

6

L ' INFORMATION

6.1

ORGANISER LES CIRCUITS D ' INFORMATION

UNE BONNE ORGANISATION DE L 'INFORMATION : EFFICACITE ET MOTIVATION

POUR LE MANAGER:

Besoin de connaître la réalité pour:

- pouvoir contrôler le travail : **DELEGATION EFFICACE**
- prendre les décisions à bon escient: **BON MANAGEMENT**

POUR LES MEMBRES DE L 'EQUIPE:

Nécessité de les informer:

- pour la bonne exécution de leur travail: **EFFICACITE**
- pour qu 'ils puissent se situer dans le contexte général
(affaires, équipe, société,..): **MOTIVATION**

**Besoin de s 'assurer que les informations circulent entre eux: EFFICACITE
ESPRIT D 'EQUIPE**

DEUX EXCES A EVITER:

- PAS ASSEZ D'INFORMATIONS

- TROP D'INFORMATIONS

PRINCIPES A METTRE EN OEUVRE

- Chacun doit avoir les données dont il a besoin de façon précise et au niveau qui va bien
- Chacun doit pouvoir comprendre le contexte général afin de pouvoir situer son action et comprendre l'action des autres
- Eviter les pertes de temps occasionnées par la lecture et la réponse à des notes ou des messages sans intérêt

POURQUOI CERTAINS BLOQUENT L 'INFORMATION?

SAVOIR = POUVOIR

Savoir, c 'est détenir un certain pouvoir sur ceux qui ne savent pas

Celui qui ne diffuse pas ses informations se rend incontournable

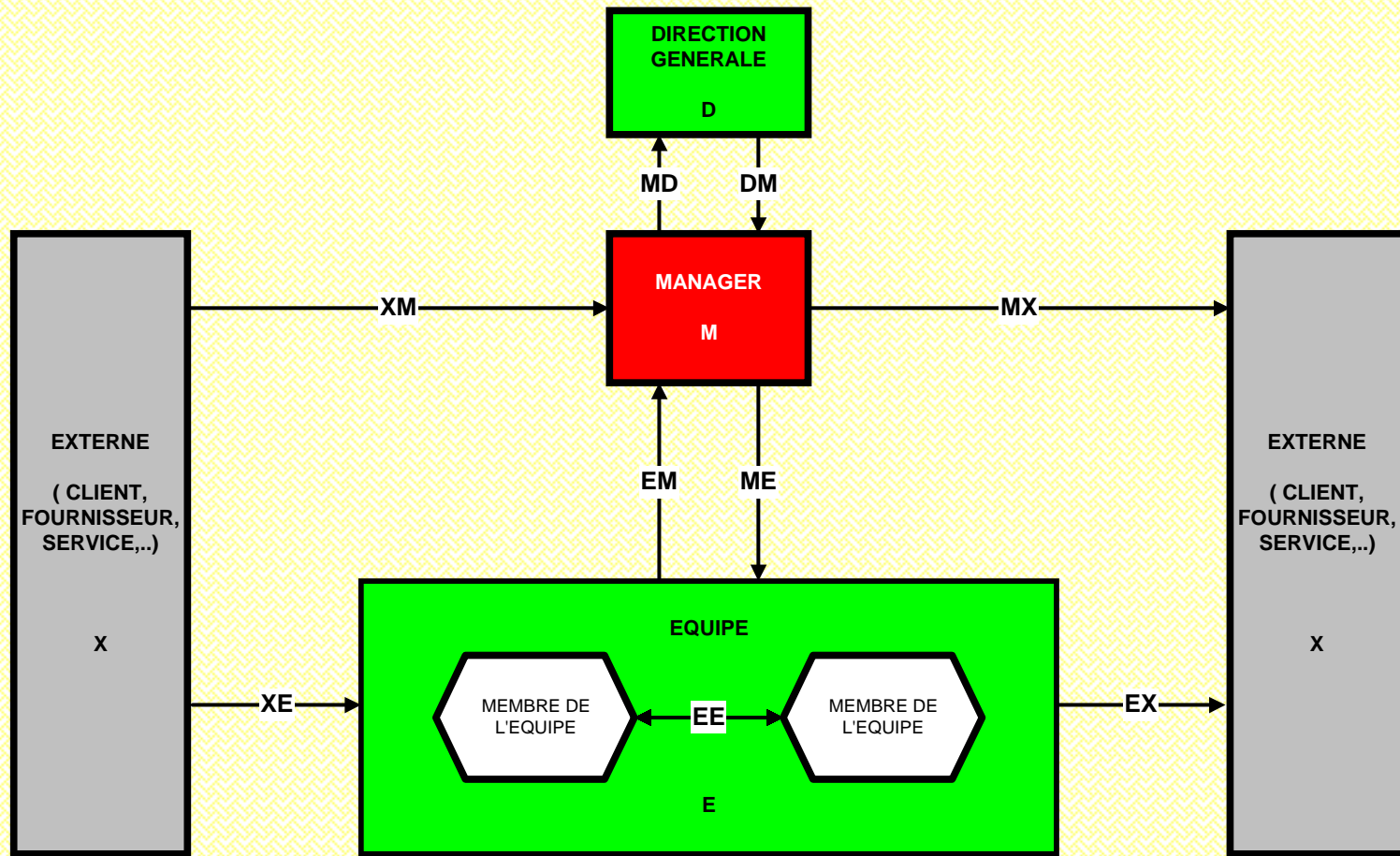
- **il s 'accroche à son poste: besoin de sécurité**
- **mais en se rendant indispensable, il se prive des possibilités de mouvement et bloque sa carrière**

POURQUOI CERTAINS VOUS INONDENT D 'INFORMATIONS ?

- Pour vous faire croire qu 'ils sont « transparents »
- Pour vous faire perdre votre temps en vous noyant dans les détails
- Parce que c 'est une façon de se faire « couvrir »: si vous ne réagissez pas à une information, cela sera pris pour un accord

L 'excès d 'information est une stratégie utilisée par certains pour aboutir aux mêmes effets que le recel d 'informations: avoir une position incontrôlable.

FLUX D'INFORMATIONS



FLUX D'INFORMATIONS

| FLUX | | TYPE D' INFO | ACTION MANAGER |
|----------------------------------|------|---|--|
| GENRE | CODE | | |
| Acquisition par le Manager | XM | Informations reçues de l'Extérieur (Client, Fournisseur, Service interne de l'Entreprise,...) | Traitement des informations acquises, et Diffusion |
| | EM | Compte-rendus, rapports internes, entretiens, infos acquises en réunion , observation, ... | Synthèse des informations acquises, Traitement et Diffusion éventuelle |
| | DM | Informations sur la vie de l'Entreprise, consignes de la Direction | Synthèse des informations acquises, Traitement et Diffusion |
| Diffusion par le Manager | MX | Informations fournies à l'extérieur (Client, Fournisseur, Service interne de l'Entreprise,...) | Traitement direct non délégué |
| | ME | Informations fournies à l'équipe par le Manager | Communication à l'Equipe ou à certains de ses membres sous une forme appropriée (entretien, réunion, écrit, ...) |
| | MD | Compte-rendus à la Direction ("Reporting") et demandes particulières | Préparation rigoureuse et synthétique |
| Organisés | XE | Informations externes (Client, Fournisseur, Service interne de l'Entreprise,...) vers un membre de l'Equipe | Définir la diffusion éventuelle f (E, X, infos) vers E, X, M |
| | EX | Emission d'informations vers l'extérieur par un membre de l'Equipe | Définir les autorisations d'Emission f (E, X, infos) |
| | EE | Echanges internes entre membres de l'Equipe | S'assurer du bon fonctionnement des échanges internes |

TYPES DE COMMUNICATIONS

ORALE

Formelle

Réunion
Entretien
Discours, exposé

Informelle

Entre deux portes
Au labo, sur le terrain
En prenant le café
Discours improvisé
Téléphone

ECRITE

Rapport
Compte-rendu
Mémo interne
Fax
E Mail

AUDIO-VISUELLE

Présentation de documents projetés (slides)
Vidéo

COMPORTEMENTALE

Le non-dit, les attitudes
Les rituels (poignée de main, signes)

LA PLUS GRANDE DIFFICULTE DU MANAGER: *DELEGUER ET NE PAS PERDRE LE CONTROLE*

- L'information provenant des collaborateurs à qui on a délégué un travail est la première source d'information
- Il faut trouver d'autres moyens d'informations:
« Qui n'entend qu'une cloche n'entend qu'un son ! »
- L'observation sur le terrain est fondamentale pour « sentir » la réalité
- Il faut apprendre à bien connaître chacun pour appliquer un filtre en fonction de la personnalité de l'émetteur (optimisme, pessimisme, vanité, sincérité, ...)

6.2

LES REUNIONS

LES RÉUNIONS

TYPES DE RÉUNIONS

- Avancement
- Mise en phase
- Analyse d'un problème
- Recherche de solution
- Information
- Formation
- Rapport à la hiérarchie
- Brainstorming

POINTS A CONSIDÉRER

- Salle
- Ambiance
- Disposition des tables
- Aides visuelles (rétroprojecteur, tableaux, paperboard, video)
- Animateur
- Rapporteur ou non
- Ordre du jour
- Compte-rendu

INTERET DES RÉUNIONS

La réunion permet d'assurer:

- le sentiment de communauté
- un langage commun
- un travail d'équipe
- la participation de chacun
- la découverte de la personnalité des autres

Même si les objectifs de la réunion ne sont pas atteints, une réunion n'est jamais inutile, car elle fait toujours un peu avancer la connaissance des autres et le sentiment de groupe

VOTRE ATTITUDE EN RÉUNION

- Détendre l'atmosphère
- Mettre chacun à l'aise
- Ecoutez activement et observez le langage non-dit (attitudes, gestes)
- Reformulez les interventions pour vérifier la compréhension mutuelle
- Ayez un langage clair: voie posée, idées claires, attitude directe
- Utilisez le tableau pour synthétiser et faire ressortir les idées
- Faire parler ceux qui restent à l'écart
- Limiter la parole de ceux qui s'imposent trop