

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 |