



**Fédération francophone et germanophone
des associations de coopération au développement asbl**

Politique de communication d'ACODEV



**Octobre 2014
Version présentée au CA le 09/10/14**

TABLE DES MATIERES

Table des matières	3
I - Principes de communication	5
II - Objectifs	5
A. Communication interne	5
1. La communication interne d'ACODEV renforce l'appui aux membres.....	5
2. La communication interne intègre des mécanismes pour capitaliser la connaissance, l'expérience et l'expertise des membres	6
3. La communication interne participe au sentiment d'appartenance à la fédération	6
B. Communication externe	6
1. La communication externe promeut l'expertise des membres, du secteur et de la fédération	6
2. La communication externe accompagne la fédération dans son rôle de représentation des membres.....	6
3. La communication externe promeut l'image d'ACODEV	6
Annexe 1 - Les publics cibles	7
Les ONG membres de la fédération (85).....	7
Membres, contenus et outils - détails.....	7
Pouvoirs publics	8
Partenaires	8
ACNG (Acteurs de la coopération non-gouvernementale)	8
Associations non agréées	8
Publics relais de l'éducation au développement.....	8
Journalistes	8
Grand public.....	8
Description Autres publics/Contenus/Outils	9
Annexe 2 - Les Outils et leurs contenus	11
Les outils électroniques.....	11
Les espaces collaboratifs non électroniques.....	13
Les formations, séances d'information et journées d'étude.....	13
Les documents.....	13
Participation à des événements (salons, tables-rondes, etc)	13
Annexe 3 – La charte graphique	14
Le logo.....	14
Documents mis en forme par le secrétariat	14
Publications imprimées.....	14
Annexe 4 – Communication générée.....	15
Annexe 5 – Communication et préoccupation environnementale	16
Annexe 6 – La politique des enquêtes	17
Les enquêtes d'ACODEV	17

ACODEV s'engage à :	17
Organisation interne	17
Annexe - Présentation-type d'une enquête	18
Annexe 7 – Vision et mission d'ACODEV	19

I - PRINCIPES DE COMMUNICATION

1. La politique de communication se base sur la vision et la mission d'ACODEV (reprise en Annexe 7).
2. Les contenus de communication sont définis dans les cadres stratégiques et les plans d'action. La stratégie de communication est définie et évaluée régulièrement.
3. ACODEV s'adresse à différents groupes cibles dont les membres sont le groupe cible principal (plus d'infos sur les groupes cibles dans l'annexe 1). Les contenus d'information et l'accès à l'information sont adaptés aux différents groupes cibles (contenus, outils, accès).
4. Les outils de communication évoluent dans le sens (1) d'un meilleur accès pour les utilisateurs et (2) d'une rationalisation du travail du secrétariat (plus d'infos sur les outils dans l'annexe 2).
5. La communication intègre la dimension genre (cfr. Annexe 4).
6. La gestion de la communication tient compte de préoccupations environnementales (cfr. Annexe 5).
7. Différents flux de communication existent chez ACODEV :
 - du secrétariat vers les membres
 - du secrétariat vers l'extérieur de la fédération
 - des membres vers le secrétariat
 - des membres vers les membres
 - des membres vers l'extérieur de la fédération via des outils mis en place par la fédération

II - OBJECTIFS

A. Communication interne

La communication interne concerne les membres de la fédération (cfr. Annexe 1 sur les publics cibles).

1. La communication interne d'ACODEV renforce l'appui aux membres

- ACODEV informe les membres de façon pertinente, efficace et rapide.
- Les contenus mis à disposition par ACODEV sont en lien avec le métier d'ONG et le travail de la fédération.
- ACODEV donne une information concise mais complète.
- ACODEV se consulte avec les acteurs impliqués (ngo-federatie, DGD, CNCD-11.11..11, etc.) pour communiquer.
- ACODEV donne l'accès à l'information à tous les employé-e s des ONG membres mais cible les responsables lors des urgences.
- ACODEV assure une information régulière et accessible en tout moment.

2. La communication interne intègre des mécanismes pour capitaliser la connaissance, l'expérience et l'expertise des membres

- ACODEV a des informations de base de façon rapide de la part de ces membres.
- ACODEV met en place des bases de données à remplir par tous les membres de la fédération pour une utilisation interne.
- ACODEV crée des outils afin de permettre à ses membres d'interagir entre eux s'ils le souhaitent dans des matières liées à la qualité et la réglementation.

3. La communication interne participe au sentiment d'appartenance à la fédération

- ACODEV met en place des mécanismes pour permettre aux membres d'interagir entre eux pour un positionnement ou une construction commune.
- Le secrétariat est attentif aux remarques et commentaires des membres émis dans les enquêtes, évaluations de formations et autres moments d'échange.

B. Communication externe

La communication externe concerne les publics cibles en dehors de la fédération (cfr. annexe 1 sur les publics cibles). La communication externe a pour objectif premier de servir les membres.

1. La communication externe promeut l'expertise des membres, du secteur et de la fédération

- ACODEV participe à la visibilité de ses membres et de leurs activités notamment via la mise en place de bases de données, de publications, etc.
- ACODEV informe sur les résultats du secteur, sur ses bonnes pratiques et ses enjeux.
- ACODEV met à disposition de l'information sur les réglementations et/ou les réformes pour ses partenaires en particulier les autres acteurs non-gouvernementaux.
- Le secrétariat d'ACODEV répond aux demandes d'appui ponctuel des associations en matière de réglementation (agrément).
- Le secrétariat d'ACODEV répond aux demandes d'interventions dans des processus ou événements liés au travail de la fédération ou à la connaissance des ONG.

2. La communication externe accompagne la fédération dans son rôle de représentation des membres

- ACODEV promeut les travaux et/ou les positionnements issus des groupes de travail de la fédération.
- ACODEV est le porte-parole de ses membres vis-à-vis des pouvoirs publics.
- ACODEV met en relation ses membres avec d'autres acteurs de la coopération.

3. La communication externe promeut l'image d'ACODEV

- ACODEV développe la communication institutionnelle sur base de son expertise et son rôle fédératif.
- ACODEV a une charte graphique et un logo reconnaissables dans le secteur de la coopération au développement.

ANNEXE 1 - LES PUBLICS CIBLES

Les ONG membres de la fédération (85)

Il s'agit du groupe cible principal que l'on peut détailler comme suit :

- La majorité est des ONG agréées (82)
- La moitié suit la réglementation relative aux programmes (41)
- Un peu moins du tiers suivent la réglementation des projets (25)
- Un peu moins du tiers sont des ONG membres de ngo-federatie (25)
- Un peu plus de la moitié sont ONG membres du CNCD-11.11.11 (45)
- La majorité est des ONG francophones (50)

Les personnes :

Tout le personnel d'une ONG peut avoir un accès individualisé aux différents outils d'ACODEV. Ce sont les directeurs-trices ou à défaut des personnes de contact définies par la direction qui peuvent inscrire et donner accès à leur personnel. Il est également tenu compte dans la communication des différents profils qui peuvent exister au sein d'une ONG afin de pouvoir atteindre les personnes qui sont les plus intéressées par une information.

Membres, contenus et outils - détails

Public	Contenus généraux	Outils
Vers les Membres	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse de la réglementation (DGD, TVA, Fiscalité, ASBL, etc) • Résultats des négociations et discussions avec partenaires et pouvoirs publics • Connaissances pour améliorer le fonctionnement structurel des organisations • Connaissances pour améliorer le suivi des projets • Transmission d'information d'autres instances pouvant intéresser les membres • Outils sur la qualité • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Site Web principal • Fiches techniques réglementaires • BDD financements • Portail Qualité • Publications ED • Formations • Newsletter • Helpdesk individuel, mails et téléphone • Viungo • Rapport annuel
Des Membres vers le secrétariat ou vers les autres membres	<ul style="list-style-type: none"> • Info de base de l'ONG (adresse, logo, personnel, etc) • Info sur les activités des membres • Informations sur le fonctionnement des membres (enquêtes ponctuelles) • Informations sur les programmes et projets des membres • Interpellations des ONG • Outils sur la qualité 	<ul style="list-style-type: none"> • Helpdesk, mails et téléphone • mon.acodev.be • Enquêtes • Viungo • Agora • Groupes de travail • GPS • Journées d'Etudes • Base de données Qualité • Agenda-solidaire

Pouvoirs publics

Les pouvoirs publics sont un groupe cible important surtout au niveau de la représentation du secteur. Ce groupe peut être détaillé comme suit :

- Parlementaires et groupes parlementaires
- Ministre en charge de la coopération au développement et autres Ministres
- Administration DGD, les responsables et les gestionnaires de dossier
- Administration WBI
- CCT

Partenaires

ACODEV et ses partenaires collaborent dans la diffusion de l'information à propos et pour le secteur.

- ngo-federatie
- CNC-D-11.11.11
- CTB (y compris Annoncer-la-Couleur, Train2Dev, les Infocycles, le Programme Junior)
- Association pour le volontariat
- CFDD
- Plate-forme belge auprès de Concord

ACNG (Acteurs de la coopération non-gouvernementale)

Les ACNG se distinguent des institutions partenaires en tant que groupe cible dans le sens où elles sont intéressées par certains contenus réglementaires.

Les ACNG sont les acteurs suivants :

- ONG agréées non membres ACODEV,
- Les Syndicats (3 asbl des syndicats :IEOI/IIAV (CSC/ACV) - IFSI/ISVI (FGTB/ABVV) - MSI/BIS (CGSLB/ACLVB)),
- Les Universités Vlaanderen (VLIR-UOS) et Wallonie - 6 Universités (ARES-CCD),
- Collectivités territoriales (VVSG, UVC-W, AVCB/VSGB, Province du Hainaut),
- Les Institutions Scientifiques (ITG/IMT) et les OSIM (BAC)

Associations non agréées

Des associations non membres et non ONGD font quelquefois appel à l'expertise du secrétariat il s'agit d'OSIM, ASI ou associations du 4ème pilier.

Publics relais de l'éducation au développement

Le GTED produit des publications à destination entre autres de relais tels que :

- Association d'éducation permanente,
- Associations de jeunesse
- Mouvements de jeunesse
- Institutions liés à l'enseignement (profs, Ministre, Inspection)
- Université et Hautes écoles
- Programme Annoncer-la-Couleur
- Infocycles CTB
- ...

Journalistes

- Plus spécifiquement ceux/celles spécialisés sur la problématique du développement et du changement social.
- Plus spécifiquement presse écrite que télévisuelle

Grand public

- Toute personne intéressée qui connaît déjà le secteur et cherche davantage d'information sur celui-ci.
- Personnes qui recherchent un emploi dans le secteur en Belgique ou dans un pays du Sud.
- Étudiants ou jeunes diplômés qui connaissent déjà le secteur, qui sont sensibilisés et veulent connaître les possibilités du secteur par rapport aux études, départs, emploi, stages, bénévolat, appui mémoire, etc.
- Les Experts qui peuvent nourrir la base de données des outils qualité.
- Les associations et ONG internationales qui peuvent remplir la base de données qualité.

Description Autres publics/Contenus/Outils

Public	Contenus	Outils
1. Pouvoirs publics	<ul style="list-style-type: none"> Élaboration de nouvelles réglementations Interprétation de la réglementation Outils sur la qualité Tout ce qui est produit par le GTED Défense du secteur 	<ul style="list-style-type: none"> Réunions Notes Accès à une partie du site web Newsletter Base de données qualité Rapport annuel Communiqués de Presse
2. ACNG	<ul style="list-style-type: none"> Analyse de la réglementation (DGD, TVA, Fiscalité, ASBL, etc) Connaissances pour améliorer le suivi des projets Tout ce qui est produit par le GTED Outils sur la qualité 	<ul style="list-style-type: none"> Site web principal Newsletter News d'ACODEV spécifique pour les institutions partenaires Rapport annuel Brochures Site web principal Base de données qualité Portail des offres d'emploi
3. Partenaires	<ul style="list-style-type: none"> Analyse de la réglementation (DGD, TVA, Fiscalité, ASBL, etc) Opportunités du secteur Visibilité des ONG membres Outils sur la qualité Tout ce qui est produit par le GTED 	<ul style="list-style-type: none"> Site web principal Newsletter News d'ACODEV spécifique pour les institutions partenaires Base de données qualité Rapport annuel Agenda-solidaire Portail des offres d'emploi
4. Publics relais de l'ED	<ul style="list-style-type: none"> Tout ce qui est produit par le GTED 	<ul style="list-style-type: none"> Brochures Flyers Site web principal Base de données qualité
5. Associations non agréées	<ul style="list-style-type: none"> Réglementation liée à l'obtention de l'agrément Info de base sur la gestion de projet 	<ul style="list-style-type: none"> Site web principal Agenda-solidaire Portail des offres d'emploi Base de données qualité Brochures
6. Journalistes	<ul style="list-style-type: none"> Alertes et défense du secteur 	<ul style="list-style-type: none"> Ong-livreouvert.be Communiqués de Presse Interviews (lorsqu'il y a une demande)
7. Grand Public	<ul style="list-style-type: none"> Explications sur le secteur ONG Explications sur le contexte de la coopération au développement Opportunités du secteur Visibilité des ONG membres Outils sur la qualité 	<ul style="list-style-type: none"> Site web principal Portail des offres d'emploi Agenda solidaire Newsletter grand public Brochures Base de données qualité Base de données qualité Portail des offres d'emploi Événements ponctuels (salons, tables-rondes, etc)

Public	Contenus	Outils
1. Pouvoirs publics	<ul style="list-style-type: none"> • Élaboration de nouvelles réglementations • Interprétation de la réglementation • Outils sur la qualité • Tout ce qui est produit par le GTED • Défense du secteur 	<ul style="list-style-type: none"> • Réunions • Notes • Accès à une partie du site web • Newsletter • Base de données qualité • Rapport annuel • Communiqués de Presse
2. ACNG	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse de la réglementation (DGD, TVA, Fiscalité, ASBL, etc) • Connaissances pour améliorer le suivi des projets • Tout ce qui est produit par le GTED • Outils sur la qualité 	<ul style="list-style-type: none"> • Site web principal • Newsletter • News d'ACODEV spécifique pour les institutions partenaires • Rapport annuel • Brochures • Site web principal • Base de données qualité • Portail des offres d'emploi
3. Partenaires	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse de la réglementation (DGD, TVA, Fiscalité, ASBL, etc) • Opportunités du secteur • Visibilité des ONG membres • Outils sur la qualité • Tout ce qui est produit par le GTED 	<ul style="list-style-type: none"> • Site web principal • Newsletter • News d'ACODEV spécifique pour les institutions partenaires • Base de données qualité • Rapport annuel • Agenda-solidaire • Portail des offres d'emploi
4. Publics relais de l'ED	<ul style="list-style-type: none"> • Tout ce qui est produit par le GTED 	<ul style="list-style-type: none"> • Brochures • Flyers • Site web principal • Base de données qualité
5. Associations non agréées	<ul style="list-style-type: none"> • Réglementation liée à l'obtention de l'agrément • Info de base sur la gestion de projet 	<ul style="list-style-type: none"> • Site web principal • Agenda-solidaire • Portail des offres d'emploi • Base de données qualité • Brochures
6. Journalistes	<ul style="list-style-type: none"> • Alertes et défense du secteur 	<ul style="list-style-type: none"> • Ong-livreouvert.be • Communiqués de Presse • Interviews (lorsqu'il y a une demande)
7. Grand Public	<ul style="list-style-type: none"> • Explications sur le secteur ONG • Explications sur le contexte de la coopération au développement • Opportunités du secteur • Visibilité des ONG membres • Outils sur la qualité 	<ul style="list-style-type: none"> • Site web principal • Portail des offres d'emploi • Agenda solidaire • Newsletter grand public • Brochures • Base de données qualité • Base de données qualité • Portail des offres d'emploi • Événements ponctuels (salons, tables-rondes, etc)

ANNEXE 2 - LES OUTILS ET LEURS CONTENUS

Les outils électroniques

► **acodev.be et l'ACODEV News**

L'outil incontournable d'information vers les membres. Le site web capitalise tous les documents, notes et réflexions.

L'ACODEV News regroupe les actus de la semaine pour les envoyer aux membres.

Le CA, les membres, les institutions partenaires et les ACNG ont accès à la partie privée du site. Une base de données gère les permissions afin de différencier ce que chaque groupe peut voir. Une Note de procédure pour la gestion du site web existe pour le secrétariat.

► **Mails et listes de diffusion**

Constamment mises à jour par le secrétariat et par les membres eux-mêmes, les listes de diffusion permettent une information régulière et individualisée. Elles sont gérées via un intranet en connexion avec mon.acodev.be (les personnes peuvent donc s'inscrire elles-mêmes à certaines listes).

► **mon.acodev.be**

Cet outil sert pour l'inscription d'une nouvelle personne, l'adhésion à une liste de diffusion, mais aussi l'inscription à un événement et la gestion des mots de passe des personnes appartenant à une ONG membre.

Cet espace est accessible uniquement aux membres de la fédération.

Une vérification des contenus de mon.acodev.be se fait une à deux fois par an via un mailing aux personnes de contact des ONG membres. Une Note de procédure pour la gestion du site web existe pour le secrétariat.

► **agora.be**

Cet outil est une plate-forme collaborative en ligne. Il est possible de gérer des groupes avec des échanges autour de débats, de questions, des sondages, des partages de fichiers et d'infos.

Cet espace a été conçu pour informer mais également accroître les possibilités de s'impliquer, suivre les débats en cours et les différents groupes de travail. Cet espace est complémentaire aux réunions et débats organisés au sein de la fédération.

Cet espace est accessible uniquement aux membres de la fédération (avec des exceptions possibles).

► **viungo.be**

Cet outils est une base de données qui permet une visualisation des secteurs et lieux d'actions des ONG belges de développement. Les ONG peuvent identifier les acteurs avec lesquels elles pourraient créer des synergies et/ou développer des complémentarités.

Cet espace est accessible uniquement aux membres de la fédération (avec des exceptions possibles).

► **ong-livreouvert.be**

Ong-livreouvert.be est une vitrine bilingue des ONG belges ; y figurent : leurs activités, les financements, leurs pays partenaires, les coopérants, etc. Chaque année un communiqué de presse met en avant cette base de données auprès du grand public.

La base de données est mise en relation avec les comptes annuels à introduire à la BNB et les sites de l'AERF, Donor Info et Philanthropy.be afin de faciliter le travail d'encodage des ONG.

► **agenda-solidaire.be**

ACODEV et le CNCV-11.11.11 ont mis conjointement en place ce portail des événements de la Solidarité internationale et la coopération au développement. Les événements destinés au grand public peuvent être annoncés sur ce site. L'insertion se fait en ligne (onglet « proposer un événement »). L'acceptation de l'annonce se fait dans la semaine qui suit l'insertion.

► **LimeSurvey, un outil pour les enquêtes**

La fédération procède à des enquêtes ou sondages de différentes envergures.

Les objectifs sont de :

- Mesurer la satisfaction des membres ou
- De comprendre l'attente des ONG membres ou
- De récolter de l'information

Une politique des enquêtes a été mise en place et socialisée vers les membres. Une note de procédure existe pour l'équipe du secrétariat.

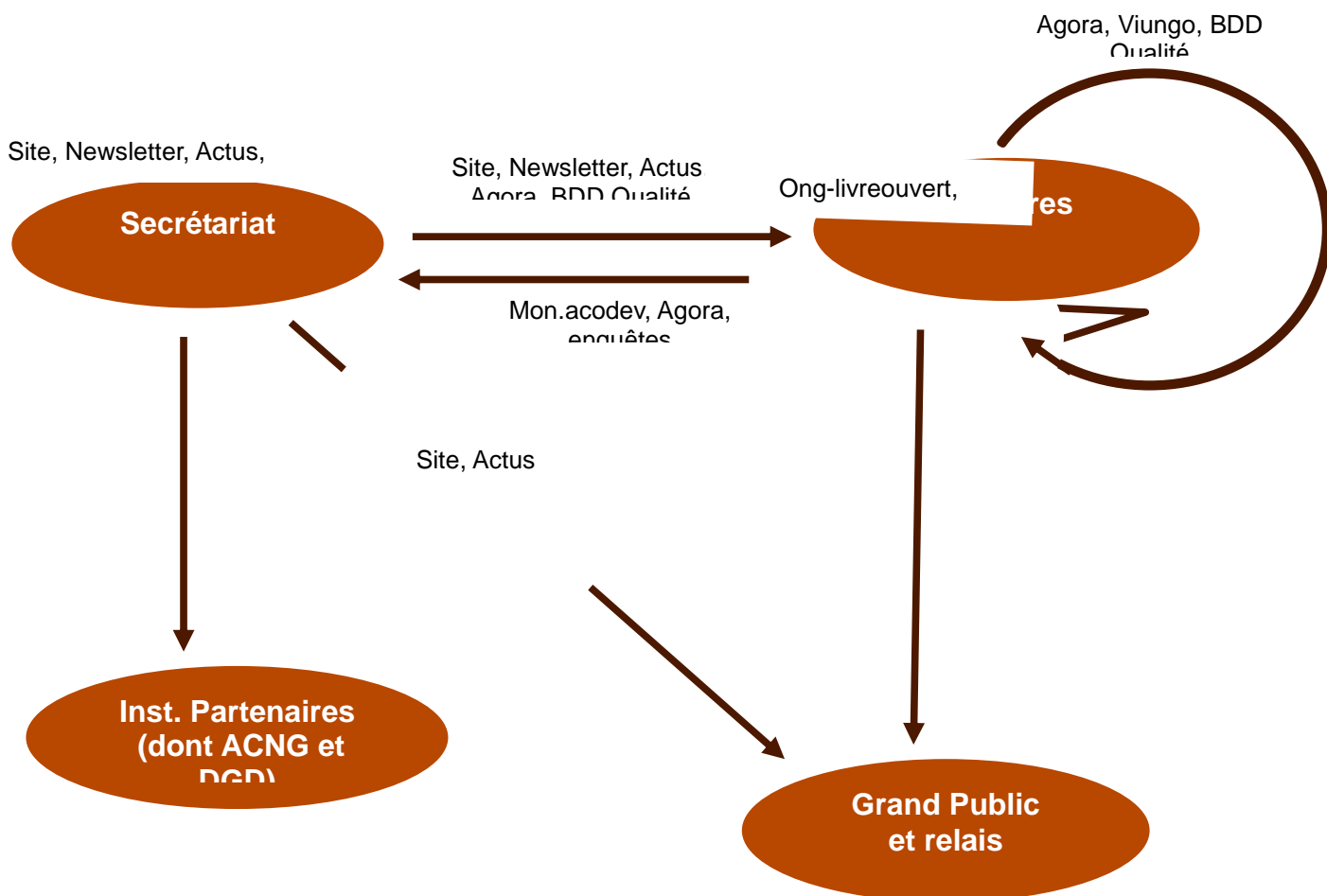
► **Base de données des offres d'emploi**

Une page du site reprend les offres d'emploi du secteur. Les annonces sont insérées par les ONG concernées. Une note de procédure existe pour le secrétariat ainsi qu'une info publique sur les objectifs et modalités pour l'insertion.

► **Base de données des outils qualité**

Cette base de données reprend des outils, experts, expériences en lien avec la qualité. Elle sera fonctionnelle fin 2014. Elle sera remplie par le secrétariat, les membres, les experts et ONG non membres.

► **Outils électroniques et flux de communication**



Les espaces collaboratifs non électroniques

Les groupes de travail (GT) ont, à la fois, un rôle consultatif et d'avis auprès du CA. Certains groupes sont communs avec ngo-federatie.

- GT Education au développement
- GT Ressources humaines
- GT Finances
- GT Qualité
- GT FBSA
- GT Aide d'urgence
- GT Sud

Les groupes de pratiques et stratégies (GPS) dynamisent les réflexions collectives et individuelles.

Les formations, séances d'information et journées d'étude

Outre les assemblées générales, ACODEV organise des journées d'étude de réflexion en vue de positionnements.

Les documents

- Le rapport annuel : Il est rédigé pour les membres et pour la DGD et mis à la disposition tel quel sur la partie publique du site web. Il n'y a pas de version vulgarisée du rapport annuel.
- Les brochures : Elles développent des thématiques en lien avec le travail des ONG. Actuellement les brochures sont en lien avec l'éducation au développement. Les brochures ont une charte graphique précise.
- Les flyers : Mettent en avant un aspect du travail des ONG (par ex. : volontariat) ou d'ACODEV.
- Les notes : Les notes sont le document privilégié pour transmettre l'information à la DGD. Un document-type existe pour l'équipe du secrétariat.
- Les Fiches techniques : Les fiches sont des outils liés à la réglementation. Le secrétariat développe dans ces fiches l'explication de points réglementaires précis avec des interprétations. Certaines fiches sont relues par le DGD.
- Communiqués de presse : ACODEV utilise cet outil pour informer la presse en réaction à un point d'actualité ou de façon programmée (par ex. : ong-livreouvert.be). ACODEV possède une base de données de journalistes et fait appel à Belga.

Participation à des événements (salons, tables-rondes, etc)

Le secrétariat ou les membres peuvent participer à des événements au nom de la fédération. La valeur-ajoutée de ce genre d'événement doit être évaluée avant d'accepter d'y participer.

ANNEXE 3 – LA CHARTE GRAPHIQUE

Le logo

Le nouveau logo doit figurer sur tous les nouveaux documents mais également sur les anciens documents mis à jour et sur les documents employés fréquemment.

Le logo est accessible à tous les membres du secrétariat d'ACODEV sous ces différentes déclinaisons :

- en couleurs avec et sans la phrase
- en noir et blanc avec et sans la phrase
- et déclinaisons de gris avec et sans la phrase
- en couleurs sans le volume de la terre (sans la phrase)



**Fédération francophone et germanophone
des associations de coopération au développement asbl**

Documents mis en forme par le secrétariat

Templates :

Les documents suivants ont un template et/ou une Note de procédure :

- Lettres
- Notes de travail
- Fiches techniques
- Documents officiels d'ACODEV
- Diapos pour les formations

Typographie :

- La police utilisée pour tous les documents courants est **Trébuchet MS** taille **10**.
- Les titres : Les titres peuvent être écrits en Arial, Trebuchet ou Comic Sans
- Les couleurs qui peuvent être utilisées pour les titres sont les suivantes :
 - Orange - Pantone 158 C 100% - Quadri C 0% - M 61% - J 97% - N 0%
 - Bordeaux - Pantone 188 C 100% - Quadri C 0% - M 97% - J 100% - N 50%

Publications imprimées

Les brochures, dépliants et autres documents imprimés utiliseront les polices suivantes :

- Hand Of Sean (typographie déjà reprise pour le logo, elle peut être utilisée pour le titre d'une affiche par exemple). Le corps de la police varie selon l'impact souhaité pour l'accroche du titre.
- Myriad Pro : famille de polices de caractères a été retenue pour l'ensemble des documents,
- Les couleur de base pour les publications :
 - Orange - Pantone 158 C 100% - Quadri C 0% - M 61% - J 97% - N 0%
 - Bordeaux - Pantone 188 C 100% - Quadri C 0% - M 97% - J 100% - N 50%
 - Vert - Pantone 584 C - Quadri C 12% - M 9% - J 79% - N 6%

La charte graphique des publications est gérée par le service de graphisme d'information.

Il existe une note de procédure sur l'uniformisation des documents pour l'équipe du secrétariat.

ANNEXE 4 – COMMUNICATION GENREE

► Les textes

Dans la production de documents, le secrétariat fait attention aux éléments suivants :

- Féminisation des noms de métier, fonction, grade ou titre (avec la typographie telle que agent/agente).
- Ne pas placer systématiquement les formes masculines en premier lieu
- Emploi de termes génériques (la direction, le monde de la recherche, etc), d'infinitifs ou de tournures neutres.
- La reformulation des phrases est privilégiée par rapport à la féminisation systématique qui alourdit la lecture
- Les expressions sexistes sont évitées (les panier de la ménagère, gérer en bon père de famille, mademoiselle, etc)

► Images et illustrations

Dans le choix des images, le secrétariat tient compte de :

- Illustrer la diversité
- Faire attention à ne pas reprendre des images ou postures stéréotypées ou dégradantes
- Éviter les couleurs typées

ANNEXE 5 – COMMUNICATION ET PREOCCUPATION ENVIRONNEMENTALE

► Les impressions

En interne

- Un suivi mensuel de la consommation de papier et des impressions par le staff a été mis en place.
- Chaque membre du staff doit s'assurer que son ordinateur imprime par défaut en recto/verso NB et éventuellement livret.

En externe

- Les impressions réalisées à l'extérieur par ACODEV seront également comptabilisées et estimées selon les besoins d'ACODEV et de ses parties prenantes
- Le prestataire de services pour les impression en extétieur doit posséder un label FSC, PEFC et si possible ISO 14001 et ISO 12647
- Les publications et impressions offset se font sur du papier recyclé

► La diffusion

Les gros colis sont envoyés à Bruxelles via un coursier vélo.

ANNEXE 6 – LA POLITIQUE DES ENQUÊTES

Les enquêtes d'ACODEV

La fédération veut connaître ses membres afin de les représenter, de les défendre ou de programmer des actions. ACODEV est donc amené à réaliser différents types d'enquêtes :

- Des enquêtes qui permettent de formuler, suivre et évaluer les plans d'action et les cadres stratégiques
- Des enquêtes dont le but est d'alimenter le travail de la fédération en cherchant de l'information auprès des membres ou non membres

De plus, ACODEV est souvent sollicité pour relayer des enquêtes d'organismes ou institutions partenaires du secteur ONG.

Afin d'assurer une gestion cohérente et centralisée des enquêtes, ACODEV a réfléchi dans ce document à des principes et des engagements. Ceux-ci seront communiqués aux organismes voulant que leurs enquêtes soient relayées via la fédération.

La mise sur pied d'une politique des enquêtes est un des projets (EFQM) pour l'amélioration de la gestion de la qualité de la fédération.

ACODEV s'engage à :

► Présenter clairement les enquêtes

- Expliciter clairement l'objectif des enquêtes propres à la fédération et vérifier que les objectifs d'une enquête relayée soient clairs.
- Procéder à une standardisation dans la communication et la présentation de ses enquêtes et de leur suivi.

► Réaliser des enquêtes peu chronovores

- Rendre les enquêtes les plus courtes possibles et prévenir les membres du temps réel qu'elles peuvent prendre.
- Limiter les enquêtes à la recherche d'info qui n'est pas disponible dans les bases de données.
- Cibler les enquêtes vers les personnes les plus pertinentes.
- Dans la mesure du possible, planifier les enquêtes pendant les moments les plus propices aux ONG.

► Protéger les informations recueillies

- Garantir la confidentialité des réponses et demander explicitement le consentement pour rendre les réponses individuelles publiques.
- S'assurer que la confidentialité est aussi respectée dans les enquêtes provenant d'autres organismes.

► Communiquer les résultats et assurer le suivi

- Informer des résultats de l'enquête dans un délai raisonnable après la clôture de celle-ci et demander un suivi pour les enquêtes relayées.
- Permettre de réagir et éventuellement corriger les conclusions tirées des données.
- Gérer les plaintes qui pourraient subvenir.

Organisation interne

Une note de procédure interne au secrétariat reprend les informations techniques et principes de fonctionnement nécessaires pour l'accomplissement des engagements pris.

Annexe - Présentation-type d'une enquête

Les éléments suivants seront repris dans la présentation des enquêtes de la fédération ou des enquêtes relayées.

- **Nom de l'enquête :**
- **Auteur :** (Institution, personne + ses coordonnées de contact)
- **Nombre de questions et le temps réel que prendront les réponses :** (faire l'essai si nécessaire)
- **Confidentialité :** (au moment de répondre, au moment de publier les résultats, au moment de traiter les données)
- **Deadline :**
- **Type d'enquête :** (Recherche ponctuelle d'information / Attentes, suivi ou évaluation des PA et du cadre stratégique)
- **Contexte / Objectifs / Utilisation des résultats :**
- **Communication des résultats :** (Quand, où, comment et vis-à-vis de qui)

ANNEXE 7 – DECLARATION DE MISSION

Notre vision

ACODEV a pour vision une **coopération de qualité** dans laquelle ses membres contribuent aux nouveaux enjeux du développement, renforcent leurs compétences professionnelles et coordonnent leurs efforts avec les autres acteurs de la coopération au développement.

Nos missions

Nous, ACODEV, fédération professionnelle des ONG francophones et germanophones de coopération au développement, visons à rassembler les ONG et à avoir un rôle moteur et pro-actif à l'égard des membres, et nous recherchons un positionnement extérieur fort et clair qui traduise l'avis des membres, dans une optique de solidarité et d'atteinte d'objectifs communs.

Par ailleurs, nous existons par la dynamique des membres qui nous structurent et nous dirigent, et sommes également soutenus par un secrétariat qui assure la coordination des efforts et encourage, anime et stimule l'action ou la réflexion collective.

A cet égard, nous avons trois missions principales :

1. Faciliter un cadre externe qui promeut une coopération de qualité en assurant la représentation et la promotion des intérêts collectifs des membres, notamment avec les pouvoirs publics subsidiaires ;
2. Soutenir et encourager les membres dans leurs efforts de professionnalisation et de renforcement de la qualité de leurs actions ;
3. Faire reconnaître le monde ONG et ses valeurs dans son ensemble et sa diversité.

En collaboration avec nos partenaires, nous répondons à ces trois missions en :

- Défendant les positionnements collectifs vis-à-vis des pouvoirs publics sur base de mandats précis ;
- Consultant et informant les membres de manière pertinente et régulière ;
- Accompagnant les membres individuellement et collectivement, via des formations, appuis méthodologiques et services collectifs adaptés ;
- Encourageant les synergies entre les membres et avec l'extérieur, en créant des partenariats en Belgique et en Europe ;
- Assurant une veille stratégique par rapport aux enjeux du secteur ;
- Améliorant notre fonctionnement interne et externe de manière continue ;
- Représentant les membres vis-à-vis des pouvoirs publics, des partenaires et du grand public.

Nos principes et valeurs

ACODEV veut respecter les individualités des membres, les rythmes et les particularités de chacun d'entre eux qui représentent une source d'enrichissement collectif. Cette diversité est reconnue à travers un mode de décision et de positionnement démocratique.

ACODEV croit en l'importance du mouvement de solidarité envers les populations du Sud visant à faire respecter les droits et la dignité de tous les humains.

ACODEV croit que la coopération au développement menée par les ONG, basée sur des initiatives citoyennes, des partenariats et une « responsabilisation » et « autonomisation » des acteurs, apporte une plus-value dans cette recherche de justice, de solidarité mondiale et de développement durable.

ACODEV veut soutenir l'évolution d'ONG autonomes et transparentes dans leurs activités et leur gestion, qui développent une vision et une stratégie à long terme, dans un souci de qualité et de professionnalisme.