**Notre engagement en matière de communication**

Une bonne communication est essentielle au fonctionnement du Réseau de la société civile SUN. Elle est indispensable pour partager l’information et fournir un soutien. Le Secrétariat du Réseau de la société civile SUN est chargé de la supervision des communications mondiales à travers le réseau.

Au vu de l'expansion du réseau et de la quantité croissante d'informations à partager, nous devons apprendre à mieux gérer l’information. Nous avons donc élaboré notre «**Engagement en matière de communication** » qui explique quel type d’informations nous communiquerons aux membres du réseau et de quelle manière.

**Voici ce que vous nous avez dit**

Dans le cadre de nos enquêtes annuelles auprès du Réseau de la société civile SUN, dans nos groupes de travail et lors de conversations bilatérales, les membres du Réseau de la société civile SUN nous ont dit que :

* Les demandes et les informations arrivent souvent trop tard et les délais sont trop courts.
* Vous recevez souvent trop d’informations provenant de sources différentes.
* Il est facile de manquer des emails importants.
* Il n'est pas toujours facile de savoir où accéder aux informations.
* Vous aimez recevoir les informations par email. Vous considérez que c'est la meilleure façon de communiquer les nouvelles.
* Vous pensez également que les téléconférences et les médias sociaux sont des forums utiles pour partager des informations.
* Les problèmes de connectivité constituent le principal obstacle, surtout pendant les téléconférences.
* Le site Internet pourrait être mieux utilisé pour l’échange des connaissances.

**Voici comment nous en tiendrons compte**

* Nous allons définir dans notre « Engagement en matière de communication » ce que nous vous communiquerons et de quelle façon, afin que vous sachiez à *quelles* informations vous attendre et *quand* vous les recevrez.
* Nous continuerons à vous envoyer des emails, mais nous investirons dans des systèmes d'envoi plus simples et plus professionnels pour ne pas vous surcharger avec de nombreux messages.
* Nous avons actualisé notre [site Internet](http://www.suncivilsociety.com/) pour le rendre plus clair et faciliter son utilisation. Vous y trouverez également des fonctionnalités supplémentaires, à savoir :
  + Une rubrique [« Ressources »](http://www.suncivilsociety.com/en/knowledge) pour partager plus efficacement les ressources. Une fonction de connexion permet désormais aux membres de l'Alliance de télécharger leurs propres ressources sur le site. Nous élaborerons un guide pratique pour faciliter son utilisation.
  + Une rubrique [« Actualités »](http://www.suncivilsociety.com/en/news/index) qui comprendra les dernières nouvelles et opportunités sur l'ensemble du réseau. Toutes les Alliances de la société civile peuvent envoyer des nouvelles et rédiger leur propre article pour cette section.
  + Une rubrique « [Aide](http://www.suncivilsociety.com/en/contact) » qui explique l'aide que peut apporter le Réseau de la société civile SUN.

Nous continuerons à développer le site tout au long de l’année 2018.

* Nous utiliserons diverses voies de communication pour diffuser ces informations afin d'éviter les problèmes de connectivité. Nous utiliserons entre autres les réseaux sociaux tels que Facebook, Twitter et Instagram. Les communications importantes seront toujours publiées sur notre site Internet.
* Nous investirons dans le suivi et l’évaluation de nos communications pour continuer à améliorer leur efficacité.
* Nous continuerons à explorer les dernières technologies pour améliorer la qualité de nos téléconférences.

**CE QUE nous communiquerons**

Le Secrétariat du Réseau de la société civile SUN regroupera et communiquera :

* les toutes dernières **informations** et nouvelles sur la politique et les pratiques de nutrition ;
* les toutes dernières **opportunités** mondiales, régionales et nationales en matière de plaidoyer ou d’apprentissage ;
* des **outils** et **conseils** pour soutenir les projets des Associations de la société civile.

Le Secrétariat se chargera également de :

* demander des études de cas et des exemples de pratiques exemplaires ;
* mettre en contact les membres du réseau avec d'autres membres, d'autres parties prenantes et experts ;
* vous diriger vers les travaux d'autres partenaires et d'autres membres du Mouvement SUN.

Nous éviterons d'envoyer en double des communications d'autres membres de la communauté de la nutrition. Nous chercherons plutôt à apporter une valeur spécifique en regroupant, filtrant et ajoutant notre propre analyse aux informations les plus pertinentes pour les membres du Réseau de la société civile. Cependant, cela nécessitera parfois de faire suivre les communications d'autres acteurs du secteur afin que les nouvelles importantes atteignent la société civile.

**COMMENT nous allons communiquer**

1. **Communications programmées / réactives**

Le processus ci-dessous décrit comment les activités programmées seront communiquées. Les partenaires qui souhaitent envoyer des informations à tout le réseau devront également suivre ce processus et respecter les délais.

**Communications programmées**

* **Bulletin d’information trimestriel :** notre bulletin sera diffusé tous les trimestres et comprendra des nouvelles de tout le réseau. Notre calendrier (à paraître bientôt) mentionnera les dates auxquelles le bulletin sera envoyé.
* **Communications par courrier électronique** : pour faciliter les choses, nous nous engagerons à suivre le processus suivant pour les communications par email.

Tous les emails seront accompagnés d'une des mentions suivantes :

* 1. Pour information
  2. À venir
  3. Action requise
* **Procès-verbaux de réunion** : les procès-verbaux de réunions importantes seront envoyés aux membres des groupes concernés, à savoir :
  + Réunion de plaidoyer
  + Réunions régionales

Si vous souhaitez faire partie de l'un de ces groupes, veuillez contacter sun.csnetwork@savethechildren.org.uk

* **Calendrier** (à paraître bientôt) : le Secrétariat gérera un calendrier sur la page du site du Réseau de la société civile SUN, pour planifier les manifestations, communications et opportunités à venir.
* **Articles** : les articles publiés sur le site du Réseau de la société civile SUN fourniront des informations sur les manifestations et opportunités à venir et donneront des nouvelles de tout le réseau.
* **Publications sur les réseaux sociaux** : les publications sur les réseaux sociaux mettront en exergue les priorités clés du mois.

**Communication réactive**

Notre objectif est de programmer la plupart de nos communications afin que vous sachiez quand vous pouvez vous attendre à recevoir des informations du Secrétariat. Cependant, de temps en temps, nous devrons réagir à certaines informations et vous les communiquer plus rapidement. Dans la mesure du possible, les partenaires doivent programmer leurs communications, cependant il est également possible d'envoyer des demandes « réactives », à condition de respecter les critères suivants :

* + Il doit vraiment s'agir de demandes réactives et non pas de demandes de dernière minute.

« Les communications réactives sont des communications qui n'auraient pas pu être prévues et qui sont engendrées par des actualités, des événements politiques inattendus ou de nouvelles opportunités de collecte de fonds. »

* + Spécifiques et pertinentes pour la société civile qui travaille dans le domaine de la nutrition.
  + Auront un impact et amélioreront le travail des membres du Réseau de la société civile.

Le processus ci-dessous décrit comment ces communications « réactives » seront transmises dans l'ensemble du réseau :

* **Liste de retransmission régionale** : les communications « réactives » seront retransmises au niveau régional, lorsque possible. Le Secrétariat du Mouvement SUN enverra la communication à chacun des coordonnateurs régionaux, qui la retransmettra à son tour aux Alliances de la société civile de la région. Les coordonnateurs régionaux adapteront les demandes en conséquence. À l’avenir, nous espérons développer les capacités du personnel existant pour pouvoir traduire ces communications au niveau régional.
* **Personne contact thématique** : pour les communications qui ne peuvent être retransmises au niveau régional. Pour éviter toute confusion, les communications seront envoyées par la « personne de contact » concernée, pour chaque domaine thématique ou région. À savoir :
  1. Nouvelles de collecte de fonds : Cara
  2. Nouvelles de plaidoyer : Megan
  3. Communications et réseaux sociaux : Ellen
  4. MEAL (Suivi, Évaluation, Responsabilité et Apprentissage) et échange d'expériences : Cecilia

**2) Traduction**

Nous nous efforçons de faire traduire le plus grand nombre de communications possibles en anglais, français et espagnol. Malheureusement, les capacités du Secrétariat du Mouvement SUN sont limitées et cela n’est pas toujours possible. Par conséquent, nous nous engagerons à traduire :

* Les principaux outils et produits, p. ex. la boîte à outils de plaidoyer, la théorie du changement.
* Les communications programmées, p. ex. le bulletin d’information mensuel.
* Les informations cruciales, p. ex. celles qui ont trait aux possibilités de collecte de fonds.

Ce que nous ne pouvons pas traduire :

* Les communications réactives : afin de transmettre ces messages le plus vite possible, il ne sera pas toujours possible de les faire traduire.
* Procès-verbaux de réunion : étant donné le nombre de réunions, nous ne sommes pas actuellement en mesure de traduire les procès-verbaux.
* Articles sur le site Internet : seuls les principaux articles seront traduits. Les autres articles seront publiés dans leur langue originale.

Nous vous encourageons donc à participer à votre groupe régional qui vous aidera à communiquer et si possible, à traduire, les nouvelles et opportunités clés.

**3) Listes de diffusion**

En 2018, nous allons mettre à jour notre base de données pour confirmer les coordonnées et les préférences des personnes qui ont choisi de figurer sur notre liste. Cela permettra des communications sur mesure, une segmentation par région, langue, intérêt et stade de développement.

**Comment pouvez-VOUS transmettre une information à tout le réseau ?**

Toutes les demandes de partage de communications à travers le Réseau de la société civile SUN doivent être envoyées par email à [e.larby@savethechildren.org.uk](mailto:e.larby@savethechildren.org.uk)

Le Secrétariat du Mouvement SUN examinera et classera les demandes par ordre de priorité tous les lundis matin à 11 heures GMT.

* Les demandes programmées seront incluses dans le bulletin d'information mensuel correspondant ou feront l'objet d'un email.
* Les communications réactives seront envoyées conformément à nos critères de réactivité.

Le Secrétariat n'est pas tenu d'accepter les demandes de communications. Nous restons le contrôleur d'accès aux Alliances de la société civile et nous ne retransmettrons que les informations les plus pertinentes et de la meilleure qualité, conformément à la stratégie et aux priorités du Réseau de la société civile. Cela permettra de filtrer les communications et d’éviter les pourriels, tout en veillant à ce que les Alliances de la société civile ne manquent aucune nouvelle importante.