



**OBSERVATOIRE
DU SAHARA
ET DU SAHEL**

PROCEDURES DE COMMUNICATION

Juin 2023

TABLE DES MATIERES

Acronymes.....	3
Definitions”	4
1. Introduction et objectif	5
2. Champs d’application.....	6
3. les procédures de la communication	6
3.1. Procédure de diffusion de l’Information	7
3.2. Diffusion des informations à la demande des tiers.....	10
3.3. Mécanisme d’appel	13
4. Entrée en vigueur et révision	15

ACRONYMES

CDI	Comité de Diffusion de l'Information
DCI	Département Communication et d'Information
DVP	Département veille et prospectives
GDI	Guide de Diffusion de l'Information
UCGTD	Unité de Conformité de Gouvernance et de Traitement des Doléances
EE	Équipe d'Enquête
ESR	Équipe de Suivi et de Rapportage
CRV	Comité de Relecture et Validation

DEFINITIONS^{1,2,3}

Comité de Diffusion de l'Information (CDI) : Fait référence à un organe qui fait partie du mécanisme d'appel lors d'un manquement ou d'un refus de diffusion d'informations.

Communication : Signifie l'action de transmettre des informations ou des connaissances à autrui. Elle est définie également comme l'ensemble des techniques et des moyens permettant à un organisme de présenter ses produits, ses services et ses activités. La chaîne de communication est constituée d'un émetteur (expéditeur), d'un récepteur (destinataire), du message, du code (par exemple la langue), du canal de transmission (voix, téléphone, etc.) et du contexte.

Contrepartie : Tout individu, organisation, institution, ou tout autre organisme impliqué dans les activités de l'OSS.

Information : Fait référence à une nouvelle, un renseignement, une documentation sur quelque chose ou sur quelqu'un, portés à la connaissance de quelqu'un.

Médias : Fait référence aux moyens, techniques et supports de diffusion massive de l'information (presse, radio, télévision, cinémas, etc..).

Partenaires Techniques et Financiers : Fait référence aux partenaires avec lesquels l'OSS travaille ou collabore dans ses différents domaines d'activité, aussi bien les aspects techniques que financiers.

Unité de Conformité à la Gouvernance et de Traitement des Doléances (UCGTD) : Organe indépendant au sein de l'OSS qui relève directement du Secrétaire Exécutif. Il est chargé de veiller au respect des principes de gouvernance et des réglementations. Il supervise la mise en œuvre des politiques et des procédures de l'OSS et traite les plaintes ou réclamations soulevées par les parties prenantes, les partenaires ou toute personne ou entité travaillant ou impliquée dans les activités de l'OSS. Cette unité joue un rôle crucial dans la promotion de la transparence, de la responsabilité et de la conduite éthique, tout en gérant et résolvant efficacement les plaintes ou les différends pouvant survenir au sein de l'organisation.

Équipe de Suivi et de Rapportage (ESR) : Subdivision de l'Unité de Conformité à la Gouvernance et de Traitement des Plaintes (UCGTP) chargée de mener des enquêtes en collaboration avec l'organisme de l'OSS approprié.

Équipe d'Enquête (EE) : subdivision de l'Unité de Conformité à la Gouvernance et de Traitement des Plaintes (UCGTP), chargée de mener des enquêtes en collaboration avec l'organe approprié de l'OSS.

Comité de Relecture et Validation (CRV) : Fait référence à un organe qui fait partie de l'OSS

¹ https://www.thegef.org/sites/default/files/council-meeting-documents/C.40.08_Branding_the_GEF_final_0.pdf

² <https://www.greenclimate.fund/sites/default/files/document/gcf-b20-14.pdf>

³ <http://www.oss-online.org/fr/gouvernance>

et qui veille sur la qualité de l'information diffusé par l'OSS.

1. INTRODUCTION ET OBJECTIF

La présente procédure de communication est établie par l'Observatoire du Sahara et du Sahel (ci-après désignée « OSS ») pour traduire dans les faits les principes et règles de diffusion de l'information à travers la promotion de la bonne gouvernance et la transparence dans l'accomplissement de sa mission. L'OSS dispose depuis 2017 d'une procédure de diffusion de l'information dont le fondement est intégré dans la présente procédure de communication.

La Procédure de Communication (ci-après désignée « Procédure » ou « PdC ») définit le cadre opérationnel, les différents acteurs devant intervenir et les démarches appropriées pour faciliter non seulement l'accès de l'information au public mais aussi la participation des parties prenantes dans la réalisation de son mandat. Il s'agit des informations mises à la disposition du public soit comme pratique courante ou sur demande.

A travers cette procédure, l'OSS définit également les modalités de formulation des recours par les parties prenantes et le grand public en cas de dysfonctionnement constaté au niveau de l'accès et/ou la diffusion de l'information.

Ainsi, l'Observatoire du Sahara et du Sahel se propose d'atteindre les objectifs fixés dans sa Politique de Communication, à savoir :

- Rendre visible l'Observatoire en communiquant autour de sa mission, ses stratégies, ses activités, ses projets, ses programmes et ses initiatives de façon identitaire ;
- Fidéliser les partenaires de l'OSS en les tenant informés régulièrement de ses actualités ;
- Positionner l'Observatoire au niveau de l'Afrique parmi les principaux promoteurs dans ses domaines d'intervention – Eau, Terre, Climat et Biodiversité ;
- Renforcer la diffusion des informations tout en limitant la liste d'exclusion afin de démontrer la volonté de l'OSS de mettre les informations en sa possession à la portée du public ;
- Renforcer l'accessibilité aux informations de l'Observatoire avec un plus grand nombre de parties prenantes au niveau régional, national et local ;
- Appuyer le processus consultatif de l'OSS dans le cadre de l'élaboration et de la mise en œuvre de ses projets et de ses programmes à travers la participation de tous les acteurs notamment les bénéficiaires, y compris les populations autochtones et les groupes marginalisés ;
- Renforcer l'Unité de Conformité à la Gouvernance et de Traitement des Diligences (UCGTD) dans son rôle de règlement des griefs, afin de mieux gérer les plaintes relatives à des incidents de la part des Contreparties ;
- Promouvoir la bonne gouvernance, la transparence et la responsabilité ;
- Capitaliser les bonnes pratiques et les leçons apprises de l'Observatoire ;

- Améliorer le processus de production, de stockage, de coordination et de diffusion de l'information ;
- Contribuer à l'harmonisation dans le domaine de la diffusion de l'information avec les autres organisations de développement ayant des missions similaires.

2. CHAMPS D'APPLICATION

En référence à ses Statuts, l'OSS est une organisation à caractère international ayant, entre autres, pour mission d'être un outil de liaison et un cadre international de partenariat et de concertation dans ses différents domaines d'intervention. A ce titre, il se doit de communiquer sur ces activités, aussi bien avec ses partenaires qu'avec le grand public. La présente PdC représente le processus par lequel l'OSS met en œuvre cette vision qui s'applique aux champs ci-après :

- Visites de courtoisie : ce sont des visites organisées dans les différents pays d'intervention, en direction des autorités, à divers niveaux selon les circonstances ;
- Participation et organisation d'événements : il s'agit ici des rencontres que l'OSS-même organise et celles auxquelles il est invité ;
- Elaboration des projets et des programmes : c'est un processus qui se conduit généralement suivant les exigences des Partenaires Techniques et Financiers et mobilisent l'ensemble des parties prenantes afin que leurs besoins et préoccupations soient pris en compte dans les projets et programmes en cours de développement ;
- Mise en œuvre des projets et des programmes : ce processus est similaire à celui qui précède, à la différence qu'il met au cœur les bénéficiaires et permet de s'assurer que leurs besoins et préoccupations sont comblés. Les infrastructures et toutes autres formes de réalisations des projets et programmes sont mises en exergue.

3. LES PROCEDURES DE LA COMMUNICATION

La Procédure se compose de trois grands volets, I. Étapes de diffusion de l'information, II. diffusion des informations à la demande des tiers et III. règlement des griefs et plaintes en rapport avec la diffusion de l'information (Mécanisme d'Appel). Il est prévu, au titre de la Politique de Communication, la mise à la disposition des Personnes Affiliées et des Contreparties d'un Guide de Diffusion de l'Information (GDI) dont le rôle est de promouvoir les meilleures pratiques en matière de diffusion systématique et en temps voulu de l'information.

3.1. Procédure de diffusion de l'Information

L'OSS dispose d'une large gamme d'informations qui peuvent être classées dans trois catégories selon leurs niveaux d'accessibilité.

La catégorie A renferme les informations publiques qui sont destinées aux grand public et qui sont partagées sur les réseaux sociaux et sur le site web de l'OSS. Cette catégorie inclut les documents informatifs sur les politiques, procédures et gouvernance de l'OSS, les mise à jour des projets et des activités et les produits de connaissance réalisés dans le cadre des travaux de l'OSS.

La catégorie B concerne les informations confidentielles mentionnées dans la politique de communication « Liste d'exclusion limitée ». Ce type d'information ne peut en aucun cas être divulgué.

La catégorie C rassemble les informations à diffusion conditionnée selon des critères établis par le comité de diffusion de l'information CDI.

Etapes de diffusion de l'information

La diffusion des informations suit une procédure claire qui garantit la transparence vis-à-vis du public direct et indirect de l'OSS.

La procédure de diffusion commence par 1) la réception d'une panoplie d'informations au département de communication (rapport de mission, rapport final d'un projet, etc). L'équipe de communication, accompagnée dans certains cas par l'équipe du département veille et prospectives, 2) crée ainsi une information vulgarisée et compréhensible.

Une fois que l'information est préparée, elle passe par un comité de relecture et validation (CRV).

Suite à la 3) validation de l'information, l'équipe du département communication procède à 4) l'identification de la cible concernée par l'information en question et au choix des canaux de diffusions avant de passer à 5) la planification de la diffusion et la 6) diffusion concrète.

L'OSS publie sur son site web et sur ses réseaux sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn et YouTube) et dissémine les versions papier lors des événements physiques.

Une fois que la diffusion est réalisée, le département de communication suit les 6) feedbacks sur les informations diffusées pour toute amélioration possible.

Enfin, l'information passe à l'étape 7) de la classification et d'archivage.

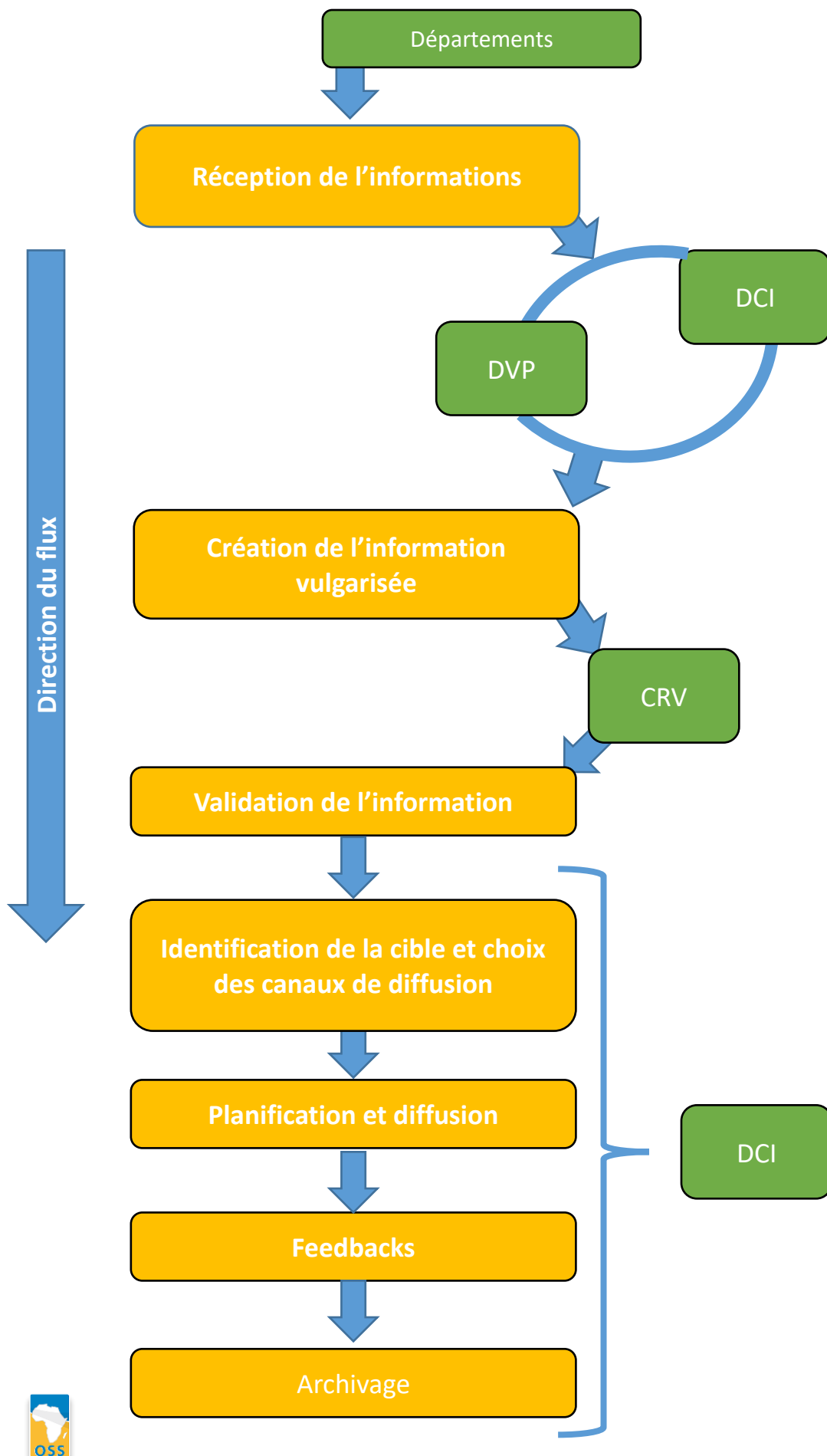
Diagramme de flux de la diffusion de l'information

Tableau de la procédure de diffusion de l'information

Quoi ?	Comment ?	Qui ?
Etape 1 – réception d'informations	Envoi de l'information brute de la part des départements au DCI et DVP	DCI & DVP & départements
Etape 2 – création de l'information vulgarisée	Organiser l'information reçue	DCI & DVP
Etape 3 –validation de l'information	Avant la diffusion, l'information passe par un comité de relecture et validation, qui va effectuer une vérification pour s'assurer de l'exactitude et la pertinence de l'information. Si nécessaire, des corrections seront apportées	CRV
Etape 4 – identification de la cible et choix des canaux de diffusion	L'équipe identifie la cible de l'information et choisi les canaux de communication qui seront utilisés (courriels, réunions, site web, réseaux sociaux, etc.)	DCI
Etape 5 – planification et diffusion	Un calendrier sera établi pour la diffusion de l'information selon l'importance et l'urgence	DCI
Etape 6 – Feedbacks	Après la diffusion, l'équipe reste attentive aux retours de l'audience et s'assure que l'information a été bien comprise.	DCI & audience
Etape7 – archivage	L'information sera classée et archivée	Responsable de l'archive au sein du DCI

3.2. Diffusion des informations à la demande des tiers

L'OSS dispose d'un large public composé d'une panoplie d'acteurs ; scientifiques, autorités nationales, partenaires financiers et institutionnels, experts, etc.

Ces acteurs peuvent demander une information qui ne figure pas sur le site web ni sur les réseaux sociaux de l'OSS.

Afin de garantir une transparence et une réponse correcte aux demandes, une procédure d'obtention d'information sera mise en place pour orienter les partenaires.

1) Toute demande d'information s'adresse au comité de diffusion de l'information en personne ou par le biais des canaux suivants :

Email :	cdi@oss.org.tn
Numéro:	+216 71 206 633/634
Adresse postale :	Comité de diffusion de l'information Observatoire du Sahara et du Sahel BP 31. Boulevard du Leader Yasser Arafat. Tunis 1080 République tunisienne

2) Le CDI accusera réception de la demande dans les trois (3) jours ouvrables et dispose de cinq jours ouvrables (5) pour la traiter.

Le CDI traite la demande et détermine la catégorie de l'information demandée.

3) Si la demande concerne la catégorie A : information publique, le CDI accepte la demande et oriente le demandeur au département communication pour la récupérer.

4) Si la demande concerne la catégorie B : information confidentielle, le CDI refuse la demande afin de garder une certaine confidentialité qui protège les relations avec les contreparties et assure le fonctionnement efficace de l'OSS. La décision est communiquée au demandeur par e-mail.

5) Si la demande concerne la catégorie C : informations à diffusion conditionnée, le CDI élabore des recommandations pour la décision finale et demande l'avis d'une personne liée directement à l'information demandée. L'ensemble des recommandations est ensuite transmis au Secrétaire exécutif (SE) qui prendra la décision finale. La décision est communiquée au demandeur par e-mail et puis 6) archivée.

7) En cas de refus ou omission, le demandeur a le droit de porter plainte par le biais du Mécanisme d'Appel conçu par l'OSS.

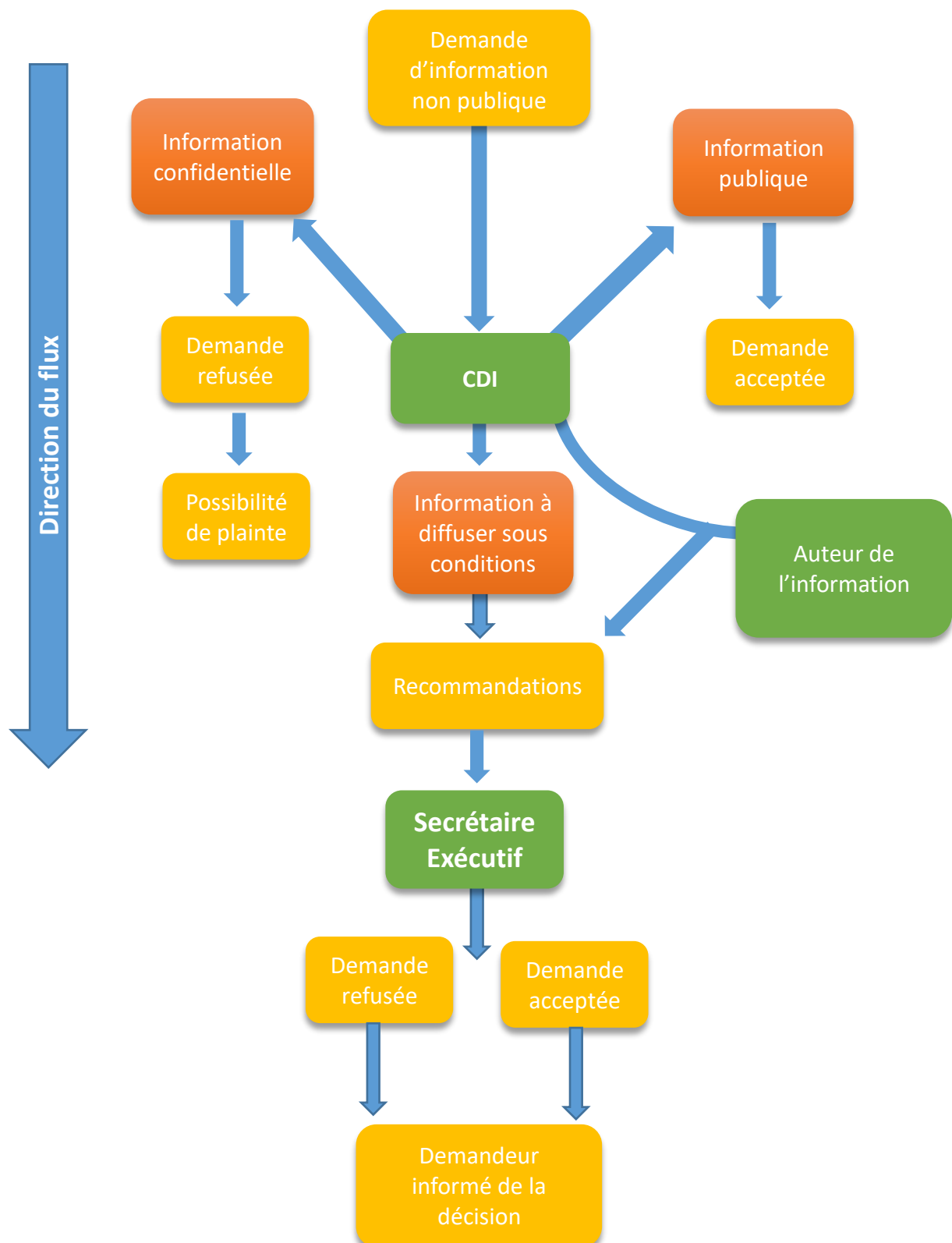
Diagramme de flux

Tableau de la procédure

Quoi ?	Comment ?	Qui ?
Etape 1 – adresser une demande d’information au CDI	La demande est adressée en personne ou par le biais des canaux de communication ; email, adresse postale, numéro vert	Demandeur
Etape 2 – réception et traitement de la demande	Traitement de la demande et détermination de la catégorie de l’information demandée.	CDI
Etape 3 – en cas d’information publique	Accepter la demande et orienter le demandeur au DCI	CDI & DCI
Etape 4 – en cas d’information confidentielle	Refuser la demande et informer le demandeur de la décision	CDI & demandeur
Etape 4 – en cas d’information à diffuser sous conditions	Préparer des recommandations en collaboration entre le CDI et l’auteur de l’information et les adresser au SE qui prend la décision finale	CDI & demandeur & SE
Etape 6 – archivage des rapports de demandes	Classer et archiver les rapports des demandes	CDI
Etape 7 – possibilité de porté plainte en cas de refus ou omission	Le demandeur a le droit de porter plainte par le biais du mécanisme d’appel conçu par l’OSS	Demandeur & CDI & UCGTD

3.3. Mécanisme d'appel

La Procédure de Communication comprend également un mécanisme d'appel en cas de refus ou d'omission observée au niveau de l'OSS. Le mécanisme a le rôle de faciliter et de gérer les dysfonctionnements constatés dans la diffusion de l'information.

Conformément à la Politique de Communication, deux instances sont prévues pour gérer les dysfonctionnements pouvant provenir d'un refus ou d'une omission observée au niveau de l'OSS, quant à la diffusion des informations. Il s'agit de l'Unité de Conformité à la Gouvernance et de Traitement des Doléances (UCGTD) et du Comité de Diffusion de l'Information (CDI) :

- L'UCGTD est chargé de recevoir les plaintes émises et vérifier leur validité avant de les transmettre au Comité de Diffusion de l'Information (CDI).
- Le Comité de Diffusion de l'Information (CDI) est chargé d'examiner et de traiter les appels légitimes concernant des manquements ou des refus de diffusion d'informations « éligibles » à la diffusion.
- Le Comité de Relecture et Validation (CRV) est chargé d'évaluer les documents conçus par les départements avant de passer à la diffusion finale.

Toute personne pouvant signaler de tels dysfonctionnements dans la diffusion de l'information sera protégée conformément à la politique de l'OSS en matière de protection des dénonciateurs et des témoins.

Mise en place du Mécanisme d'Appel

1) Tout cas de refus ou d'omission observée au niveau de l'OSS quant à la diffusion des informations doit être adressé à l'Unité de Conformité à la Gouvernance et de Traitement des Doléances (UCGTD) en personne ou par le biais des canaux suivants :

Email :	gcghu@oss.org.tn
Numéro :	+216 71 206 633/634
Adresse postale :	Unité de Conformité à la Gouvernance et de Traitement des doléances Observatoire du Sahara et du Sahel BP 31. Boulevard du Leader Yasser Arafat. Tunis 1080 République tunisienne

2) L'UCGTD accusera réception de la demande dans les trois jours ouvrables et dispose de cinq jours ouvrables pour la traiter.

Une fois la plainte est reçue, elle sera traitée en premier lieu par l'Équipe de Suivi et de Rapportage (ESR) de l'UCGTD qui décidera de la validité du rapport de la plainte.

Si la plainte est non valide, l'affaire sera classée et le dénonciateur sera informé de la clôture de l'affaire.

3) Si la plainte est valide, l'Équipe d'enquête (EE), en collaboration avec le CDI, entame une enquête et transmettent leurs 4) recommandations au responsable de l'UCGTD et au SE qui fourniront la 5) décision finale.

Cette décision sera par la suite transmise au dénonciateur puis archivée.

Diagramme de flux du Mécanisme d'appel

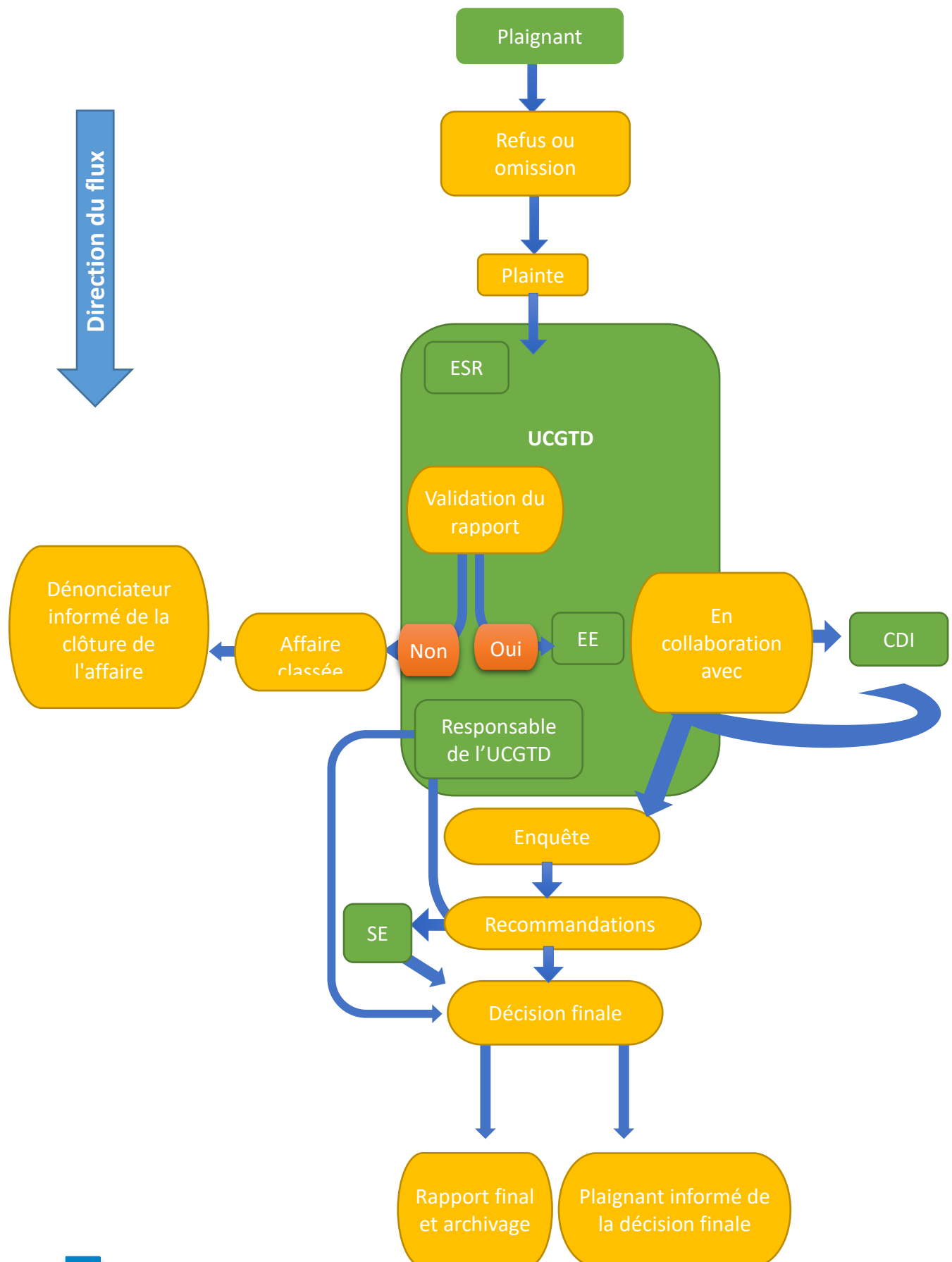


Tableau de la procédure du Mécanisme d'appel

Quoi ?	Comment ?	Qui ?
Etape 1 – dénonciation de refus ou d'omission	La dénonciation est adressée en personne ou par le biais des canaux de communication ; email, adresse postale, numéro vert	Dénonciateur
Etape 2 – réception et validation du rapport de la plainte	Évaluer la validité de la plainte et déterminer si c'est un refus ou une omission	ESR
Étape 3 – En cas de validation du refus ou de l'omission, début des enquêtes	Commencer une enquête pour trouver la solution la plus correcte et assurer ainsi la diffusion ou la correction de l'omission	EE & CDI
Etape 4 – recommandations	Fournir des recommandations pour faciliter la prise de la décision finale	EE & CDI
Etape5 – décision finale	Prendre la décision finale de clore le dossier ou de mettre en œuvre les recommandations quant à la diffusion ou la correction de l'omission	SE & Responsable de l'UCGTD

4. ENTREE EN VIGUEUR ET REVISION

Cette Procédure entrera en vigueur dès son adoption par le Secrétaire Exécutif de l'OSS. Elle s'appliquera à tous les projets et programmes en cours de l'OSS dans la mesure du possible, et à ceux qui seront approuvés après la date de son entrée en vigueur.

Cette Procédure restera en vigueur jusqu'à ce qu'elle soit modifiée ou remplacée. Elle sera revue et mise à jour en cas de besoin.