

Plan de communication – instruction

Pourquoi utiliserais-je cet outil?

Après avoir déterminé quelles sont les améliorations à apporter (le changement), il est essentiel que les changements prévus soient communiqués aux différents publics qui seront touchés par les changements. Le processus d'élaboration d'un plan de communication permet de clarifier à qui s'adressent les communications, la fréquence des communications, ainsi que les messages clés et les méthodes à utiliser. La structure d'un plan de communication peut vous aider à éviter les lacunes en matière de communication qui peuvent entraîner un manque d'adhésion au projet dans son ensemble.

Étapes de l'amélioration de la qualité



Comment puis-je utiliser cet outil?

1. Rencontrez l'équipe d'AQ afin de déterminer quels changements prévus doivent être communiqués.
2. Déterminez les différents intervenants qui ont besoin d'information.
3. Réfléchissez au niveau de communication pour chaque intervenant et au meilleur moyen pour communiquer avec chacun d'eux.
4. Définissez le bon moment pour chaque communication.
5. Déterminez la personne responsable de chaque communication.
6. Placez toute l'information dans le modèle de plan de communication.
7. Communiquez-le aux intervenants, s'il y a lieu.
8. Examinez le plan de communication tous les mois afin de l'adapter et d'y ajouter de nouveaux éléments.

De quoi ai-je besoin pour utiliser cet outil?

Matériel	Coordination	Préparation
Un calendrier	Commencez le plan de communication au début du processus d'AQ. Examinez-le tous les mois pour le mettre à jour.	Rassemblez l'équipe pour réfléchir avec le plus d'intervenants possible. Demandez à certains intervenants identifiés de proposer d'autres groupes/personnes qui doivent connaître l'information. Demandez à l'équipe d'AQ de penser aux grandes lignes du projet, à qui sont les clients, et à ce qui est important pour eux.
Une liste des événements à venir		
Le modèle de plan de communication		

Quels sont les trucs et les conseils utiles pour améliorer cet outil?

Encouragez l'équipe d'AQ à envisager qui sont les intervenants dans le sens large et à sortir des sentiers battus pour trouver des façons de communiquer avec eux.

Pour créer un message plus exhaustif, il peut être utile de demander à l'équipe d'AQ de réfléchir aux questions que les intervenants pourraient poser.

Lorsque le travail vise une intégration des systèmes de plusieurs organisations, s'assurer que les plans de communication font l'objet d'une coordination entre toutes les organisations.

Plan de communication – outil

Changement Le changement mis en œuvre	Public cible Qui est concerné par ce changement? (Qui « agit » sur les processus impliqués dans ce changement? Quels sont leurs rôles professionnels?)	Messages Quels messages clés sont communiqués?	Méthodes À part le fait de parler des changements aux personnes individuellement, quelles autres méthodes de communication seront utilisées?	Responsable Qui sera responsable de communiquer le message à chaque public cible? (Assurez-vous de prendre en compte toutes les personnes énumérées dans les colonnes précédentes)