



## Gestion de projet : les parties prenantes, un élément essentiel à ne pas négliger

La gestion de projet est un travail complexe qui nécessite la prise en compte de nombreux facteurs pour assurer une réussite durable.

Parmi ces facteurs, les parties prenantes occupent une place essentielle.

En effet, leur implication et leur satisfaction sont des éléments clés pour la réussite du projet.

Dans cet article, nous allons vous expliquer pourquoi les parties prenantes sont des éléments essentiels à ne pas négliger dans la gestion de projet, comment les impliquer efficacement et comment communiquer avec elles pour garantir leur satisfaction et leur soutien.

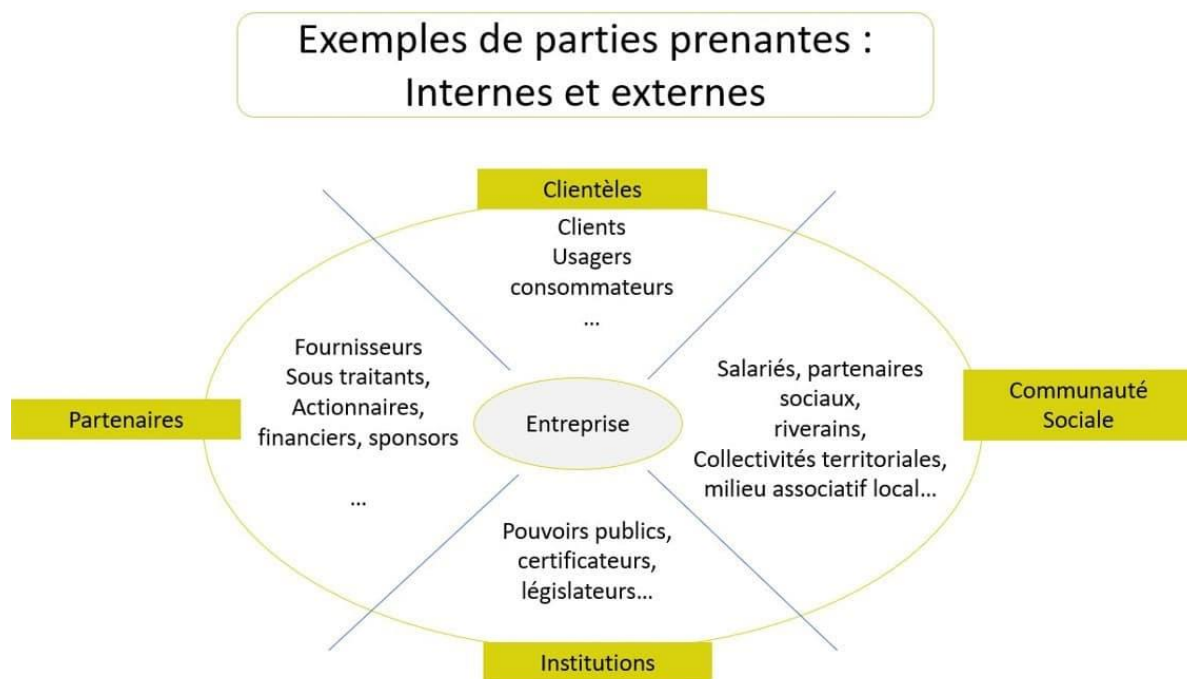
### Identifier les parties prenantes

#### Définition et typologie des parties prenantes

Les **parties prenantes** autrement appelées **Stakeholders** sont l'ensemble des individus, groupes ou bien organisations, impactées ou pouvant impacter le déroulé d'un projet.

Qu’elles soient internes ou externes, les parties prenantes peuvent avoir un pouvoir d’influence ou être influencées d’une plus ou moins grande manière.

- Les **parties prenantes internes** sont les personnes salariées de l’entreprise ou détenant des parts de capital de l’entreprise en charge de la conduite du projet. (Salariés, managers et directions, actionnaires, syndicats, administrateurs...)
- Les **parties prenantes externes** sont toutes les personnes ou organisations externes à l’entreprise. (Fournisseurs, sponsors, clients, institutionnels, partenaires, États, associations, collectivités territoriales ...)



## Étapes pour identifier les parties prenantes dans un projet

### 1 – Lister les parties prenantes

Bien les identifier est une première étape dans la gestion des parties prenantes, le but de cette étape étant de visualiser l’ensemble des acteurs impliqués dans le projet, d’anticiper les **relations** possibles avec l’ensemble des parties prenantes.

### 2 – Hiérarchiser les parties prenantes

Il est nécessaire de les hiérarchiser en fonction de leur rôle et de leur influence. Le critère de leur positionnement par rapport aux objectifs du projet peut

également être un bon indicateur. Identifier régulièrement les parties prenantes réticentes (qui pourraient bloquer le projet) et au contraire celles qui peuvent être un soutien et même exercer un rôle de leadership auprès des autres est une donnée importante pour piloter votre projet.

### 3 – Comprendre les parties prenantes

Avoir conscience de leurs besoins et attentes pour y répondre au mieux et anticiper avec elles les risques projets.

### 4 – Établir un plan de communication ciblé pour favoriser leur implication

Pour identifier au mieux les parties prenantes, posez-vous les questions suivantes :

- Quelles sont les entités ayant un pouvoir de décision ou d'influence sur les orientations du projet : client, sponsors, direction, administrateurs...
- Quels sont les entités (personnes physique ou organismes) ayant un rôle actif dans le projet (réalisation des actions directes) : équipe projet, partenaires...
- Quelles sont les entités impactées par le projet : utilisateurs finaux, salariés, partenaires...
- Quelles sont les entités ayant un impact sur la communication du projet
- ...

Ce listing, qui pourra évoluer au cours du projet, est un prérequis nécessaire pour les étapes suivantes afin d'avoir une **gestion pro-active** des parties prenantes : **Implication** et motivation des parties prenantes, **planification** de la **communication** auprès des parties prenantes, gestion des **attentes** des parties prenantes, **négociations** éventuelles ...

Afin de parfaire la **connaissance** des parties prenantes, utiliser un **registre des parties prenantes** peut s'avérer très utile pour le chef de projet.

Différents registres peuvent être réalisés selon le type de projet. Ne figureront pas les mêmes informations si sa diffusion doit être généralisée ou bien si ce registre est à usage purement interne pour le chef de projet.

En règle générale une simple liste des parties prenantes est diffusée à l'ensemble des acteurs du projet.

Le registre plus détaillé des parties prenantes est à usage privé pour le chef de projet pour l'aider dans son pilotage

Vous pouvez retrouver notre exemple de registre juste ici :

[Télécharger un exemple de registre des parties prenantes](#)

Les éléments qui peuvent apparaître dans votre registre des parties prenantes :

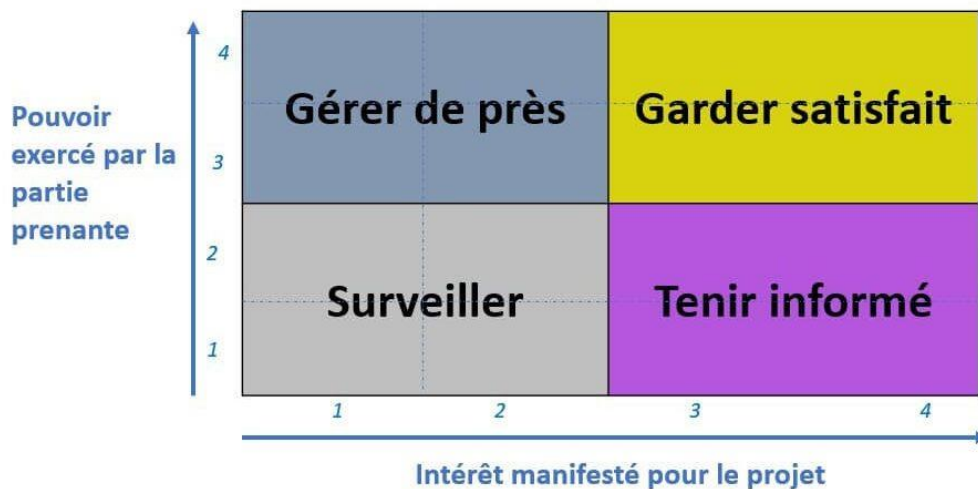
- Nom et coordonnées de la partie prenante
- Type de partie prenante (Interne/externe)
- Rôle dans le projet
- Attentes de la partie prenante
- Intérêt
- Pouvoir / influence
- Relation à avoir avec cette partie prenante

Un des outils d'**analyse** parfois utilisé par le chef de projet pour piloter les parties prenantes est la **matrice « Pouvoir/Intérêt » de Mendelow**.

Cette matrice permet de définir une stratégie à adopter en fonction du positionnement des parties prenantes.

Elle permet d'analyser sur un graphique (ci-dessous) ces deux facteurs via une notation par exemple allant du niveau 1 (niveau faible) au niveau 4 (niveau élevé) et ainsi adapter au mieux la relation à avoir avec telle ou telle partie prenante.

**La matrice pouvoir/intérêt des parties prenantes**



## Gérer les attentes des parties prenantes

---

### Comprendre les attentes des parties prenantes

D'une part il faut s'assurer de la bonne compréhension de leurs **besoins**, si besoin il y a. Des temps d'échanges individuels ou collectifs seront à prévoir dès la phase de cadrage du projet pour identifier au mieux les attentes et valider avec les parties prenantes le bon déroulé d'un projet et de manière à répondre à l'ensemble des **objectifs** projets.

### Impliquer les parties prenantes et communiquer avec les parties prenantes

---

#### L'importance de l'implication des parties prenantes dans la réussite du projet

Impliquer les parties prenantes dans la réussite d'un projet c'est avant tout collaborer avec elles, identifier et répondre à leurs besoins et attentes, comprendre leurs problématiques de manière à les satisfaire, gagner leur soutien et leur confiance et mettre en valeur leur expertise pour avoir une vision au plus juste des enjeux et risques du projet. Les impliquer c'est bien souvent minimiser les risques associés :

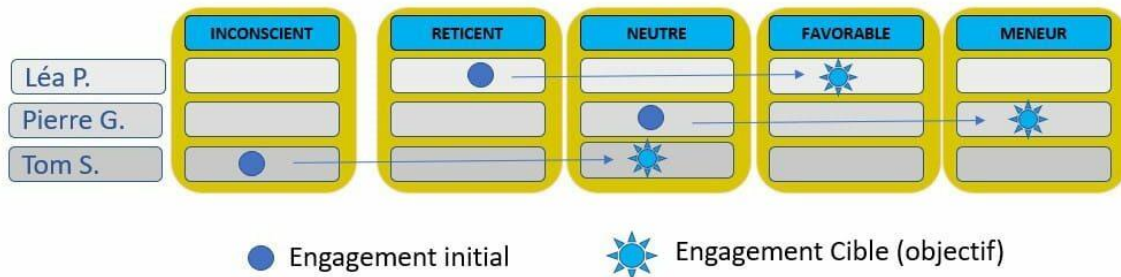
- Retards sur le projet (de livraisons par exemple)
- Mécontentements divers et passivité au regard du projet voire manifestations hostiles
- Rétention d'informations
- Non détection de risques projets
- ...

D'autre part, si l'on souhaite aller encore plus loin dans l'analyse des parties prenantes, il peut être utile de visualiser leur niveau d'engagement.

Pour cela, **la matrice engagement actuel / engagement cible** peut être un outil utile pour le chef de projet. L'objectif de cette matrice est d'identifier à quel niveau d'engagement se situe la partie prenante à l'instant « t » pour adapter sa

relation avec elle afin d'optimiser son positionnement nécessaire à la réussite du projet.

### La matrice engagement actuel / engagement cible



D'ailleurs vous pouvez ajouter dans le registre des parties prenantes le positionnement de chaque partie prenante sur le projet :

- Inconscient
- Réticent
- Neutre
- Favorable
- Meneur

## Comment impliquer efficacement les parties prenantes dans le projet

Une fois que les parties prenantes du projet et leurs attentes sont identifiées, il est primordial de **créer du lien**, les rencontrer par le biais de **réunions ou d'échanges** formels ou informels et de s'assurer de la bonne communication avec les différentes parties prenantes. Pour optimiser ces échanges, il est souvent préconisé d'établir un **plan de communication**.

## L'importance de la communication dans la gestion de projet

La communication avec les parties prenantes est un élément clé pour le succès d'un projet, cela permet de partager les objectifs et la méthode du projet, informer sur l'avancée des opérations, prévenir des risques et difficultés pouvant être rencontrés, recueillir des feedbacks.

La communication favorisera l'engagement, la confiance, la **collaboration** et cela permettra également de gérer et prévenir des conflits potentiels.

## Comment communiquer efficacement avec les parties prenantes

Comme nous le disions, établir un **plan de communication** clair et accessible est une des solutions. Il permettra de planifier l'ensemble des coopérations en toute transparence.

Ce plan de communication peut comprendre :

- Identification des parties prenantes,
- Qui communique avec quelles parties prenantes
- Fréquence des communications avec les parties prenantes
- Canaux utilisés pour communiquer avec les parties prenantes
- Objectif des communications avec les parties prenantes

Voici un exemple de **plan de communication projet**:

Quoi? Quel message?	Qui communique : personne en charge de la communication	Vers qui (cible) :	Quand / à quelle fréquence?	Comment : via quel support?	Quel suivi?	Quelle réponse attendue de la cible?	Commentaires : Objectif atteint

Attention, toutes les parties prenantes doivent apparaître dans les cibles de votre communication : elles doivent toutes à un moment ou un autre recevoir de l'information sur le projet.

S'assurer de maintenir une bonne communication tout au long du projet vous permettra de garder le contrôle, **mesurer** les intérêts et **prévenir** des risques potentiels.

L'utilisation d'un logiciel de gestion de projet collaboratif est un réel avantage pour identifier les parties prenantes et partager l'information avec elles. Vous disposez ainsi d'un espace collaboratif partagé qui permet d'optimiser votre relation et les échanges avec les différents acteurs de votre projet.

Vous voulez en savoir plus ? contactez-nous pour une démonstration personnalisée ou testez directement l'outil en ligne gratuitement pendant 30 jours

→ Prendre RDV en ligne

→ Essayer Gratuitement

## Les différentes méthodes d'implication et types de communication

Il existe de nombreuses méthodes d'implication, en voici une liste non-exhaustive

- Entretiens individuels
- Réunions
- Déjeuners
- Sondages
- Groupes de discussions
- Ateliers d'échanges
- Espace collaboratif partagé comme Facility Project ([facility-project.com](https://facility-project.com))
- ...

La méthode choisie et les modalités d'interventions différeront selon votre objectif :

- Informer, transmettre des données aux parties prenantes
- Consulter, demander un conseil, l'avis des parties prenantes
- Concerner, Coconstruire la stratégie avec les parties prenantes
- Réorienter, convaincre, négocier...

Vous pouvez également faire régulièrement des rétrospectives avec l'ensemble des parties prenantes. Qu'importe le format (réunions, sondages...) c'est un moyen pour impliquer les parties prenantes au projet.

Les rétrospectives consistent à revenir sur des événements passés, d'en tirer des leçons et de bâtir un plan d'action pour favoriser l'amélioration continue : une sorte de REX (Retour d'expériences) en quelque sorte !

## Comment choisir la méthode la plus adaptée ?

Il n'existe pas une méthode unique à privilégier par rapport à une autre pour impliquer les parties prenantes aux projets. Elles peuvent être toutes



complémentaires les unes aux autres. Le chef de projet va en général utiliser plusieurs méthodes selon les parties prenantes et selon les phases du projet.

Pour choisir la plus adaptée il faut tenir compte de plusieurs critères énoncés plus haut dans cet article, comme le niveau d'influence et d'intérêt des parties prenantes, l'engagement de la partie prenante, le type et la fréquence des communications...

## Évaluer la satisfaction des parties prenantes

---

### L'importance de l'évaluation de la satisfaction des parties prenantes

À l'image des **évaluations de satisfaction** clients que les entreprises ont l'habitude de mener il faut s'assurer de la satisfaction de l'ensemble des parties prenantes. C'est un processus complet qui vise à mesurer le degré d'adhésion et de soutien des différents acteurs impliqués dans un projet et cela permet de renforcer la performance globale.

### Comment évaluer la satisfaction des parties prenantes ?

#### Les différents outils d'évaluation

Méthodes qualitatives ou quantitatives, selon votre besoin différentes techniques existent.

Les méthodes qualitatives permettant d'analyser des données descriptives et les méthodes quantitatives permettant d'analyser des données chiffrées.

- Retour d'expériences (quant au déroulé d'un projet et ressentis des parties prenantes)
- Sondages (Questionnaires permettant d'évaluer la satisfaction des parties prenantes)
- Entretiens individuels (qualifier les attentes des parties prenantes, échanger sur leur expertise)
- Observations (vérifier le comportement et l'implication des parties prenantes, suivre le projet)
- Indicateurs (mesurer l'évolution et l'impact des actions menées pour les parties prenantes)
- ...

D'autres outils d'évaluation existent, il n'existe pas un outil meilleur qu'un autre. Tout dépend du contexte.

Envie d'en savoir plus sur les REX ? Retrouvez notre article sur l'organisation d'un REX complet et concis avec son équipe juste [ici](#)

### Les bonnes pratiques d'évaluation

Voici quelques-uns de nos conseils pour l'évaluation de la satisfaction de vos parties prenantes :

- Associer les parties prenantes dès le début de la démarche d'évaluation, en les impliquant dans la définition des objectifs, des critères et des indicateurs
- Adopter une approche participative, en favorisant le dialogue, l'écoute et le respect mutuel entre les parties prenantes
- Choisir des méthodes et des outils adaptés au contexte, aux besoins et aux capacités des parties prenantes
- Assurer la **transparence** et la traçabilité des données collectées et analysées, en respectant les règles d'éthique et de confidentialité
- Communiquer régulièrement pour maintenir la dynamique d'équipe
- Communiquer les résultats de l'évaluation de manière claire et accessible, en mettant en évidence les points forts, et les pistes d'amélioration

Utiliser l'évaluation comme un levier d'apprentissage et de changement, en encourageant les parties prenantes à s'approprier les résultats et à s'engager dans des actions correctives ou innovantes.

## Et en cas de blocage ou de conflit, comment gérer les conflits d'intérêts entre les parties prenantes ?

---

### Les différentes techniques de gestion des conflits

Pour gérer ces conflits différentes techniques existent comme la recherche de **consensus** et de convergence des intérêts ou bien le désamorçage.

- La méthode SCORE (*Symptômes – Causes – Objectifs – Ressources – Effets*) permet de diagnostiquer les causes d'une situation non satisfaisante en participant à la recherche de nouvelles solutions

- *La méthode DESC (Décrire – Exprimer –Spécifier –Conclure) est une autre méthode du genre dont le but est également de résoudre un conflit ou formuler une critique constructive.*
- La méthode de communication non-violente (CNV) vise elle, à créer des relations entre des personnes physiques sur la base du respect de soi et des autres, de la compassion, de l'empathie et de la coopération.
- ...

## Comment choisir la technique la plus adaptée ?

Il n'existe pas une technique plus fiable qu'une autre, dans tous les cas de figure l'important est de bien communiquer avec les parties prenantes, s'assurer de découvrir la source du conflit et sa nature, identifier les parties prenantes impliquées et les enjeux du conflit

Pour désamorcer vous pouvez rencontrer les différentes parties prenantes, organiser une rencontre entre les protagonistes et suivre les engagements pris. L'objectif est de conserver le **dialogue** pour éviter de créer des malentendus et des tensions...

## Conclusion

---

La gestion des parties prenantes est un processus essentiel à la réussite de vos projets, ce sont les acteurs clés de vos projets.

Sans l'implication des parties prenantes, un projet sera difficilement une réussite.

Grâce à l'implication des différentes parties prenantes, l'expression de leurs besoins, leurs actions, la transmission de leur savoir-faire, la communication sur les risques à anticiper et donc leur **prévention**, vous serez apte à mener à bien l'objectif du projet.

C'est pour cela que **la gestion des parties prenantes, la coopération et l'intelligence collective est un des critères de réussite d'un projet**, un processus à maîtriser avec différentes étapes à mettre en place qui va de l'identification des parties prenantes, à la prise en compte de leur besoin à l'élaboration d'un plan de communication adapté.

## Vous voulez en savoir plus ?

- [Quelques conseils pour constituer son équipe projet](#)
- [Comment bien piloter une équipe transverse au sein de votre entreprise](#)

Vous voulez faciliter le suivi de vos projets et votre travail en équipe et souhaitez découvrir comment cela est possible avec Facility ? **Contactez-nous pour une démonstration gratuite et personnalisée de Facility Project:**

→ Prendre RDV en ligne

Ou encore rien de mieux que la pratique : testez gratuitement et sans engagement Facility Project, l'outil de gestion de projets créé par P2M Consulting, pendant 1 mois.

→ Essayer Gratuitement

---

Facility Project, le logiciel de gestion de projets collaboratif 100% Français. Pour planifier, suivre et gérer vos projets ainsi que vos équipes de façon simple et efficace. Une multitude de fonctionnalités et un accompagnement sur-mesure par des professionnels du Management de Projets pour optimiser la réussite de vos projets.

[www.facility-project.com](http://www.facility-project.com)

