

QUELLE COMMUNICATION AU SEIN D'UN PROJET ?



Qu'est-ce qu'un projet ?



Qu'est-ce qu'un projet ?

Un projet est une **entreprise**, réalisée individuellement ou en collaboration et impliquant éventuellement de la recherche ou de la conception, pour **atteindre un objectif particulier**

Préparer ses réunions et les exploiter



ATELIER : qu'est-ce qu'une réunion ?



Une réunion, c'est quand deux personnes ou plus se réunissent pour discuter d'un ou plusieurs sujets, souvent dans un cadre formel ou professionnel.

Dans la majorité du temps, une réunion permet la prise de décision en groupe.



ATELIER : pourquoi préparer ses réunions
est important ?



Avant la réunion...

Assurez-vous que la réunion soit justifiée

Bien que cela puisse sembler être la responsabilité d'un organisateur de réunion, il incombe également aux participants à la réunion de vérifier qu'une réunion est vraiment nécessaire.

Lorsque vous êtes invité à une réunion, la première chose à laquelle vous devez vous demander est de savoir si la réunion est vraiment le moyen le plus efficace d'atteindre les résultats et les objectifs souhaités.

Déterminer les objectifs de la réunion

Chaque réunion doit avoir des objectifs clairs. Afin que vous puissiez vous préparer efficacement en tant que participant à la réunion, les **objectifs de la réunion doivent être parfaitement clairs** et doivent informer le travail que vous effectuez avant la réunion sous la forme d'un **ordre du jour** (ODJ).

Contribuer à l'ordre du jour de la réunion

Une fois que vous êtes clair sur les objectifs de la réunion, vous devez porter votre attention sur l'ordre du jour de la réunion. À ce stade, vous devez évaluer l'ordre du jour par rapport aux objectifs de la réunion et décider si des points supplémentaires doivent être ajoutés pour les atteindre.

Lire tous les documents de réunion

L'une des étapes les plus évidentes de la préparation d'une réunion consiste peut-être à lire tous les documents avant la réunion. Cependant, il s'agit d'un problème courant chez les dirigeants du monde entier : d'autres participants à la réunion arrivent sans préparation.

Pendant la réunion ...

Prenez des notes

Evidemment, pour rédiger un compte rendu précis et fidèle, il est indispensable de **prendre des notes** pendant la réunion.

Je ne recommande pas l'enregistrement de la réunion, sauf si dit explicitement lors de l'invitation.

Inscrivez sur vos notes : la **date** du jour, **l'heure** et le **sujet**. Si vous prenez des notes sur des feuilles volantes, **numérotez vos pages**.

Après la réunion ...

Rédiger un CR

Attention, il ne s'agit pas d'une retranscription des dialogues, mais d'une synthèse des idées et des décisions prises. Il sera conservé dans les archives et ressorti en cas de doute sur une décision.

Il permet aussi d'informer ceux qui seraient absents.

résumer fidèlement les échanges ;
formaliser les décisions prises et les responsabilités
de chacun ;
rappeler les objectifs ;
annoncer la prochaine réunion sur le même sujet (si
applicable)

N'oubliez pas d'envoyer le CR rapidement (**maximum 72 heures**) et de l'envoyer également aux **absents** pour les tenir informés

ATELIER : En groupe, choisissez un sujet de réunion et préparer l'ordre du jour, pour faire le point d'avancement sur :

- 1) Événement de team building dans tous le département
- 2) Décommission d'une application obsolète (time tracker)
- 3) Création d'une application pour réserver ses plats à la cantine
- 4) Fusion de 2 applications :
 - tracking de la fréquence cardiaque par une balance
 - tracking de la fréquence cardiaque par une montre

ATELIER : En groupe, choisissez un sujet de réunion et ajouter les personnes à inviter, pour faire le point d'avancement sur :

- 1) Événement de team building dans tous le département
- 2) Décommission d'une application obsolète (time tracker)
- 3) Création d'une application pour réserver ses plats à la cantine
- 4) Fusion de 2 applications :
 - tracking de la fréquence cardiaque par une balance
 - tracking de la fréquence cardiaque par une montre

Intégrer les imprévus dans la communication

Être confronté à un **environnement incertain**, du fait de l'absence plus ou moins grande d'expériences ou de pratiques antérieures.

Une des priorités d'un responsable projet est de **mitiger les risques**.

Lorsqu'un imprévu survient dans un projet, il est nécessaire de faire une **analyse**.

Cela dit, la complétude de cette analyse **ne doit pas pénaliser la réactivité**. Elle doit donc dépendre de la **criticité**, il y doit donc y avoir étude de risque.



ATELIER : Qu'est-ce qu'un risque ?



Un **dommage** est un dégât matériel ou immatériel, à une chose ou une personne.

La **gravité** est l'ampleur des dommages potentiels

La **probabilité d'occurrence** est la probabilité de subir un dommage.

La **criticité** est une mesure du risque :

$\text{criticité} = \text{probabilité d'occurrence} \times \text{gravité}$



ATELIER : Quels types de risque
connaissiez-vous ?



Risque de **réputation** (image de l'entreprise)
Risque **financier** (perte ou manque à gagner)
Risque **systemique** (inhérent au marché)
Risque **social** (comportements)
Risque **opérationnel** (gestion de l'activité)
Risque **légal** (réglementaire)



ATELIER : comment un imprévu peut-il
augmenter le risque de faire une mauvaise
communication ?



Gardez un registre professionnel

Un imprévu peut embarquer les professionnels dans plusieurs phases émotionnelles : la **colère**, la **surprise** ou encore la **panique**.

Dans cette situation, il faut **savoir gérer son stress**, canaliser ses émotions (éviter une crise managériale).

Communication interne

Soyez réactif pour communiquer les impacts

La réactivité est de mise en cas d'imprévu.

Il est important de présenter les impacts (délais, coûts, risques) à l'échelon supérieur pour qu'il puisse établir rapidement une analyse.

Communication externe

Ni l'imprévu cause des dégâts, **soyez empathique**,
allez dans le sens des émotions et terminer
systématiquement par **une note positive**.

Votre communication **ne doit pas permettre cibler un
groupe de personnes** qui serait à l'origine de cet
imprévu. Il serait stigmatisé.

ATELIER : En groupe, choisissez un imprévu ci-dessous
communiquer la en anglais :

- 1) Événement de team building dans tous le département : l'événement initialement prévu sera annulé cette année par manque de budget
- 2) Décommission d'une application obsolète (time tracker) : décalage du projet de 6 mois, car une équipe CCT l'utilise encore activement
- 3) Création d'une application pour réserver ses plats à la cantine : arrêt de la commercialisation, car on se rend compte que personne ne l'a utilisé lors de la phase pilote
- 4) Fusion de 2 applications : après 2 mois, une analyse révèle que la fusion est impossible, abandon du projet

Gérer les désaccords

Collaborer
Concéder
Retrait
Autorité
Lissage

Collaborer (arbitrage)

Dans cette méthode, les personnes impliquées dans le conflit ou ayant une divergence d'opinion, se présentent pour discuter du problème en question avec un esprit très ouvert. Ils se concentrent sur la **résolution du conflit et la recherche de la meilleure alternative/solution** pour l'équipe.

Concéder

Parfois, pour certains conflits, il sera nécessaire pour les parties impliquées de penser à une voie médiane dans laquelle les deux parties **décident de renoncer à quelque chose pour identifier une solution.**

Ce type de solution sera **temporaire** pour le moment et n'est pas une solution durable.

Retrait

Dans certaines situations, l'une des parties au conflit peut décider de se retirer de la discussion et permettre de suivre l'opinion de l'autre personne. Ou dans certaines situations, l'une des parties peut décider d'éviter complètement le conflit en gardant le silence. Cela fonctionne bien dans une situation où l'une des parties au conflit est émotionnellement chargée ou en colère.

Autorité (le recours hiérarchique)

Dans certaines situations, une personne ayant autorité et pouvoir peut **forcer son opinion** et résoudre le conflit sans laisser aucune chance à l'autre partie/personne. Cela conduit à une sorte de résultat gagnant-perdant.

Lisser

Il s'agit d'une technique qui est utilisée lorsque l'atmosphère semble remplie d'appréhension/méfiance entre les parties concernées. Et personne ne se présente pour résoudre le conflit. Dans ce genre de scénarios, l'une des parties peut prendre les choses en main et essayer d'adoucir l'environnement en utilisant des mots gentils ou l'humour

ATELIER : Par binôme, choisissez un sujet et gérez le désaccord :

- 1) Pour un projet estimé à 30 jh, la SSII souhaite facturer 36 jh et le client 27 jh
- 2) Le responsable annonce à son lead dev, qu'ils se délocalisent en Pologne. Soit il vient, soit il est licencié.
- 3) Chef de projet et une fille : cette dernière blâme le sexisme du/de la chef de projet pour ne pas avoir été pris
- 4) Chef de projet et un RQTH : ce dernier blâme le/la chef de projet pour ne pas avoir été pris

Communication de clôture



ATELIER : Quand est-ce qu'un projet est
terminé ?



Un projet est terminé lorsqu'on a atteint les objectifs (scope) ou lorsqu'on a atteint les contraintes (délais, budgets par exemple)

Rapport de cloture

Un rapport final dans lequel vous résumez les résultats de votre projet, **vos performances** au regard des objectifs fixés et vos éventuels **échecs** et **réussites** notoires.

le rapport de clôture doit scruter les écarts constatés par rapport au plan de projet initial :

- La chronologie a-t-elle bien été respectée ?
- Le budget a-t-il bien été respecté ?

Une liste des tâches non terminées, accompagnée d'un commentaire et d'une brève explication de la façon dont vous en assurerez le suivi avec l'équipe concernée.

Une liste des initiatives que vous comptez mener dans le cadre de votre projet actuel ou transmettre à une autre équipe.

Rétrospective en mode « ouvert », post-mortem

Organisez une réunion durant laquelle **chaque personne peut s'exprimer sur leur ressenti**.

C'est l'occasion de reconnaître la contribution de chacun aux résultats du projet. Enfin, il ne restera plus qu'à **fêter la fin du projet**, de préférence dans un cadre plus informel.

Deux jours avant la réunion, envoyez aux membres d'équipe une liste de questions auxquelles ils peuvent réfléchir.

Qu'est-ce qui s'est bien ou mal passé ? Qu'avons-nous appris ? Vous permettez ainsi à vos coéquipiers de se préparer, ce qui les encouragera à participer.

Pendant la réunion, offrez à chaque membre d'équipe l'occasion de donner son avis, de façon à ce que chacun puisse faire entendre sa voix et transformer leurs commentaires en actions concrètes

À la fin de la réunion, prenez le temps de remercier les membres d'équipe pour leur contribution.