Client

Plan de communication

Stéphane ATLANI

CSG SI - https://www.dirigeantsdecideurs.fr/

Table des matières

[1. Objectifs 4](#_Toc150104529)

[2. Cibles 4](#_Toc150104530)

[3. Ton et énonciation 4](#_Toc150104531)

[3.1. Phase Lancement 4](#_Toc150104532)

[3.1.1. Objectif 4](#_Toc150104533)

[3.1.2. Style de communication 4](#_Toc150104534)

[3.1.3. Le ton 4](#_Toc150104535)

[3.1.4. L'énonciation 4](#_Toc150104536)

[3.2. Communication choix du prestataire 4](#_Toc150104537)

[3.2.1. Objectif 4](#_Toc150104538)

[3.2.2. Style de communication 4](#_Toc150104539)

[3.2.3. Le ton 4](#_Toc150104540)

[3.2.4. L'énonciation 5](#_Toc150104541)

[3.3. Phase de cadrage 5](#_Toc150104542)

[3.3.1. Objectif 5](#_Toc150104543)

[3.3.2. Style de communication 5](#_Toc150104544)

[3.3.3. Le ton 5](#_Toc150104545)

[3.3.4. L'énonciation 5](#_Toc150104546)

[3.4. Phase de réalisation 5](#_Toc150104547)

[3.4.1. Objectif 5](#_Toc150104548)

[3.4.2. Style de communication 5](#_Toc150104549)

[3.4.3. Le ton 5](#_Toc150104550)

[3.4.4. L'énonciation 5](#_Toc150104551)

[3.5. Annonce du projet 6](#_Toc150104552)

[3.5.1. Objectif 6](#_Toc150104553)

[3.5.2. Style de communication 6](#_Toc150104554)

[3.5.3. Le ton 6](#_Toc150104555)

[3.5.4. L'énonciation 6](#_Toc150104556)

[3.6. Phase de recette 6](#_Toc150104557)

[3.6.1. Objectif 6](#_Toc150104558)

[3.6.2. Style de communication 6](#_Toc150104559)

[3.6.3. Le ton 6](#_Toc150104560)

[3.6.4. L'énonciation 6](#_Toc150104561)

[3.7. Communication en interne 6](#_Toc150104562)

[3.7.1. Objectif 6](#_Toc150104563)

[3.7.2. Style de communication 6](#_Toc150104564)

[3.7.3. Le ton 6](#_Toc150104565)

[3.7.4. L'énonciation 7](#_Toc150104566)

[3.8. Phase de déploiement 7](#_Toc150104567)

[3.8.1. Objectif 7](#_Toc150104568)

[3.8.2. Style de communication 7](#_Toc150104569)

[3.8.3. Le ton 7](#_Toc150104570)

[3.8.4. L'énonciation 7](#_Toc150104571)

[3.9. Phase d’accompagnement 7](#_Toc150104572)

[3.9.1. Objectif 7](#_Toc150104573)

[3.9.2. Style de communication 7](#_Toc150104574)

[3.9.3. Le ton 7](#_Toc150104575)

[3.9.4. L'énonciation 7](#_Toc150104576)

[4. Stratégie de la communication 8](#_Toc150104577)

Historique du document

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Révision | Auteur | Date | Commentaire |
| 0.1 | S.ATLANI | 09/09/2020 | Rédaction du document |
| 1.0 | S.ATLANI | 11/09/2020 | Finalisation de la version V1 |

# Objectifs

Ce plan de communication a pour objectif de présenter comment la communication sera faite et à quel moment dans le cadre du projet « Application et gestion de stock »

# Cibles

Les cibles identifiées sont :

* Les collaborateurs du département DLM
* L’équipe projet
* Les administrateurs de la solution
* La direction
* Les collaborateurs utilisateurs de la solution

# Ton et énonciation

Afin de mieux communiquer avec nos collaborateurs et les différents départements, les enjeux seront différents pour chaque phase du projet, nous allons alors élaborer une communication ciblée et cohérente avec l’avancement du projet

## Phase Lancement

### Objectif

Pour la phase de lancement, le but est de présenter le projet aux différents directions et départements concernés, COPIL, COPROJ.

### Style de communication

Nous allons communiquer essentiellement de manière visuelle pour présenter le projet simplement.

### Le ton

* informatif : le ton est neutre, impartial, factuel.
* Les phrases devront être courte clair et compréhensible

### L'énonciation

Ne pas utiliser la 1re personne du pluriel (nous, nos, etc.), privilégier une énonciation à la troisième personne (« La direction, le département DLM, la direction informatique...). Le ton est institutionnel et neutre, ne pas utiliser la 2e personne du pluriel (vous, vis, etc.). Le ton doit privilégier la pertinence de l’information et/ou permettre de prouver l’action. Être attentif au bon usage des termes pour éviter toute confusion ;

## Communication choix du prestataire

### Objectif

Pour la phase de lancement, le but est de présenter le projet aux différentes directions et départements concernés, COPIL, COPROJ.

### Style de communication

Nous allons communiquer essentiellement de manière visuelle pour présenter le projet simplement.

### Le ton

* informatif : le ton est neutre, impartial, factuel.
* Les phrases devront être courte clair et compréhensible

### L'énonciation

Ne pas utiliser la 1re personne du pluriel (nous, nos, etc.), privilégier une énonciation à la troisième personne (« La direction, le département DLM, la direction informatique...). Le ton est institutionnel et neutre, ne pas utiliser la 2e personne du pluriel (vous, vis, etc.). Le ton doit privilégier la pertinence de l’information et/ou permettre de prouver l’action. Être attentif au bon usage des termes pour éviter toute confusion ;

## Phase de cadrage

### Objectif

Pour la phase de cadrage, le but est de présenter l’avancement du projet aux différents directions et départements concernés, COPIL, COPROJ

### Style de communication

Nous allons communiquer essentiellement de manière visuelle, graphique de présentations, de schématisation, pour présenter l’avancement du projet.

### Le ton

* informatif : le ton est neutre, impartial, factuel.
* Les phrases devront être courte clair et compréhensible

### L'énonciation

Ne pas utiliser la 1re personne du pluriel (nous, nos, etc.), privilégier une énonciation à la troisième personne (« La direction, le département DLM, la direction informatique...). Le ton est institutionnel et neutre, ne pas utiliser la 2e personne du pluriel (vous, vis, etc.). Le ton doit privilégier la pertinence de l’information et/ou permettre de prouver l’action. Être attentif au bon usage des termes pour éviter toute confusion ;

## Phase de réalisation

### Objectif

Pour la phase de réalisation, le but est de présenter l’avancement du projet aux différents directions et départements concernés, COPIL, COPROJ.

### Style de communication

Nous allons communiquer essentiellement de manière visuelle, capture d’écran de l’application, état d’avancement, pour présenter l’avancement du projet.

### Le ton

* informatif : le ton est neutre, impartial, factuel.
* Les phrases devront être courte clair et compréhensible

### L'énonciation

Ne pas utiliser la 1re personne du pluriel (nous, nos, etc.), privilégier une énonciation à la troisième personne (« La direction, le département DLM, la direction informatique...). Le ton est institutionnel et neutre, ne pas utiliser la 2e personne du pluriel (vous, vis, etc.). Le ton doit privilégier la pertinence de l’information et/ou permettre de prouver l’action. Être attentif au bon usage des termes pour éviter toute confusion ;

## Annonce du projet

### Objectif

L’objectif est de communiquer auprès des utilisateurs hors COPIL et COPROJ sur les objectifs de ce projet.

### Style de communication

Nous allons communiquer essentiellement de manière visuelle.

### Le ton

* proche collaborateur : le ton est neutre, impartial, factuel.
* Les phrases devront être courte, clair.

### L'énonciation

Utilisez la seconde personne du pluriel, le ton est plus vendeur et accrocheur. Être attentif au bon usage des termes pour éviter toute confusion.

## Phase de recette

### Objectif

Pour la phase de recette, le but est de présenter l’avancement du projet aux différents directions et départements concernés, COPIL, COPROJ.

### Style de communication

Nous allons communiquer essentiellement avec des tableaux de bord, des captures d’écrans de l’application et des états d’avancement.

### Le ton

* informatif : le ton est neutre, impartial, factuel.
* Les phrases devront être courte clair et compréhensible

### L'énonciation

Ne pas utiliser la 1re personne du pluriel (nous, nos, etc.), privilégier une énonciation à la troisième personne (« La direction, le département DLM, la direction informatique...). Le ton est institutionnel et neutre, ne pas utiliser la 2e personne du pluriel (vous, vis, etc.). Le ton doit privilégier la pertinence de l’information et/ou permettre de prouver l’action. Être attentif au bon usage des termes pour éviter toute confusion.

## Communication en interne

### Objectif

L’objectif est de communiquer auprès des utilisateurs hors COPIL et COPROJ sur l’avancement du projet.

### Style de communication

Nous allons communiquer essentiellement de manière visuelle sur le planning de déploiement de formation.

### Le ton

* marketing : Assuré, vendeur et près des utilisateurs.
* Les phrases devront être courte, claires et avec du punch.

### L'énonciation

Utilisez la seconde personne du pluriel, le ton est plus vendeur et accrocheur. Être attentif au bon usage des termes pour éviter toute confusion.

## Phase de déploiement

### Objectif

L’objectif est de communiquer auprès des utilisateurs hors COPIL, COPROJ

### Style de communication

Nous allons communiquer essentiellement de manière visuelle sur le planning de déploiement de formation.

### Le ton

* informatif : le ton est neutre, impartial, factuel.
* Les phrases devront être courte clair et compréhensible

### L'énonciation

Ne pas utiliser la 1re personne du pluriel (nous, nos, etc.), privilégier une énonciation à la troisième personne (« La direction, le département DLM, la direction informatique...). Le ton est institutionnel et neutre, ne pas utiliser la 2e personne du pluriel (vous, vis, etc.). Le ton doit privilégier la pertinence de l’information et/ou permettre de prouver l’action. Être attentif au bon usage des termes pour éviter toute confusion ;

## Phase d’accompagnement

### Objectif

L’objectif est de communiquer auprès des utilisateurs et administrateurs à former

### Style de communication

Nous allons communiquer à l’aide de support de formation textuel et visuel

### Le ton

* d’apprentissage : le ton est neutre, impartial, factuel.
* Les phrases devront être précises, claires et compréhensibles

### L'énonciation

Ne pas utiliser la 1re personne du pluriel (nous, nos, etc.), privilégier une énonciation à la troisième personne (« La direction, le département DLM, la direction informatique...). Le ton est institutionnel et neutre, ne pas utiliser la 2e personne du pluriel (vous, vis, etc.). Le ton doit privilégier la pertinence de l’information et/ou permettre de prouver l’action. Être attentif au bon usage des termes pour éviter toute confusion ;

# Stratégie de la communication

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nom de l’évènement | Destinataires | Format de communication | Finalité | Date | Récurrence |
| Réunion de lancement du projet | COPROJ, COPIL et le directeur du département DLM | * Documents de présentation * Compte rendu | Assurer une compréhension commune des objectifs du projet, des rôles, des responsabilités et de l’échéancier afin de lever toute ambiguïté. | 28/09/2020 | Début du projet |
| Comité de projet | COPROJ, COPIL et le directeur du département DLM | * Documents de présentation * Compte rendu | Collecter les informations, avancement, reste à faire.   * Cultiver le devoir d'alerte et de conseil. * Plan d'action d'ici le prochain comité.   Lever les points bloquants du projet | 28/09/2020 | * Toute les semaines pendant les phases de lancement, de cadrage, de recette et de déploiement * tous les 15 jours pour les phases de réalisation et de déploiement |
| Comité de pilotage | COPIL et COPROJ | * Documents de présentation * Compte rendu | - Adapter les présentations pour aider à la décision.  - Susciter le soutien des décideurs.  Lever les doutes ou les interrogations | 28/09/2020 | À tous les points clés du projet |
| Communication choix du prestataire | COPROJ et COPIL | * Email | Communiquer avec le prestataire choisi et s’assurer des bonnes informations transmises  Lever toute ambiguïté | 18/09/2020 | Pendant la phase de lancement pendant la tache : Communication auprès du prestataire retenu |
| Annonce du projet | Utilisateurs et directeur DLM | * Images et documents de présentation | Informer les utilisateurs de la mise en place de ce projet avec les objectifs. Enlever certaines réticences sur le bien-fondé du projet. | 29/09/2020 | Après la réunion de lancement |
| Communication interne | Utilisateurs et directeur DLM | * Document de présentation | Communiquer sur l’avancement du projet, mise en place du site pilote, du déploiement et des formations prévus. | 07/01/2021 | Au début de la phase de déploiement et de manière régulière. |
| Fin de projet | Utilisateurs, COPIL, COPROJ | * Document de présentation | Communiquer sur la fin du projet, la réussite ou des objectifs des objectifs ou non, le respect des délais. | 13/04/2021 | Après le point projet COPIL |