



RISK DOCTOR NOTE D'INFORMATION

COMMUNIQUER LES RISQUES POUR ATTENTION ET ACTION

© November 2016, Dr David Hillson FIRM, HonFAPM, PMI Fellow

david@risk-doctor.com



La communication est difficile, surtout lorsque nous traitons des incertitudes qui comptent. Les gens ont besoin de savoir quelles incertitudes sont les plus importantes, et ce qui peut être entrepris pour les gérer d'une façon efficace et proactive. La communication sur les risques a deux objectifs :

1. **Capter l'attention.** Informer les individus sur les choses qu'ils ont besoin de savoir et qu'ils ne savent pas encore.
2. **Inciter à l'action.** Encourager les individus à faire des choses qu'ils doivent faire et qu'ils ne font pas déjà.

Il est très important de communiquer clairement sur le risque, et ceci ne devrait pas être laissé au hasard. Suivre une approche bien structurée aidera à garantir que chaque personne ou groupe reçoive l'information sur les risques qui leur permette d'y prêter attention et d'agir. Une communication efficace sur le risque se déroule trois étapes :

1. *L'analyse – qui a besoin de quoi ?* Il faut trouver la réponse aux questions suivantes :

- De quelle information ont-ils besoin ?
- Pourquoi en ont-ils besoin et comment vont-ils s'en servir ?
- De quel niveau de détail et précision ont-ils besoin ?
- À quel moment auront-ils besoin de l'information sur le risque ?
- À quelle fréquence auront-ils besoin de mises à jour ?

2. *La conception – qu'est-ce que nous allons produire ?* Prenez en compte les facteurs suivants :

- *Le contenu.* Les réponses aux besoins identifiés dans la première étape. Une gamme de livrables sur les risques peut être requise à des niveaux de détail différents, présentée d'une manière hiérarchique si possible, pour éviter le surcoût de multiples versions de la même information. Par exemple, des rapports synthétiques à un niveau peuvent être le résumé de rapports détaillés de niveau inférieur dans la hiérarchie.
- *La méthode.* Afin de sélectionner la méthode la plus adaptée à chaque individu, différents supports de communication devraient être identifiés. Ceci peut inclure des rapports écrits, sur papier ou en format électronique (courriel, intranet, site web, bases de données accessibles), des rapports oraux (séances d'information, présentations, réunions d'avancement), des documents graphiques ou numériques (tables, graphiques, affiches) etc.
- *L'attribution des responsabilités.* Pour chaque résultat attendu, il faut identifier qui sera responsable de le créer et qui va l'approuver. Une analyse RACI pourrait s'avérer utile (Responsable, Approuver, Contributeur, Informé).

3. *La mise en œuvre – Est-ce que ça fonctionne ?* La méthode choisie devra être décrite dans un plan de management des risques ou dans un plan de communication. Elle pourra alors être mise en œuvre pour créer les résultats attendus. Après un ou deux cycles de production de rapports sur les risques, le processus devra être réexaminé et validé auprès de ceux qui reçoivent l'information, pour vérifier si leurs besoins sont satisfaits ou si au contraire des modifications sont requises. Des revues additionnelles de la méthode de communication devront ensuite être programmées car les besoins des individus ont tendance à changer au fil du temps.

La première raison pour laquelle nous avons besoin de communications sur les risques est pour attirer l'attention des individus qui ont besoin d'en être informés. Mais conscience et connaissance des risques ne suffisent pas ; en général, les risques exigent également des actions pour garantir qu'ils soient correctement gérés. Lors de notre réflexion sur la meilleure façon de communiquer l'information sur les risques, nous devrions nous assurer que nos communications aident les gens à **porter attention** aux risques les plus importants et les encouragent en même temps à **passer aux actes** pour les gérer efficacement.