



fadoq

## Politique communications internes

### **Réseau FADOQ**

7665, boulevard Lacordaire  
Montréal (Québec) H1S 2A7

Téléphone : 514 252-3017  
Sans frais : 1 800 544-9058  
Courriel : [info@fadoq.ca](mailto:info@fadoq.ca)

## Table des matières

---

Tableau des révisions .....	3
Destinataires.....	4
Définitions et champ d'action .....	4
Valeurs .....	4
Objectifs.....	5
Outils de communication.....	5
Niveau de priorisation des communications .....	6
Niveau de confidentialité des communications.....	6
Rôles et responsabilités.....	7

## Tableau des révisions

---

Niveau de révision	Date	Numéro de référence	Description sommaire de la révision	Auteur de la révision
Approuvé par le C. A.	21-04-2016	N/A	Adoption de la politique	N/A
Approuvé par le C. A.	Novembre 2018	N/A	Mise à jour	N/A
Approuvé par le C. A.	21-11-2019	N/A	Mise à jour	N/A
Déposé au C. A.	28-04-2022		Mise à jour	J. Roy
Approuvé par le C. A.	28-04-2022		Adoption de la politique	

## Destinataires

---

Administrateurs, gestionnaires, personnel salarié et bénévoles.

## Définitions et champ d'action

---

- **Communications fonctionnelles**

Deux ou plusieurs personnes de l'organisation communiquent entre elles dans le cadre de leurs fonctions pour l'avancement de dossiers. Il y a trois catégories de communications fonctionnelles :

- **Communications verticales**

Communications entre un gestionnaire et son personnel, au sein d'une même organisation.

- **Communications horizontales**

Communications entre des organisations distinctes. Les communications horizontales ne devraient se faire qu'entre des représentants du même niveau hiérarchique, soit de gestionnaire à gestionnaire et de membre du personnel à un autre.

- **Communications croisées**

Communications entre gestionnaires et membres du personnel salariés et bénévoles de diverses organisations

- **Communications organisationnelles**

L'organisation diffuse des communications officielles.

Cette politique porte spécifiquement sur les communications fonctionnelles.

## Valeurs

---

Cette politique s'appuie sur les valeurs du Réseau FADOQ, notamment sur le respect et la coopération.

Plus particulièrement, les valeurs associées à la communication sont :

- **Le respect, la transparence et l'authenticité**

Les communications doivent se décliner poliment, respectueusement, en toute franchise, être de bonne foi et dans le meilleur intérêt du Réseau FADOQ.

- **La cohérence et la coopération**

Les communications doivent être claires, objectives, limitées au cadre professionnel et propices à la bonne marche et à la continuité des opérations dans l'ensemble du Réseau.

## Objectifs

---

La présente politique a pour but de :

- Établir les lignes directrices de communication.
- Améliorer le processus de communication.
- Se doter d'outils de communication actuels adéquats et uniformes.
- Améliorer la collaboration de l'ensemble des destinataires.
- Soutenir les administrateurs et les gestionnaires dans leurs actions.
- Favoriser la transmission et la circulation bidirectionnelle des communications dans l'ensemble du Réseau.

## Outils de communication

---

Les divers outils de communication identifiés sont :

- le téléphone (incluant le cellulaire),
- la vidéoconférence,
- le courriel,
- le courrier,
- le texto,
- l'application web (Teams),
- les discussions en présence.

De prime abord, il est important de spécifier que l'utilisation des outils de communication du Réseau FADOQ doit être au service des processus organisationnels.

### **Le courriel**

Le mode de communication privilégié est le courriel, lequel doit être suivi d'un accusé de réception (en fonction automatique ou acheminé par le destinataire).

Le démarrage d'un projet, un changement important à une orientation déjà convenue, une situation de crise, la gestion d'un problème ou d'un conflit ou tout autre sujet sensible devraient, chaque fois que cela est possible, se faire de vive voix (en personne, au téléphone ou en vidéoconférence). L'utilisation du courriel, à ce titre, ne devrait servir que pour convenir d'un moment de rencontre ou pour effectuer des suivis

Dans l'utilisation d'un courriel, la fonction « répondre à tous » est à éviter, seul l'expéditeur devrait recevoir une réponse. La fonction « copie conforme » (c. c.) doit être utilisée uniquement lorsque l'autre ou les autres personnes ont un intérêt professionnel à recevoir l'information. La fonction « copie conforme cachée » (c. c. i.) ne devrait être utilisée que dans certaines situations particulières.<sup>1</sup> Il faut toutefois rappeler qu'une information doit être acheminée qu'aux personnes directement concernées, selon leurs mandats et responsabilités.

---

<sup>1</sup> Cette fonction offre la possibilité à l'expéditeur d'acheminer un courriel visant à informer des destinataires secondaires sans toutefois les inclure dans l'échange avec le destinataire principal. Ainsi, un courriel pourrait être acheminé à un décideur politique tout en étant expédié en copie conforme cachée, à titre d'information, aux membres du conseil d'administration du réseau FADOQ. Le destinataire principal pourrait alors répondre à l'expéditeur sans générer une discussion avec les destinataires secondaires. Son utilisation peut également être pratique, en ce sens qu'elle protège la confidentialité des destinataires.

## Niveau de priorisation des communications

---

Le niveau de priorité est déterminé par le niveau de compromission des activités.

- **Urgent (une heure)**

Demande impromptue (imprévue) pouvant occasionner un niveau de compromission d'une activité ou un risque stratégique pour l'organisation et nécessitant une action immédiate. Dans un cadre d'urgence, nous convenons d'utiliser exclusivement le téléphone ou le texto. Ce dernier moyen ne doit cependant pas être utilisé pour débattre.

- **Prioritaire (24 heures)**

Demande nécessitant une réponse rapide, généralement en dedans d'un jour ouvrable.

- **Normal (en dedans de 5 jours ouvrables ou selon l'échéancier établi)**

Demande d'information ou de suivi nécessitant une réponse selon le délai convenu ou généralement en dedans de 5 jours ouvrables.

## Niveau de confidentialité des communications

---

Il y a trois degrés de confidentialité.

- **Confidentiel**

L'information concerne uniquement le destinataire et donc ne peut être partagée. S'il y a plus d'un destinataire, l'expéditeur doit obligatoirement faire des envois séparés à chacun. L'information de ce niveau ne peut être acheminée que par courriel ou courrier.

L'expéditeur doit inscrire « CONFIDENTIEL » dans l'objet du courriel ou sur l'enveloppe de courrier. Donc, tout courriel ou courrier qui comporte la mention « CONFIDENTIEL » ne peut être ouvert que par le destinataire.

- **Restreint**

L'information est diffusée aux destinataires dans le cadre de leurs fonctions. Cette information peut être partagée avec les personnes concernées pour l'avancement du dossier.

- **Ouvert**

Toute information pertinente pouvant être diffusée à l'ensemble du Réseau.

L'objet de la communication (le titre) devrait indiquer la teneur du traitement requis, soit :

- information,
- consultation,
- suivi.

Il devrait également mentionner le thème abordé (ex. : Consultation sur la politique de communication interne).

## Rôles et responsabilités

---

### **Administrateurs**

- Le président du conseil communique directement avec son directeur général.
- Le président du conseil communique directement avec les administrateurs de son conseil d'administration et vice versa.
- Les communications avec les employés doivent obligatoirement passer par la direction générale.
- Dans le cas de ses fonctions stratégiques, de planification et de contrôle, la communication est la responsabilité du président du conseil d'administration.

### **Directeurs généraux**

- Le directeur général assure le lien avec son conseil d'administration par l'entremise de son président et s'assure de la transmission de l'information pertinente à son organisation.
- Dans le cas des opérations courantes, la communication est la responsabilité de la direction générale.
- Les gestionnaires peuvent en tout temps communiquer entre eux.

### **Personnel salarié et bénévoles (régional et provincial)**

- Les communications horizontales et verticales sont ici favorisées. Les communications croisées sont utilisées lorsque les dossiers sont bien établis, dans le cadre normal des opérations, et que les porteurs de dossiers sont dûment nommés.
- Lors de conflit, de désaccord persistant et pour tout sujet sensible, on utilise les communications horizontales et verticales.