

Le cadrage

Avant de commencer

soyez clairs et précis Le cadrage consiste à définir précisément les phases : D'un projet

D'une réunion de suivi

D'un entretien. Le but du cadrage est de rassurer en donnant des éléments de réponse aux interlocuteurs. Dans une réunion le cadre portera sur Le thème de la réunion

Les horaires

Les conditions matérielles

Les participants. Le cadrage peut être succinct : Exemple de cadrage au début d'une réunion: Bonjour,

Je suis ravi de vous accueillir pour cette réunion destinée à faire le point sur la phase 3 du projet pour notre client de Paris.

Il est 9H. A la fin de notre réunion à 12H, je souhaite que nous ayons pris des décisions sur les achats à réaliser ainsi que sur les plannings des équipes.

Pendant cette réunion, chacun présentera l'avancement de ses travaux.

Nous ferons une pause vers 10H30.

A l'issue de cette réunion nous irons déjeuner tous ensemble. La vocation du cadrage est de rassurer, et de donner le maximum de précision. Un bon cadrage rendra une réunion plus efficace puisque les participants seront concentrés sur le sujet, débarrassés de leurs inquiétudes et des questions liées à l'organisation. De la même façon, dans la relation avec le client, le cadrage est une phase à privilégier. J'ai observé qu'un mode de communication clair et précis avec le client, crée le même cadre rassurant et que les réunions se tiennent avec plus de sérénité. En s'en tenant aux faits, on limite la possibilité d'interprétation. (Sachant que l'interprétation du client sera peut-être différente de la vôtre). Dans la réalisation d'un projet, le cadrage est primordial. Il va rassurer le client sur la manière dont le projet va se dérouler. Le cadrage fait écho à la célèbre maxime : Je dis ce que je fais, je fais ce que je dis. La phase de cadrage consiste à dire ce que l'on va faire. C'est un engagement vis à vis du client sur la manière dont le projet va se réaliser. S'il a l'avantage de rassurer, le cadrage vous pousse également à tenir vos engagements, c'est-à-dire concrètement à faire ce que vous aurez dit. Cet engagement pris auprès du client est la garantie d'une pression raisonnable lors de la phase de réalisation du projet. En effet, si le cadrage est bon et que le client est rassuré, il n'a aucune raison de harceler le fournisseur. Par contre, s'il est inquiet, il va transmettre cette inquiétude et ses doutes, en questionnant le fournisseur. Il s'installe une relation de stress, rarement compatible avec la sérénité indispensable à la réalisation du projet.