

Cette conférence a été présentée dans le cadre du colloque intitulé « **Les municipalités-amies des aînés au Québec : Au carrefour de la pratique et de la recherche** » lors du congrès de l'Acfas à Montréal (les 11 et 12 mai 2016 à l'UQAM).

© La totalité du contenu de ce document est protégée par des droits d'auteurs et ne peut être modifiée ou reprise sans l'autorisation écrite de ses auteurs.

Si vous souhaitez de plus amples informations à ce sujet, nous vous prions d'écrire à l'adresse courriel suivante : Mario.Paris@USherbrooke.ca

Merci de votre souci pour la propriété intellectuelle.

Équipe de recherche sur les « Municipalités-amies des aînés » (MADA) de l'Université de Sherbrooke et du Centre de recherche sur le vieillissement.

<http://madaquebec.com/fr/>

La préoccupation stratégique des communications dans le contexte MADA : le cas du *Collectif*

COLLOQUE « LES MUNICIPALITÉS AMIES DES AÎNÉS AU QUÉBEC :
AU CARREFOUR DE LA PRATIQUE ET DE LA RECHERCHE »

GENEVIÈVE DAVID, UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE
DANY BAILLARGEON, PH.D., UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

11 MAI 2016



Centre de recherche
sur le vieillissement



Centre de recherche
sur le vieillissement



UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

Communiquer en contexte MADA

3

1. La communication *vers* les communautés
2. La communication *à l'intérieur* des groupes porteurs de dossiers MADA
 - ▶ « La communication est primordiale au bon fonctionnement de la démarche MADA. Elle permet de faire circuler l'information entre les membres du comité de pilotage et les partenaires du milieu » (MSSS, 2014, p. 17)

La prescription stratégique des communications
dans le contexte MADA
11 mai 2016



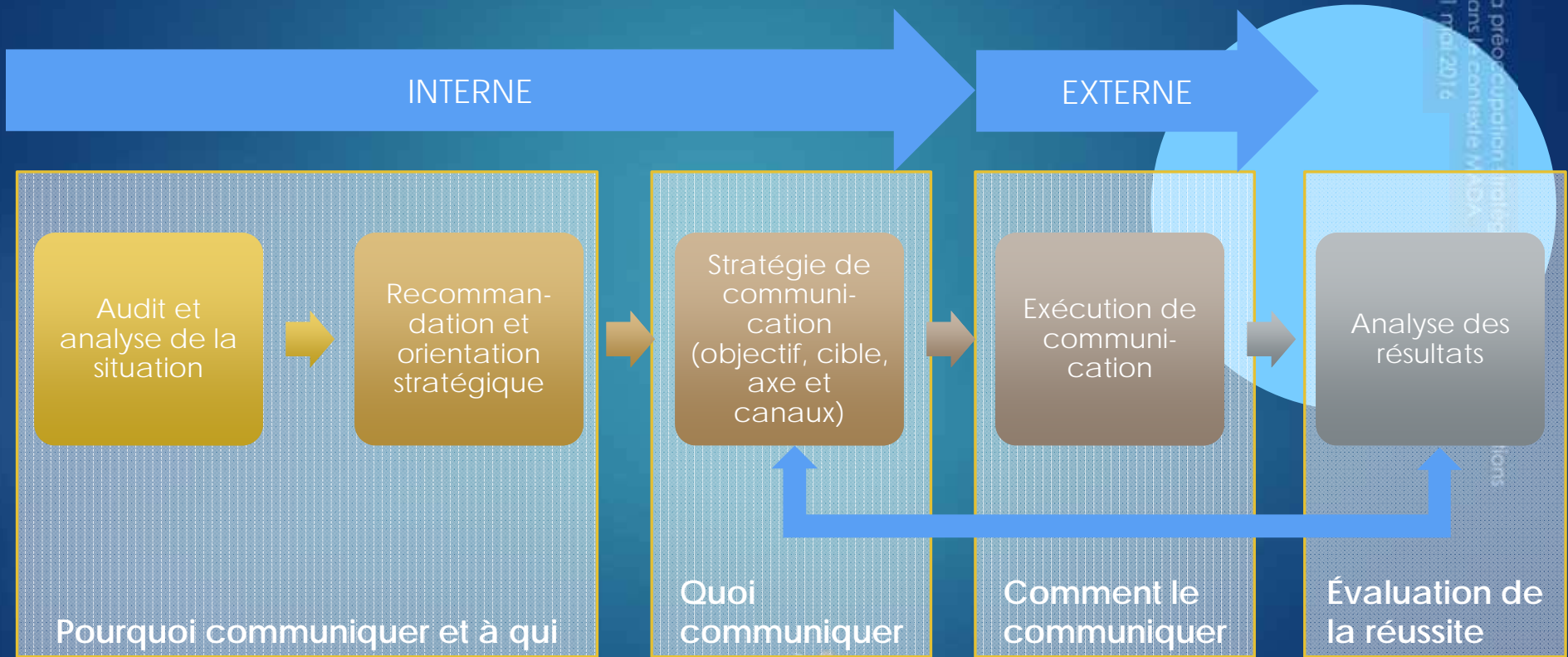
Centre de recherche
sur le vieillissement



UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

De la communication stratégique

4



Source : UMQ (2012), ACMQ (2007), Libaert (2013)

Centre de recherche
sur le vieillissement



UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

Enjeux : La communication à l'intérieur des groupes porteurs de dossiers MADA

	Perception (la communication sert à...)	Contraintes (la communication est freinée par...)
Élus	Oriente le contenu des messages	Subordonnent les messages aux contraintes
Regroupements citoyens		
Employés municipaux		

Source : Bouchard (1996), Becquart-Leclercq (1988), Lavigne (1994), UMQ (2012)

Questions de recherche

6

- ▶ Quels sont **les freins** à la communication **interne** au sein des groupes porteurs de dossiers MADA?
- ▶ Comment soutenir ces collectifs dans la mise en place de stratégies de communication **efficaces et pérennes**?

La prescription stratégique des communications
dans le contexte MADA
11 mai 2016



Centre de recherche
sur le vieillissement



UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

Le cas du *Collectif*



Qu'est-ce que le Collectif

- ▶ Composition du Collectif
- ▶ Contexte de l'accompagnement
- ▶ Demande d'une expertise en communication

La préoccupation stratégique des communications
dans le contexte MADA
11 mai 2016



Centre de recherche
sur le vieillissement



UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

Enjeux et défis

9

- ▶ Compréhension du rôle des communications
- ▶ Échange de connaissances et mimétisme
- ▶ Perception des besoins *véritables*
- ▶ À qui s'adresse-t-on et dans quel contexte?

→ Défi principal:

« L'intersectoralité est vue comme une menace à l'indépendance [des organisations d'origine] »

Source: procès-verbal 14 décembre 2015



Centre de recherche
sur le vieillissement

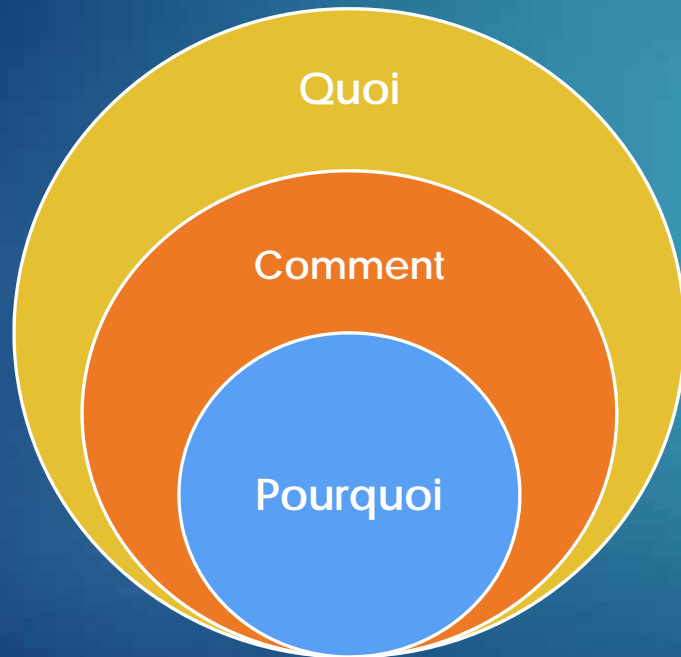


UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

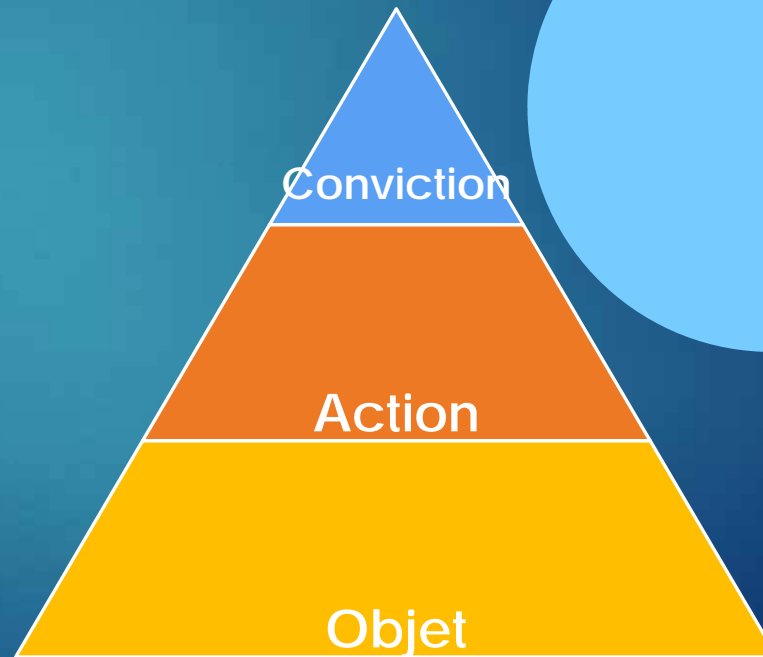
Atelier de renversement des contraintes : « Pourquoi »

10

Raison d'être



Temps/énergie passé



La préoccupation stratégique des communications
dans le contexte MADA
11 mai 2016

Source : Simon Sinek « Commencer par Pourquoi » (2009)



UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

Impacts de l'atelier

11

- ▶ Relier les points entre eux
- ▶ Rallier « pour les bonnes raisons »
- ▶ Retour au « bon sens » du projet

« Il faut instaurer une habitude, prendre le temps de [se questionner] au départ d'un projet. »

Source: procès-verbal 11 avril 2016



Centre de recherche
sur le vieillissement



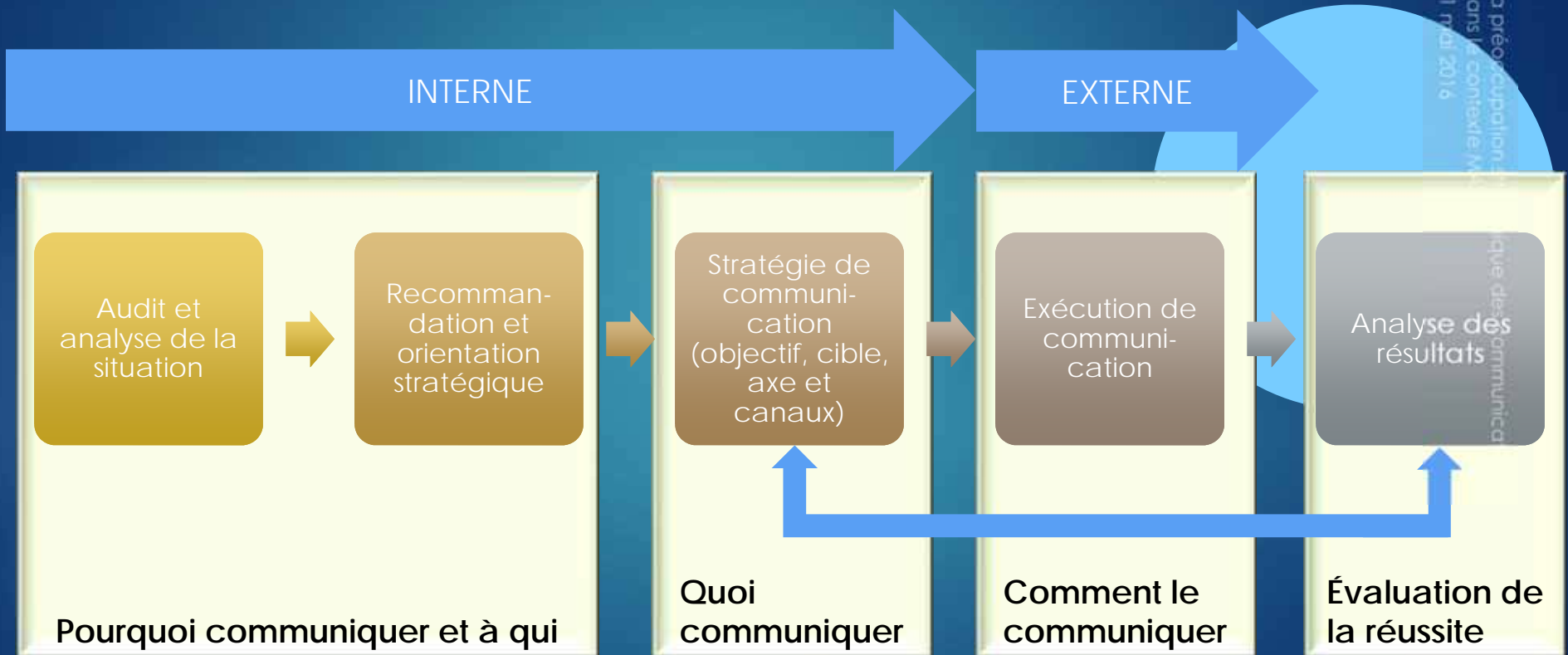
UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

Discussion et conclusion



De la communication stratégique

13



Source : UMO (2012), ACMO (2007), Libaert (2013)

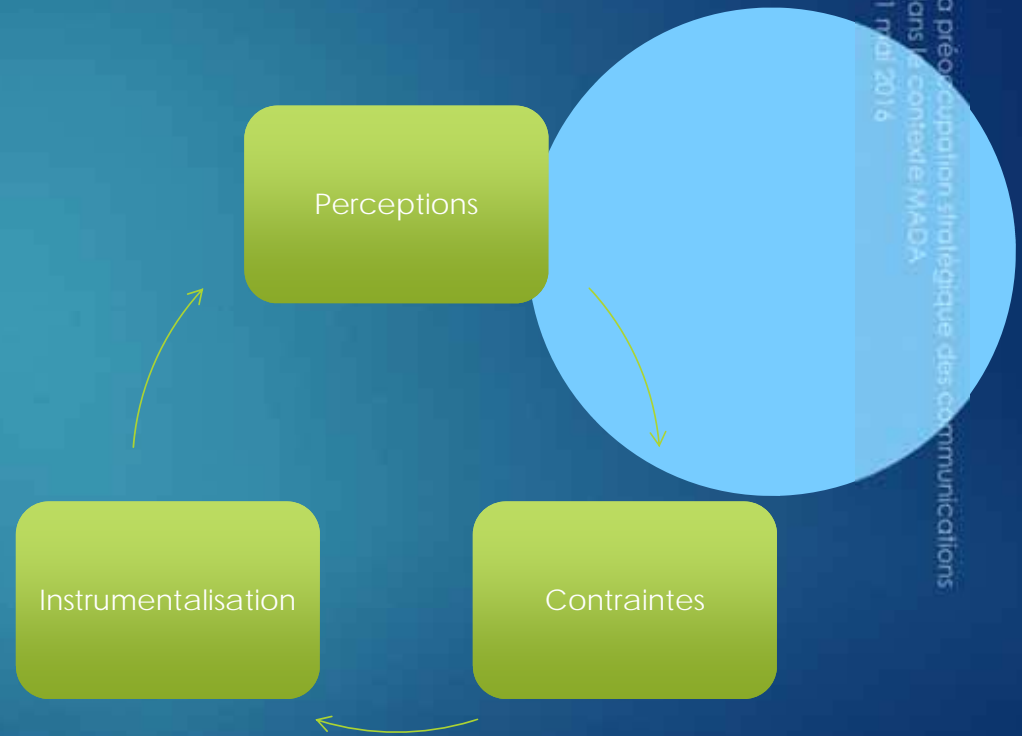
Court-circuitage de la communication stratégique

La préoccupation dans les comités 11 mai 2016



Proposition : le pourquoi avant le comment

15



Centre de recherche
sur le vieillissement



UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

Proposition : le pourquoi avant le comment

16

- ▶ Remettre le « pourquoi » au cœur des communications
 - ▶ **Engager** les parties prenantes autour d'une volonté commune
 - ▶ Éviter une **instrumentalisation** de la communication
 - ▶ Aplanir les **perceptions** des parties prenantes
 - ▶ Subordonner les **contraintes** à la volonté commune



Centre de recherche
sur le vieillissement



UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

Recommandations

17

- ▶ « Agir de façon globale et intégrée » (MSSS, 2014, p. 13) suppose de considérer la communication comme partie prenante du processus
- ▶ Le « **pourquoi** » du **comité de pilotage** nourrit le pourquoi de la **communication stratégique**
- ▶ Réitérer constamment ce « pourquoi »

La prescription stratégique des communications
dans le contexte MADA
11 mai 2016



Centre de recherche
sur le vieillissement



UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

Questions? Commentaires? Expériences à partager?

GENEVIEVE.DAVID@USHERBROOKE.CA

DANY.BAILLARGEON@USHERBROOKE.CA



Centre de recherche
sur le vieillissement



UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

Bibliographie

19

- ▶ ACMQ. (2007). *Code d'éthique professionnelle*.
- ▶ Becquart-Leclercq. (1988). Culture organisationnelle et gestion locale. *Politiques et management*, 6(1), 21-60.
- ▶ Bouchard, G. (1996). De citoyen à client : plus qu'un changement de vocabulaire. *Politique et Sociétés*, 29), 139. doi:10.7202/040020ar
- ▶ Lavigne, A. (1994). Information et démocratie municipale : les glissements de l'expérience québécoise. *Communication et organisation*, 6. Libaert, T. (2013). *Le plan de communication - Définir et organiser votre stratégie de communication* (4e ed.). Paris: Dunod.
- ▶ Ministère de la Santé et des services sociaux. (2014). *Guide d'accompagnement pour la réalisation de la démarche Municipalité amie des aînés*. Québec: Gouvernement du Québec.
- ▶ UMQ. (2012). *Guide information et consultation publique municipale*.



Centre de recherche
sur le vieillissement



UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

La prescription stratégique des communications
dans le contexte MADA
11 mai 2016

Introduction

20

« Collectivement, il incombe aux pouvoirs publics, aux organisations bénévoles et au secteur privé de **lever les obstacles à la communication** qui écartent progressivement les aînés des autres [...]. »
OMS. (2007, p. 64).

La prescription stratégique des communications
dans le contexte MADA
11 mai 2016



Centre de recherche
sur le vieillissement



UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

Enjeux : La communication à l'intérieur des groupes porteurs de dossiers MADA



La prescription stratégique des communications dans le contexte MADA
11 mai 2016



Centre de recherche sur le vieillissement



UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

De la communication stratégique

22



La prescription stratégique des communications dans le contexte MADA, 11 mai 2016

Source : UMO (2012), ACMO (2007), Libaert (2013)



Centre de recherche sur le vieillissement



UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

Découverte de la problématique et enjeux du comité de travail (faire court)

23

Rôle et représentation

Intention et objectif

Pouvoir et relation informelle

Inégalité des préoccupations

La préoccupation stratégique des communications
dans le contexte MADA
11 mai 2016



Centre de recherche
sur le vieillissement



UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE