



Office National pour l'Environnement

Politique de communication

Office National pour l'Environnement

Avenue Rainilaiarivony Antaninarenina Antananarivo Madagascar

BP 822 | www.pnae.mg | one@pnae.mg | +261 20 22 259 99

v. 2019



Politique de communication de l'Office National pour l'Environnement

Sommaire

Mission de l'ONE	2
La vision de l'ONE	3
Les valeurs de l'ONE	3
Fondements et principes de la politique de communication	3
Les objectifs de la communication de l'ONE	5
Types d'informations à diffuser, à communiquer	6
Rôles et responsabilités	6
Cibles	7
Moyens	8



Politique de communication de l'ONE

La communication se trouve au cœur de l'exercice des fonctions de l'Office National pour l'Environnement (ONE). Étant un établissement public de régulation, garant du développement durable et de la préservation de l'environnement du pays, l'ONE se doit de fournir des services à la hauteur des attentes du public en général et de ses clients et partenaires en particulier. Sa crédibilité, repose non seulement sur l'exécution de ses fonctions suivant les normes internationales requises et dans une gestion saine, incriticable et performante, mais aussi sur une communication efficace, active et convaincante. C'est la raison pour laquelle nous avons produit cette politique de communication.

La politique de communication de l'ONE définit les grandes orientations des actions de communication qu'il entend mettre en œuvre en appui à ses attributions légales. Elle sert de cadre et de référence dans toutes les activités ou événements mettant en relation le personnel de l'ONE avec l'extérieur ou entre eux.

I. Mission de l'ONE

L'ONE a pour mission¹ (1) la prévention des risques environnementaux dans les investissements publics et privés et de la lutte contre les pollutions par l'application de la Mise en Compatibilité des Investissements avec l'Environnement (MECIE), (2) la gestion du système d'information environnementale (SIE), du suivi et de l'évaluation de l'état de l'environnement pour appuyer l'évaluation environnementale et pour une meilleure prise de décision à tous les niveaux et (3) la labellisation et la certification environnementale.

¹ Décret modifié n°2008-600 du 23 juin 2008 portant création et organisation de l'Office National pour l'Environnement

II. La vision de l'ONE

Dans le cadre de son système de management de la qualité, l'ONE s'est fixé comme vision d'être une institution de référence en matière d'évaluation environnementale garante d'un environnement protégé et bien géré pour le développement durable et responsable de toutes les régions de Madagascar supportant une croissance soutenue et partagée tout en prenant en compte les nouveaux enjeux environnementaux planétaires tel le changement climatique.

III. Les valeurs de l'ONE

L'accomplissement de la mission de l'ONE est sous-tendu par des valeurs qui constituent non seulement des guides et des balises indispensables pour l'efficacité et la performance mais également les éléments fondamentaux de l'image que l'ONE entend porter auprès du public.

Ces valeurs sont :

- La transparence
- L'intégrité
- La confidentialité
- L'esprit d'équipe
- Le sens du service
- Le professionnalisme

IV. Fondements et principes de la politique de communication

En matière d'évaluation environnementale, la communication de l'ONE joue un rôle crucial pour accroître la participation publique dans la gestion de l'environnement stipulée dans la charte de l'environnement de Madagascar ; les axes stratégiques de communication et les messages adoptés tiendront compte des différentes catégories de public cible, de leurs attentes vis-à-vis de l'ONE, des missions et attributions de l'institution mais également de la sensibilité de sujets abordés. Cela suppose un respect strict de la loi, une inflexibilité dans



OFFICE NATIONAL POUR L'ENVIRONNEMENT

l'évaluation des dossiers d'études d'impacts environnementaux mais d'un autre côté la recherche de qualité et d'adhésion du milieu des investisseurs par le biais de dialogue, de clarification et de persuasion.

Quant à la gestion du système d'informations environnementales, sa réussite est tributaire de la collaboration effective de toutes les parties prenantes impliquées dans la production et la gestion des données relatives à l'environnement, l'objectif étant de mettre à disposition des informations environnementales fiables, pertinentes, à jour et accessibles pour une prise de décision cohérente tenant compte de la préservation de l'environnement et du développement durable. Une communication appropriée est nécessaire pour que ces informations soient restituées et utilisées par les décideurs à qui elles sont destinées.

Pour atteindre ses objectifs, l'ONE doit agir de façon professionnelle, responsable et transparente tout en respectant les règles de confidentialité et de propriétés intellectuelles dans ses rapports avec les parties intéressées. En particulier, la crédibilité professionnelle de l'ONE, condition nécessaire pour une meilleure participation en vue de l'acceptation sociale des investissements, s'acquiert par des comportements irréprochables (intégrité, sens du service et esprit d'équipe entre autres) et une communication externe et interne adaptée.

Par définition, la communication va dans les deux sens, cependant il est important pour l'ONE de partager toutes les informations pertinentes à toutes les parties prenantes afin que ces dernières soient éclairées et aient tous les éléments nécessaires pour connaître et comprendre la mission et les actions de l'ONE. Ce partage d'informations se fait dans un souci de proactivité et de rétroactivité en préparant les opinions publiques, en anticipant les risques d'incompréhension et de désinformation et en donnant aussi des éclairages et des feedbacks à chaque fois que cela est sollicité et jugé nécessaire. Dans cet esprit, la communication n'a pas seulement vocation à gérer une crise, mais il s'agit surtout d'un outil essentiel pour la facilitation de la mise en oeuvre de la mission de l'ONE.

A travers une communication interne active, les cadres sont mis au courant et sont tenus de connaître les différents dossiers et produits de l'ONE ainsi que les points de vue et/ou les positions de l'ONE, ceci permet de diffuser des messages cohérents et balisés.

V. Les objectifs de la communication de l'ONE

La finalité de la politique de communication de l'ONE ne peut être dissociée de la vision et des objectifs techniques de l'ONE. Ainsi, la communication a pour but ultime aussi la protection et la gestion de l'environnement pour le développement durable et responsable de Madagascar et de toutes ses régions. L'atteinte des objectifs de l'ONE est conditionné par la reconnaissance et la compréhension de sa mission par toutes les parties prenantes, d'où l'importance du rôle joué par la communication.

La communication de l'ONE vise le changement d'attitudes, de comportements et de connaissances de manière à ce que :

- 1) Toutes les parties prenantes participent activement et utilement aux processus initiés par l'ONE (consultation du public dans l'évaluation environnementale, intégration de la dimension environnementale dans les autres secteurs d'activités, développement et mise à jour des indicateurs du tableau de bord environnemental, ...)
- 2) Les décideurs à tous les niveaux utilisent les outils produits par l'ONE pour des prises de décisions compatibles avec le développement durable, avec un accent sur la conservation et gestion durable de la biodiversité dans toutes les décisions et politiques ;
- 3) L'Etat, les entreprises et la population prennent en compte les enjeux du changement climatique aussi bien en matière d'atténuation que d'adaptation.

La politique de communication est déclinée en stratégies de communication correspondant à ces trois objectifs. Ces stratégies sont traduites en plans de communication pour être opérationnelles et pour situer les objectifs dans le temps, dans l'espace et dans les dimensions thématiques.

VI. Types d'informations à diffuser, à communiquer

Les actions de communication de l'ONE portent sur des sujets divers liés à sa mission. Les informations objet de partage et d'échange incluent essentiellement les catégories suivantes :

- 1) les informations relatives à l'ONE en général, à sa mission et à sa mise en œuvre ;
- 2) les informations sur les avis et positions de l'ONE par rapport à différents sujets ;
- 3) les informations sur les attentes de l'ONE par rapport aux cibles;
- 4) les informations sur les produits et services de l'ONE ;
- 5) les informations générales de sensibilisation du grand public sur les enjeux environnementaux.

VII. Rôles et responsabilités

La communication de l'ONE n'est pas une prérogative du département ou de l'unité en charge de la communication mais il s'agit d'une responsabilité partagée assurée dans un esprit d'équipe :

- **La Direction** : Le Directeur Général est le premier responsable de la communication de l'ONE, il assure la fonction de représentation de l'ONE. A travers ses interventions, il véhicule l'image, les positions, les préoccupations et les attentes de l'ONE. Il participe également dans les négociations et aux partages d'informations (périodiques et personnalisées). En outre, il œuvre pour la création de conditions favorables à l'atteinte des objectifs de la communication de l'ONE. Il est assisté par le Comité de Direction ainsi que par les autres Directeurs dans leurs responsabilités respectives.
- **Le Conseil d'administration** : Le Conseil d'Administration constitue l'organe d'administration de l'ONE. Au sein de leurs institutions d'appartenance respectives et dans les réunions et événements auxquels ils participent, les administrateurs contribuent au lobbying pour l'ONE en transmettant, le cas échéant, ses préoccupations et ses attentes. Concrètement, ils sont appelés à défendre les intérêts de l'ONE.
- **Les responsables de la communication** : L'Unité Communication, sous la responsabilité de Chef de Département auquel elle est rattachée, est le principal

responsable de la conception et la mise en œuvre des stratégies et des plans de communication de l'ONE. Il s'agit entre autres de la production et de la vulgarisation des outils de communication, du partage des informations relatives aux activités de l'ONE, de la sensibilisation et de l'animation, y compris l'organisation et la couverture médiatique des événements et la relation avec les journalistes. Cette équipe est le garant de la fluidité de la communication interne afin que cela se reflète dans les messages diffusés en externe par tous les cadres de l'institution.

- **Les cadres techniques et administratifs**, dans leurs rapports à l'extérieur, ne se contentent pas d'intervenir dans leurs domaines techniques de compétence. Ils sont encouragés à communiquer et véhiculer l'image de l'ONE, ses valeurs, ses produits, ses services et ses points de vue à chaque fois que c'est nécessaire. Leurs actes et comportements doivent être toutefois guidés par les principes énoncés ci-dessus ainsi que les "cinq commandements de l'ONE".
- **Les antennes régionales** : Les représentants de l'ONE au niveau régional assurent la communication de l'ONE à leur niveau tout en faisant référence aux principes et valeurs cités plus haut et en respectant ce partage de responsabilité. En particulier, le Directeur Général est le premier responsable de la communication de l'ONE.
- **Le personnel d'appui** est appelé à aiguiller et orienter les demandeurs d'informations vers les responsables aptes à répondre aux demandes d'information qui lui sont adressées.

En cas de communication de crise, la Direction est assistée par les cadres techniques habilités et les antennes régionales concernées.

VIII. Cibles

La communication de l'ONE s'adresse à une variété de cibles allant des hauts décideurs du pays aux citoyens lambda. Ces interlocuteurs comprennent :

- la présidence et la primature,
- le ministère chargé de l'environnement et les ministères sectoriels,
- les élus,
- les collectivités territoriales décentralisés et les services techniques déconcentrés,
- les opérateurs du secteur privé,

- les partenaires techniques et financiers,
- les journalistes et autres faiseurs d'opinion,
- la société civile, les associations et ONG,
- les organismes et institutions (national et international),
- les écoles, les universités et les centres de recherche, et la communauté intellectuelle
- les autorités traditionnelles ainsi que les groupes d'intérêts locaux,
- les communautés locales,
- le grand public.

Les employés de l'ONE sont à la fois acteurs et cibles. D'un côté, ils font partie des vecteurs et porteurs des messages de l'institution mais de l'autre, ils sont aussi des citoyens comme les autres pouvant être concernés, en tant que riverains ou utilisateurs par exemple, des problèmes traités ou des produits et services offerts par l'ONE.

IX. Moyens

L'ONE met la communication au centre de ses activités et mobilise les ressources humaines, techniques, matérielles et financières nécessaires pour l'atteinte des objectifs de communication.

Selon les cibles et le type d'information à diffuser, les moyens mis en œuvre tiennent compte du choix du canal de diffusion. Les canaux comprennent aussi bien les médias classiques que les outils offerts par la nouvelle technologie de l'information et de la communication (NTIC). Sont mis à profit la radio, la télévision, la presse écrite, les événements, l'internet (les réseaux sociaux, e-mails, sites web...), les bulletins d'information et les autres supports de communication. Des "audiences générales" périodiques sont aussi organisées pour partager et discuter des informations utiles sur les dossiers en cours, les produits réalisés ou les sujets brûlants de l'heure.

Des moyens pour faciliter la communication interne sont conçus, opérationnalisés et maintenus par l'unité en charge de la communication : intranet, forum, gestion des connaissances collectives, réunions périodiques, échanges d'e-mails, affichages, restitution des missions, formation, pause-café...