****

**Soutenir les acteurs de la « demande »**

**- Se lancer Conseils sur la communication**

**Communiquer avec ses voisins**

*19.12.2018*

*Préparé par Université de Maastricht – Livrable DT2.2.1 bis*

|  |  |
| --- | --- |
| À qui cet outil s’adresse-t-il ? | Copropriétaire qui souhaite soutenir un projet de rénovation  Équipe de projet  Instructeur de la rénovation |
| Quel est l’objectif de cet outil ? | Cet outil vous aidera à communiquer efficacement au sujet du projet de rénovation durant toutes les phases de réalisation du projet. La coopération entre les résidents est nécessaire pour faire de ce projet un franc succès. |
| Comment utiliser cet outil ? | Après quelques informations générales, vous retrouverez ici les étapes importantes à envisager pour instaurer une communication efficace. Par la suite, vous pourrez choisir la phase que vous souhaitez examiner plus en détail :   * Avant la rénovation * Pendant la rénovation * Après la rénovation |
| Étapes suivantes | La communication doit être **assurée** durant toutes les phases du processus de rénovation. En effet, celle-ci est essentielle au bon succès de la procédure de vote. |

La communication au sein de l'équipe de projet, avec vos voisins et avec les parties prenantes extérieures est cruciale pour garantir la réussite de votre projet de rénovation. Il est primordial de comprendre les besoins de vos voisins et d'y répondre. Il est également vital d'identifier les parties prenantes externes avec lesquelles il est important de communiquer, ainsi que la manière dont vous devez communiquer avec elles. Une bonne répartition des rôles doit être mise en place au sein de l’équipe de projet et doit être clairement communiquée à vos voisins. Les résidents doivent savoir à qui s'adresser pour obtenir des réponses à leurs questions, et les membres de l'équipe de projet doivent connaître leur rôle précis. Le fait d'assurer un processus de communication sans heurts permet d'instaurer un climat de confiance entre les résidents. À l'inverse, une communication peu claire entre l'équipe de projet et les autres résidents pourrait être source d'incertitude et de méfiance. La communication est essentielle au bon déroulement de [la procédure de vote](#voting) !

Un plan de communication peut être mis en place selon les étapes présentées ci-dessous. Ce plan aidera l'équipe de projet à assurer une communication efficace avec ses voisins, et ce durant toute la durée du projet. La taille de votre copropriété joue un rôle clé. En effet, plus la copropriété est petite, plus la communication est perçue comme facile. Toutefois, il est conseillé de toujours suivre ces 6 étapes afin de pouvoir toujours vous appuyer sur le plan de communication.

1. **Qui sont les résidents ?**
2. **Définir les sujets de communication**
3. **Besoins d'information**
4. **Méthodes de communication**
5. **Échéances**
6. **Responsabilités**

**Cliquez pour accéder aux**

[Informations générales sur chaque étape](#general_information)

[Étapes de la communication précédant la rénovation](#before_retrofit)

[Étapes de la communication pendant la rénovation](#during_retrofit)

[Étapes de communication suivant la rénovation](#after_retrofit)

[Principaux conseils](#top_tips)

**Informations générales sur chaque étape**

Analysez la composition de votre copropriété. Afin d'assurer l'efficacité de vos méthodes de communication, il est nécessaire de comprendre la composition de votre copropriété. Si la majorité des résidents est constituée de personnes âgées, il est probablement peu judicieux d'utiliser une application pour communiquer.

Le moment choisi pour communiquer est également un critère important pour favoriser l'engagement de tous les résidents. Cela signifie que les informations ne doivent pas être communiquées trop tôt dans le processus. En effet, cela pourrait déconcerter certains résidents, ce qui pourrait entraîner le rejet du projet. Le fait de faire correspondre les besoins d’information avec les méthodes de communication appropriées au bon moment contribuera à accroître l’engagement des résidents. La situation évoluera fréquemment durant le processus. Toutefois, le fait de suivre ces étapes, d'identifier les résidents sceptiques à l'égard du projet et de garantir leur confort constitue un facteur important pour limiter les effets négatifs que cette rénovation pourrait avoir sur eux. Assurez-vous de communiquer avec parcimonie. En effet, une communication trop dense et trop fréquente pourrait également submerger les résidents et entraver la réalisation de vos objectifs.

Divisez les rôles au sein de l'équipe de projet et informez-en tous les résidents. Les résidents doivent savoir à qui s'adresser pour poser leurs questions. Une définition et une communication claires des rôles entraînent une meilleure distribution de l’information et peuvent éviter les malentendus. La personne responsable d'un point spécifique doit être familiarisée avec les informations correspondantes afin d'éviter l'éventuelle diffusion d'informations erronées.

**Échéances**

**Responsabilités**

**Qui sont les**

**résidents ?**

**Méthodes de communication**

Le choix d'une méthode de communication adaptée au type de résidents et à leurs besoins d'information fera l'objet d'un ajustement. L'association de deux méthodes de communication est le plus souvent préférable, mais cela dépend également de la taille de la copropriété et des souhaits des résidents.

**Besoins**

**d'information**

Évaluez les besoins d'information de tous les résidents. Certains résidents préfèrent être informés tous les deux ou trois jours tandis que d’autres ne souhaitent être contactés qu'en cas de nécessité. Il est important de créer une vue d'ensemble des besoins d'information de chaque résident et de prendre des décisions réfléchies en matière de communication en fonction des souhaits des résidents.

Avant de communiquer quoi que ce soit à vos voisins, vous devez déterminer l'ensemble des points sur lesquels il est important d'informer les résidents. De nouveaux points peuvent être ajoutés à l'ordre du jour tout au long du projet. Un bon aperçu des points pertinents vous fournira une structure pour communiquer et garantira la transmission d'un message complet à tous vos voisins.

**Déterminer les sujets de**

**communication**

[Retour aux options](#click)

Divisez les rôles au sein de l'équipe de projet et informez-en tous les résidents. Les résidents doivent savoir à qui s'adresser pour poser leurs questions spécifiques. Une définition et une communication claires des rôles entraînent une meilleure distribution de l’information et peuvent éviter une mauvaise compréhension des éléments de réponse fournis. La personne responsable d'un point spécifique ou de l'ensemble des efforts de communication avec les résidents doit être familiarisée avec les informations correspondantes afin d'éviter l'éventuelle diffusion d'informations erronées.

Le moment choisi pour communiquer est également un critère important pour favoriser l'engagement de tous les résidents. Cela signifie que les informations ne doivent pas être communiquées trop tôt dans le processus. En effet, cela pourrait déconcerter certains résidents, ce qui pourrait entraîner une certaine réticence à l'égard du projet. L'établissement d'un planning sur lequel figurent l'ensemble des événements ainsi que les méthodes de communication les plus appropriées contribuera à accroître l'engagement des résidents. La situation évoluera fréquemment durant le processus. Toutefois, le fait de suivre ces étapes, d'identifier les résidents sceptiques à l'égard du projet et de garantir leur confort constitue un facteur important pour limiter les effets négatifs que cette rénovation pourrait avoir sur eux. Assurez-vous de communiquer avec parcimonie. En effet, une communication trop dense et trop fréquente pourrait également submerger les résidents et entraver la réalisation de vos objectifs.

**Responsabilités**

**Échéances**

|  |  |
| --- | --- |
| Avant la rénovation |  |
| Qui sont les résidents ? | Créez une vue d'ensemble de tous les résidents de la copropriété (ex. : âge, enfants, présence au domicile). Voir la [liste des résidents pour faciliter la communication](#Inventory). Rassurez les résidents sceptiques et consacrez-leur plus de temps au moment d'informer vos voisins. Les nuisances occasionnées (bruit, saleté, etc.) constituent un élément fréquemment pris en compte par les résidents opposés à un projet de rénovation. Par conséquent, il est conseillé d'accorder une attention particulière à ces résidents afin qu'ils puissent être rassurés. La fréquence à laquelle les informations sont communiquées est essentielle pour maintenir l'intérêt de tous les résidents (voir Besoins d'information). |
| Besoins d'information | Identifiez la fréquence de communication préférée des différents résidents. Présentez toutes les informations pertinentes de manière à ce qu'elles soient comprises par tout le monde, mais ne simplifiez pas excessivement les informations car cela pourrait être encore plus inefficace. Ex. : décomposez les informations financières de manière simple mais toujours détaillée, telle que   * Amélioration de la toiture :  Main-d'œuvre 30 000 € * Matériel 20 000 €.   Dans le plan de projet, les informations financières doivent toujours être renseignées de façon plus détaillée, bien que cela soit rarement pertinent pour les résidents. Les résidents intéressés doivent toujours avoir la possibilité de demander des informations plus détaillées. Accordez une attention particulière aux résidents réticents à l'égard des travaux et rassemblez leurs arguments contre le projet. |
| Définir les sujets de communication | Une liste des sujets importants doit être établie avant que ne débute la rénovation. Cette liste aidera l’équipe de projet à préparer le projet en veillant à ce que l'ensemble des sujets importants soient abordés avec les résidents. [Cliquez ici](#_Communication_per_retrofitting) |
| Méthodes de communication | [Choisissez votre mode de communication](#_Communication_methods)  . La tenue de plusieurs réunions d’information physiques est plus efficace pour informer l'ensemble des résidents et comprendre leurs différents points de vue. Ces réunions physiques peuvent être organisées sous différentes formes, mais le plus efficace consiste en une présentation associant des informations visuelles (PowerPoint ou affiches) et des brochures contenant les informations les plus importantes. Des experts doivent être présents dès les premières étapes du projet. En effet, cela renforce la confiance des résidents et permet d'apporter des réponses immédiates à leurs questions. Vous serez certainement confronté à des résidents sceptiques qui critiqueront le projet. Il convient toujours de préciser que leurs critiques sont très importantes et que ces questions méritent toujours d'être posées. Par la suite, assurez-vous de fournir des réponses claires et non équivoques à leurs questions. Si vous ne savez pas comment y répondre, expliquez à vos voisins que vous allez essayer de trouver la réponse et de la leur communiquer ultérieurement. |
| Échéances | Avant que la rénovation ne fasse l'objet d'un vote, il est très important d'informer tous les résidents de manière très détaillée. Planifiez des réunions supplémentaires pour accorder une attention particulière aux résidents réticents. Le calendrier des réunions dépend de la disponibilité des experts et des autres parties prenantes concernées ainsi que du planning officiel lié à la décision prise lors de l'Assemblée générale. |
| Responsabilités | Divisez les rôles au sein de l'équipe de projet de manière à ce que chaque membre ait une tâche à accomplir tout au long du projet, et informez-en tous les résidents. |

[Retour aux options](#click)

|  |  |
| --- | --- |
| Pendant la rénovation |  |
| Qui sont les résidents ? | Accordez une attention particulière aux résidents sceptiques (ex. : personnes âgées, familles avec enfants en bas âge, capacité/mobilité réduite). Ces résidents sceptiques doivent faire l'objet d'un suivi étroit afin qu'ils soient bien informés sur le projet et puissent recevoir une aide supplémentaire en cas de besoin. Par exemple, dans le cas où certaines parties du bâtiment seraient fermées pour travaux ou dans le cas où ces personnes auraient besoin d'aide pour se déplacer. Ces résidents, l’équipe de projet et le partenaire du projet doivent coopérer étroitement de manière à ce que les résidents puissent accéder facilement au bâtiment, et ce à tout moment. Chaque événement majeur survenant dans le processus de construction doit être communiqué en temps voulu à tous les résidents, ce qui signifie que l'ensemble des résidents doivent avoir pris connaissance de l'évolution des travaux dans le bâtiment au moins une semaine avant, voire parfois plus tôt. Les résidents sceptiques doivent être mieux informés des événements qui pourraient les affecter de quelque manière que ce soit, notamment si ceux-ci réduisent leur accessibilité pendant une certaine période de temps. Il est très important de les rassurer et de veiller à ce qu'ils soient capables, par exemple, de continuer à aller faire leurs courses. |
| Besoins d'information | Les résidents doivent savoir qui contacter pour obtenir des informations plus détaillées sur le projet. Les informations peuvent différer d'une personne à l'autre. Par exemple, une personne peut s'attendre à davantage d'explications ou exiger plus de détails qu'une autre personne. Ainsi, l'équipe de projet doit faire preuve de souplesse au moment de livrer des informations aux résidents. Les informations demandées doivent être fournies aux résidents de manière claire et cohérente, et la transparence doit constituer le principe directeur encadrant cette communication. En cas de problème majeur, préparez-vous à organiser une réunion entre la société de construction et les résidents. |
| Définir les sujets de communication | Les sujets émergents doivent être examinés au sein de l'équipe de projet et, si nécessaire, communiqués aux résidents. [Cliquez ici](#_Communication_per_retrofitting) |
| Méthodes de communication | [Choisissez votre méthode de communication.](#_Communication_methods)  Durant la rénovation, il est important que tous les résidents soient tenus informés en permanence. Cela peut être effectué sous différentes formes. Les plates-formes de partage d'informations en ligne, les messages groupés via WhatsApp, les réunions, les e-mailsou les brochures placées dans un espace facilement accessible (ex. : ascenseur, boîtes aux lettres) comptent parmi les méthodes permettant d'informer les résidents. Un « simple » groupe WhatsApp constitue également une option possible. Pour cela, la préférence des résidents et leur besoin d’information sont des critères majeurs. La taille de la copropriété et la préférence des résidents influencent fortement l'efficacité de la méthode choisie. Organisez une réunion lorsque de gros travaux de construction sont prévus afin d'informer tous les résidents et de recueillir l'ensemble de leurs préoccupations, de manière à ce que ces dernières soient abordées avec le partenaire de projet. |
| Échéances | Les résidents doivent être tenus informés tout au long du processus de rénovation pour assurer leur soutien au projet et les tenir au courant. Informez-les de toutes les perturbations éventuelles occasionnées durant le processus de rénovation (ex. : bruit, saleté), mais veillez à donner des indications claires quant à leur ampleur (ex. : bruit provenant de la cour entre 7h30 et 18h00 du lundi au vendredi). Créez des bulletins d’information hebdomadaires ou bimensuels dans lesquels les résidents sont informés de l'avancée de tous les travaux, même lorsque ceux-ci ne sont pas visibles. Soyez transparent tout au long du processus afin d'éviter toute méfiance ou tout scepticisme quant à l'avenir du projet. |
| Responsabilités | Assurez-vous que chacun a pris connaissance du rôle qu'il doit tenir tout au long de la rénovation, et communiquez tout changement aux résidents. Ainsi, la transparence est assurée et les résidents font confiance à l'équipe de projet. |

[Retour aux options](#click)

|  |  |
| --- | --- |
| Après la rénovation |  |
| Qui sont les résidents ? | Évaluer la satisfaction des résidents en ce qui concerne la rénovation. Recueillez les plaintes et essayez de les résoudre en coopération avec le partenaire du projet. Essayez de rassembler certains enseignements tirés pour d’autres processus de rénovation afin que votre projet puisse également servir de support d'apprentissage dans le cadre d'autres projets. |
| Besoins d'information | Présentez aux résidents une note d'information finale sur le projet. Cette note doit inclure des informations sur les dépenses globales et les économies d'énergies engendrées, les plaintes formulées et les événements à venir. Il pourrait s'avérer utile d'inclure la société de construction impliquée dans le projet dans cette note d'information finale. La société de construction peut notamment fournir aux résidents des informations pratiques liées à la maintenance des travaux ainsi qu'une vue d'ensemble des travaux effectués. |
| Définir les sujets de communication | Les sujets importants devant être abordés après la rénovation doivent être définis. [Cliquez ici](#_Communication_per_retrofitting) |
| Méthodes de communication | [Choisissez votre méthode de communication.](#_Communication_methods)  Organisez une réunion finale une fois le projet terminé. Celle-ci peut également servir de réunion d'ouverture « officielle » du bâtiment rénové. Demandez aux experts de présenter le résultat final du projet ainsi que tous les autres points nécessitant l'attention des résidents. Veillez à organiser également une réunion un an plus tard afin d'examiner les économies d'énergie réalisées et l'amélioration du confort observée. |
| Échéances | Une réunion finale/réunion de retour d'expérience doit être organisée entre 6 mois et 1 an après la fin du projet, en vue d'évaluer l'acceptation de la rénovation, les économies d'énergie réalisées et la satisfaction des résidents. |
| Responsabilités | Laissez chaque membre de l'équipe informer les résidents sur leur sujet spécifique, afin que les résidents obtiennent des informations de la part de la personne en qui ils ont eu confiance tout au long du projet. |

[Retour aux options](#click)

CONSEILS UTILES

**Astuce**

Organisez au moins deux réunions d'information physiques pour tous les résidents avant que le projet ne commence afin d'identifier la composition de la copropriété et les besoins d'information de tous les résidents, et de les informer des informations clés (cliquez ici pour retrouver la liste des résidents pour encadrer la communication).

**Astuce**

Planifiez une réunion toutes les semaines pour décider des points les plus importants à communiquer aux résidents.

**Astuce**

Dressez la liste des résidents nécessitant une attention particulière en fonction de leur âge, de leur situation familiale ou de toute circonstance présentant un intérêt.

**Astuce**

Placez un panneau d'information dans un lieu central de la copropriété, tel que l'ascenseur. Mettez régulièrement à jour ce panneau d’information afin que les résidents soient toujours tenus au courant de l'évolution des travaux.

**Astuce**

Désignez tous les membres de l'équipe de projet ainsi que leurs rôles correspondants sur les panneaux d'information afin que les résidents sachent toujours à quel membre de l'équipe poser leurs questions spécifiques.

**Astuce**

Créez un bulletin d'information hebdomadaire ou bimensuel grâce auquel les résidents sont tenus informés et les informations peuvent être diffusées. Cela permettra d'établir des échéances de communication avec vos voisins. Assurez-vous que les résidents ont bien pris connaissance de la publication du prochain bulletin d'information, afin d'éviter toute communication indésirable et non contrôlée.

[Retour aux options](#click)

# Exemple de liste de résidents pour faciliter la communication

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nom | Appartement n°° | Âge (+ enfants en bas âge, besoins spéciaux) | Présence au domicile | Méthode de communication privilégiée | Fréquence d'information | Position quant à la rénovation |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |
|  |  | …. Oui/non, ... | Toute la journée/soirée/autre …. |  | Toutes les semaines, deux semaines , tous les mois ... | Favorable/opposé/neutre |

[Retour aux différentes étapes](#steps_in_communication)

# Communication selon les différentes étapes de la rénovation

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Avant la rénovation** | **Pendant la rénovation** | **Après la rénovation** |
| Ex. : fournissez des informations sur les plans du projet et leurs impacts possibles ...……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… | Ex. : communiquez une semaine avant les événements importants tels que la mise hors service ou la fermeture de l'accès prolongée à certains espaces du bâtiment ...……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… | Ex. : informez tous les résidents du résultat final du projet, y compris ses coûts ...……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… |

[Retour aux différentes étapes](#steps_in_communication)

# Méthodes de communication

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Médium** | **Explication** | **Avantages** | **Inconvénients** |
| **Réunion physique (essentiel)** | Réunions rassemblant tous les résidents, au cours desquelles une grande quantité d'informations est fournie ou durant lesquelles un sujet difficile est abordé. | Permet aux résidents de formuler des commentaires immédiatsOffre la possibilité de ... | Prend beaucoup de temps et nécessite une concordance des différents emplois du temps, ne peut par conséquent pas constituer l'unique mode de communication. |
| **E-mail** | L'e-mail peut constituer une méthode efficace pour tenir informés les résidents ou pour distribuer des bulletins d'information. | Simple et rapide | Peut poser des problèmes aux résidents plus âgésCertaines informations difficiles pourraient soulever encore plus de questionsPeut manquer de structure |
| **Brochures** | Les brochures doivent viser à expliquer des informations complexes ou spécifiques, d'une part pour convaincre les résidents et d'autre part pour les informer des étapes du projet. | Peuvent être placées dans les boîtes aux lettresEfficaces pour fournir des informations dans un format facile à lire | Ne conviennent pas pour des explications détailléesAucune certitude qu'elles sont effectivement lues par les résidents.Temps de préparation |
| **Groupe WhatsApp** | Un groupe WhatsApp peut fonctionner pour tenir informés les résidents et les membres de l'équipe de projet en ce qui concerne de petites évolutions. | Simple et rapide | Peut poser des problèmes aux résidents plus âgésPeut manquer de structure |
| **Rencontres individuelles** | Visites individuelles des résidents pour donner des conseils personnalisés ou pour montrer une attention particulière. | Plus facile pour personnaliser les informationsCommentaires directs | Prend du temps |
| **Panneau d'information (conseillé)**[**Pour un exemple, cliquez ici.**](#_Example_information_board) | Un panneau d'information situé dans un lieu central permet de fournir toutes les informations et les mises à jour pertinentes liées à la progression du projet. Dans les étapes préliminaires, il pourrait présenter des exemples de bonnes pratiques ainsi que des explications sur les économies pouvant être réalisées. | Permet de fournir facilement des informations accessibles à tous | Aucun contrôle pour vérifier qu'il est effectivement consultéAucuns commentaires directs |
| **Bulletin d'information**[**Pour un exemple, cliquez ici.**](#Newsletter) | Un bulletin d'information permet de fournir une mise à jour quant à l'avancement du projet et peut s'avérer particulièrement utile tout au long du processus de rénovation. | Informe facilement les résidents sur les réunions à venir ou sur les activités spéciales | Temps de préparationUniquement utile pour informer de la progression du projet, et par conséquent peu approprié pour les explications détaillées |

[Retour aux différentes étapes](#steps_in_communication)

# Exemple de tableau d'information



# Source : <http://www.wmep.org/wp-content/uploads/2015/01/Chuck.jpg>

[Retour aux différentes étapes](#steps_in_communication)

# Exemple de bulletin d'information :

# Cliquez sur l'image pour consulter des modèles gratuits.

# 

# [Retour aux différentes étapes](#steps_in_communication)

**Pour plus d'informations concernant la PROCÉDURE DE VOTE, veuillez consulter le lien suivant :**

# 