



FICHE OUTILS

ÉTAPE 7 – SUIVRE LE PROJET

COMMENT METTRE EN PLACE UNE BONNE COMMUNICATION AU SEIN DU PROJET ?



Dans un projet de Co-Création, la **communication entre les 2 partenaires est clé et est au cœur du partenariat**. En plus d'entretenir la confiance, elle permet à chacun de valoriser son engagement et de rendre visible les résultats obtenus en commun.

Qu'elle soit formelle ou informelle, la communication est essentielle et est un bon révélateur de la cohérence entre les objectifs respectifs des partenaires.

Il est également primordial de mettre en place **une communication interne au sein de votre entreprise** à la fois dans l'équipe projet, auprès des équipes dirigeantes mais également plus largement pour faire la promotion du projet de Co-Création auprès de l'ensemble de vos collaborateurs.

Communication formelle avec votre partenaire

Mettez en place une stratégie de communication dès le cadrage du projet

La mise en place d'une communication régulière entre les 2 partenaires dans le dispositif de suivi est **formalisée**, notamment dans le Plan de Co-Création et dans le contrat de partenariat. Donc la stratégie de communication est un point essentiel à discuter lors du cadrage du projet avec votre partenaire.

Le contrat détermine souvent la fréquence et la nature des échanges ainsi que la **nature des documents** d'information échangés (bilans intermédiaires, rapports d'avancement...).

Qui communique?

L'ensemble des acteurs qui travaillent ensemble sur le projet. Le plus souvent entre homologues sur le même domaine de compétences au sein des 2 structures partenaires.

De plus, lors de la mise en place opérationnelle du projet, il est recommandé de désigner des **Référents Projet** pour chacun des partenaires. Il s'agit d'un interlocuteur unique au sein de chaque structure qui sera le point de contact privilégié et le coordinateur du suivi et de l'animation du partenariat. En premier lieu, cela permet d'établir une confiance, une fluidité dans les rapports (on sait toujours à qui s'adresser) et un suivi dans la relation.

Communiquez quoi?

La communication entre les partenaires peut porter sur tous les aspects de la gestion du projet de Co-Création:

- L'état d'avancement du projet;
- La coordination entre les partenaires;
- Le planning de travail et la répartition des tâches;
- L'organisation des rencontres;
- Le rappel des échéances
- Les résultats du projet

Quand communiquer?

Selon le calendrier défini dans la stratégie de communication mise en place au moment du cadrage du projet.

Mais n'hésitez pas en sus à maintenir un contact au quotidien avec votre partenaire, que ce soit par téléphone ou par email.

Comment communiquer?

Les échanges cadrés au départ sont essentiellement des **réunions** auxquels participent les 2 partenaires.

Différents types de réunions peuvent être menés selon les thèmes abordés.

En sus, utilisez **tous les moyens à disposition** pour faciliter la communication : emails, téléphone, intranet...

Apprenez à bien gérer les réunions



Le projet de Co-Création dépend, surtout dans les premières phases, des rencontres entre partenaires.

Si les réunions ne sont pas bien gérées, elles deviennent facilement répétitives et contre-productives.

Pour la préparer, veillez bien à déterminer **une heure de début et de fin de la réunion** à respecter scrupuleusement et à prévoir un ordre du jour, partagé en amont avec tous les participants à la réunion.

Assurez-vous que chaque réunion parvient à :

- **conclure sur tous les points** inscrits à l'ordre du jour ;
- maintenir constamment toutes les parties activement engagées ;
- **répartir des tâches** de suivi et fixer leur calendrier d'exécution ;
- s'entendre sur les **procédures de prise de décision** en place entre les réunions ;
- **préciser les points à discuter** lors de la prochaine réunion ;
- Et **résumer** toutes les décisions prises.

Tout ceci permettra aux réunions de valoriser l'apport de tout le monde, tout en respectant leurs contraintes de temps. Les réunions pourront alors servir d'outil de construction du partenariat.

Pensez à d'autres moyens de rendre des réunions plus productives et animées tels que:

- accorder des occasions d'interaction pour faire connaissance ;
- organiser un brainstorming sur un sujet nouveau;
- inviter un conférencier intéressant ou partager une expérience pertinente;
- apprendre ensemble, en clôturant la réunion par une revue de ce qui a bien fonctionné et de ce qui peut être amélioré dans la manière dont les participants auront discuté entre eux.

Si le nombre de participants aux réunions baisse, c'est un signe que les réunions ne sont plus assez engageantes pour que les partenaires fassent l'effort d'y participer : dans ce cas, prenez des mesures drastiques !

Faites un compte-rendu après chaque réunion



Savoir préparer les comptes-rendus des réunions et les rapports de l'état d'avancement du partenariat est tout un art. Il ne faut pas confier ce rôle de rapporteur à quelqu'un de peu expérimenté.

Préparez à l'avance un support adapté pour récolter et partager les informations, en pensant à qui a besoin de quel type d'information et sous quelle forme.

Un compte-rendu de réunion doit se limiter aux informations suivantes :

- aux **décisions**,
- aux **domaines qui nécessitent encore des discussions**,
- et aux **plans d'action** adoptés.

Mettez ces rapports écrits à la disposition de tous, pour un partenariat efficace et transparent.

L'objectif premier d'un compte-rendu est de s'assurer que tout le monde a le même niveau d'information sur les sujets abordés et que tous les participants sont bien alignés sur l'ensemble des décisions qui ont été prises et sur le plan d'actions à venir.

Communication informelle avec votre partenaire

Il n'est pas exclu d'envisager en bonne intelligence **une communication informelle**, souvent complémentaire.

Ces échanges sont l'occasion de renforcer les liens entre l'entreprise et votre organisation.

Cette ouverture au-delà des frontières du partenariat favorise ainsi son évolution : elle permet aux deux partenaires de mieux se connaître, suscite de nouvelles idées et augmente les chances de succès du projet de Co-Création.

Les échanges informels sont aussi une façon d'animer la relation autour de **moments conviviaux** comme la participation aux événements organisés par les partenaires.

Ces échanges maintiennent la dynamique et la mobilisation des partenaires et minimisent ainsi le risque de voir le partenariat se déliter dans le temps.



Une bonne pratique : Parler un langage commun pour une Co-Création réussie



La manière dont les partenaires se servent du langage peut construire mais également détériorer voire détruire un partenariat en Co-Création.

Le secteur de l'entrepreneuriat social et celui de l'entreprise n'utilisent traditionnellement pas le même langage. Chaque secteur peut s'enfermer dans son propre 'jargon' qui peut être aliénant pour ceux qui ne le comprennent pas. Cela peut mener à des incompréhensions ou des malentendus de part et d'autre, ce qui, sur une longue durée, peut être délétère pour le projet de Co-Création.

N'oubliez pas que peu de mots bien choisis et bien communiqués sont de loin meilleurs que beaucoup de mots obscurs qui créent la confusion et renforcent les divisions.

Pour qu'un projet de Co-Création s'inscrive dans la durée, il y a un impératif de bien s'entendre et de pouvoir échanger.

Un partenariat en Co-Création doit donc fabriquer un langage commun. Tous ceux qui s'y retrouvent doivent pouvoir se comprendre entre eux.

Donc prenez toujours le temps de bien expliciter vos propos et veillez à ce que tout le monde ait compris.

De même, n'hésitez pas à demander à vos interlocuteurs de reformuler ou de vous expliquer des éléments que vous n'avez pas compris.

Il faut donc arriver à créer un climat coopératif et partager un langage commun avec un vocabulaire compréhensible par tous. C'est la meilleure manière de mieux se comprendre, d'éviter les malentendus et d'avancer ensemble sur le long terme.

Communication interne au sein de votre organisation

Vous devez également penser à mettre en place une bonne communication en interne au sein de votre entreprise. Cela implique à la fois une communication auprès des instances dirigeantes, au sein de l'équipe projet mais également une communication plus large qui toucherait tous les salariés de votre entreprise.

Auprès des équipes dirigeantes de votre entreprise

Vous avez obtenu l'aval de la direction de votre entreprise nécessaire au lancement du projet de Co-Création. Continuez vos efforts pour maintenir un niveau de communication suffisant, mobiliser l'intérêt et le soutien de l'équipe dirigeante et assurer la pérennité de votre initiative. N'hésitez pas à faire la promotion des résultats positifs du projet de Co-Création. Vous démontrerez ainsi que le projet apporte une plus-value intéressante à votre entreprise, véritable acteur du changement, vous êtes un pionnier de la démarche sociale au sein de votre entreprise alors communiquez pour la faire réfléchir sur sa mission sociale et bousculer ses pratiques pour les faire évoluer.

Au sein de l'équipe projet

Ne minimisez pas l'importance de la communication dans l'équipe interne car un projet de Co-Création réussi n'est pas uniquement porté par vous ou par la direction de l'entreprise. La communication avec et entre vos collaborateurs est indispensable pour le suivi des actions mises en œuvre mais aussi pour maintenir la dynamique collective et avoir une adhésion de tous les acteurs du projet. Faites des réunions d'information pour partager des informations du projet et renforcer la cohésion de l'équipe. Organisez des rendez-vous informels pour partager et médiatiser des bons résultats et féliciter l'implication des intervenants dans le projet. C'est un bon moyen de favoriser l'échange et la reconnaissance du travail de tous.

Au sein de votre entreprise plus largement

Elargissez la communication interne à l'ensemble des salariés de l'entreprise pour promouvoir le projet de Co-Création, partager ses valeurs et inciter d'autres collaborateurs à s'investir dans ce type de démarche. Organisez des événements autour de thématiques liées aux enjeux de votre projet, en faisant intervenir l'entrepreneur social avec qui vous travaillez ou d'autres acteurs du secteur. Cela vous permettra de faire connaître et sensibiliser le plus grand nombre à la cause que vous soutenez via le projet de Co-Création. Pensez à vous rapprocher du département Communication pour mettre en place des dispositifs adaptés.

Et pensez à mettre en place des outils de communication interne



Un journal interne sur l'avancement et les résultats du projet c'est-à-dire une newsletter mensuelle ou bimensuelle à partager avec les collaborateurs par email,



Une boîte à idées pour recueillir anonymement les propositions de vos collaborateurs. A relever régulièrement pour que les bonnes idées soient débattues et mises en œuvre.

Communiquer en petits groupes

favorise la création de liens étroits et vos collaborateurs se sentiront à l'aise pour exprimer leurs préoccupations. Établissez un ordre du jour mais accordez du temps aux participants pour aborder des questions particulières.



Un panneau d'affichage, dans un lieu où il attire l'attention (cafétéria, salles de réunion...), pour informer et sensibiliser vos collaborateurs à des informations ponctuelles (succès, décisions importantes...)