



Dans un projet de Co-Création, **la communication entre les 2 partenaires est clé et est au cœur du partenariat**. En plus d'entretenir la confiance, elle permet à chacun de valoriser son engagement et de rendre visible les résultats obtenus en commun. Qu'elle soit formelle ou informelle, la communication est essentielle et est un bon révélateur de la cohérence entre les objectifs respectifs des partenaires.

En plus de bien communiquer avec votre partenaire, il est également indispensable de bien gérer **la communication interne au sein de votre organisation sociale**.

## Communication formelle avec votre partenaire

### Mettez en place une stratégie de communication dès le cadrage du projet

La mise en place d'une communication régulière entre les 2 partenaires dans le dispositif de suivi est formalisée, notamment dans le Plan de Co-Création et dans le contrat de partenariat. Donc la stratégie de communication est un point essentiel à discuter lors du cadrage du projet avec votre partenaire.

**Le contrat détermine souvent la fréquence et la nature** des échanges ainsi que la **nature des documents** d'information échangées (bilans intermédiaires, rapports d'avancement...).

### Qui communique?

**L'ensemble des acteurs qui travaillent ensemble** sur le projet. Le plus souvent entre homologues sur le même domaine de compétences au sein des 2 structures partenaires.

De plus, lors de la mise en place opérationnelle du projet, il est recommandé de désigner des **Référents Projet** pour chacun des partenaires. Il s'agit d'un interlocuteur unique au sein de chaque structure qui sera le point de contact privilégié et le coordinateur du suivi et de l'animation du partenariat. En premier lieu, cela permet d'établir une confiance, une fluidité dans les rapports (on sait toujours à qui s'adresser) et un suivi dans la relation.

### Communiquez quoi?

La communication entre les partenaires peut porter sur tous les aspects de la gestion du projet de Co-Création:

- L'état d'avancement du projet;
- La coordination entre les partenaires;
- Le planning de travail et la répartition des tâches;
- L'organisation des rencontres;
- Le rappel des échéances
- Les résultats du projet ....

### Quand communiquer?

**Selon le calendrier défini** dans la stratégie de communication mise en place au moment du cadrage du projet. N'hésitez pas en sus à maintenir un contact au quotidien avec votre partenaire, par téléphone ou par email.

### Comment communiquer?

Les échanges cadrés au départ sont essentiellement des **réunions** auxquels participent les 2 partenaires. Différents types de réunions peuvent être menés selon les thèmes abordés.

En sus, utilisez **tous les moyens à disposition** pour faciliter la communication : emails, téléphone, intranet...

## Apprenez à bien gérer les réunions



Le projet de Co-Création dépend, surtout dans les premières phases, des rencontres entre partenaires.

Si les réunions ne sont pas bien gérées, elles deviennent facilement répétitives et contre-productives.

Pour la préparer, veillez bien à déterminer **une heure de début et de fin de la réunion** à respecter scrupuleusement et à prévoir un ordre du jour, partagé en amont avec tous les participants à la réunion.

Assurez-vous que chaque réunion parvient à :

- **conclure sur tous les points** inscrits à l'ordre du jour
- maintenir constamment toutes les parties activement engagées
- **répartir des tâches de suivi et fixer leur calendrier d'exécution**
- **s'entendre sur les procédures de prise de décision** en place entre les réunions
- **préciser les points à discuter** lors de la prochaine réunion
- **résumer toutes les décisions prises.**

Tout ceci permettra aux réunions de valoriser l'apport de tout le monde, tout en respectant leurs contraintes de temps. Les réunions pourront alors servir d'outil de construction du partenariat.

Pensez à d'autres moyens de rendre des réunions plus productives et animées tels que:

- accorder des occasions d'interaction pour faire connaissance
- organiser un brainstorming sur un sujet nouveau
- inviter un conférencier intéressant ou partager une expérience pertinente
- apprendre ensemble, en clôturant la réunion par une revue de ce qui a bien fonctionné et de ce qui peut être amélioré dans la manière dont les participants auront discuté entre eux

## Faites un compte-rendu après chaque réunion



Savoir préparer les comptes-rendus des réunions et les rapports de l'état d'avancement du partenariat est tout un art. Il ne faut pas confier ce rôle de rapporteur à quelqu'un de peu expérimenté.

**Préparez à l'avance un support adapté** pour récolter et partager les informations, en pensant à qui a besoin de quel type d'information et sous quelle forme.

Un compte-rendu de réunion doit se limiter aux informations suivantes :

- aux **décisions**,
- aux **domaines qui nécessitent encore des discussions**,
- et aux **plans d'action** adoptés.

Mettez les rapports écrits à la disposition de tous, pour un partenariat efficace et transparent. L'objectif premier d'un compte-rendu est de s'assurer que tout le monde a le même niveau d'information sur les sujets abordés et que tous les participants sont bien alignés sur l'ensemble des décisions qui ont été prises et sur le plan d'actions à venir.

## Communication informelle avec votre partenaire

Il n'est pas exclu d'envisager en bonne intelligence **une communication informelle, souvent complémentaire.**

Ces échanges sont l'occasion de renforcer les liens entre l'entreprise et votre organisation.

Cette ouverture au-delà des frontières du partenariat favorise ainsi son évolution : elle permet aux deux partenaires de mieux se connaître, suscite de nouvelles idées et augmente les chances de succès du projet de Co-Création.

Les échanges informels sont aussi une façon d'animer la relation autour de **moments conviviaux** comme la participation aux événements organisés par les partenaires.

Ces échanges maintiennent la dynamique et la mobilisation des partenaires et minimisent ainsi le risque de voir le partenariat se déliter dans le temps.



**Une bonne pratique : Parler un langage commun pour une Co-Création réussie**



**La manière dont les partenaires se servent du langage peut construire mais également détériorer voire détruire un partenariat en Co-Création.**

**Le secteur de l'entrepreneuriat social et celui de l'entreprise n'utilisent pas le même langage. Chaque secteur peut s'enfermer dans son propre 'jargon'. Cela peut mener à des incompréhensions ou des malentendus de part et d'autre, ce qui, sur la durée, peut être délétère pour le projet de Co-Création.**

**Pour qu'un projet de Co-Création s'inscrive dans la durée, il est impératif de bien s'entendre et de pouvoir échanger dans un langage approprié et clair.**

**Pour créer un climat coopératif, un partenariat en Co-Création doit donc fabriquer un langage commun avec un vocabulaire compréhensible par tous. C'est la meilleure manière de mieux se comprendre, d'éviter les malentendus et d'avancer ensemble sur le long terme.**

- **N'oubliez pas que peu de mots bien choisis et bien communiqués sont de loin meilleurs que beaucoup de mots obscurs qui créent la confusion et renforcent les divisions**
- **Prenez toujours le temps de bien expliciter vos propos et veillez à ce que tout le monde ait compris**
- **N'hésitez pas à demander à vos interlocuteurs de reformuler ou de vous expliquer les éléments que vous ne comprenez pas**

## Communication interne au sein de votre organisation

Pensez également à mettre en place **une bonne communication en interne**, c'est-à-dire au sein de l'équipe projet de votre organisation.

Ne minimisez pas l'importance de la communication interne pour la réussite d'un projet en Co-Création car un partenariat réussi n'est pas porté par la seule direction de l'organisation. Pensez à développer une bonne communication interne afin que vos collaborateurs soient à même de comprendre, de s'approprier et donc de soutenir le projet.

**La communication avec et entre vos collaborateurs est indispensable** à la fois pour le suivi des actions mises en œuvre dans le cadre du projet mais aussi pour maintenir un bon niveau d'information. Cela permet de garder la dynamique collective et d'avoir cette vigilance du maintien de l'investissement humain dans l'action.

Incitez donc vos collaborateurs à mieux communiquer pour favoriser le travail en commun.

Pour cela, en plus des réunions de suivi, **mettez en place des réunions d'information** : elles permettront de faire remonter et de partager des informations sur le déroulement du projet et de renforcer la cohésion de l'équipe du projet de Co-Création.

**Et pourquoi ne pas développer des outils de communication interne?** Toutes les initiatives dont le but est d'animer, d'informer et de communiquer au sein de votre organisation autour du projet de Co-Création sont bonnes à prendre pour fédérer l'ensemble de vos collaborateurs.



**Un journal interne** sur le projet de Co-Création qui peut prendre la forme d'une newsletter bimensuelle ou mensuelle très simple à partager avec les collaborateurs par email,



**Une boîte à idées** représentée sous forme d'une urne dont le but serait de recueillir anonymement les idées et les préoccupations de vos collaborateurs sur le projet, Elle doit être régulièrement relevée pour que les propositions soient débattues, et mises en œuvre si elles sont intéressantes.

### Exemples d'outils de communication interne



**Un panneau d'affichage** pour prévenir, informer, sensibiliser vos collaborateurs à des informations ponctuelles sur le projet (succès, décisions importantes...)



**Communiquer en petits groupes** favorise la création de liens étroits et vos collaborateurs se sentiront à l'aise pour exprimer leurs pensées. Établissez un ordre du jour précis, mais accordez toujours du temps aux participants pour aborder des questions particulières.