

**RÉSEAU QUÉBÉCOIS DE
L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME**



POLITIQUE DE COMMUNICATION

Document déposé et approuvé par les
membres du conseil d'administration au CA du 8 septembre 2011

1. BUT ET PORTÉE DE LA POLITIQUE

La politique de communication énonce les volontés et les principes guidant les grandes orientations des communications du Réseau québécois de l'action communautaire autonome (RQ-ACA).

Cette politique veut établir et mettre en place un système de communication qui favorisera la circulation et la diffusion de l'information auprès des publics interne et externe.

La présente politique de communication vise à encadrer, optimiser et harmoniser les actions, relations, activités et outils de communication et à permettre d'y reconnaître une direction commune.

La politique s'applique au RQ-ACA ainsi qu'à toutes les personnes qui agissent en son nom à l'intérieur ou à l'extérieur du RQ-ACA (employéEs, membres, membres du conseil d'administration, membres des comités de travail ou autre personne désignée à prendre la parole au nom du RQ-ACA).

2. ÉNONCÉ DE LA MISSION

La mission du RQ-ACA est de :

1. promouvoir l'action communautaire autonome;
2. participer au développement social du Québec en fonction des valeurs, des principes et des aspirations de l'action communautaire autonome;
3. défendre et promouvoir les intérêts des organismes et regroupements d'action communautaire autonome;
4. assurer leur représentation;
5. les informer en toute matière pertinente;
6. favoriser la consultation, la concertation, la mobilisation des groupes d'action communautaire autonome;
7. contribuer à des travaux de recherche sur l'action communautaire autonome.

3. PRINCIPES DIRECTEURS

La politique de communication s'appuie sur les principes directeurs suivants:

3.1 RECONNAISSANCE ET RAYONNEMENT

En lien avec sa mission, le Réseau québécois de l'action communautaire autonome (RQ-ACA) désire faire connaître au plus grand nombre de personnes concernées les principes de l'action communautaire autonome (ACA). Le RQ-ACA considère que ses membres devraient reconnaître ce principe directeur de reconnaissance et pouvoir contribuer à cette visée de rayonnement. Le sentiment d'appartenance au RQ-ACA et la fierté d'appartenir au mouvement d'ACA sont au cœur des relations que souhaitent entretenir le RQ-ACA avec ses publics internes.

Chaque personne qui agit au nom du RQ-ACA est responsable de cette reconnaissance et rayonnement du RQ-ACA. Cela signifie qu'elle est consciente de son rôle, de ses responsabilités et des impacts de ses actions sur l'image du RQ-ACA. Elle doit donc agir en tant que représentante de nos valeurs et de notre mission.

3.2 TRANSPARENCE ET ACCÈS À L'INFORMATION

Parce que toute personne en lien avec le RQ-ACA a le droit d'être informée sur nos actions, activités, objectifs, perspectives et sur l'ensemble des dossiers traités par le RQ-ACA, le RQ-ACA favorise l'accès à l'information et la circulation de cette information et manifeste un souci de transparence, tout en garantissant le respect des renseignements personnels ou confidentiels. Ce droit à l'information comporte aussi, pour chacun, le devoir de s'informer et d'informer le RQ-ACA et ses membres.

3.3 COHÉRENCE ET COMPLÉMENTARITÉ

Le RQ-ACA recherche la cohérence et la complémentarité dans ses actions de communication. Il élabore un plan de communication annuel afin de permettre une meilleure évaluation de ces actions et de veiller au respect et à l'application de la cohérence et de la complémentarité.

3.4 PROFESSIONALISME ET EFFICACITÉ

En tant qu'organisme rassembleur du mouvement d'action communautaire autonome et interlocuteur privilégié du gouvernement en matière d'action communautaire autonome, le RQ-ACA doit viser le professionnalisme dans ses communications afin de demeurer un acteur crédible. Cela permet des actions de communication pertinentes et efficaces et esthétiquement plus soutenues.

4. OBJECTIFS

- **Valoriser la mission du RQ-ACA**

La mission du RQ-ACA doit transparaître dans l'ensemble des contenus de ses communications. Elles incluent des préoccupations orientées vers ses membres et l'ensemble du mouvement d'ACA.

- **Assurer une cohérence et maximiser l'efficacité des communications**

Le RQ-ACA doit s'assurer de respecter l'ensemble des besoins de communication et d'information de ses publics dans un souci d'harmonisation de ses actions de communication. Le RQ-ACA valorise la clarté, la constance et la concision dans ses communications et la recherche de modes de communication adéquats afin d'être le plus efficace possible dans la transmission d'information.

- **Contribuer à la mobilisation**

Les communications réalisées auprès des différents publics visent à augmenter le développement du sentiment d'appartenance au RQ-ACA. Cela dans le but d'unir et de mobiliser ses membres et le mouvement d'action communautaire autonome autour d'enjeux communs.

- **S'assurer des communications interactives**

La communication bidirectionnelle est favorisée, suscitant ainsi la rétroaction, l'échange et l'interaction. Le RQ-ACA recourt à des outils et modes de communication appropriés (sondage, questionnaire, groupe de discussion, rencontres formelles et informelles, etc.) en vue de connaître les questions, commentaires et suggestions des divers groupes et individus internes et externes avec lesquels il entretient des relations.

5. CHAMP D'APPLICATION

La politique de communication s'applique aux communications du RQ-ACA avec ses publics : interne et externe.

5.1 Public interne : employéEs, membres, membres du conseil d'administration et des comités de travail

Outils et mode de communication visant le public interne :

- documentation et courriels destinés au public interne
- site internet
- rapport d'activités
- formations, rencontres, assemblées, activités
- bulletin d'information l'ACApella

5.2 Public externe : mouvement d'ACA (autres que nos membres), groupes communautaires, gouvernement, médias d'information, population en général

Outils et mode de communication visant le public externe :

- site internet
- bulletin d'information l'ACApella
- communiqués et lettres ouvertes
- mémoires
- publicité

6. Dispositions générales et particulières

6.1 Dispositions générales

6.1.1 Le logo du RQ-ACA doit paraître clairement sur chaque communication de celui-ci. Le respect de la charte graphique préparée par Anne-Marie Raymond en février 2010 est de mise. Toute dérogation à cette charte doit se faire avec l'autorisation de l'agentE d'information.

6.1.2 À moins d'avis contraire, la diffusion partielle ou totale de documents officiels du RQ-ACA doit se faire avec l'autorisation de l'organisme.

6.1.3 Si une décision relative aux communications internes ou externes doit être prise, le Comité Communication en fera l'analyse et soumettra sa recommandation au conseil d'administration qui prendra sa décision à la rencontre suivante. À défaut d'un Comité Communication actif ou d'une décision ne pouvant attendre la tenue de la prochaine rencontre du Comité Communication, c'est la responsabilité de l'équipe à la permanence de transmettre une recommandation au conseil d'administration. Si la prise de décision ne peut attendre la tenue de la prochaine rencontre du conseil d'administration, la personne à la coordination se tournera vers le conseil exécutif pour la tenue d'une rencontre ou une consultation. Si la décision doit être rendue dans un délai de moins de 24 heures, l'équipe à la permanence peut prendre la décision et agir en conséquence.

6.2 Dispositions particulières aux communications internes

6.2.1 Par respect pour ses membres, le RQ-ACA ne divulguera pas les coordonnées (incluant le courriel) de ses autres membres. Ceci a pour but d'éviter une grande affluence de messages électroniques non désirés dans les boîtes de réception de nos membres. Si un de nos membres souhaite obtenir les coordonnées d'un seul autre membre, le RQ-ACA le référera vers le site internet du membre en question (information publique).

6.2.2 Pour les mêmes raisons, le RQ-ACA n'utilisera pas ses listes d'envoi électroniques pour faire l'envoi d'un message à la demande d'un de nos membres, sauf si le RQ-ACA juge que

l'information reçue est d'intérêt pour l'ensemble de ses membres. Dans ce cas, le RQ-ACA fera l'envoi du message par courriel, en plus de l'inscrire sur son site internet.

6.2.4 Si le RQ-ACA juge qu'une information reçue est d'intérêt pour l'ensemble de ses membres et du mouvement d'ACA (enjeux communs), il le diffusera sur son site internet. Il est du devoir de chacun de ses membres de consulter la section prévue à cet effet sur le site internet du RQ-ACA. Cette information pourrait aussi se retrouver dans le bulletin d'information, l'ACApella, selon la date tombée et le type d'information, l'ACApella étant diffusé plus largement.

6.2.5 Si des communications s'adressant aux publics internes du RQ-ACA doivent être signées, les personnes à la permanence ou les membres du conseil d'administration, selon le dossier, peuvent les signer.

6.3 Dispositions particulières aux communications externes

6.3.1 Toute intervention politique sera signée ou faite par la présidence ou toute autre personne désignée par le conseil d'administration et toute intervention publique sera signée ou faite par la coordination ou toute autre personne désignée par le conseil d'administration. Avec l'autorisation de la personne désignée à signer la communication, la personne qui rédigera la communication pourra utiliser la signature numérisée de celle-ci.

6.3.2 Tel que prévu à l'article 1.8 du Protocole d'entente avec le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS), le RQ-ACA est tenu de respecter cet engagement : « Faire état de la participation du gouvernement du Québec dans toute communication, véhicules promotionnels, publications imprimées et électroniques et annonces publiques, relatifs aux sources de financement de l'Organisme, et ce, dans le respect du Programme d'identification visuelle (P.I.V.) du gouvernement du Québec que l'Organisme s'engage à consulter à l'adresse : www.piv.gouv.qc.ca »

6.4 Communication en situation de crise ou d'urgence

Dès que les circonstances le commandent, en raison de leur caractère imprévu ou préjudiciable, la personne à la coordination, en collaboration avec le ou la présidentE du conseil d'administration, l'agentE d'information ou toute autre personne désignée par le conseil d'administration, détermine une méthode adéquate pour remédier à la situation et rétablir les faits si nécessaire. La personne à la coordination consulte à ce sujet, s'il y a lieu, le conseil d'administration et effectue un suivi avec les membres du conseil d'administration sur les interventions effectuées et la réception de celles-ci. La personne à la coordination s'assure d'avoir en tout temps les coordonnées des personnes à contacter en situation de crise ou d'urgence.

MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE

Entrée en vigueur

La présente politique relève du conseil d'administration du RQ-ACA. Cette politique entre en vigueur dès son acceptation par le conseil d'administration à la séance tenue le 8 septembre 2011.

Diffusion

Une fois acceptée par le conseil d'administration, la présente politique est diffusée aux membres du RQ-ACA.

Responsable

La personne responsable de l'application de la Politique de communication est l'agentE d'information.

Amendements et mise à jour

Toute proposition d'amendement à la présente politique doit être acheminée à l'agentE d'information.

L'évaluation de la politique de communication relève du Comité communication, sous la responsabilité de l'agentE d'information. La mise à jour éventuelle d'éléments de la présente politique sera soumise, le cas échéant, au conseil d'administration.