

Principes de communication interne

Votés par le Conseil d'Administration le 3 mars 2025

Préambule

Nous avons voulu identifier certains principes vers lesquels tendre pour prendre soin de l'harmonie relationnelle au sein du collectif, en présentiel et en distanciel. Certains d'entre eux s'inspirent de la Communication Non Violente et de la gouvernance partagée, qui ne sont pas des dogmes, mais des outils pour structurer la communication interne que chaque personne peut s'approprier à son rythme si elle ou il le souhaite.

Attitude personnelle

- Principe de proximité

Privilégier autant que possible les modes de communications les plus directs, particulièrement dans les situations de tension relationnelle, de crise ou d'urgence : rencontre physique, visioconférence, téléphone.

- Principe de clarté

Communiquer consciemment, de façon claire et concise, dans un langage correct et courtois, sans manifestation d'humeur ni jugement de valeur à l'oral comme à l'écrit. Écrire de manière sobre (quantité excessive de textes en majuscule, de signes de ponctuation, etc. à éviter).

- Principe de confidentialité

Considérer qu'a priori les informations reçues lors d'un échange ont vocation à rester entre les interlocuteurs et interlocutrices, sauf si besoin évident de partage ou demande en ce sens. Ne pas diffuser les contenus évoqués au sein du Conseil d'Administration.

- Principe de réactivité

Dans la mesure du possible, ne pas laisser une question sans réponse (parole, chat, courriel). Le délai de réponse communément admis par le collectif est de 15 jours (sauf courriels urgents dont la réponse est demandée expressément dans l'objet). En cas d'indisponibilité ou d'absence longue, prévenir l'équipe par courriel.

- Principe de souveraineté

Prise de parole en son nom propre : éviter de parler à la place d'autrui. Ne pas faire de suppositions, de jugements ou de comparaisons dans les échanges.

- Principe de respect des rôles

La communication entre pôles se fait via les coordinateurs, sauf communication opérationnelle définie (accès au site par exemple). Éviter le « court-circuitage » par contact direct d'une personne d'un autre pôle.

- Principe d'écoute

Dans les échanges, être à l'écoute des observations des faits et exprimer ses besoins sous la forme de demandes concrètes.

- Principe de sécurité

Dans une situation de conflit, privilégier un échange entre les personnes concernées.

- Principe du droit à la déconnexion

Respecter la vie privée des membres en envoyant des SMS entre 9h et 18h du lundi au vendredi. Aucune réponse n'est attendue à un courriel ou SMS en dehors de ces plages horaires, sauf urgence exceptionnelle (accident, changement de programme urgent lors d'un événement, etc.).

Le cadre de réunion

Lors des travaux à plusieurs et des réunions, l'établissement d'un cadre accepté par toutes et tous permet à chaque personne de s'exprimer librement, avec la garantie que d'éventuelles tensions liées aux divergences d'opinion seront traitées de suite, et désamorçées.

- animateur-modérateur ou animatrice-modératrice

Un ou une animatrice-modératrice a pour mission et responsabilité d'assurer la fluidité des échanges. Il ou elle est désignée pour prêter une attention portée à respecter le temps imparti à la réunion, à équilibrer les prises de parole entre les membres et à rester sur l'objet de la discussion. Cette personne chargée de l'animation-modération a le droit d'écourter la prise de parole des membres pour recentrer la discussion suivant les points de vigilance listés. Ce rôle peut tourner lors d'une réunion, afin de présenter les points à l'ordre du jour.

- Secrétariat

Il ou elle assure la retranscription des points essentiels de la réunion. Ce rôle peut tourner lors d'une réunion.

- Prise de parole

On demande la parole à l'animateur-modérateur ou animatrice-modératrice en levant la main. Chaque personne parle, sans être interrompue, puis remet la parole au centre pour qu'une autre personne qui souhaite parler la prenne.

- Principe de clarté

Dans la mesure du possible, chaque personne essaie de parler de manière claire et concise. Chaque personne amène une « plus value » aux propos déjà énoncés, sans paraphraser ce qui a déjà été dit.

- Principe de confidentialité

Certains échanges sont stipulés confidentiels lors des réunions. Il est de la responsabilité de chaque personne de respecter cette confidentialité et de ne pas divulguer et partager ces informations à qui que ce soit et sans limite de durée.

- Vote

L'animatrice-modératrice donne à chaque personne la possibilité de la réflexion et de l'échange en amont du vote. Il ou elle propose et rappelle les modalités du vote.

- Objections

Éviter les objections non argumentées et, dans la mesure du possible, proposer des pistes et alternatives.