

Protocole de communication interne



Inserm

La science pour la santé
From science to health



Objectifs

Clarifier la circulation de l'information au sein de l'équipe, informer et consulter toutes les personnes concernées

Durée

1h

Aperçu

L'outil aide à expliciter les niveaux d'implication de chacun·e dans le travail et à en déduire la circulation de l'information

Public

Conception par manager ou co-construction

Utilisation

Cette fiche propose deux outils complémentaires : la matrice RACI et une explicitation des modes de communication.

Matrice RACI

Le principe de la matrice RACI est d'expliciter, pour chaque étape de travail, qui est

- Responsable : les personnes qui mettent en œuvre le travail (au moins une)
- Accountable : la personne qui rend des comptes, qui prend la décision finale
- Consulté·e : les personnes qui sont consulté·es afin de décider ou réaliser le travail
- Informé·e : les personnes qui sont informées de l'issue du travail ou des décisions

| | | Nom de l'équipe ou du projet | | | | | | | | | |
|------------------|-------------|------------------------------|------------|------------|---------------|------------|------------|---------------|------------|------------|-------------|
| R | Responsable | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| A | Accountable | Individu 1 | Individu 2 | Individu 3 | Individu 4 | Individu 5 | Individu 6 | Individu 7 | Individu 8 | Individu 9 | Individu 10 |
| C | Consulté-e | | | | | | | | | | |
| I | Informé-e | | | | | | | | | | |
| Étape de travail | Statut | Sous-équipe 1 | | | Sous-équipe 2 | | | Sous-équipe 3 | | | |
| Etape 1 | Fin | A | R | | C | C | | | | I | |
| Etape 2 | En cours | C | A,R | | | | I | I | | | |
| Etape 3 | En cours | C | C | C | R | I | | | A | | R |
| Etape 4 | A valider | R | I | | | R | R | R | | | |
| Etape 5 | Soumis | I | R | | | | | | | R | |
| Etape 6 | Terminé | I | A,R | | | | | | | R | R |
| Etape 7 | En cours | A | R | | C | I | | | | C | C |

Modes de communication

En plus de savoir avec qui communiquer, les modes de communication peuvent être formalisés. Cela permet d'éviter des pertes d'information, des frustrations sur les délais de réponse, et améliore la cohésion de par un process commun.

Pour cela, il convient

- de faire la liste des différentes catégories d'information devant circuler ;
- de les caractériser en fonction d'indicateurs pertinents pour l'équipe (p.ex. : longueur de l'information, nombre de personnes destinataires, niveau de réactivité nécessaire, quantité d'échanges générés, besoin d'archivage) ;
- d'en déduire quel est le moyen idéal de communication pour chaque catégorie : contact direct, mail, réunions, systèmes d'échanges textuels (cf. fiche sur les outils informatiques)

Points de vigilance

Idéalement, la matrice RACI est réalisée en co-construction (éventuellement après un premier jet par le management), pour éviter des frustrations ou des sentiments d'isolement.

La formalisation des modes de communication est forcément imparfaite : elle doit être pensée comme un guide plus que comme une contrainte de communication. Elle ne doit surtout pas freiner la communication des personnes.

Suivi

Mise-à-jour de la matrice RACI : lorsque la composition de l'équipe change ou que de nouvelles tâches/étapes apparaissent.

Mise-à-jour des modes de communication : une à deux fois par an, pour s'adapter à la réalité des pratiques mises en place et aux besoins.