confiance peut valoriser une entreprise et faire en sorte qu'elle devienne centrée sur le bien commun, créant durant le processus l'étape fondamentale de toute transformation d'entreprise.

Envisager différemment la confiance

Dans l'ensemble, nous voyons six facteurs de la confiance : la gestion des risques, la conformité, la gouvernance environnementale et sociale, l'expérience de la main-d'œuvre, la conduite, puis le leadership authentique et résilient.

Comment pouvez-vous commencer à réfléchir à la confiance et à l'évaluer différemment? Notamment en examinant des questions fondamentales sur les sujets ci-dessous.

Cadre

En quoi consiste la confiance dans le contexte de l'organisation? Comment la situez-vous par rapport aux quatre dimensions de la confiance (physique, émotionnelle, financière et numérique)? Comment pouvez-vous intentionnellement bâtir et maintenir la confiance entre votre main-d'œuvre, vos clients, vos partenaires et la collectivité?

Participants de l'écosystème

Quels sont les participants qui comptent le plus lorsque l'entreprise cherche délibérément à bâtir la confiance? Quelles sont leurs principales préoccupations? Comment pouvez-vous équilibrer leurs besoins?

Dimensions

Quelles sont les dimensions de la confiance les plus importantes pour les participants de l'écosystème, les entreprises et les flux de travail? Est-ce qu'elles diffèrent selon les participants?

Action

L'organisation est-elle configurée pour établir la confiance de manière proactive? Fait-elle les bons choix stratégiques pour ses activités et les participants de l'écosystème?

Afin de comprendre les quatre dimensions de la confiance du point de vue des divers participants de l'écosystème, les entreprises doivent tenir compte des considérations clés pour chaque dimension de leurs activités.


En ce qui concerne la dimension **physique**, par exemple, les employés veulent savoir que leurs conditions de travail et les politiques en milieu de travail sont conformes aux lignes directrices sur la sécurité sur les lieux de travail, alors que le public veut savoir si l'organisation a recours à des pratiques écoresponsables et si elle adopte des mesures pour éviter autant que possible les accidents et les incidents, qu'il s'agisse de maintenir, de démanteler ou de construire de nouvelles installations énergétiques.

Les propriétaires veulent concentrer leurs efforts à déterminer si leurs pratiques d'embauche et leurs mesures de sécurité physique leur permettent d'attirer les meilleurs talents. Les partenaires veulent s'assurer que l'entreprise prend toutes les précautions nécessaires au sein de ses installations afin de protéger tous les gens qui les visitent ou qui y travaillent.

Et, fait important, les organismes de réglementation veulent savoir comment l'entreprise s'acquitte de toutes ses

obligations liées à la sécurité physique, tant en général que dans le cadre d'une transformation précise de l'entreprise.

En explorant les dimensions **émotionnelle, financière et numérique** de la confiance de la même manière, les organisations sont davantage en mesure de comprendre comment leur écosystème joue un rôle essentiel pour favoriser la confiance.

Ce faisant, les entreprises auront obtenu des perspectives à propos des conséquences de l'évolution prévue de leurs activités sur le plan de la confiance, tout en apprenant à s'assurer que les résultats soient à la hauteur des attentes ou dépassent celles-ci. 



Durant une transformation d'entreprise, il est également essentiel de tenir compte de l'incidence sur l'environnement et la collectivité.

Personnes-ressources

Nick Galletto

Associé
ngalletto@deloitte.ca

Fatima Laher

Associée
flaher@deloitte.ca

Michael Cherny

Directeur principal
micherny@deloitte.ca