

Les réunions

Pierre DAVIN 2013-2014

Objectifs de la séquence



- Comprendre les cycles de réunions dans les projets
- Prendre conscience de ses travers d'animateur
- Revoir les bonnes pratiques pour lancer une réunion, l'animer et la conclure
- Acquérir des méthodes d'animation

AGENDA

- Types et cycles de réunion dans les projets de conseil
- Premiers conseils d'animation
- Exercice: "Perdus sur la lune"
- Préparer une réunion
- Faciliter une réunion
- Conclure et suivre
- Exercice

Les cycles de réunion sont le reflet de l'organisation des projets



Comité de Pilotage

- Oriente
- Décide
- S'implique



Equipe projet

- Analyse
- Anime
- Accompagne

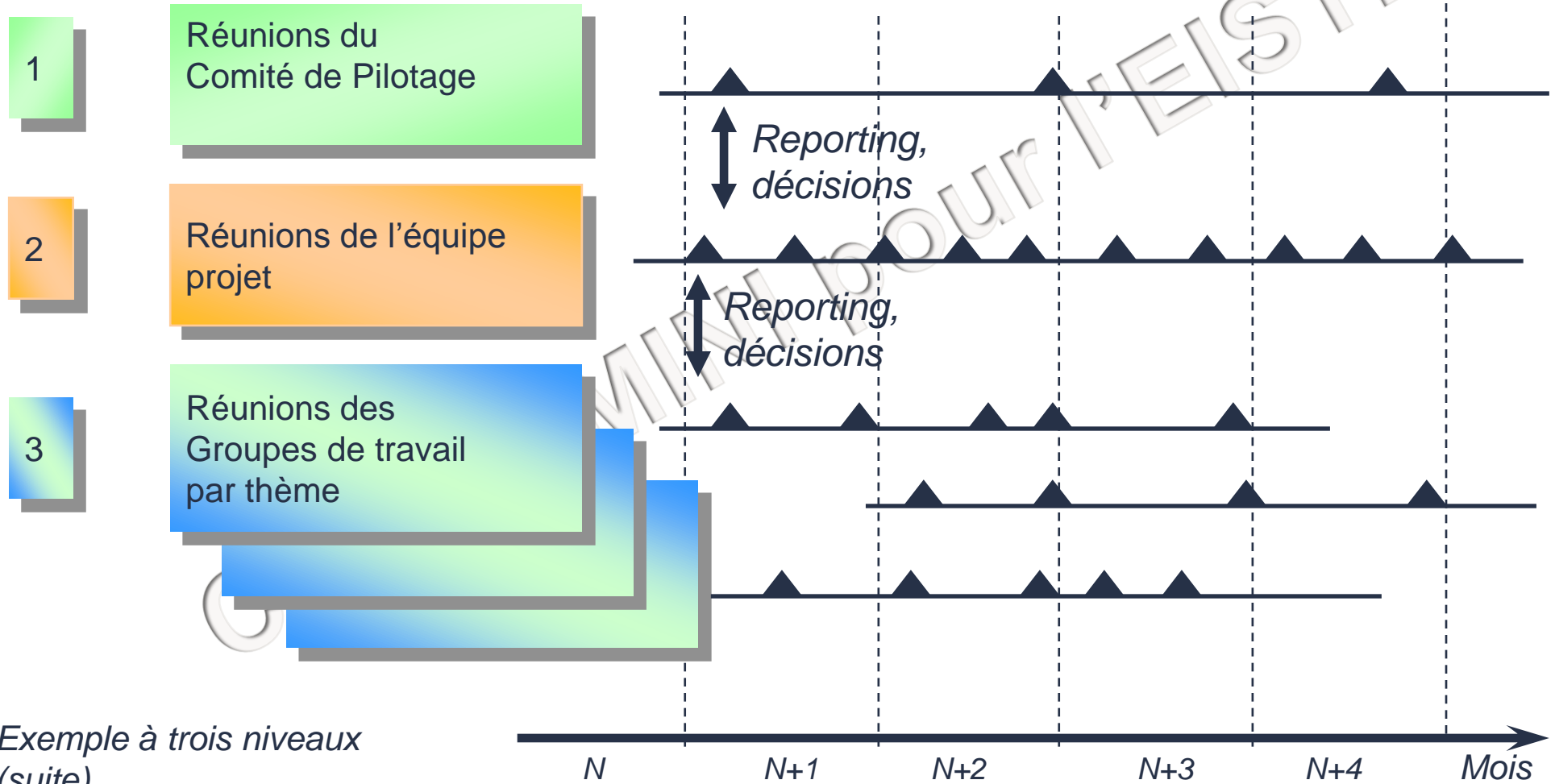


Groupes de travail

- Proposent
- S'approprient
- Mettent en œuvre

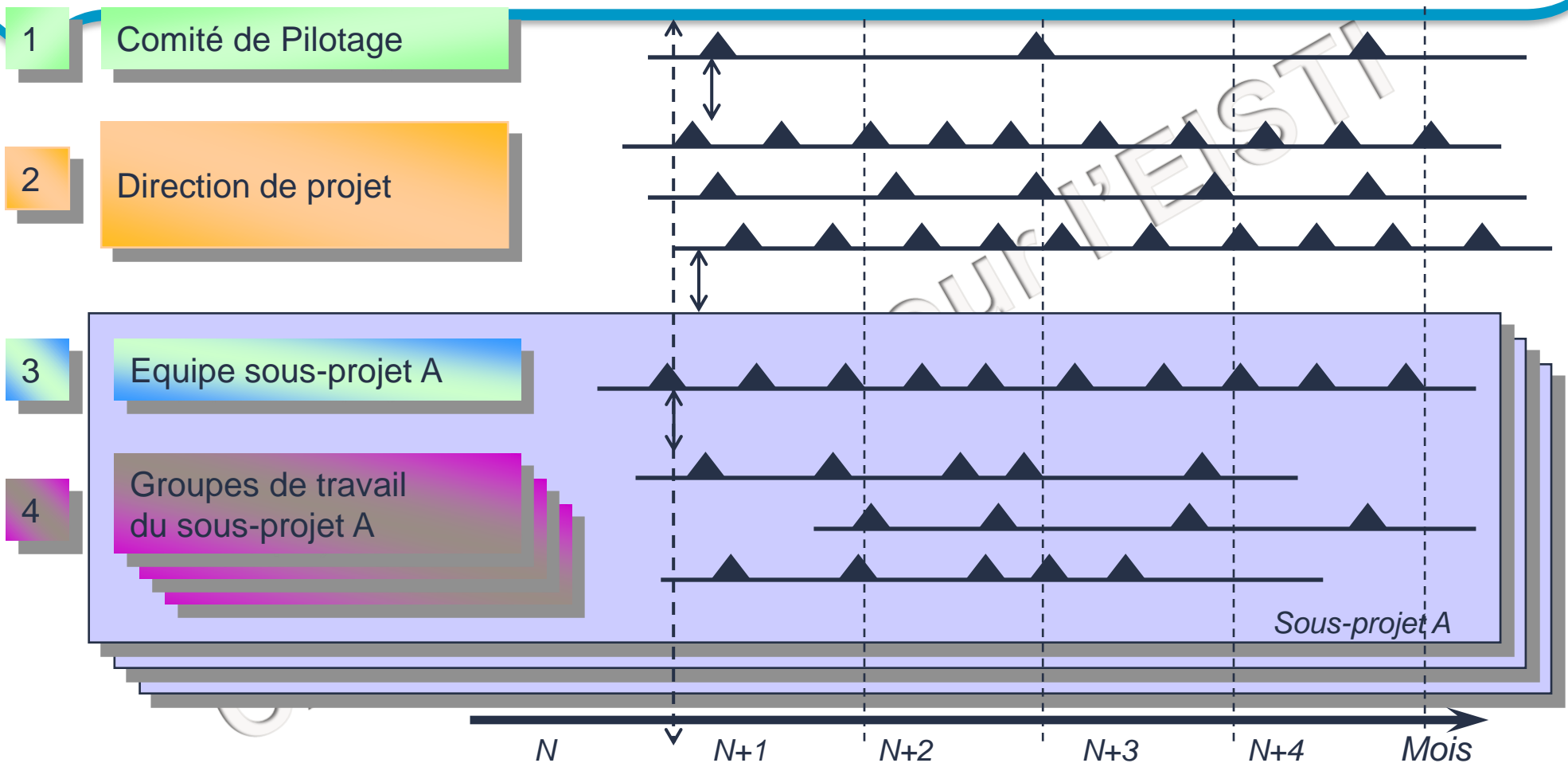
*Exemple à 3 niveaux
(projet de taille moyenne)*

LE PILOTAGE OPÉRATIONNEL A LIEU PENDANT LES CYCLES DE RÉUNIONS



Exemple à trois niveaux
(suite)

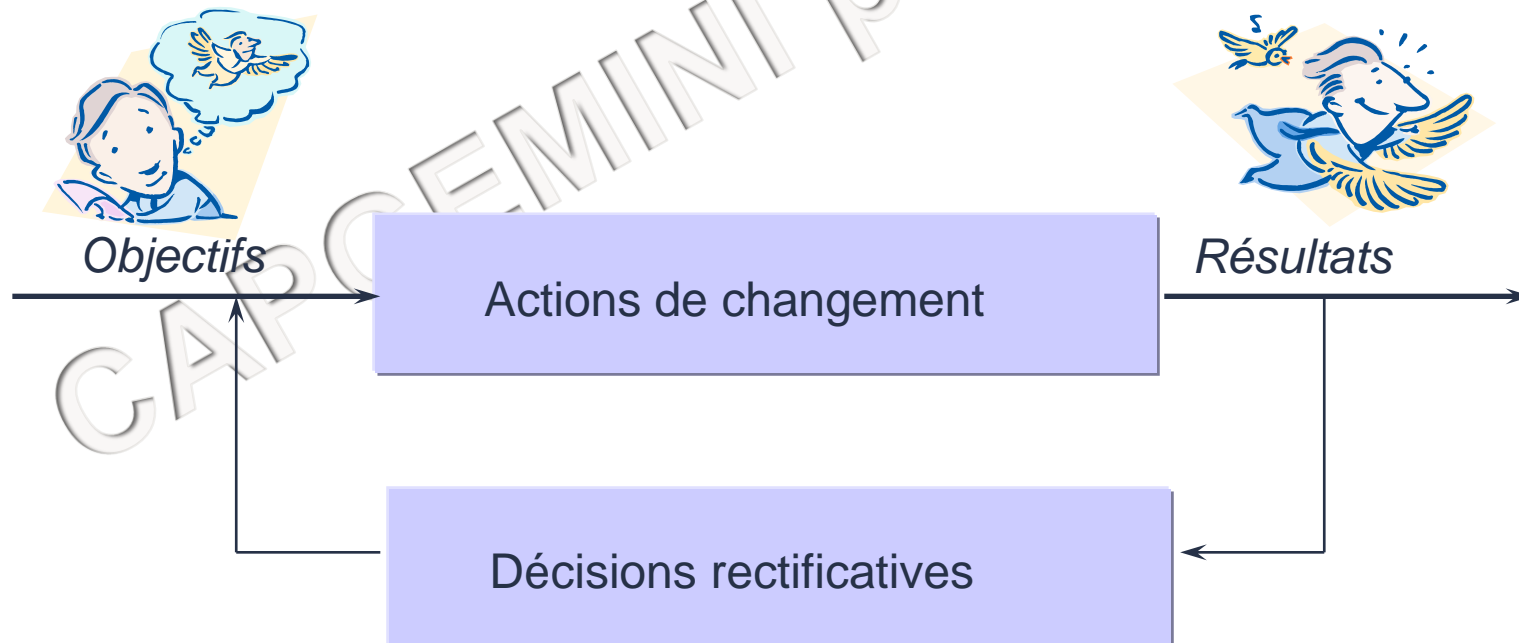
CYCLES DE RÉUNIONS DANS UN GROS PROJET



Conclusion : les réunions sont nécessaires et prennent beaucoup de temps!

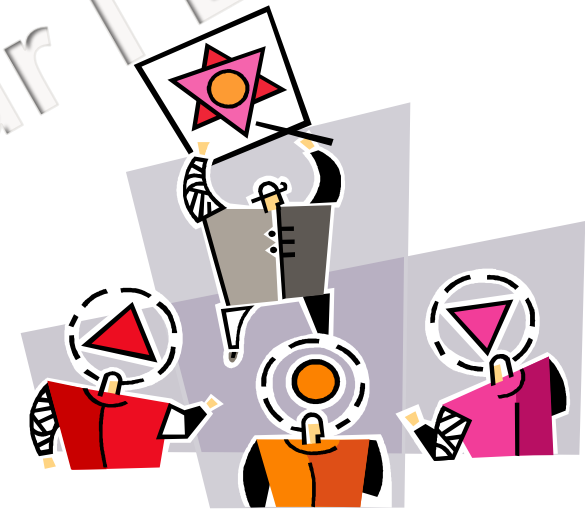
LE PILOTAGE EN RÉUNION EST TOURNÉ VERS L'ACTION

- **Retour d'information sur les actions engagées et les résultats obtenus**, revue des plans d'action, de la tenue des délais, de l'engagement de ressource (budgets, temps passé, avancement ...)
- **Validation**, prise de **décision**, **proposition** de nouvelles actions
- **Coordination**, convergence des efforts vers les résultats planifiés



LES RÉUNIONS SERVENT AUSSI À DÉVELOPPER L'ADHÉSION AU PROJET ET LA COHÉSION DES ÉQUIPES

- Les équipes se construisent en résolvant les problèmes et en élaborant des solutions ensemble
- Les participants s'approprient les solutions aux problèmes en participant à leur conception
- Ils peuvent jouer le rôle de relais pour généraliser les nouvelles pratiques dans l'entreprise



UNE RÉUNION NON GÉRÉE A TOUTE CHANCE D'ÊTRE INEFFICACE

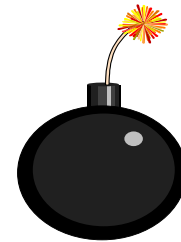
- Le problème reste vague
- Le groupe discute, se perd en digressions
- La solution mécontente tout le monde
- Manque de suite ou de solution...



→ Beaucoup de temps est passé sans résultat

COMPORTEMENTS NÉGATIFS CLASSIQUES EN RÉUNION

- Lancer des grenades ou des missiles
- Venir avec ses propres objectifs non déclarés
- Conduire deux réunions en même temps
- Ne pas respecter l'horaire convenu
- Mettre certains participants dans des situations perdantes
- Dominer
- Faire obstruction
- Dériver
- Se retirer, ne pas participer...



Comportements positifs en réunion

- Attitude mentale positive
- Position gagnante pour chacun
- Écoute active
- Résumé clair, re-formulation
- Rester focalisé
- Respect du contrat de temps
- Toutes les idées sont bonnes
- Construire sur les idées des autres

Interventions positives (exemples)

- “ Si je t’ai bien compris...”
- “ Ce que j’aime dans ce que tu as dit...”
- “ Peux-tu en dire plus sur...”
- “ Aide-moi à comprendre...”
- “ Comment faire pour que...”



La décision par consensus est atteinte lorsque tous les participants:

- ✓ *ont la sensation d’avoir eu suffisamment l’opportunité de s’exprimer*
- ✓ *ont intégré la décision comme un choix prioritaire*
- ✓ *sont d’accord pour appuyer la décision*

QUIZZ – L'ÉCOUTE ACTIVE C'EST ...

- S'attacher à chercher les informations qui permettront d'étayer son point de vue
- Donner son avis aussi souvent que possible
- Poser des questions pour faire préciser l'implicite
- Construire la solution au problème en même temps qu'on écoute son énoncé
- Un interrogatoire
- Se taire le plus souvent
- Apporter du réconfort

CAP GEMINI POUR l'EISTII

Exercice



Perdus sur la lune

Votre situation



Vous êtes des astronautes perdus sur la face éclairée de la lune

Vous êtes à plus de trois cents kilomètres de votre fusée.

Une grande partie du matériel contenu dans le véhicule d'exploration lunaire a été endommagé suite à un accident.

Pour être sauvés, il vous faut rejoindre la fusée à pied.



Votre objectif



Votre mission (si vous l'acceptez)

- Il ne reste que 15 objets qui doivent vous permettre de survivre et de rejoindre la fusée à pied.
- Vous devez classer les 15 objets, du plus indispensable (coté 1) au moins utile (coté 15).

Les données :

- Vous êtes évidemment revêtus d'une combinaison spatiale
- L'équipe a décidé de rester ensemble
- Tous les objets sont en bon état
- Il y a un collègue dans la fusée



Perdus sur la Lune – Classement individuel



1ère étape :

Classement individuel (10 mn) – sans parler à quiconque tant que toute l'équipe n'a pas fini le classement

CAPGEMINI pour



LISTE DES OBJETS	CLASSEMENT INDIVIDUEL	CLASSEMENT EQUIPE	CLASSEMENT DE L'EXPERT	SCORE INDIVIDUEL	SCORE EQUIPE
Allumettes					
Aliments concentrés					
Corde en Nylon					
Parachute					
Appareil de chauffage					
Pistolets					
Lait en poudre					
Oxygène					
Carte Céleste					
Canot					
Boussole					
Eau					
Trousse médicale					
Signaux lumineux					
Émetteur radio					
			Totaux		

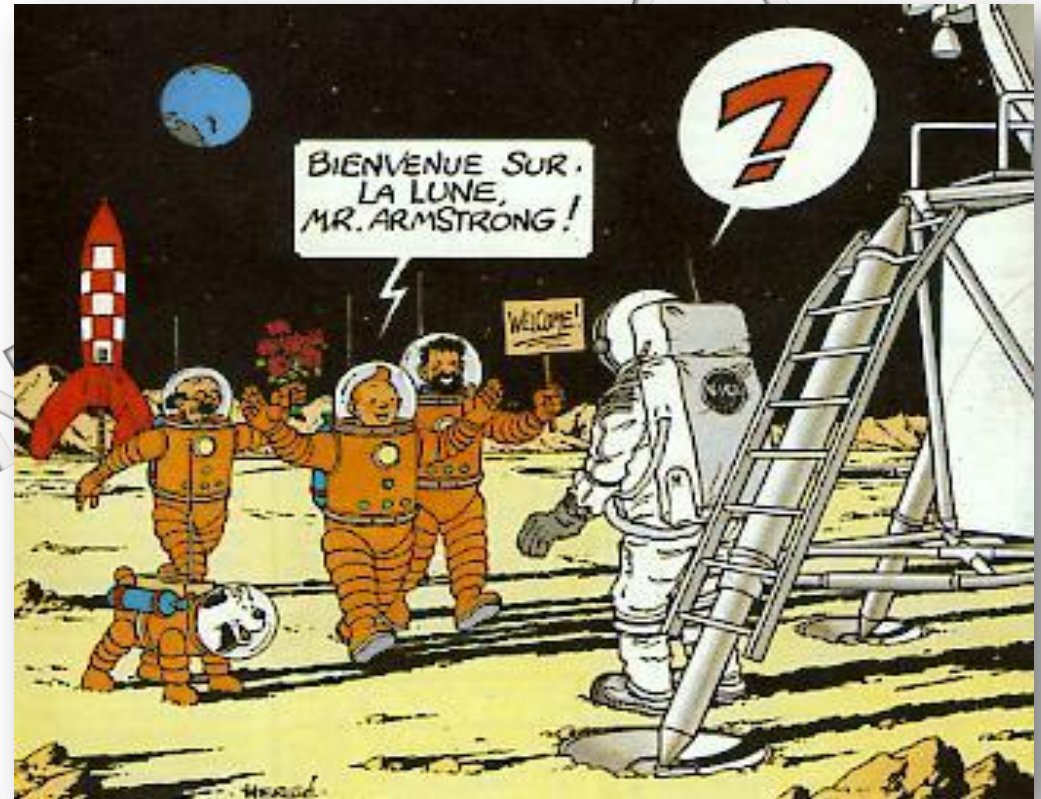
Perdus sur la Lune – Classement en équipe



2ème étape :

Classement par équipe (20mn) en respectant les règles énoncées

Ne pas changer les classements individuels lorsque la discussion en groupe a commencé.



CAP GEMINI

LE CLASSEMENT EN ÉQUIPE – RÈGLES DU JEU

- Ne pas imposer autoritairement son avis, présenter son point de vue de manière aussi logique que possible
- Écouter les avis divergents et argumenter avec les auteurs
- S'efforcer de chercher la solution qui paraît à tous la plus logique
- Ne pas prendre une décision par vote ou tirage au sort : quand on est incertain, essayer de convaincre
- Ne pas marchander : seuls les arguments doivent entraîner un choix
- Ne pas avoir peur des divergences d'opinions; elles permettent de trouver de nombreux arguments !
- Vous avez 20 minutes

LISTE DES OBJETS	CLASSEMENT INDIVIDUEL	CLASSEMENT EQUIPE	CLASSEMENT DE L'EXPERT	SCORE INDIVIDUEL	SCORE EQUIPE
Allumettes					
Aliments concentrés					
Corde en Nylon					
Parachute					
Appareil de chauffage					
Pistolets					
Lait en poudre					
Oxygène					
Carte Céleste					
Canot					
Boussole					
Eau					
Trousse médicale					
Signaux lumineux					
Émetteur radio					
Totaux					

CLASSEMENT DES EXPERTS DE LA N.A.S.A. ET EXPLICATIONS

- Le premier besoin est de survivre
- Le deuxième est de pouvoir se déplacer et se diriger

rang	Item	Raison
1.	Oxygène	absolument indispensable à la vie
2.	Eau	indispensable à la vie, surtout sur la face éclairée de la lune où la chaleur et la déshydratation sont intenses
3.	Carte Céleste	indispensable pour rejoindre la fusée
4.	Les aliments concentrés	indispensables pour la vie
5.	Émetteur radio	utile pour communiquer avec la fusée, quand on en sera proche, car il n'a pas une grande portée
6.	La corde en Nylon	pour s'encorder, voir hisser les blessés
7.	Trousse médicale	une ouverture spéciale est prévue pour les piqûres dans les combinaisons spatiales
8.	Le parachute	pour se protéger des rayons solaires
9.	Canot	pour servir de traîneau.
10.	Signaux lumineux	Le gaz emmagasiné dans cet engin peut également être utilisé comme réacteur utiles quand la fusée sera en vue
11.	Pistolets	pour accélérer la propulsion, à la façon d'un réacteur et pour mettre fin à ses jours en cas de malheur
12.	Lait en poudre	plus encombrant que les aliments concentrés
13.	Appareil de chauffage	inutile : les combinaisons spatiales sont déjà pourvues d'un dispositif de chauffage
14.	Boussole	inutile, car il n'y a pas de champ magnétique sur la lune
15.	Les allumettes	il n'y a pas d'oxygène sur la lune

LISTE DES OBJETS	CLASSEMENT INDIVIDUEL	CLASSEMENT EQUIPE	CLASSEMENT DE L'EXPERT	SCORE INDIVIDUEL	SCORE EQUIPE
Allumettes	3	8	15	$3-15 =12$	$8-15 =7$
Aliments concentrés					
Corde en nylon					
Parachute					
Appareil de chauffage					
Pistolets					
Lait en poudre					
Oxygène					
Carte Céleste					
Canot					
Boussole					
Eau					
Trousse médicale					
Signaux lumineux					
Émetteur radio					

Totaux

Σ

Σ

LISTE DES OBJETS	CLASSEMENT INDIVIDUEL	CLASSEMENT EQUIPE	CLASSEMENT DE L'EXPERT	SCORE INDIVIDUEL	SCORE EQUIPE
Allumettes	3	8	15	$3-15 =12$	$8-15 =7$
Aliments concentrés			4		
Corde en nylon			6		
Parachute			8		
Appareil de chauffage			13		
Pistolets			11		
Lait en poudre			12		
Oxygène			1		
Carte Céleste			3		
Canot			9		
Boussole			14		
Eau			2		
Trousse médicale			7		
Signaux lumineux			10		
Émetteur radio			5		

Totaux

Σ

Σ

Agenda



- Types et cycles de réunion dans les projets de conseil
- Premiers conseils d'animation

- Préparer une réunion
- Faciliter une réunion
- Conclure et suivre

- Exercice

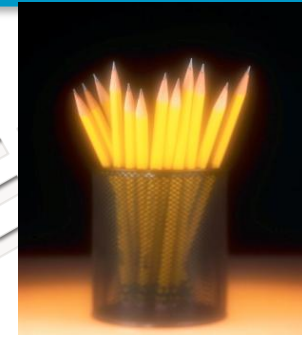
CAPGEMINI pour l'EISTI

Une bonne réunion est un événement préparé et maîtrisé

- La préparation
- L'animation
- Le suivi

Planifier

40% de l'effort
fourni



Faire

20% de l'effort
fourni



Revoir

40% de l'effort fourni



CAPGEMINI POUR VOUS

Préparer une réunion

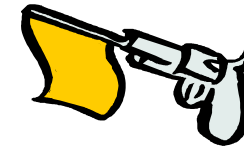


- Quel ordre du jour (le TOP)
- La réunion est-elle nécessaire, voire indispensable?
- Quels participants (le CRI) et quels rôles
- Quand ? Où ? Avec quel matériel?
- Quelle information a-t-on passée aux participants?
- A-t-on préparé avec les participants?



Le temps passé en préparation est autant de temps gagné lors de la réunion

Le TOP, un outil pour définir un scénario de réunion



Thème

L'ordre du jour : de quoi parle-t-on, de quel sujet ne faut-il pas s'éloigner ?

Objectif

L'objectif de la réunion : quelle est la donnée de sortie de la réunion, à ne pas perdre de vue ?

Plan

Le déroulement de la réunion : quelles sont les étapes de notre réflexion pour atteindre notre objectif ?

Le TOP sert de convocation à la réunion et permet de “recadrer les participants” en cas de dérive au cours de la réunion.

La préparation repose sur une cartographie des rôles : Qui fait quoi dans ce processus?



Identifier les acteurs...

LE DECIDEUR

- n Prépare la réunion
- n Décide
- n Assigne les tâches du plan d'action
- n Invite à la réunion



ANIMATEUR

- n Aide à la préparation de la réunion
- n Contrôle le processus et gardien des règles
- n Aide l'équipe à produire plus en moins de temps



MEMBRES

DE L'EQUIPE

- n Apportent idées et expertise
- n Émettent des recommandations
- n Construisent sur la base des idées des autres



...et les rôles à distribuer :

Rédacteur de compte rendu

Note au tableau les idées et les synthèses – procède à une relecture en fin de réunion
Veille à ce que le compte rendu soit rédigé et envoyé ..dans les 2 jours
Fait le point d'avancement sur les actions la réunion suivante

Gardien du temps

Surveille le temps et recadre si nécessaire avec l'animateur

Scribe

Écrit au tableau pendant que l'animateur, "anime"

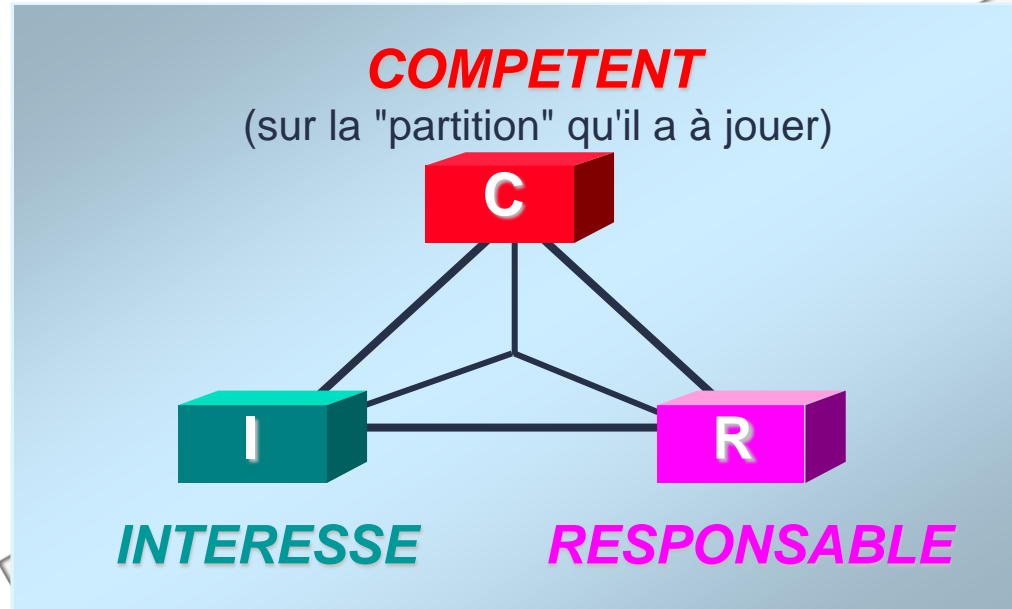
Rapporteur

Quand il s'agit d'un s/groupe qui doit restituer en plénière

Choix des participants: Le CRI de la participatio



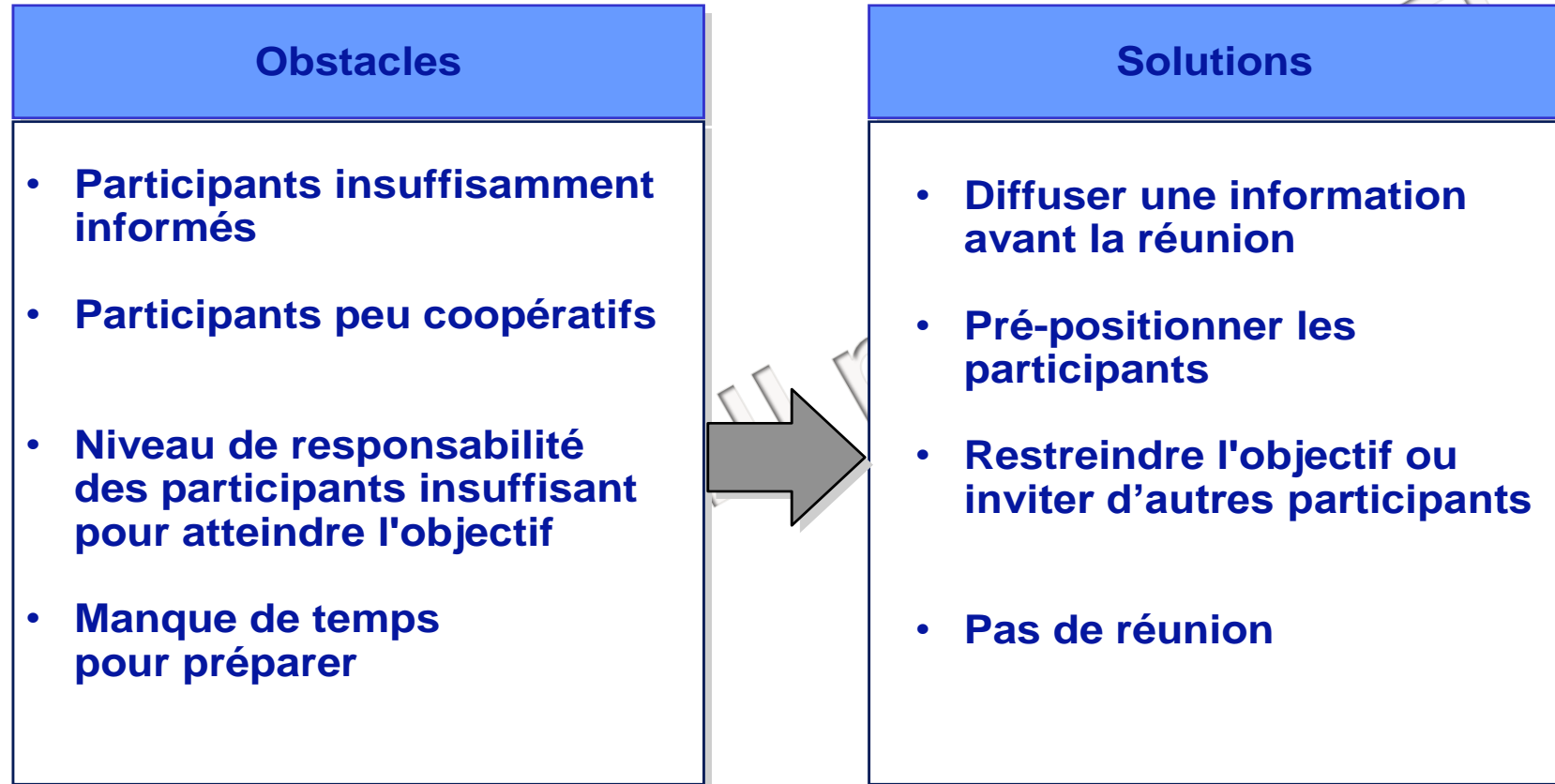
Les trois critères qui permettent de vérifier si un participant à une réunion y est à sa place



Le CRI permet de limiter les participations purement "touristiques"



Préparer, c'est aussi repérer les obstacles et les lever à l'avance



... sans attendre d'être en réunion !

Exemple de construction d'une réunion de 4 heures (1/2)



Agenda

Accueil :

- Ordre du jour
- Rappeler concrètement les objectifs de la réunion
- Se présenter (tour de table et si nécessaire attentes)
- 10 mn sur 4 heures

▪ Premier sujet court et facile

- Sujet consensuel
- 20 mn sur 4 heures

▪ Premier sujet long et difficile

- Soit le consensus n'est pas acquis
- Soit le concept n'est pas connu et culturellement trop nouveau
- 2 h sur 4 heures

▪ Pause

- 2 heures après le début, durant le sujet difficile



Rythme à obtenir

- Se poser et ouvrir les "voies" de la communication, et pour l'animateur sentir l'état d'esprit du groupe

- Etablir le contact, donner le ton de la réunion (conviviale, travailleuse, magistrale,...)

▪ Maintenir tout au long la communication :

- Pour le consensus : veiller à faire alterner les débats passionnés, obligatoires pour le consensus, avec les tours de tables où tous s'expriment. Votre opinion doit être connue, pour éviter toute accusation de manipulation, mais elle a le même poids que celle de chacun.

- Pour un nouveau concept : Faites reformuler la compréhension par un autre membre du groupe. Éviter les compréhensions différentes.

▪ Les principaux atouts sont :

- Reformulation par l'animateur et encore mieux par les membres du groupe.
- Partage du temps de parole entre tous...sans cependant rechercher l'égalité.

▪ Permet de relâcher la tension :

- Permet à tous de prendre du recul.
- Ne pas hésiter à décréter la pause même si le groupe est très animé...cela facilitera la conclusion sur ce sujet.

Exemple de construction d'une réunion de 4 heures (2/2)



- Premier sujet long et difficile (suite)
 - Conclure sur le sujet
 - 20 mn (pris sur les 2 heures du sujet)
- Sujet facile :
 - Logistique, mise en œuvre, agenda...
 - 30 mn sur 4 heures
- Deuxième sujet difficile
 - 30mn
- Conclusions de la réunion:
 - 30mn



- Après la pause, le consensus est plus aisé.
- Laisser "souffler" et "digérer", rétablir la communication, rétablir le ton de la communication.
- Maintenir tout au long la communication :
 - Même recommandation que précédemment (sujet 1)
 - Ne pas oublier que la fatigue peut créer des tensions : maintenir le climat calme, studieux et convivial est la principale tâche de l'animateur.
- Permet de fermer la communication :
 - Faire une synthèse factuelle sur l'avancement de la réunion par rapport à l'ordre du jour,
 - Faire un tour de table pour que tous s'expriment.
 - Prendre au sérieux toutes les remarques et essayer de les traiter.
 - Phase à ne pas négliger pour le succès des réunions futures.



Quel est le rôle de l'animateur?

- Réguler le débat, s'est s'assurer que tout le monde s'exprime dans le temps imparti
- Être à l'écoute : c'est reformuler si nécessaire, communiquer verbalement et non verbalement
- Aider les autres membres de l'équipe à développer ou à perfectionner leurs idées
- Amener le groupe à décider et à conclure sur un plan d'actions
- Souligner les points clés: par des phrases simples, en écrivant sur un tableau papier
- Surveiller le temps, recadrer si nécessaire les débats

...c'est faire produire collectivement dans un temps donné

Au lancement de la réunion



1 - Présenter le programme !

- T : Le thème - Ordre du jour
- O : l'objectif de la réunion
- P : le plan – l'agenda et les méthodes de travail

2 - Faire un tour de table

- Attentes, questions et préoccupations

3 - Laisser un peu de temps et de la respiration au groupe

Pour faciliter la production collective et consensuelle, l'animateur a une position d'arbitre...



LE FOND	LA FORME		
Non directif	Non directif	➔	<i>Où est-il ?</i>
Directif	Non directif	➔	<i>Attention manipulation..</i>
Directif	Directif	➔	<i>Pourquoi un groupe ?</i>
Non directif	Directif	➔	<i>C'est tout bon !</i>

L'animateur intervient sur la forme et pas sur le fond !

...et adapte son attitude en fonction des objectifs donnés à la réunion



PRESENTATION

Le responsable de la prise de décision est l'animateur de la réunion

Le responsable de la prise de décision et l'animateur de la réunion (facilitateur) sont des personnes distinctes

FACILITATION

Le rôle d'un responsable qui anime

- dit
- vend
- oriente et dirige
- décide
- délègue
- résout les problèmes
- établit les buts
- utilise son autorité pour faire avancer les choses

Le rôle d'un "facilitateur"

- écoute
- pose des questions
- dirige le processus du groupe
- entraîne
- enseigne
- construit un consensus
- partage l'établissement des buts
- partage la prise de décision
- donne des responsabilités aux autres pour faire avancer les choses

Il est essentiel pour le Consultant de bien identifier son positionnement avant la réunion

Ce qu'il faut encourager ...



- Parler à tour de rôle, c'est déjà un acte "convivial"
- Respecter le processus
- Être positif (bénéfices avant préoccupations)
- Reformuler pour comprendre
- Rester focalisé sur l'objectif de la réunion, sans digresser
- Être concis, aller à l'essentiel, utiliser les titres
- Considérer toutes les idées bonnes à priori
- Construire sur les idées des autres
- Utiliser des tournures orientées vers l'action ("comment faire pour...", "je souhaite que ...")

Rappel

Les outils de base de l'animateur



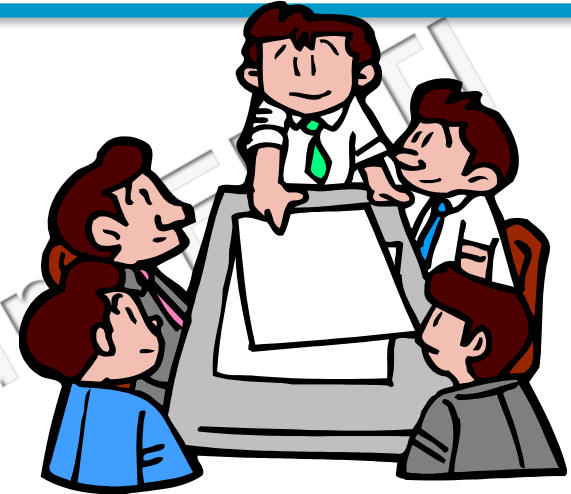
- **Le tableau, le marqueur, son écoute et sa directivité**
- **Les outils pour produire et classer les idées :**
 - le tour de table
 - les post-it
 - le remue-méninges (ou brainstorming)
- **Les outils pour favoriser un choix**
 - la grille de critère
 - la matrice de priorisation
 - le vote (selon le type de choix et après tentative de persuasion..)
- **Les outils pour structurer**
 - le relevé de décision, le plan d'action



Le tour de table



- Pour recueillir le point de vue de chacun
- A une valeur d'engagement
- Modalités
 - poser la question
 - maîtriser le temps de parole
 - noter les points clés et reformuler
 - faire une synthèse finale
- A utiliser notamment en début et fin de réunion



Le tableau (ou flip charts)



- Aide le groupe à se focaliser
- Permet d'enregistrer "en temps réel" le contenu de la réunion
- Favorise la participation
- "Dépersonnalise" les idées
- Développe un sentiment d'accomplissement au sein du groupe



L'outil de base “post-it”



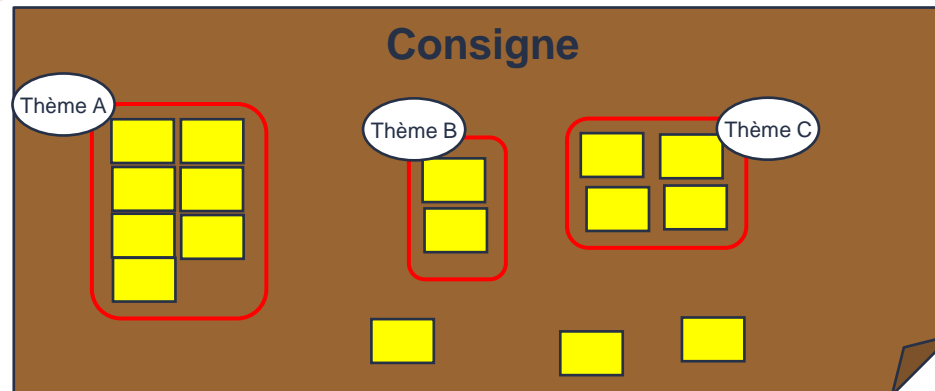
- Utiliser des post-it de tailles, de forme et de couleurs différentes
- 1 seule idée par post-it
- 1 seul post-it par idée
- Écrire gros avec un feutre afin de pouvoir lire à une distance de 5 m
- Des phrases courtes (mais éviter un simple mot) : verbe + complément
- On se moque des fêtes



Génération d'idées



- 1 / Définir le sujet : poser une question claire et concise
- 2 / Les participants écrivent leurs idées sur des post-its
- 3/ L'animateur ramasse les post-it. Il lit chacun des post-it avant de les positionner sur un tableau visible de tous en respectant les règles :
 - Reformule si nécessaire – invite tous les participants à faire préciser le post-it
 - Respecte l'anonymat – ne fait pas appel à celui qui l'a écrit.
 - Ne donne pas son avis => doit être neutre
- 4/ Le groupe aidé de l'animateur regroupe les idées par thèmes.
- 5/ Faire le choix des idées.



La grille de critères : pour choisir en groupe



Principe :

- Lister les critères de choix (coût, délai, fiabilité, ...)
- Évaluer l'importance relative des critères et les pondérer ;
- Déterminer le système de notation (note de 1 à 5, de -- à ++, ...)
- Comparer les résultats et conclure

Règles :

- Pas trop de critères !
- Critères définis de façon explicite

Exemple : le coût

S'agit-il du coût :

- de mise en œuvre ?
- de fonctionnement ?
- du bilan des deux ?

Critères (pondération)				
Solution	Coût (3)	Délai (1)	Fiabilité (2)	Total
• Solution 1	1	1	2	8
• Solution 2	3	1	2	14
• Solution 3	1	1	3	10
• Solution 4	3	3	1	14
• Solution 5	2	2	2	12

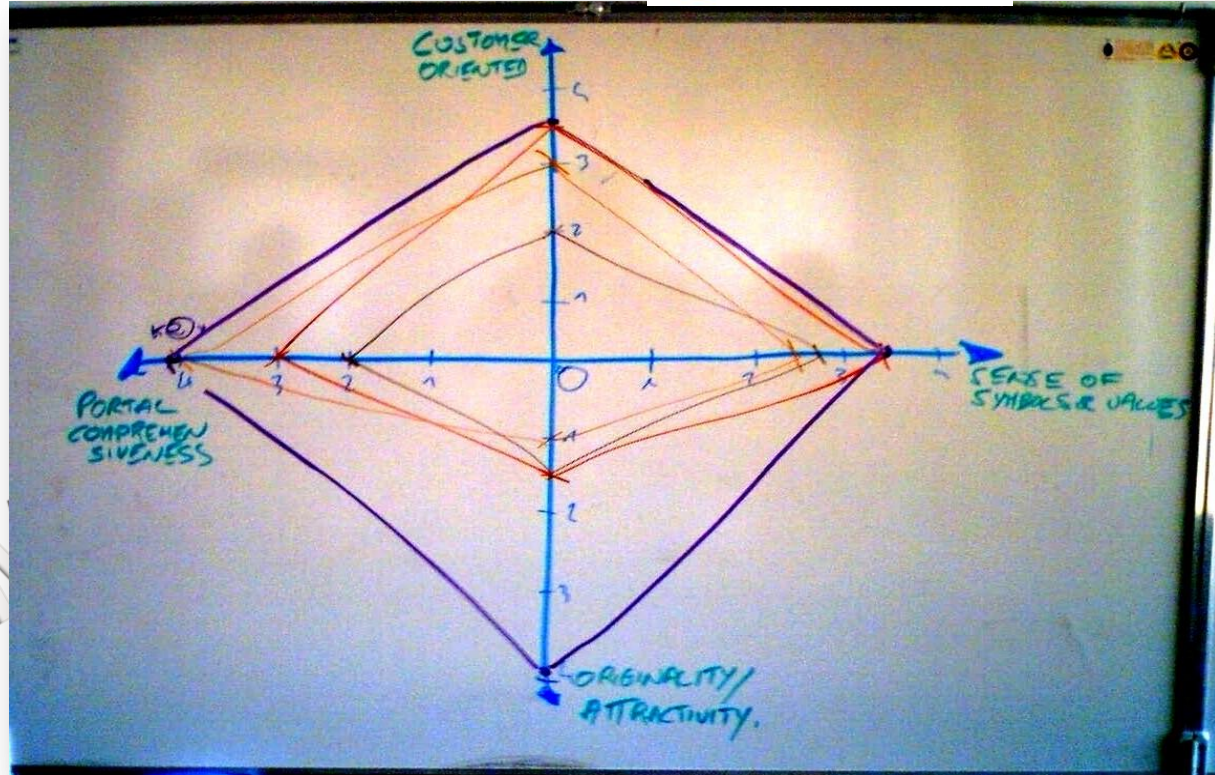
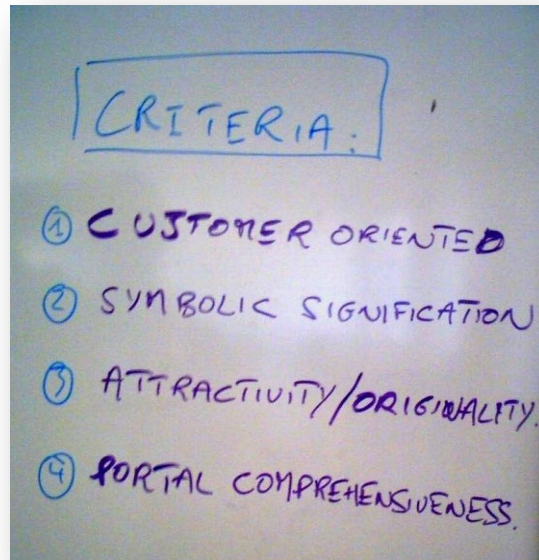
Notation de 1 (très cher) à 3 (faible coût)
 Notation de 1 (long) à 3 (rapide)
 Notation de 1 (peu fiable) à 3 (très fiable)
 $2 \times 3 + 2 \times 1 = 12$

Un grille qui sert à conduire un débat avant le choix final

Choix d'un nom de portail client Eurocopter



Criteria defined for choice



KEYCOPTER

ECOPTER

MYCOPTER

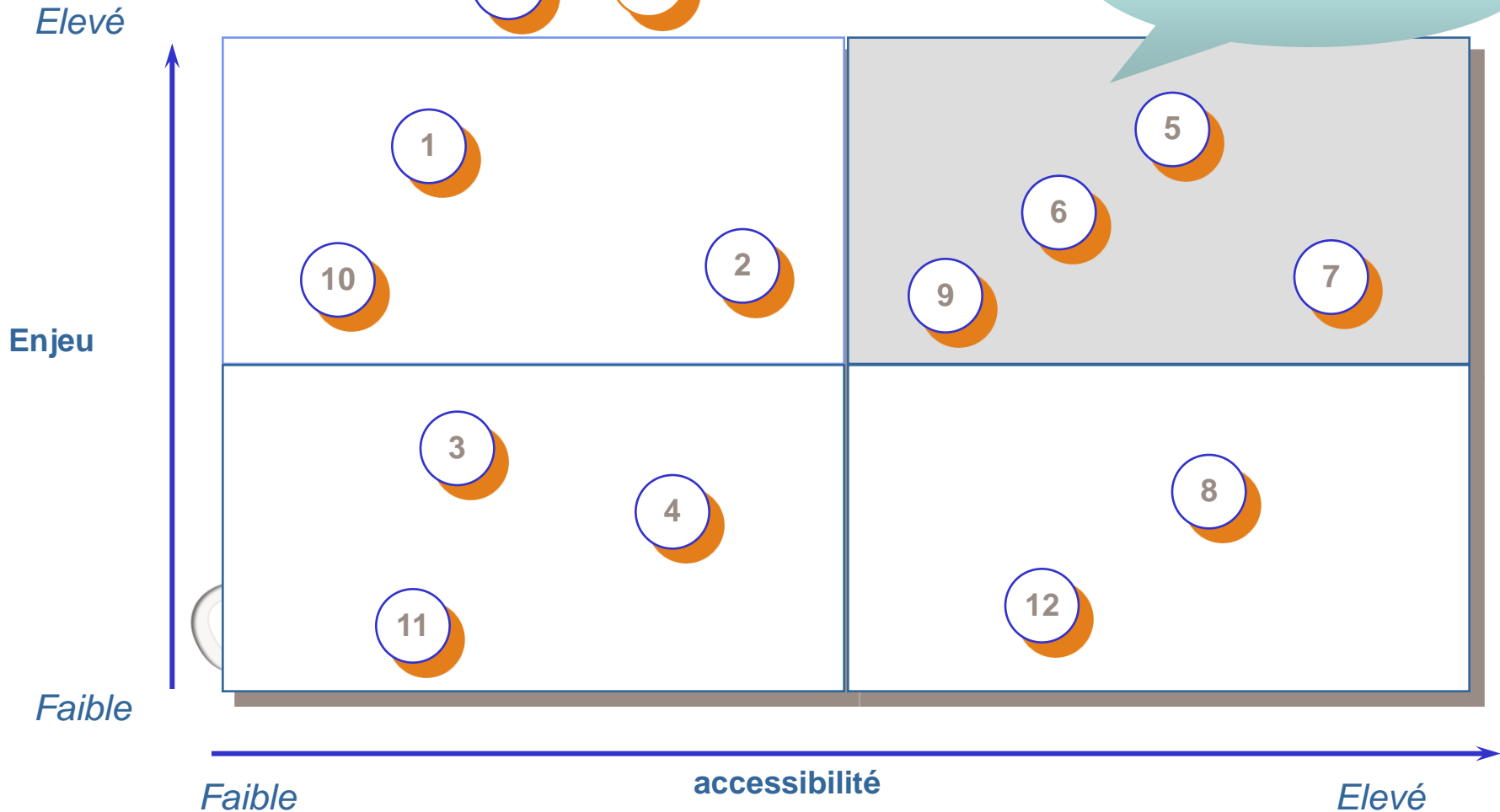
EASYCOPTER



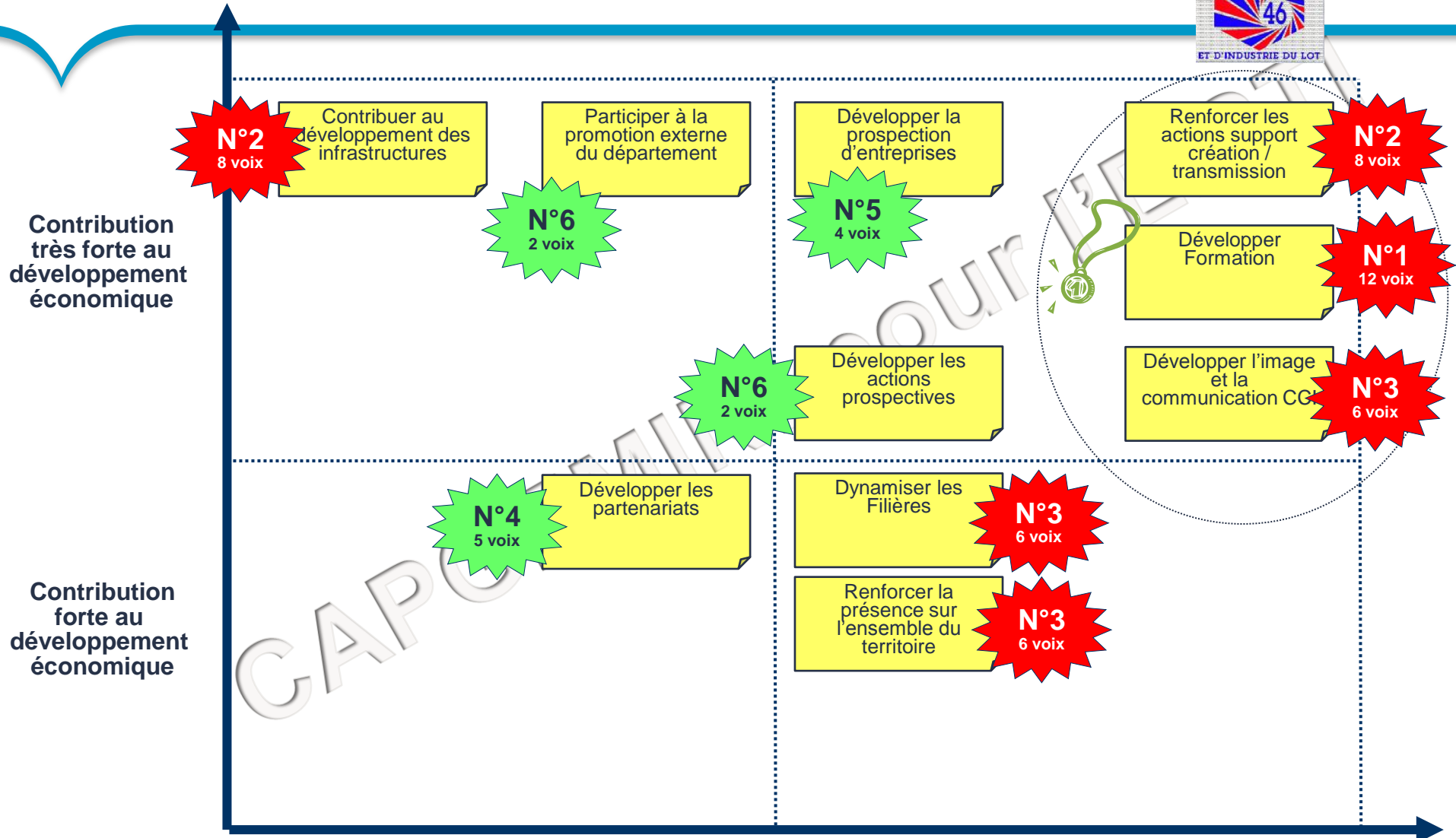
La matrice Enjeu / Accessibilité

1 à 12 : liste des idées

Actions prioritaires



Les entreprises membres de la CCI du Lot définissent priorités pour l'économie du Département

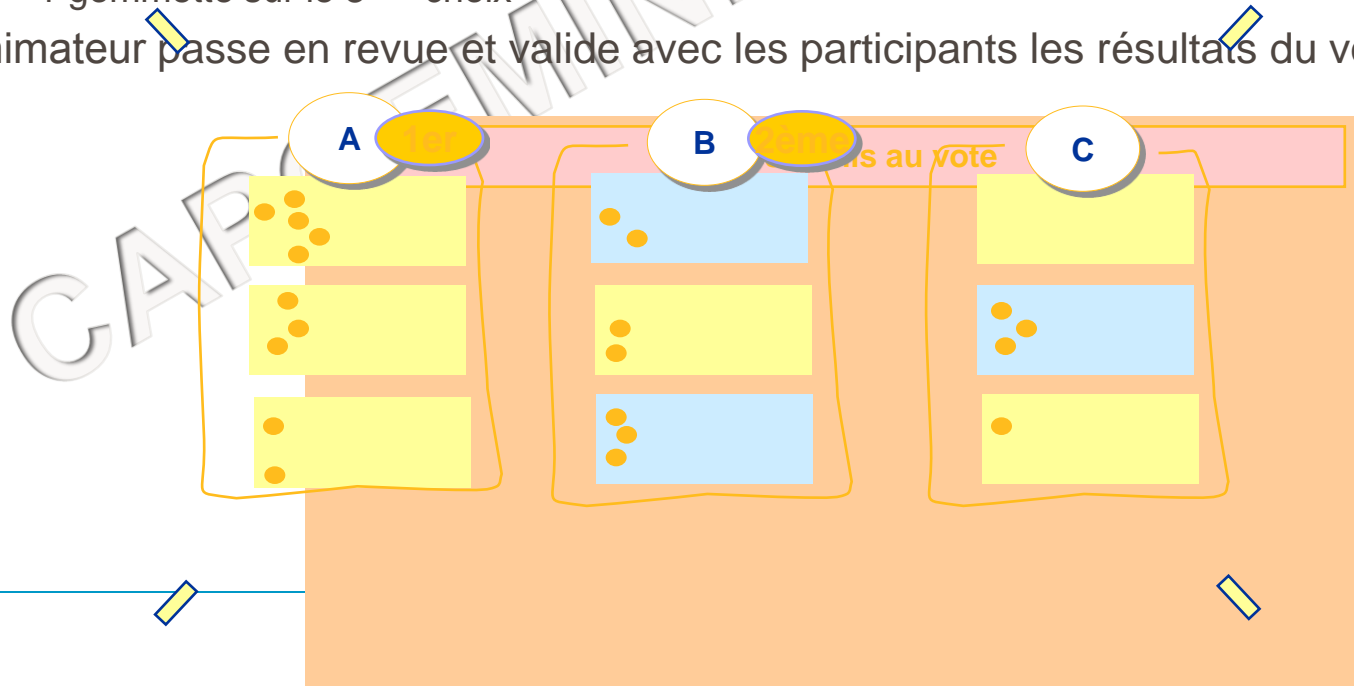


Le vote



L'animateur expose les différentes alternatives à l'ensemble du groupe.
(L'utilisation des post-it est très visuelle)

- Il aide les participants à définir un ou plusieurs critères de priorisation.
 - Des gommettes sont fournies au participants pour exprimer leur vote: 6 gommettes par personne.
 - Les participants votent en collant leur gommettes sur les post-it de leurs choix:
 - 3 gommettes sur le 1^{er} choix
 - 2 gommettes sur le 2^{ème} choix
 - 1 gommette sur le 3^{ème} choix
 - L'animateur passe en revue et valide avec les participants les résultats du vote.





Conclure une réunion

- Conclure en synthétisant les décisions
- Décider des prochaines étapes et du plan d'actions
- Faire le compte-rendu en direct
- Faire un tour de table final (par exemple sur les bénéfices et préoccupations des participants, ou B's&C's – Benefits & Concerns)





Un plan d'action comporte ces d'éléments

- Un découpage en sous-projets, complet, **interfacé** avec les autres projets de l'entreprise
- Pour chaque action du plan, les **acteurs** nommés (cf. RACI)
- Un **calendrier** de travail faisant apparaître les principaux jalons internes et externes, et la synchronisation de l'ensemble
- La **faisabilité** des tâches doit être vérifiée (quitte à revoir les ambitions à la baisse ou à allonger certains délais). Pour cela, on peut :
 - Analyser le travail plus en détail avec ceux qui devront le faire, en listant les ressources nécessaires (temps, matériels, budgets...)
 - Procéder à des analyses de risque pour faire s'exprimer le non-dit



CONCLUSION

- Le résultat de l'équipe doit être meilleur que les résultats individuels
- L'intelligence collective est supérieure aux intelligences individuelles.
- Si ce n'est pas le cas, il y a un problème de communication dans l'équipe
 - Ecoute insuffisante
 - Pas assez de conviction



CAPGEMINI

Exercice

- Sujet : Réunion d'avancement sur la présentation d'un nouveau produit
 - 2 groupes (10' préparation et 10'animation)

CAPGEMINI pour l'EISTI

Les fondamentaux des projets conseil

- La posture du consultant
- Exercice : compte-rendu de réunion



Mise en situation

- Vous êtes Emmanuel(Le) Vilar. Vous êtes consultant(e) junior, en MOA (Assistance à Maîtrise d'Ouvrage) auprès de Jean-Benoît Dutilleuil de la société Tuyox.
- Jean-Benoît Dutilleuil est le responsable informatique de plusieurs projets chez Tuyox. Plusieurs sociétés sous-traitantes interviennent chacune sur des projets différents.
- Vous êtes « la petite main » de Jean-Benoît Dutilleuil qui a besoin de quelqu'un à ses côtés pour faire tout ce qu'il n'a pas le temps (ou l'envie) de faire.
- Aujourd'hui, vous allez assister à une réunion interne Tuyox de suivi des différents projets.
- Vous venez d'arriver, vous ne connaissez donc pas en détail tous les projets.
- L'autre personne assistant à cette réunion, et qui l'a organisée, est Priscille M'Bambara. Elle est la responsable côté métier pour les différents projets dont Jean-Benoît Dutilleuil est le responsable informatique.
- Vous êtes chargé(e) de faire le compte-rendu de réunion.

Mise en situation



Vous participez, sans intervenir à une réunion dont vous devrez faire le compte-rendu.

Nous sommes le lundi 11 mai, il est 15h00.

Observez, écoutez et prenez des notes.

Dans l'immédiat, quelle est votre réponse à la question de Jean-Benoît Dutilleuil ?



CAPGEMINI POUR EISTI

Mise en situation

Vous devez répondre (poliment) à Jean-Benoît Dutilleuil que vous ne pouvez pas envoyer le compte-rendu de réunion (CR) pour le soir même, car vous devez d'abord :

- Obtenir le planning des mises en production auprès de Rachid Hachim
- Faire valider le contenu du CR par Priscille M'Bambara
- Obtenir la liste de distribution auprès de Priscille M'Bambara

CAPGEMINI POUR EISTI

La rédaction du compte-rendu de réunion

- Prendre des notes et rédiger un compte rendu de réunion
 - Trier les informations pour ne conserver que l'essentiel et le pertinent
 - Être factuel, exhaustif et précis
 - Utiliser un langage adapté
 - Indiquer le contexte
 - Date, objet, objectifs
 - Personnes présentes
 - Liste de distribution du CR
 - Suivi
 - Liste d'actions
 - Prochaine réunion
- Déterminer
 - Le temps nécessaire à la rédaction du CR
 - La date à laquelle le CR pourra être diffusé
- Exploiter les informations glanées durant la réunion
 - Qu'est-il intéressant de remonter à Capgemini ?
 - Pourquoi ?
 - A qui les remonter ?
 - Comment ?
 - Quand ?

Mise en situation

Rédigez le compte-rendu de la réunion



CAPGEMINI POUR l'EISTI

Zeu Ouineur Iz

- Tirage au sort de 4 comptes-rendus
- Lecture publique et anonyme des 4 CR
- Commentaire des participants

CAP GEMINI pour l'EISTI

Mise en situation

- Lors de cette réunion, vous avez pu glaner des informations concernant Capgemini et ses concurrents chez Tuyox.
- Quelles sont celles intéressantes pour Capgemini ?
- Pourquoi ?
- A qui les remonter ?
- Comment ?
- Quand ?



CAPGEMINI pour l'EISTI

Mise en situation

Vos interlocuteurs Capgemini possibles

- Votre Chef de Projet BAC
- Chef de projets Capgemini
 - Projet Jasmin : refonte du site Internet
 - Projet Camélia – Partie formation : déploiement international du progiciel de procurement
- Skill Group Manager Consulting (votre Skill Group Manager)
- Skill Group Manager Training (Projet Camélia)
- Skill Group Manager ADC (Projet Jasmin)
- Skill Center Manager (regroupant les Skill Centers Consulting, Training, ADC)
- Directeur des opérations
- Commercial en charge du compte Tuyox
- Commercial en charge de l'activité industrie
- Directeur commercial
- Delivery Manager
- Responsable de l'offre Formation
- Responsable de l'offre Gouvernance des DSI
- Responsable de l'offre Extended Enterprise

Mise en situation

Vos moyens de communication possibles

- Courriel
- Téléphone
- Réunion formelle bilatérale
- Réunion formelle à plusieurs
- Réunion informelle (déjeuner, machine à café, sauna...)

CAPGEMINI pour l'EISTI

Mise en situation debriefing

Un seul point de contact pour remonter les informations

Votre chef de projet opérationnel

CAPGEMINI pour PEI/STI

Corrigé exercice

Compte rendu de réunion !

CAPGEMINI pour l'EISTI

People matter, results count.

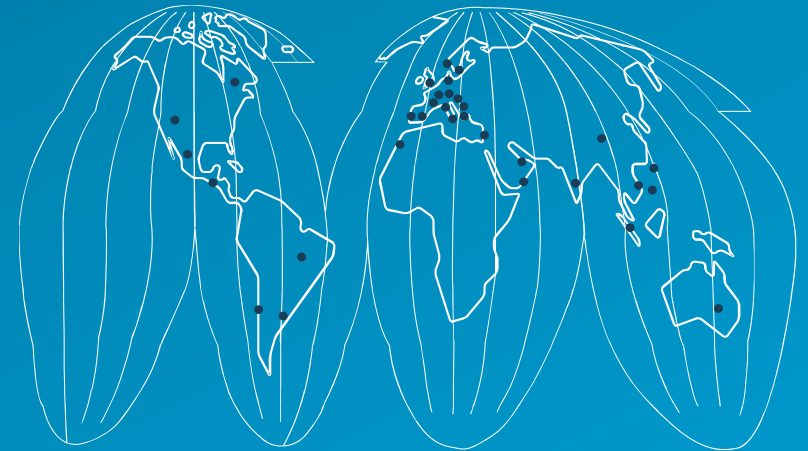


About Capgemini

With more than 120,000 people in 40 countries, Capgemini is one of the world's foremost providers of consulting, technology and outsourcing services. The Group reported 2011 global revenues of EUR 9.7 billion.

Together with its clients, Capgemini creates and delivers business and technology solutions that fit their needs and drive the results they want. A deeply multicultural organization, Capgemini has developed its own way of working, the Collaborative Business Experience™, and draws on Rightshore®, its worldwide delivery model.

Rightshore® is a trademark belonging to Capgemini



www.capgemini.com

