

Sommaire

Introduction	9
Autodiagnostic	12
Pratique n° 1	
Réaliser un audit de communication	15
Cartographie des acteurs du projet	18
La guerre des clans	19
Pour un audit de communication pertinent	21
Les leçons de l'expérience	22
Audit de communication du projet - Guide d'entretien	24
Pratique n° 2	
Formaliser une stratégie et un plan de communication	25
Les questions à se poser	28
Le référentiel de communication	30
Des actions de communication ciblées	31
Les leçons de l'expérience	33
Stratégie et plan de communication : format de référence	35
Pratique n° 3	
Donner une identité au projet	37
Le baptême du projet	40
Le territoire de l'équipe projet	42
Une équipe projet connue et reconnue	43
Les leçons de l'expérience	44
Mémento du baptême d'un projet	46

Pratique n° 4

Lancer le projet	47
La réunion d'officialisation de l'équipe projet	50
Le séminaire de lancement, un événement incontournable	52
L'annonce officielle dans les médias internes	54
Les leçons de l'expérience	55
Programme d'un séminaire de lancement d'une journée	58

Pratique n° 5

Mettre en place des relais de communication	61
Des évangélistes pour convaincre	63
Des « relexperts » pour rassurer	66
Des managers impliqués pour « porter » le projet	67
Les leçons de l'expérience	68
Mémento de l'évangéliste	71

Pratique n° 6

Animer les comités de pilotage	73
Pour un comité de pilotage efficace	76
De l'art d'impliquer les décideurs	77
Savoir faire prendre les décisions	79
Les leçons de l'expérience	80
Rôles et responsabilités : schéma de référence	82

Pratique n° 7

Diffuser un bulletin d'information périodique	83
Le comité de rédaction	86
Coup de projecteur sur les utilisateurs	87
Au plus près de la réalité	89
Les leçons de l'expérience	91
Structure d'un bulletin de projet	93

Pratique n° 8

Animer un club d'utilisateurs	95
Bienvenue au club !	98
L'échange des bonnes pratiques	101
Enrichir le patrimoine d'expérience	102

Les leçons de l'expérience	104
Guide pratique de l'animateur	106
Pratique n° 9	
Mesurer la satisfaction en fin de projet	107
L'enquête d'opinion auprès des utilisateurs	111
Les axes d'amélioration	113
Communiquer les résultats de l'enquête d'opinion	114
Les leçons de l'expérience	116
Enquête d'opinion utilisateur	118
Pratique n° 10	
Tirer profit de l'expérience	119
L'heure du bilan	122
Communiquer le bilan	124
Le transfert des compétences	125
Les leçons de l'expérience	127
Bilan de projet	129
En guise de synthèse	131
Votre plan de progrès	133
Bibliographie	135