

COOPÉRATIVE D'HABITATION L'ESPERLUETTE & POLITIQUE DE COMMUNICATION

LES OBJECTIFS DE LA POLITIQUE DE COMMUNICATION

La Coopérative d'habitation L'Esperluette forme une communauté d'une centaine de personnes qui partagent un milieu de vie.

Cette communauté, de par la mission qu'elle s'est donnée, se bâtit autour d'un projet structurant qui se définit notamment par sa personnalité propre et ses projets collectifs, et interagit avec son milieu.

La Coopérative juge utile de se doter d'une politique de communication afin de :

- Renforcer le sentiment d'appartenance des membres à leur milieu de vie ;
- Assurer la clarté, la transparence et la cohérence de l'information diffusée ;
- Promouvoir les projets, les activités et les décisions prises en faveur de la Coop ;
- Établir des lignes de conduite communes.

Cette politique propose à l'ensemble des membres de la coopérative un cadre de référence et d'orientation pour toutes les actions de communication pouvant avoir un impact dans son environnement et de sa communauté. Elle établit les principes et les buts à poursuivre afin de promouvoir une culture de communication harmonieuse, agile et efficace.

Le succès de la politique est aussi étroitement lié à l'appropriation et au respect de celle-ci par les différents comités ainsi que par les membres.

1. FONDEMENTS DE LA POLITIQUE DE COMMUNICATION

Il est essentiel que l'ensemble des membres reconnaisse l'importance de la communication au sein de la Coopérative. Pour ce faire, la politique de communication s'appuie sur des valeurs portées par la Coopérative, énoncées, entre autres, dans le contrat de membre :

- Le respect des personnes et des engagements ;
- La reconnaissance de la diversité ;
- La reconnaissance de la contribution de tous ;
- L'éthique et l'équité ;
- La cohérence et la transparence ;
- Le droit à une information juste et éclairée et le devoir de s'informer ;
- Le droit à la libre expression.

2. L'OBJET

Comme outil, la présente politique de communication vise l'interaction et la rétroaction dans toutes les actions de communication qu'entreprend la Coopérative L'Esperluette tant à l'interne qu'à l'externe. Elle constitue un outil de gestion en appui au développement de la Coopérative.

Elle vise donc :

- La cohésion et l'harmonisation des interventions de communication des membres dans la communauté L'Esperluette et au sein de ses différents comités.
- L'efficacité de l'organisation de la Coopérative

3. LES CHAMPS D'APPLICATION

La présente politique s'applique à tous les membres et résidents de la Coopérative L'Esperluette dans leurs relations entre eux et avec des interlocuteurs de la Coopérative.

4. LES CHAMPS D'INTERVENTIONS

4.1 Instances

4.1.1 Les communications internes

La communication interne vise les échanges principalement entre les comités, entre les comités et le conseil d'administration(CA); entre les comités et/ou le CA et les membres. Elle est de la responsabilité de chaque comité et vise à faciliter l'atteinte de leurs objectifs.

Les outils sont, notamment:

- Messages provenant des comptes courriels officiels de la coopérative¹ ;
- Babillards physiques et virtuels ;
- Infolettre L'Esperlu-Lettre;
- Les groupes Facebook (onglets: discussion, événements, photos, fichiers, etc.)
- Calendrier partagé.

4.1.2 Les communications externes

Les communications externes visent principalement les relations avec des interlocuteurs et groupes extérieurs à la coopérative. Elles sont principalement de la responsabilité du Conseil d'Administration et du comité Gestion de l'Information.

Les interlocuteurs externes comprennent notamment les :

- Acteurs municipaux, provinciaux et fédéraux du réseau de l'habitation ;
- Associations et corporations professionnelles ;
- Bailleurs de fonds ;
- Entreprises ;
- Représentants des médias ;
- Organismes de concertation.

La Coopérative veut aussi contribuer en participant de façon significative au développement de la communauté dans une vie de quartier dynamique, en communiquant ses valeurs à travers ses différentes activités.

Les outils sont, notamment:

- Correspondances écrites ;
- Réseaux sociaux (comptes publics) ;
- Site web ;
- Table de concertation ;
- Affichage extérieur.

4.2 Procédures et outils des membres

¹ La liste des comptes courriels officiels ou génériques de la Coopérative gérée par le comité Gestion de l'information et l'archivage sont définies à la section 6 de la présente politique. Le comité Gestion de l'Information peut modifier cette liste en fermant des comptes ou en en créant de nouveaux, selon les besoins de la Coopérative.

- Il est de l'intérêt et du devoir de TOUS les membres de prendre connaissance des messages envoyés par la coopérative (comités et CA).
- Les membres qui n'ont pas d'adresse courriel doivent consulter régulièrement les communications affichées au babillard.
- Il est de l'intérêt de tous les membres de prendre connaissance de l'ensemble des informations à leur disposition dans le but, entre autres, de ne pas manquer, par exemple, une consigne, un événement de la Coopérative, une tâche ou un devoir de membre.
- Dans un souci de clarté et afin de limiter le nombre de courriels que les membres sont appelés à recevoir de la Coopérative, seuls le CA ou les comités peuvent envoyer des courriels à l'ensemble des membres et ces courriels sont expédiés à partir de l'adresse générale du comité. Le nom de l'expéditeur.trice doit toujours être mentionné à la fin du message.
- La coopérative encourage les membres à utiliser uniquement les adresses courriels de la Coopérative pour communiquer avec le CA ou l'un de ses comités.
- Un membre souhaitant répondre à un message d'un comité ou du CA est invité à le faire en répondant à l'adresse de ce comité ou du CA.
- La coopérative encourage et soutient les communications informelles entre ses membres. Un babillard près de la salle communautaire, le groupe secret Facebook, entre autres, sont prévus à cet effet.
- Un membre qui souhaite partager une information pertinente avec l'ensemble des autres membres par le moyen d'un courriel doit écrire au comité Gestion de l'Information (GDI). Celui-ci s'occupera d'en faire la transmission aux autres membres.

Les comptes de la Coopérative sur les plateformes de réseaux sociaux qui utilisent dans l'intitulé de leurs identifiants le nom de la Coopérative L'Esperluette ou s'en réclament doivent respecter les valeurs de celle-ci dans leurs messages et échanges. Toutes les activités médiatiques doivent être gérées par le comité de la Gestion de l'information, qui désigne un modérateur.

Les comptes personnels des plateformes de réseaux sociaux qui utilisent dans l'intitulé de leurs identifiants le nom de la Coopérative L'Esperluette sont interdits.

5. LES PROCÉDURES D'USAGES

Le comité de la gestion de l'information est responsable de la mise en œuvre de la présente politique et se réserve le droit d'y apporter, à tout moment, des modifications jugées nécessaires, ne portant pas préjudice aux membres, et ce toujours en les avisant, le cas échéant, de ces modifications.

5.1 Comité en charge de la création des comptes virtuels et des mises à jour

- Toute création d'un nouveau compte (courriel, réseaux sociaux, etc.) pour la coopérative relève de la responsabilité du Comité Gestion de l'information. Un comité qui désire la création d'un nouveau compte envoie les renseignements suivants au comité Gestion de l'Information:
 - o Type de services : Compte Facebook, Compte Gmail...
 - o Suggestion d'un nom d'utilisateur : Coop (*pas de majuscule «E»*)
 - o Suggestion d'un mot de passe : Xxx*
 - o Détails : Utilité du compte et raisons de création

L'adresse courriel du Comité Gestion de l'Information doit être l'adresse de récupération du compte.

- Les mots de passe des comptes auxquels un membre sortant d'un comité a accès doivent être changés le plus rapidement possible. De plus pour des raisons de sécurité, le Comité Gestion de l'information changera les mots de passe de tous les comités et du CA une fois par année.
- Le Comité Gestion de l'information est en charge de la liste officielle des coordonnées des membres. Il est de la responsabilité de ce dernier d'informer le comité du Bon Voisinage et le Conseil d'Administration de toute mise à jour. Le comité Gestion de l'information se charge de sa distribution aux autres comités dès que des changements apportés à celle-ci lui sont signalés.
- À moins que la date de publication de la prochaine infolettre de la Coopérative ne soit trop éloignée dans le temps, ou qu'il y ait urgence à communiquer une information, les comités doivent adresser leurs messages généraux aux membres en utilisant les services de l'infolettre (L'Esperlu-Lettre)
- Un comité qui souhaite s'adresser directement à un seul membre doit le faire également par le truchement de l'adresse courriel du comité.
- Dans la description de l'objet de chaque message, le but recherché par celui-ci doit être précisé (par exemple, POUR VOTRE INFORMATION, MESSAGE URGENT, POUR ACTION, etc.).

5.2 Gestion du compte courriel

Chaque comité et le Conseil d'Administration doivent :

- Nommer au moins un responsable de la gestion de leur-s compte-s courriel.
- Transmettre au comité Gestion de l'information (GDI) la liste de leurs membres ayant connaissance des mots de passe associés à ces comptes.
-

Voici les comptes courriels de la coopérative L'Esperluette :

- Comité Gestion de l'information: gdi.esperluette@gmail.com
- Comité Gestion de l'information, L'Esperlu-Lettre : infolettre.esperluette@gmail.com
- Comité Gestion de l'information, Assemblée générale : AG.info.Esperluette@gmail.com
- Comité Gestion de l'information, Archives : archives.Esperluette@gmail.com
- Comité Gestion de l'information, comptes-rendus publics des comités : boitededepot@gmail.com
- Comité Gestion de l'information, Boîte de dépôt BsQ, boitededepotbsq.esperluette@gmail.com
- Comité Entretien : entretien.Esperluette@gmail.com
- Comité Finances : finances.Esperluette@gmail.com
- Comité Finances : membres. finances.Esperluette@gmail.com
- Comité Sélection: selection.Esperluette@gmail.com
- Comité Prévention et Résolution de conflits : prc.Esperluette@gmail.com
- Comité Bon voisinage : bonvoisinage.Esperluette@gmail.com
- Comité Espaces Communs : espacescommuns.Esperluette@gmail.com
- Comité Vie de quartier : viedequartier.Esperluette@gmail.com
- Conseil d'Administration : ca.Esperluette@gmail.com
- Comité transversal Accessibilité : accessibilite.Esperluette@gmail.com
- Comité transversal Éco-responsable : ecoresponsable.Esperluette@gmail.co
- Comité Femmes : femmes.Esperluette@gmail.com
- psl.Esperluette@gmail.com

5.3 Contenu des courriels et respect de la confidentialité

Le sujet des messages se doit d'être précisé dans son objet (*ex : Information, Urgent, Convocation, etc.*)

Il est essentiel de maintenir la confidentialité des informations échangées dans le cadre des activités de la Coopérative. Les membres du CA et de comités sont tenus à la confidentialité sur les renseignements personnels concernant les membres obtenus dans l'exercice de leurs mandats et tâches. Ils doivent, à tout moment, respecter le caractère confidentiel de l'information reçue. Ils ne sont pas autorisés à utiliser cette information pour leurs avantages personnels ou pour l'avantage particulier d'autres personnes. Un membre qui a cessé d'exercer des tâches au sein du CA ou d'un comité ne doit pas divulguer des informations confidentielles obtenues pendant leur participation au sein de ces derniers.

La discrétion désigne la qualité de la personne qui sait garder le secret de l'information confidentielle venue à sa connaissance. Les administrateurs du CA et des membres exerçant certaines tâches au sein de différents comités sont susceptibles de prendre connaissance de renseignements confidentiels en raison des fonctions ou tâches qui leur furent attribuées. Les informations confidentielles à la fois les plus intimes et les plus sensibles concernent la vie privée des membres : le revenu, les antécédents en matière de crédit, le fait qu'un membre reçoive une subvention ou qu'il ait déjà été dans une situation d'arrérage, ou tout autre renseignement personnel versé dans le dossier du membre ou le concernant.

5.4 Diffusion de l'information

- Tous les comités et le CA utilisent exclusivement les adresses courriel-officielles-s sous forme "Comité.CoopABC@gmail.com" pour leurs communications internes et externes. Pour éviter de trop longues conversations dans les boîtes de réception des comptes courriel de la Coopérative et la multiplication des transferts de messages, il leur est possible de mettre en copie des membres lorsqu'un comité s'adresse à un autre comité. Les membres sont néanmoins invités, lorsqu'ils utilisent leurs adresses courriel personnelles, à mettre en copie les comités concernés par les messages qu'ils envoient.
- Les communications diffusées à tous les membres devront se faire en mettant les destinataires en copie cachée ("Cci" copie conforme invisible), afin de réduire les risques d'abus. Elles doivent toujours être expédiées à partir d'un compte courriel officiel de la Coopérative.
- Les communications adressées à tous les membres doivent aussi être imprimées et affichées sur les babillards de l'immeuble pendant au moins deux semaines pour les membres n'ayant pas d'adresse courriel.

5.5 Archivage

Archivage des communications et des documents :

- Le CA et tous les comités archivent toutes leurs communications et tous les documents importants en utilisant la boîte d'archivage Google Disque (appelée également Google Drive) liée à leur compte courriel Gmail.
- Les comités archivent leurs comptes-rendus dans leurs boîtes d'archivage Google Disque et, au fur et à mesure qu'ils rédigent un compte-rendu, ils envoient par fichier joint à un courriel provenant de leur compte Gmail une version publique de ce compte-rendu au compte courriel « boitededepot.Esperluette@gmail.com ».
- Les comités se doivent de respecter la nomenclature en vigueur du comité de la Gestion de l'information (GDI).
- Le comité GDI s'assure avec l'aide des comités que tous les documents déjà archivés dans différents espaces nuagiques sont versés dans une boîte organisée d'archivage Google Drive liée à un compte courriel de la Coopérative (un de ceux du comité de la GDI ou d'un autre comité, selon la nature des documents).

CONCLUSION

Cette politique repose sur l'adhésion, l'appropriation et le respect de celle-ci par les membres. L'application de cette politique de communication permet :

- une cohérence accrue des messages de la communauté;
- une plus grande transparence;
- une unité au sein de la Coopérative;
- un meilleur vivre ensemble.

Il existe différents types et formes de communications mais toutes les communications doivent reposer sur les valeurs affirmées dans cette politique.

Rappelons que la communication informelle entre les personnes doit reposer sur le respect et l'engagement de chacun. Elle est soutenue par un souci d'entraide et de solidarité entre les membres de la Coopérative.

Version du 3 février 2020