



Vereinigung Cerebral Schweiz
Association Cerebral Suisse
Associazione Cerebral Svizzera

Concept de communication

Version : 1
Stockage : Wolke 11
Autorisation du Comité central : 2 septembre 2013
Distribution : Comité central, Bureau central, associations régionales

R:\Allgemein\4_Kommunikation und
Web\Konzepte\Kommunikationskonzept\Kommunikationskonzept
d+f\Kommunikationskonzept_abgesegnet_F2.docx

1/14

Table des matières

1. Introduction/objectif	3
2. Buts de la communication	4
3. Principes de base	5
4. Groupes de dialogue	6
5. Messages/langage	7
6. Canaux et moyens de communication	8
7. Communication interne et externe	9/10
8. Communication de crise	10
9. Organisation	11
10. Contrôle des résultats	12
11. Annexe (Mémento vocabulaire)	13

1. Introduction/objectif

Ce document démontre de manière claire et compréhensible les objectifs poursuivis par l'Association Cerebral Suisse en matière de communication, ainsi que les moyens permettant de les atteindre.

Le flux informatif au sein de l'Association Cerebral Suisse entre les différents organismes impliqués et intéressés et de son entourage aide à se faire une opinion et à prendre des décisions. Une bonne communication orientée vers le dialogue met en confiance, soutient les projets et renforce le positionnement de l'organisation.

Le domaine communication de l'Association Cerebral Suisse s'appuie sur une charte, une vision ainsi qu'une stratégie.

Le terme d'Association Cerebral Suisse utilisé dans ce document désigne, sauf indication contraire, l'organisation faîtière et les associations régionales en tant qu'unité. Le document est rédigé du point de vue de l'organisation faîtière.

2. Buts de la communication

La communication de l'Association Cerebral Suisse s'adapte aux besoins, est claire, fiable et facilement compréhensible pour tous.

Chaque activité de l'Association Cerebral Suisse aspire aux résultats suivants :

- établir une transparence quand au rôle, à la signification et au travail de l'Association Cerebral Suisse envers l'ensemble des groupes de dialogue concernés et susciter la compréhension pour ses requêtes et ses actions ;
- élaborer, maintenir et soigner un climat de confiance au sein de l'organisation faîtière et des associations régionales ;
- soutenir l'ensemble des groupes de dialogue par la perception d'une image claire de l'Association Cerebral Suisse.

3. Principes de base

La communication interne et externe de l'Association Cerebral Suisse s'adapte aux besoins, est claire, fiable et facilement compréhensible.

- « s'adapte aux besoins » veut dire: que les informations importantes sont transmises au bon moment et au bon endroit;
- « claire » signifie : explicite et vérifiable;
- « fiable » signifie : sérieuse, pertinente et compétente
- « compréhensible » signifie : concrète, probante et tenue dans un langage simple.

L'Association Cerebral Suisse soigne le dialogue avec l'ensemble des groupes concernés. Elle attache une grande importance à une information transparente, des compétences clairement définies et une culture du feed-back constructif.

4. Groupes de dialogue / groupes de référence

Les groupes de dialogue de l'Association Cerebral Suisse sont les suivants:

- les délégué-e-s;
- les membres du Comité central;
- les président-e-s des associations régionales;
- les directeurs/trices et collaborateurs/trices des associations régionales;
- l'Office fédéral des assurances sociales;
- la Fondation suisse en faveur de l'enfant infirme moteur cérébral;
- les collaborateurs/trices du Bureau central de l'organisation faîtière ;
- les responsables des cours de vacances (offres de vacances de l'organisation faîtière et des associations régionales);
- les employé-e-s et bénévoles;
- les membres des groupes de travail;
- les membres ;
- les personnes concernées, parents, proches;
- les professionnels ;
- les partenaires événementiels/fournisseurs;
- les organisations partenaires;
- le grand public;
- les médias.

5. Messages/langage

La communication avec les groupes de dialogue et de référence se tient dans un langage simple.

Les messages clés sont les suivants:

- **Quel rôle remplit l'Association Cerebral Suisse?**
En tant qu'organisation du domaine du handicap, elle représente et coordonne depuis 1957 les besoins des personnes handicapées moteur cérébral et/ou polyhandicapées, des familles et des professionnels. Fondée en tant qu'organisation d'entraide, elle compte aujourd'hui 20 associations régionales au niveau national et environ 6 300 membres.
- **Quel est le but de l'Association Cerebral Suisse?**
En tant qu'organisation d'entraide de parents, elle veut obtenir l'égalité, l'autodétermination et l'inclusion des personnes handicapées moteur cérébral.

Langue

En règle générale, les groupes de dialogue et de référence peuvent adresser leur correspondance à l'organisation factière en allemand, français, italien ainsi qu'en anglais (partenariat au niveau international).

Au niveau national, l'Association Cerebral Suisse communique généralement dans les deux langues nationales allemand et français, ponctuellement en trois langues (p. ex. : la partie italienne du Magazine).

Choix du vocabulaire (wording)

L'Association Cerebral Suisse choisit son vocabulaire sciemment et avec beaucoup d'attention. A cet effet, il existe un memento servant d'aide-mémoire (voir la dernière page).

Langage par l'image

Le langage par l'image de l'Association Cerebral Suisse tend à produire une impression positive et à exprimer la joie de vivre. Elle représente les personnes handicapées moteur cérébral au cœur de leurs activités. Le langage par l'image permet de visualiser les prestations de services de l'organisation.

6. Canaux et moyens de communication

Les plates-formes (moyens) de communication suivantes sont à la disposition de l'Association Cerebral Suisse :

Ensemble des groupes de dialogue et de référence ::

- identité graphique et visuelle (CI/CD Corporate Identity/Corporate Design), c'est-à-dire une image représentative uniforme interne comme externe;
- charte;
- vision;
- flyer «Nous nous présentons»;
- site Internet avec liens rapides vers toutes les associations régionales ;
- parution quatre fois par année du Magazine imprimé «cerebral» (all., fr., it.), également téléchargeable sur le site Internet sous forme de fichier PDF;
- rapport annuel (all./fr.);
- brochures/publications;
- flyers;
- propre galerie de photos;
- manifestations (congrès, vacances, stands, etc.);
- médias sociaux¹.

Communication interne supplémentaire :

- entretiens personnels
(réunions, entretiens avec les collaborateurs/trices, rendez-vous individuels hebdomadaires, visites);
- réunions d'équipe, conférences/réunions, manifestations publiques;
- messages écrits
(lettres, procès-verbaux, courriels, newsletters, CerINFO, etc.);
- Extranet
(zone d'accès spécifique sur notre site Internet pour les collaborateurs/trices du Bureau central de l'organisation faîtière, les président-e-s et les directeurs/trices des associations régionales);
- zone de téléchargement pour le Comité central (avec mot de passe spécial pour l'Extranet);
- forum (plate-forme d'échange) sur Extranet pour les directeurs/trices des associations régionales (sécurisé par mot de passe).

Communication externe supplémentaire :

- communiqués de presse;
- conférences médiatiques;
- médias sociaux¹.

¹ Concernant les médias sociaux, les directives/Guidelines séparées sont à observer

Concernant la communication, chacun et chacune doit se tenir à l'identité visuelle extérieure. L'organisation faitière met des modèles à la disposition des associations régionales.

7. Communication interne et externe

L'Association Cerebral Suisse accorde une grande attention à la communication interne et externe et l'information suit toujours la voie «interne avant externe». Chaque collaborateur/trice a droit à des informations transparentes et compréhensibles. Les personnes concernées sont toujours les premières à être directement informées lors de modifications.

Communication Comité central

Le Comité central se réunit 4 à 6 fois par année. Le procès-verbal est distribué à tous les membres du CO. Les décisions importantes du Comité central sont communiquées aux directeurs/trices des associations régionales par le biais de la newsletter CerINFO. De surcroît, le Comité central possède une zone réservée de téléchargement sur Extranet (avec mots de passe spécifiques).

Communication au sein du Bureau central

La direction communique de manière personnelle et favorise le dialogue. Elle tient des entretiens de travail et des réunions d'équipe et s'adresse également aux collaborateurs/trices par courriel. Des entretiens de qualification et de fixation des objectifs ont lieu annuellement ainsi qu'une manifestation destinée à l'équipe.

Communication avec les associations régionales

La communication entre l'organisation faîtière et les associations régionales se fait par le biais de différents canaux : directement et personnellement (lors de réunions ou, p. ex., lors de la Conférence des président-e-s ou de l'AD), par téléphone, par courrier ainsi que par voie électronique (courriel, newsletter, Extranet). En contrepartie des prestations de l'Office fédéral des assurances sociales, les associations régionales sont tenues de fournir des copies de leurs publications à l'organisation faîtière ainsi que de lui communiquer les délais de rédaction de leurs bulletins (à l'attention de la Fondation Cerebral).

Communication avec les membres

La communication de l'organisation faîtière avec les membres se fait par le biais de différents canaux : personnellement (manifestations) et directement (Magazine, flyer, bulletins régionaux, site Internet, courriel, téléphone, par courrier).

Communication avec la Fondation

La présidence et la direction de l'Association Cerebral Suisse maintiennent un contact direct et personnel avec les interlocuteurs/trices de la Fondation cérébral suisse en faveur de l'enfant infirme moteur cérébral. Des réunions ont lieu dans le cadre desquelles l'Association Cerebral Suisse informe la Fondation sur l'utilisation de l'argent, les affaires en cours et à venir ainsi que sur les projets planifiés. Pour les demandes de financement de projets, les associations régionales s'adressent directement à la Fondation avec une copie à l'organisation faîtière de l'Association Cerebral Suisse qui apporte son soutien en cas de question.

Communication avec des partenaires dans le cadre de manifestations

La communication avec les partenaires concernant les manifestations (par ex. hôtel pour l'AD ou offres de vacances) a lieu personnellement et par voie électronique (téléphone, courriel, réunion). Après les vacances, les responsables de cours de vacances de l'organisation faïtière et/ou des associations régionales sont invité-e-s à la rencontre photo. Un/une des collaborateurs/trice de l'organisation faïtière y est présent-e à la rencontre de la faïtière.

Communication avec les organisations partenaires

La communication avec les organisations partenaires se fait par le biais de différents canaux : personnellement et directement (lors de réunions et de manifestations ou via Magazine et site Internet), par téléphone, par poste ainsi qu'électroniquement (courriel).

Communication au niveau politique

L'Association Cerebral Suisse travaille en étroite collaboration avec des organisations partenaires et s'investit avec la direction de l'organisation faïtière au sein de différents groupes de travail.

Communication avec fournisseurs

La communication avec les fournisseurs et partenaires (tels que imprimeurs propriétaires, etc.) se fait de manière directe et personnelle, oralement ou par écrit.

Communication avec le grand public

La communication externe d'importance nationale et transrégionale avec le grand public se fait par le biais du/de la responsable de la communication, du/ de la président-e du Comité central et de la direction.

Les relations avec les médias dans les affaires concernant l'organisation faïtière sont entre les mains de la direction et du/de la responsable de la communication. Si besoin est, les contacts peuvent être établis avec la personne responsable du ressort/service. De manière générale, le principe suivant s'applique : le Comité central, la direction, les collaborateurs/trices communiquent dans le cadre de leurs domaines de compétences. Si les membres du Comité central sont directement interviewés par les médias, la direction et le/la responsable de la communication au Bureau central doivent en être informés.

Les associations régionales communiquent vers l'extérieur dans le cadre de leurs compétences, mentionnent toujours leur nom complet, leur fonction et l'appellation correcte de leur association régionale (p.ex. : Association Cerebral Genève ou Association insieme Cerebral Jura bernois). Ainsi, le lien régional mais également l'attache à l'organisation national devient évident et toute confusion est exclue.

8. Communication de crise

Des situations de crise, engendrées par des événements imprévus et graves, représentent pour tous une situation de stress. Elles nous surprennent, la situation

n'est pas claire, elle représente une charge émotionnelle et des moments d'agitation, la pression du temps et l'incertitude augmente. Afin de bien gérer de telles situations, il existe un manuel de crise.

9. Organisation

La direction, le/la responsable de la communication et le/la membre responsable du Comité central définissent la stratégie, les objectifs et les points forts de la communication ainsi que les ressources nécessaires à cet effet (budget inclus).

Le/la responsable de la communication garantit, en étroite collaboration avec la direction et les autres membres de l'équipe du Bureau central, que la communication des informations internes et externes soit effectuée soigneusement ainsi que correctement coordonnée et réalisée.

- La direction attire l'attention de l'équipe suffisamment tôt sur des questions et informations majeures (Monitoring).
- Le site Internet de l'organisation faîtière peut être administré par plusieurs collaborateurs/trices ; le/la responsable de la communication est informé-e sur les nouveautés/changements/actualisations.
- La newsletter contient surtout les nouvelles relatives à la réunion du Comité central, mais également l'actualité sur les affaires courantes au niveau politique, les mutations au niveau du personnel du Bureau central de l'organisation faîtière, des informations sur les manifestations, ou notamment, des informations sur des rendez-vous importants ou des mutations au niveau du personnel concernant le directeur/trice d'une association régionale. Les collaborateurs/trices du Bureau central ainsi que les président-e-s et les directeurs/trices des associations régionales peuvent également fournir d'importantes contributions à l'adresse des destinataires de la CerINFO. Responsable du contenu, de la réalisation et de l'envoi sont la direction et le/la responsable de la communication de l'organisation faîtière.
- Le contenu du Magazine « cerebral » est déterminé par la rédaction. Cette fonction appartient obligatoirement à la direction et au/à la responsable de la communication. Le Magazine a pour objectif de fournir aux membres des informations adaptées aux besoins et d'offrir un aperçu sur les coulisses de l'organisation faîtière.
- Le/la responsable de la communication est en charge d'informer les médias. Il/elle rédige les communiqués de presse. Avant la publication et l'envoi, chaque communiqué de presse est accepté par l'organe mentionné et par les personnes citées dans le communiqué. Chaque communiqué de presse est d'abord distribué au niveau interne, puis publié sur le site Internet de l'organisation faîtière pour, finalement, être envoyé aux destinataires externes.

10. Contrôle des résultats

L'organisation faîtière de l'Association Cerebral Suisse attache une grande importance au feed-back, contrôle l'effet des mesures prises et entreprend les corrections nécessaires.

Outre le feedback personnel au téléphone ou par courriel, que contrôler et comment ?

respect des CI/CD	p.ex. lettres, documents, présentation des brochures et bulletins d'information (organisation faîtière et associations régionales) ;
site Internet	statistique/utilisation du site Internet (Google analytics) ;
brochures/flyers	nombre de commandes ;
CerINFO	réactions, respect des délais fixés ;
manifestations	feed-back, nombre de visiteurs/euses, sondage* (cours, vacances) ;
Magazine	réactions, demandes, annonces de manifestations/commandes, enquête auprès des lecteurs/trices ;
travail médiatique	observation des médias ;
médias sociaux	voir les documents en annexe.

*Une mesure de la satisfaction des lecteurs/trices est réalisée au moins une fois tous les quatre ans (organisation faîtière et associations régionales)

Annexe : mémento sur le choix du vocabulaire/Wording

Vocabulaire commun au sein de l'Association Cerebral Suisse

Ancien	Actuel
Groupements régionaux	associations régionales
Secrétariat	Bureau central – avec un/une directeur/trice
Invalide/handicapé-e	personne en situation de handicap personne concernée
Handicap moteur cerebral	handicap moteur cérébral
Cas de dépendance	personne avec besoin d'assistance personne nécessitant du soutien
Faire quelque chose pour les personnes handicapées	favoriser l'accès aux personnes en situation de handicap supprimer les obstacles et les barrières générer l'égalité

Important : éviter les points de vue axés sur les déficits