

La communication dans l'acte de construire

1. Définition - Constat

La réussite d'un projet de construction dépend autant des compétences techniques que de la qualité des échanges entre les acteurs. Dans un environnement où les intervenants sont nombreux et les supports de communication variés, transmettre la bonne information au bon moment constitue un enjeu central.

Une communication mal maîtrisée peut entraîner erreurs d'exécution, retards, surcoûts et litiges. À l'inverse, un échange clair, structuré et adapté favorise la compréhension, accélère les décisions et améliore la qualité finale de l'ouvrage. Elle ne se limite pas à transmettre une information : elle consiste à la rendre utile, compréhensible et exploitable.

2. Les défis contemporains de la communication

L'augmentation des échanges, notamment par courriel, complexifie la gestion de l'information. Cet usage excessif de mails (copies multiples, transferts systématiques, absence de hiérarchisation) engendre une surcharge qui dilue les messages essentiels et peut entraîner la perte d'informations critiques. Cette « sur communication » nuit à l'efficacité globale.

Par ailleurs, les projets de construction mobilisent une diversité d'acteurs (maître d'ouvrage, architecte, bureaux d'études, entreprises, contrôleurs, etc.), chacun ayant ses pratiques et outils. Cette hétérogénéité rend nécessaire la mise en place de règles communes afin d'éviter malentendus et ruptures d'information.

3. Choisir le bon vecteur de communication

Une communication efficace repose sur l'adéquation entre le message, son urgence et son destinataire. Chaque canal présente des avantages et des limites :

- **Échange oral direct** : rapide et efficace pour clarifier une situation ou prendre une décision immédiate.
- **Téléphone** : souvent sous-utilisé, il permet de résoudre rapidement des points complexes.
- **Courrier postal** : adapté aux documents officiels et notifications réglementaires.
- **Courriel** : outil central pour tracer les décisions et transmettre des documents, à condition d'être utilisé avec discernement.
- **Documents formalisés** (comptes-rendus, ordres de service, procès-verbaux) : indispensables pour structurer et officialiser les décisions.
- **Avis techniques** : éléments engageants nécessitant une transmission et un archivage rigoureux.
- **Plateformes de GED** : permettent un partage sécurisé, structuré et traçable des informations.
- **Messageries instantanées (SMS, applications)** : utiles pour l'urgence, mais inadaptées à la traçabilité et à la gestion des litiges.

L'enjeu est donc de ne pas multiplier les canaux, mais de choisir le plus pertinent selon le niveau d'engagement de l'information.

4. La communication à chaque phase du projet

Phase de conception

La communication est déterminante dès l'amont : elle porte sur les intentions architecturales, les contraintes techniques et réglementaires, ainsi que les attentes du maître d'ouvrage. Une information mal transmise à ce stade peut générer des erreurs difficiles à corriger par la suite.

Phase chantier

Communiquer devient opérationnel et quotidien. Cela concerne notamment :

- Les validations techniques,
- La coordination des intervenants,
- Les arbitrages,
- La gestion des imprévus,
- Les ajustements d'exécution.

Chaque information a un impact direct sur l'avancement et la qualité. Une décision non formalisée ou mal comprise peut entraîner des blocages ou des non-conformités.

5. Recommandations

Pour le maître d'ouvrage :

- Définir avec la MOE les modalités, les délais et circuits de communication (passage obligé par l'architecte).
- Clarifier ses besoins, contraintes et décisions dans des délais adaptés.
- Limiter le nombre d'intervenants et privilégier les décideurs pour une prise de décision fluide.
- Définir le chargé d'opération au début du projet et le conserver jusqu'à la réception.

Pour l'architecte :

- Mettre en place une GED adaptée si cela est possible et pertinent (communication et prise de décision dynamique).
- Structurer les échanges (Réunions, Compte rendus, suivi de chantier).
- Préciser aux Entreprises les interlocuteurs et les règles de diffusion.
- Synthétiser et expliciter clairement les informations.
- Diffusion ciblée et raisonnée des informations.
- Réunions de chantier organisées par thématique.

Pour l'entreprise :

- Identifier rapidement les interlocuteurs responsables du dossier.
- Respecter les règles de communications & délais de réponses définis par la M.O. & la M.OE.
- Participer activement aux réunions (écoute, prise de notes, questions,).
- Consulter les C.R. afin d'éviter les redondances.

6. L'importance de la traçabilité et de l'archivage

En cas de litige ou de sinistre, les échanges constituent des éléments de preuve essentiels : décisions prises, consignes données, avis techniques, réserves, réponses apportées. Il est donc indispensable de garantir leur traçabilité.

Les outils non structurés (SMS, messageries instantanées) présentent des limites importantes en matière d'archivage. À l'inverse, une GED permet de centraliser, sécuriser et retrouver l'ensemble des informations. L'adoption de procédures communes d'archivage renforce la transparence et limite les pertes de données.

Conclusion

La communication dans un projet de construction est un levier stratégique de réussite. Elle implique de structurer les échanges, d'adapter les supports, de synthétiser l'information et de garantir sa traçabilité. Une communication maîtrisée améliore la qualité des ouvrages, fluidifie les relations entre les acteurs et réduit les risques techniques et juridiques. Dans un secteur fondé sur la coordination, elle constitue un pilier essentiel de performance.