



Analyse des Besoins des Parties Prenantes en Information sur Les Risques

© June 2006, Dr David Hillson PMP FAPM

david@risk-doctor.com

C'est Albert Einstein qui a dit que le problème principal en communication vient de l'illusion qu'elle a eu lieu. La communication est un élément clé dans le management du risque, mais souvent une faiblesse par rapport aux compétences personnelles et organisationnelles. Et, si personne n'est informé des résultats du processus de risque, rien ne sera fait pour gérer le risque. On diffuse communément le registre des risques à tout le monde, bien que les parties prenantes n'ont pas nécessairement toutes besoin de ce niveau de détail.

Une **analyse des parties prenantes et leurs besoins d'information sur les risques** (« *stakeholder risk information needs analysis* ») aide à assurer que les résultats du processus de management des risques soient adaptés spécifiquement et précisément aux besoins de chaque partie prenante et présentés dans le format requis. Ceci commence par deux étapes simples :

1. Identifier chaque partie prenante ainsi que sa « mise » ou intérêt dans le projet, son niveau d'engagement et son degré d'influence.
2. Pour chaque partie prenante, définir le type d'information et le niveau de détail dont elle a besoin et pourquoi elle en a besoin ; il faut également spécifier les échéances et la fréquence de la communication, ainsi que le support et le format de distribution des informations.

Un éventail de données de sortie du processus de management de risque devrait ensuite être développé, en prenant en compte les options suivantes :

- *Le contenu.* Une gamme de rapports sur les risques avec des degrés de détail différents peut être développée ; les données peuvent être organisées de façon hiérarchique pour que les rapports de haut niveau soient des consolidations des données plus détaillées et ainsi éviter d'avoir à générer plusieurs fois les données.
- *Le moyen de distribution.* Il y a de nombreuses options telles que des rapports physiques sur papier ou en mode électronique (mél, intranet, site web, bases de données accessibles), des rapports de vive voix (narration, présentations, réunions), des analyses graphiques ou numériques (tables, diagrammes, affiches), etc.
- *Les responsabilités.* Pour chaque donnée, il faut désigner une personne responsable de sa création ainsi qu'une autorité pour l'approuver. Il peut s'avérer utile de définir qui devra fournir des informations et qui devra en recevoir : ces informations peuvent être présentées dans une table RACI (Responsabilité, Autorité, Consulté, Informé).

Il faut ensuite croiser le processus du management des risques avec les besoins en information des parties prenantes pour s'assurer que les données générées satisferont aux besoins exprimés. Ceci permet de décider la relation spécifique entre données et parties prenantes. Certaines parties prenantes n'auront besoin que d'une copie du registre des risques ou même d'un sous ensemble. D'autres pourront avoir besoin du registre des risques accompagné de notes explicatives ou encore d'un rapport plus détaillé sur les risques. Un rapport sommaire pourrait convenir pour les personnes qui n'ont pas besoin de tous les détails. Et enfin, dans d'autres cas, un simple graphique ou un tableau de bord sera mieux adapté.

Chaque partie prenante a des besoins différents en matière d'information sur les risques, et le processus de management des risques doit prendre ceci en compte pour fournir des informations exactes au moment voulu et avec un niveau de détail approprié à ces besoins. Si toutes les parties prenantes reçoivent les informations du processus de management des risques selon leurs besoins, elles pourront accomplir leur rôle et s'assurer que les risques du projet seront correctement gérés.

Pour faire des commentaires sur les idées présentées ci-dessus, ou pour obtenir des détails sur le management efficace des risques dans les projets, [contactez le Risk Doctor \(info@risk-doctor.com\)](mailto:info@risk-doctor.com), ou visitez le site Web du Risk Doctor (www.risk-doctor.com).

Traduit et adapté par Crispin (« Kik ») Piney PMP (kik@PROJECT-benefITS.com) et Rose-Hélène Humeau PMP (humeaurh@pmi-fr.org).