



PLAN DE COMMUNICATION

ANNEES FISCALES : 2018-2020

Décembre 2017

APPROBATION

Le présent Plan de Communication, dans sa forme, son contenu et les stratégies qu'il propose, est approuvé par les structures concernées ci-après :

N° d'ordre	STRUCTURE	SIGNATURE, NOM ET CACHET	DATE



FICHE DE SYNTHÈSE

INTITULE : *Plan de communication du réseau Caritas Bénin*

CONCEPTION : *Groupe Stigmaté*

DUREE : *03 Années fiscales*

PERIODE : *Janvier 2018 à décembre 2020*

COMMANDITAIRE : *Caritas Bénin*

Sommaire

APPROBATION	2
ACRONYME ET ABRÉVIATIONS	6
LISTE DES TABLEAUX	7
1 INTRODUCTION GENERALE	8
2 PRESENTATION SOMMAIRE DE CARITAS BENIN	9
2.1. PRESENTATION	9
2.2. LISTE DES PROJETS EN COURS DE MISE EN ŒUVRE A LA DIRECTION NATIONALE DE CARITAS BENIN	10
3 COMMUNICATION DE CARITAS BENIN A CE JOUR	14
3.1. ACTIVITES DE COMMUNICATION DE CARITAS BENIN A CE JOUR.....	14
3.2. POPULATION CIBLE	16
3.2.1. <i>Les Publics Internes</i>	16
3.2.2. <i>Les Publics externes</i>	16
3.3. COUVERTURE GEOGRAPHIQUE.....	16
4 STRATEGIES DE COMMUNICATION DU RESEAU CARITAS BENIN.....	17
4.1. COMMUNICATION DU RESEAU CARITAS BENIN	17
4.1.1. <i>Objectifs de communication</i>	18
4.1.2. <i>Publics cibles</i>	18
4.1.3. <i>Couverture géographique</i>	19
4.1.4. <i>Fréquence et rythme de la communication</i>	19
4.1.5. <i>Enjeux et justification de la communication</i>	22
4.2. STRATEGIES, SUPPORTS ET OUTILS DE COMMUNICATION	23
4.2.1. <i>A l'externe</i>	23
4.2.2. <i>A l'interne</i>	30
4.3. PRINCIPES DE COMMUNICATION ET JUSTIFICATION.....	31
5. COORDINATION ET SUIVI DES ACTIVITES DE COMMUNICATION	34

5.1.	INSTANCES DE COORDINATION ET DE SUIVI DES ACTIVITES DE COMMUNICATION.....	34
5.2.	OUTILS DE COORDINATION ET DE SUIVI DES ACTIVITES DE COMMUNICATION.....	34
5.3.	GESTION DU FEED-BACK	34
6.	PLAN D'ACTION.....	35
5	CONCLUSION	45

ACRONYME ET ABRÉVIATIONS

A2P – DIRO	: Accompagnement de Proximité Personnalisé – Développement Institutionnel et Renforcement Organisationnel
CECI	:
CODIR	: Comité de Direction
CPS	: Centre de Promotion Sociale
CRS	: Catholic Relief Services
ESM	: Enfants en Situation de Mendicité
OEV	: Orphelins et Enfants Vulnérables
ONG	: Organisation Non Gouvernementale
PCA	: Programmes de Cours Accélérés
PNASI	: Programme National d’Alimentation Scolaire Intégré
RéCaP	: Renforcement de Capacité des Partenaires
RCC	:

LISTE DES TABLEAUX

Tableau n° 1 : Liste des projets en cours du réseau Caritas Bénin

Tableau n° 2 : Fréquence et rythme de la communication médiatique de Caritas Bénin

Tableau n° 3 : Résultats attendus du média radio

Tableau n° 4 : Périodicité de mise en œuvre du plan radio

Tableau n° 5 : Indicateurs de suivi / évaluation du média radio

Tableau n° 6 : Genres constituant la communication télévisuelle

Tableau n° 7 : Périodicité de mise en œuvre du Plan Télé

Tableau n° 8 : Résultats attendus du média Télévision

Tableau n° 9 : Indicateurs pour le média Télévision

Tableau n° 10 : Les genres constituant la campagne presse écrite

Tableau n° 11 : Périodicité de la communication presse écrite

Tableau n° 12 : Résultats attendus du média Journal

Tableau n° 13 : Indicateurs de suivi du média Journal

Tableau n° 14 : Principes de communication et justifications

Tableau n° 15 : Objectifs et résultats attendus des activités de communication du réseau Caritas Bénin

Tableau n° 16 : Planification triennale des activités de communication du réseau Caritas Bénin

1 INTRODUCTION GENERALE

L'évolution et le développement de tout groupe organisé est tributaire d'une communication efficace et efficiente qui lui permet de s'affirmer, se faire connaître à travers ses activités, se donner plus de visibilité, échanger avec ses partenaires et parties prenantes. En conséquence, son image ne doit être ni le fruit du hasard, encore moins une improvisation. Elle doit être l'émanation d'une option, d'un choix qui s'inscrit dans une perspective stratégique.

Ainsi l'élaboration du plan de communication de Caritas Bénin s'est inspirée de la Vision, de la Mission, des Idéaux et Orientations de l'Institution, des Projets et Activités qui constituent ses Programmes.

Le plan de communication est donc l'outil qui accompagne les activités de l'Institution tout au long de leur réalisation pour leur donner de la visibilité et aider à consolider son image de marque.

Pour développer une communication efficace, Caritas Bénin doit utiliser l'ensemble des outils modernes de communication tels que les relations de presse, les productions documentaires, l'affichage, l'édition, etc. En fonction des objectifs à atteindre et des enjeux de l'action de communication, chacun de ces outils revêt une pertinence et une efficacité. Le choix judicieux des outils qui intègrent la stratégie globale et participent à la définition du Plan de Communication contribue à faciliter la mise en œuvre de ce dernier et l'atteinte des résultats attendus.

Le présent Plan de Communication est organisé de façon à offrir à Caritas Bénin une meilleure information sur le dispositif de communication mis en place, pour lui donner plus de visibilité durant la période 2018 -2020. Il est conçu pour être adapté aux différents publics ciblés. Ainsi, il restera évolutif et s'ajustera suivant les différentes étapes de la mise en œuvre des programmes du Caritas Bénin.

Par ailleurs, des actions de communication globale sont aussi prévues pour informer le grand public sur le rôle que joue Caritas Bénin et les actions menées à travers ses différents programmes depuis son installation au Bénin.

2 PRESENTATION SOMMAIRE DE CARITAS BENIN

2.1. PRÉSENTATION

Créée par l'Épiscopat Béninois en 1958, la Caritas Bénin est un instrument de la pastorale sociale de l'Église Catholique. Caritas Bénin est membre de Caritas Internationalis, un vaste réseau humanitaire présent dans plus de deux cent pays et territoires à travers le monde. Caritas Bénin a été reconnue d'utilité publique par le gouvernement béninois en 2014 et élue l'une des deux meilleures organisations non gouvernementales au Bénin en 2015.

Caritas Bénin est présente sur toute l'étendue du territoire nationale ; dans toutes les communes et arrondissements que compte notre pays.

Sa Vision est de Construire une civilisation de l'amour. En s'appuyant sur Jean 13, 34 «... aimez-vous les uns autres... » et sur la Doctrine Sociale de l'Église Catholique, Caritas Bénin s'engage pour une justice plus équitable, une paix durable, une solidarité rassurante et une présence active auprès des plus pauvres pour réduire les inégalités sociales et construire un monde plus fraternel.

La mission de Caritas Bénin est de témoigner de l'Amour de Dieu en travaillant pour la promotion intégrale de l'homme et de tout Homme tant au plan national, régional qu'international.

Les valeurs de Caritas Bénin sont les suivantes :

- Le respect de la dignité de la personne humaine,
- La solidarité et le partage,
- Le service,
- La subsidiarité et le partenariat,
- La compassion,
- L'espérance,
- L'égalité,
- La justice,
- L'intendance.

2.2. LISTE DES PROJETS EN COURS DE MISE EN ŒUVRE A LA DIRECTION NATIONALE DE CARITAS BENIN

Tableau n° 1 : Liste des projets en cours du réseau Caritas Bénin

N°	PROJETS	OBJECTIFS	RESULTATS	CIBLES/ACTEURS	LIEUX
1	Projet de réinsertion socioprofessionnelle des enfants en situation de mendicité	<p>Contribuer à la réinsertion socioprofessionnelle de 100 enfants en situation de mendicité (ESM) dans les diocèses de Kandi et de Djougou au nord du Bénin pendant trois ans.</p> <p>1- Prendre en charge 100 enfants en situation de mendicité dont 50 dans le diocèse de Kandi et 50 dans celui de Djougou ;</p> <p>2- Faire la réinsertion socioprofessionnelle de 100 enfants en situation de mendicité en fonction de leur âge et de leur projet de vie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 100 enfants en situation de mendicité (ESM) de 5 à 17 ans seront réinsérés à la vie socioprofessionnelle, - 20 ESM de 5 à 9 ans sont inscrits à l'école formelle, - 60 ESM de 10 à 14 ans bénéficieront des Programmes de Cours Accélérés (PCA), - 20 ESM de 15 à 17 ans sont inscrits en apprentissage au métier de leur choix. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les enfants en situation de mendicité - Les Chefs CPS - Les Mairies - Les lignes islamiques départementales - Les Autorités religieuses musulmanes - Les Caritas diocésaines Kandi et Djougou - Les communautés d'origine des enfants en situation de mendicité - Les cellules communales de protection de l'enfant de Kandi et Djougou 	Diocèses de Kandi et Djougou (Départements de l'Alibori et Donga)
2	Accompagnement de Proximité Personnalisé - Développement Institutionnel et Renforcement Organisationnel (A2P - DIRO)	Dynamiser la société civile via les associations caritatives	<ul style="list-style-type: none"> - Les acteurs du réseau Caritas Bénin ont renforcé leurs capacités en gestion des projets/programmes, Finances, gestion des ressources humaines, Communication, plaidoyer, Mobilisation de ressources, Gouvernance et Coordination du réseau, - Le réseau Caritas Bénin a 	<ul style="list-style-type: none"> - Direction nationale de Caritas Bénin - 10 directions diocésaines 	Tous les diocèses (Toute l'étendue du territoire national)

N°	PROJETS	OBJECTIFS	RESULTATS	CIBLES/ACTEURS	LIEUX
			satisfait d'ici 2019 aux normes de gestion de Caritas Internationalis		
3	Renforcement de Capacité des Partenaires (RéCaP)	Renforcer le partenariat et les capacités des deux institutions Caritas Bénin et CRS	<ul style="list-style-type: none"> - Les communautés vulnérables à la base ont accès aux services sociaux de base - Les acteurs du réseau Caritas Bénin ont renforcé leurs capacités en gestion des projets/programmes, Finances, gestion des ressources humaines, Communication, plaidoyer, Mobilisation de ressources, Gouvernance et Coordination du réseau, - Le réseau Caritas Bénin a satisfait d'ici 2019 aux normes de gestion de Caritas Internationalis 	<ul style="list-style-type: none"> - Direction nationale de Caritas Bénin - 10 directions diocésaines - Les communautés à la base 	Tous les diocèses (Toute l'étendue du territoire national)
4	Programme National d'Alimentation Scolaire Intégré (PNASI)	Assurer l'intermédiation communautaire et le suivi des activités des cantines scolaires dans les 302 écoles bénéficiaires des départements de l'Atlantique, du Mono et du Couffo	<ul style="list-style-type: none"> - Les communautés se sont appropriées l'approche intégrée de l'alimentation scolaire avec une forte participation communautaire ; - Les cantines scolaires sont gérées suivant les normes recommandées dans le guide de la gestion des cantines 	<ul style="list-style-type: none"> - Les enfants de la Maternelle - Les écoliers - Les enseignants - Les parents d'élèves - Les autorités de l'Éducation - Les élus locaux - La communauté - Les médiateurs 	<p>Atlantique : Abomey-Calavi, Allada, Kpomassè, Ouidah, Sô-Ava, Toffo, Tori Bossito et Zè</p> <p>Mono : Bopa, Comè, Grand-Popo, Houéyogbé et</p>

N°	PROJETS	OBJECTIFS	RESULTATS	CIBLES/ACTEURS	LIEUX
			<p>scolaires intégrées ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les informations et données statistiques sur le fonctionnement des cantines scolaires (les fiches) sont collectées et transmises régulièrement à bonne date, suivant les normes du guide de remplissage des fiches ; - Des activités de pérennisation sont mises en route au sein des communautés assistées ; - Le lavage systématique des mains par tous est effectué avant les repas et aux sorties des toilettes ; - Les parents d'élèves, les enseignants et les écoliers adoptent de bons comportements en matière d'alimentation et de nutrition ; - L'état nutritionnel des enfants est amélioré (à travers les rapports par exemple, le taux d'absence des enfants suite aux maladies a diminué) ; - Les rapports mensuels de distribution et les rapports d'activités (incluant les résultats atteints et une analyse de ces résultats) sont 	<ul style="list-style-type: none"> - Les superviseurs 	<p>Lokossa</p> <p>Couffo : Aplahoué, Djakotomey, Dogbo, Lalo, Toviklin</p>

N°	PROJETS	OBJECTIFS	RESULTATS	CIBLES/ACTEURS	LIEUX
			<p>produits à bonne date (au plus tard le 5è jour ouvrable suivant le mois d'activité) ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les bonnes pratiques sont documentées ; - Un rapport général est produit pour la période du contrat. 		
5	<p>Projet de Soutien Psycho-Social des Orphelins et Enfants Vulnérables axé sur la Méthodologie de la Boîte à Mémoire</p>	<p>Contribuer à la consolidation de la résilience des OEV et à l'autonomisation de leurs familles par le renforcement de la dynamique communautaire dans les diocèses d'intervention ».</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- La méthodologie de la Boîte à Mémoire est implémentée à travers l'appui psychologique offert aux OEV (V3 et V2) ; 2- Apporter un appui à l'amélioration de l'alimentation et les résultats scolaires des 750 OEV 3- Accroître l'autonomie financière des familles des OEV 	<p>Sur 750 OEV V3 et V2 accompagnés, 600 OEV ont amorcé/ consolidé la résilience à leurs troubles psychologiques</p> <p>Sur 750 OEV accompagnés, 600 sont assidus en classe et bénéficient du petit déjeuner à l'école</p> <ul style="list-style-type: none"> - Neuf (09) groupements CECI impliquant au moins 50 % des bénévoles (soit 25 RCC) et 40 % des parents d'OEV appuyés (soit 300 parents) sont mis en place dont au moins 06 fonctionnels et performants 	<ul style="list-style-type: none"> - 750 OEV - 51 Bénévoles / RCC - Les 32 écoles primaires Publiques impliquées et le corps enseignant ; - La Cellule Cœur D'espoir du Ministère en charge de la Famille - Les Caritas diocésaines - Les familles et les communautés d'origine des OEV ciblés - 	<p>Diocèses Porto-Novo, Dassa et Kandi et précisément les commune de Porto-Novo, Dangbo, Savalou et Kandi</p>

3 COMMUNICATION DE CARITAS BENIN A CE JOUR

Le réseau Caritas Bénin développe aujourd'hui diverses activités de communication aussi bien à l'interne qu'à l'externe pour sa visibilité. Elles ne sont toutefois pas assez structurées pour répondre aux normes en la matière.

3.1. ACTIVITÉS DE COMMUNICATION DE CARITAS BÉNIN À CE JOUR

Plusieurs actions éparses de communication sont menées par le réseau Caritas Bénin pour promouvoir ses activités et construire la notoriété de l'institution. Cette communication est conduite en interne d'une part, par le Secrétariat de la Direction Nationale de Caritas Bénin, le Service des Ressources, la Direction Administrative et Financière, le Directeur et les Chefs Projets. D'autre part, elle est assurée par les Secrétariats et services administratifs et financiers des Directions Diocésaines.

Plusieurs canaux et outils sont utilisés pour assurer la communication en interne au niveau du réseau Caritas Bénin. Il s'agit entre autres :

- des notes de services ;
- des ordres de mission ;
- des affichages ;
- des SMS ;
- des messages oraux délivrés chaque lundi par le Directeur à l'issue de la messe ;
- du corporate MOOV utilisé par les responsables au niveau de la coordination ;
- du courrier électronique ;
- du forum WhatsApp ;
- du CODIR les lundis matins entre la Direction et les Responsables de secteurs puis les Chefs Projets ;
- des réunions hebdomadaires des Equipes Projets ;
- des réunions conjoncturelles pour discuter de sujets spécifiques ou pour recevoir des partenaires et parties prenantes ;
- des annonces faites sur les paroisses

Au niveau des Projets, la communication interne prend en compte les bénéficiaires directes à qui un compte rendu de l'évolution de la mise en œuvre des activités et des résultats atteints est fait.

La communication externe au niveau du réseau Caritas Bénin est assurée par : les Secrétariats des Directions, le Service Communication et les Points Focaux ou Chargés de Communication puis, les Chefs Projets.

Les Secrétariats gèrent les correspondances au niveau des Directions (nationale et diocésaine). A cet effet, ils reçoivent et envoient tous les courriers officiels en direction des partenaires et des parties prenantes.

A l'externe, le Service Communication se charge des activités visant à donner de la visibilité au réseau Caritas Bénin et à soigner son image. Pour y arriver, plusieurs canaux et outils sont utilisés à savoir :

- le site web institutionnel ;
- la page Facebook ;
- le Twiter ;
- le WhatsApp avec le Groupe des Amis de Caritas ;
- le Bulletin d'Information du réseau Caritas Bénin ;
- les enseignes devant les bureaux ;
- les affichages ;
- les médias qui passent les spots (audio et audio-visuels) ;
- les reportages par la radio et la télévision ;
- la communication grand public effectuée au moyen d'appareils de sonorisation et de mégaphones ;
- les émissions radiophoniques (magazine, émissions interactives, table ronde, débats) ;
- les séances "Atchakpodji" ou "l'arbre à palabre" ;

Une des activités importantes du réseau Caritas Bénin qui nécessite de la communication est la mobilisation des ressources. En effet, pour se faire davantage connaître des partenaires et les motiver à renforcer leurs divers appuis, le réseau Caritas Bénin mène diverses activités de communication. Ainsi, en plus des activités ordinaires de communication, elle organise dans le cadre de la mobilisation des ressources :

-  la campagne de carême ;
-  la semaine nationale de charité ;
-  le téléthon ;
-  les quêtes spéciales pour Caritas (diocésaine et paroissiale).

Par ailleurs, Caritas Bénin anime un forum pour ses partenaires pour les renseigner sur les activités et les besoins de l'organisation. A travers le forum des partenaires, Caritas Bénin s'informe aussi par rapport aux opportunités qui existent pour elle d'avoir l'appui des partenaires pour la réalisation de ses activités.

Les activités de communication menées à Caritas Bénin à ce jour sont menées sans la définition formelle d'une politique de communication et d'un cadre stratégique d'actions de communication.

3.2. POPULATION CIBLE

Le public cible prioritaire du réseau Caritas Bénin est constitué des acteurs, bénéficiaires et autres parties prenantes de ses actions et des partenaires.

Les publics internes et externes du réseau Caritas Bénin sont définis comme suit :

3.2.1. Les Publics Internes

- La conférence Episcopale ;
- L'Evêque Président de Caritas Bénin ;
- Les évêques présidents des Caritas diocésaines
- Le Conseil d'Administration ;
- Le conseil consultatif des directeurs diocésains ;
- Les délégations diocésaines, paroissiales et villageoises de Caritas ;
- Le personnel salarié, bénévole et volontaire de Caritas Bénin.

3.2.2. Les Publics externes

- La population ;
- Les bénéficiaires ;
- Les partenaires techniques et financiers ;
- Les autres organisations de la société civile ;
- L'Etat et ses démembrements ;
- Les fournisseurs et prestataires de services ;
- Les médias locaux, nationaux voir internationaux.

3.3. COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE

Les activités de communication du réseau Caritas Bénin sont d'envergure nationale à l'instar de ses activités. Les publics cibles des activités de communication sont sur toute l'étendue du territoire national du Bénin.

Toutefois, la majorité des partenaires qui constituent aussi une cible très importante de la communication est hors du Bénin, ce qui fait que la communication de Caritas Bénin a aussi des actions d'envergure internationale.

4 STRATEGIES DE COMMUNICATION DU RESEAU CARITAS BENIN

Pour donner une plus grande visibilité à son statut, son rôle, sa mission et aux résultats qu'elle a obtenus, le réseau Caritas Bénin s'est doté d'une politique de communication et de gestion de l'information qui vise à aider l'institution à mieux se faire connaître de ses partenaires potentiels et des parties prenantes de ses actions.

L'élaboration du présent Plan de Communication s'inscrit dans une perspective de visibilité et de lisibilité des actions de Caritas Bénin en vue de la mobilisation optimale des bonnes volontés pour davantage de soutien pour ses interventions.

La mise en œuvre de ce Plan de Communication passera par des étapes successives de campagnes actives, dynamiques, diversifiées et soutenues d'une part et des étapes peu actives, modérées ou tempérées puis des périodes de veille d'autre part.

Les actions de communication prévues à ces différentes étapes et périodes seront exécutées avec l'appui de la Direction Nationale de Caritas Bénin et des Directions Diocésaines. Elles seront adaptées aux besoins de communication institutionnelle du réseau Caritas Bénin et aux besoins exprimés par ses différents Programmes et Projets dans leur mise en œuvre.

Ainsi, le Plan de Communication sera global pour prendre en compte l'intégralité de la communication du réseau Caritas Bénin en tant qu'Institution, puis sectoriel avec pour repère les Programmes et Projets de l'organisation.

D'une façon générale, il s'agira d'une série d'activités de communication externe orientées vers les cibles. Les activités seront menées au moyen des canaux qu'utilise la communication hors média et la communication média. A cela s'ajoutera une suite d'activités de relations publiques dont le but est de refaire l'image du réseau Caritas Bénin et de renforcer sa notoriété. Toute cette communication externe sera soutenue par une communication interne systématisée et fonctionnelle qui permettra de gérer la descente des informations et leur circulation, d'aider les cadres et managers à mieux communiquer et de gérer le bon climat social au sein du réseau.

Avec les stratégies préconisées pour la communication du réseau Caritas Bénin, l'organisation sera présentée dans ses vrais atouts et son vrai rôle. Il s'agit de faire occuper au réseau Caritas Bénin, sa place réelle dans le concert des organisations qui œuvrent pour l'amélioration des conditions de vie des populations au Bénin.

4.1. COMMUNICATION DU RESEAU CARITAS BENIN

La communication du réseau Caritas Bénin est faite d'un ensemble cohérent d'actions visant à donner de la visibilité à ses actions et lui conférer sa notoriété.

4.1.1. Objectifs de communication

4.1.1.1. Objectif général

Accroître la notoriété institutionnelle du réseau Caritas Bénin et donner de la visibilité à ses activités en direction des publics cibles.

4.1.1.2. Objectifs spécifiques

A. COMMUNICATION INTERNE

Les objectifs de l'ordre de la communication descendante

- ✓ Faire connaître aux différentes parties prenantes les valeurs fondamentales du réseau Caritas Bénin ;
- ✓ Conforter le personnel dans son rôle au sein du réseau Caritas Bénin ;
- ✓ Faire partager et adhérer toutes les parties prenantes à sa vision ;
- ✓ Faire connaître aux parties prenantes les règles communes ;
- ✓ Rassurer le personnel sur la pérennité du réseau Caritas Bénin.

Les objectifs de l'ordre de la communication ascendante

- ✓ Faciliter la connaissance du terrain par le top management,
- ✓ Faire percevoir au top management le climat social au sein du réseau Caritas Bénin ;
- ✓ Aider le top management à recevoir les suggestions d'amélioration venant du terrain ;
- ✓ Faire connaître au top management les compétences (existantes et manquantes) du personnel et autres parties prenantes ;

Les objectifs de l'ordre de la communication transversale

- ✓ Faciliter le partage d'expériences entre les membres du personnel et avec le top management ;
- ✓ Inciter à l'interaction au quotidien entre les membres du personnel d'une part et avec les directions et services aux différents niveaux du réseau Caritas Bénin d'autre part.

B. COMMUNICATION EXTERNE

- ✓ Donner de la visibilité aux actions et acquis du réseau Caritas Bénin ;
- ✓ Conquérir la confiance des partenaires et les fidéliser ;
- ✓ Renforcer la notoriété du réseau Caritas Bénin.

4.1.2. Publics cibles

La communication du réseau Caritas Bénin cible ses acteurs, bénéficiaires et autres parties prenantes de ses actions et ses partenaires.

Les publics internes et externes du réseau Caritas Bénin sont définis comme suit :

4.1.2.1. Publics cibles Internes

En interne, la communication du réseau Caritas Bénin s'adresse à :

- La Conférence Episcopale ;
- L'Evêque Président de Caritas Bénin ;

- Les Évêques Présidents des Caritas Diocésaines
- Le Conseil d'Administration ;
- Le Conseil Consultatif des Directeurs Diocésains ;
- Les délégations diocésaines, paroissiales et villageoises de Caritas ;
- Le personnel salarié, bénévole et volontaire du réseau Caritas Bénin.

4.1.2.2. Publics cibles externes

A l'externe, la communication du réseau Caritas Bénin s'adresse à :

- La population ;
- Les bénéficiaires ;
- Les Partenaires Techniques et Financiers ;
- Les autres Organisations de la Société Civile ;
- L'Etat et ses démembrements ;
- Les fournisseurs et prestataires de services ;
- Les médias locaux, nationaux voir internationaux.

4.1.3. Couverture géographique

Tout le territoire national est à couvrir par la communication du réseau Caritas Bénin. Elle s'adresse aussi à l'international aux partenaires.

4.1.4. Fréquence et rythme de la communication

La fréquence et le rythme de la communication sont présentés dans le tableau n° 2 suivant :

Tableau n° 2 : Fréquence et rythme de la communication médiatique de Caritas Bénin

PERIODE	COMMUNICATION EXTERNE		COMMUNICATION INTERNE
	COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE	COMMUNICATION SECTORIELLE	
Janvier 2018 à juin 2018	<p>Durant cette période, la communication institutionnelle du réseau Caritas Bénin sera osée, active, diversifiée et soutenue pour "sortir le réseau Caritas Bénin de l'anonymat".</p> <p>A cette période, le réseau Caritas Bénin devra se conformer à la charte graphique de Caritas Internationalis, ce qui lui permettra d'assurer la cohérence graphique dans les réalisations de supports visuels ;</p>	<p>Elle sera dynamique, organisée et insistante au rythme des activités des différents projets et programmes en exécution et sur les résultats des grands projets exécutés.</p>	<p>Elle sera systématique et rigoureuse et descendante pour :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Faire connaître aux différentes parties prenantes les valeurs fondamentales de Caritas Bénin ; 2. Conforter le personnel dans son rôle au sein du réseau Caritas Bénin ; 3. Faire partager et adhérer toutes les parties prenantes à la vision ; 4. Faire connaître aux parties prenantes les règles communes ; 5. Rassurer le personnel sur la pérennité du réseau Caritas Bénin.
Juillet 2018 à Décembre 2018	<p>Elle sera active, diversifiée et soutenue pour préserver les acquis et améliorer les premiers résultats.</p>	<p>Adaptée au rythme des activités des différentes sections et programmes exécutés, la communication sectorielle sera planifiée et exécutée selon les besoins.</p>	<p>A cette phase, la communication interne sera soutenue et ascendante pour :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Faciliter la connaissance du terrain par le top management, 2. Faire percevoir au top management le climat social au sein du réseau Caritas Bénin ; 3. Aider le top management à recevoir les suggestions d'amélioration venant du terrain ; 4. Faire connaître au top management les compétences du personnel et des autres parties prenantes.
Janvier 2019 à	<p>Elle sera soutenue pour préciser, peaufiner et polir les acquis et</p>	<p>La communication sectorielle sera à cette deuxième phase planifiée et adaptée selon les</p>	<p>A cette deuxième phase, la communication</p>

PERIODE	COMMUNICATION EXTERNE		COMMUNICATION INTERNE
	COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE	COMMUNICATION SECTORIELLE	
juin 2019	parfaire les résultats de la seconde période.	besoins des différents programmes et projets exécutés.	interne sera transversale en vue de : 1. Faciliter le partage d'expériences entre les membres du personnel et avec le top management ; 2. Inciter à l'interaction au quotidien entre les membres du personnel et avec les directions et services aux différents niveaux de l'organigramme du réseau Caritas Bénin.
Juillet 2019 à Décembre 2019	A cette dernière phase, la communication institutionnelle sera modérée pour permettre aux différentes cibles de s'approprier, d'assimiler et de digérer la nouvelle image du réseau Caritas Bénin.	La communication sectorielle sera tempérée, adaptée à la cadence des activités exécutées par les différents programmes et projets à travers leurs planifications respectives.	La communication interne sera ascendante, descendante et transversale avec les mêmes objectifs que précédemment. Il s'agira de renforcer les différents types de communication énoncés plus haut et les maintenir opérationnel jusqu'à la fin de la mise en œuvre de ce Plan de Communication.
Janvier 2020 à juin 2020	Elle sera active ou modérée au regard des résultats et d'éventuelles mesures correctives pour faire la synthèse et parachever les différentes campagnes de communication menées.	Elle sera active ou tempérée, en tout cas adaptée aux besoins exprimés par les différents programmes et projets dans la mise en œuvre de leurs activités.	
Juillet 2020 à Décembre 2020	Modérée, elle servira à opérer des éventuels rattrapages. La communication à cette période sera évaluative de la mise en œuvre du Plan de Communication	Tempérée, elle sera adaptée aux besoins exprimés par les différents programmes et projets dans la mise en œuvre de leurs activités. Elle permettra également de faire la synthèse et de parachever la campagne.	

4.1.5. Enjeux et justification de la communication

Caritas Bénin est une institution dont les actions visent le développement social et humain. Elle réalise d'importantes activités de mobilisation sociale qui nécessitent le soutien d'une politique communicationnelle adaptée et efficace. Après plus d'un demi-siècle d'intervention au Bénin, il s'avère nécessaire de faire connaître aussi bien l'institution que ses actions et leur impact sur la vie des populations.

Les activités retenues dans ce document de stratégies du réseau Caritas Bénin au titre des années fiscales 2018-2021 visent essentiellement à :

- Donner plus de visibilité aux actions du réseau Caritas Bénin ;
- Partager des valeurs et créer une unité dans le développement du réseau Caritas Bénin ;
- Susciter et entretenir au niveau des acteurs, le sentiment d'appartenance à l'organisation et la loyauté en vue de la transparence, la cohérence et la continuité de ses interventions ;
- Susciter et obtenir à travers les supports de communication une plus grande adhésion des acteurs et parties prenantes aux programmes et projets du réseau Caritas Bénin ;
- Valoriser les acquis du réseau Caritas Bénin en tant qu'organisation de développement ;
- Renforcer l'assise nationale de l'organisation ;
- Promouvoir l'image de marque de l'Institution.

4.1.5.1. Communication externe

Pour réussir la communication externe du réseau Caritas Bénin, l'utilisation de stratégies adaptées et la mise en œuvre d'activités pouvant conduire aux résultats escomptés s'impose. Et, c'est cela l'objet du présent Plan de Communication dans lequel la priorité est donnée aux actions de proximité notamment en ce qui concerne les programmes dont les, projets et activités s'exécutent pour la plupart en milieu rural.

La forte tradition orale de la société béninoise impose les canaux et supports se prêtant à cette communication. Les radios installées dans la quasi totalité des communes du pays sont un atout considérable. A travers ce canal et d'autres, des Jingles, Slogans, Génériques identitaires, Sketches de sensibilisation, Messages personnalisés, Magazines, Documentaires audiovisuels, Émissions inter actives de tous formats et Microprogrammes seront conçus, réalisés et périodiquement diffusés.

Il s'agira d'adresser aux cibles préalablement identifiées, des messages sous différentes formes dans les langues qu'elles comprennent au moyen des radios des zones identifiées, partenaires potentiels de cette action.

Le réseau Caritas Bénin saisira toutes les occasions favorables et adaptées, (activités des différents projets, événements importants, visites de personnalités, anniversaires de l'organisation, Publication de rapports annuels, Bilan, mobilisation des ressources, etc.), pour mener des activités de relations publiques et organiser une couverture médiatique systématique.

4.1.5.2. Communication interne

Il est très important pour le personnel du réseau Caritas Bénin de se sentir partie prenante de l'institution et d'y apporter la meilleure contribution possible. Pour cela, le personnel a besoin de

s'informer et de s'exprimer. Pour ce faire, le réseau Caritas Bénin doit gérer sa communication avec le personnel. En un mot, elle a besoin de gérer sa communication interne. Que ce soit pour maintenir et développer l'entreprise, faciliter la conduite du changement (qualité, réingénierie, fusion, déménagement, etc.) ou faire face aux situations de crise, le dialogue s'impose. Il s'agira de définir des objectifs de communication interne clairs et conformes à la culture de l'entreprise, de favoriser et faciliter la compréhension et l'acceptation du changement au sein de l'organisation, d'augmenter le sentiment d'appartenance des acteurs à l'organisation et d'améliorer le climat de travail

4.2. STRATEGIES, SUPPORTS ET OUTILS DE COMMUNICATION

4.2.1. A l'externe

Pour assurer la communication externe du réseau Caritas Bénin, différents médias seront mis à contribution à savoir : la radio, la télévision, l'affichage, l'internet et la presse écrite. De même, la communication hors média sera utilisée pour des actions qui s'y prêtent.

4.2.1.1. Plan média

Le plan média permet de prévoir en précisant le support choisi, le contenu du support les acteurs /bénéficiaires, la fréquence de la communication et les indicateurs de l'activité.

A. Plan média radio

La Radio est un média qui permet d'atteindre le plus grand nombre de personnes possible à la fois. Mais par essence elle est un media chaud qui exige une certaine maîtrise du message à délivrer. D'où la nécessité, dans le cadre de communication du réseau Caritas Bénin, de faire des mises en boîtes et de procurer du "prêt à diffuser" aux radios retenues du fait de leurs audiences pour contribuer à la mise en œuvre du présent Plan de Communication. Ainsi, des supports imprimés sur CD, prêts à être diffusés (Messages, Magazines, Microprogrammes, Top Horaire, jingles etc.) seront distribués aux Radios pour diffusion.

Cette méthode éprouvée, a le mérite de permettre au réseau Caritas Bénin, de contrôler le contenu des messages diffusés et d'éviter les aléas et risques liés au direct. Par ailleurs ce mode opératoire permet de minimiser les coûts.

L'identification des radios outillées pour participer à la mise en œuvre du présent Plan de Communication sera faite sur la base des critères tels que : la notoriété, le nombre de langues parlées, la zone de couverture et l'audience.

Avec le média radio, en fonction du genre utilisé, les résultats attendus du média radio sont présentés dans le tableau n° 3 qui suit :

Tableau n°3 : Résultats attendus du média radio

N°	GENRE	RÉSULTATS ATTENDUS
1	Publireportages	Les groupes cibles ont une meilleure connaissance des actions et des activités du réseau Caritas Bénin.
2	Magazine	Les groupes cibles ont une meilleure connaissance des enjeux, de la démarche et des objectifs des Programmes et projets du réseau

N°	GENRE	RÉSULTATS ATTENDUS
		Caritas Bénin ; Les groupes cibles sont mobilisés autour des différents centres d'intérêt des Programmes et projets du réseau Caritas Bénin.
3	Messages	Les groupes cibles sont mobilisés autour des différents centres d'intérêt des Programmes et projets du réseau Caritas Bénin.
4	Jingle et Top horaire personnalisé	La population est bien informée des actions du réseau Caritas Bénin.
5	Jeu - concours	Les bénéficiaires se sont appropriés les objectifs du réseau Caritas Bénin. (Aspect Feed-back des actions de communication)
6	Débats ou table ronde	Les pouvoirs publics, ONG et autres populations sont éclairés par rapport à leurs perceptions erronées du réseau Caritas Bénin et de ses activités ; Le réseau Caritas Bénin a un meilleur positionnement par rapport aux autres institutions qui œuvrent pour l'amélioration des conditions de vie des populations au Bénin
7	Invité du journal	Le réseau Caritas Bénin se prononce sur des faits d'actualité le concernant ou qui l'interpellent

La mise en œuvre du plan radio se fera suivant une périodicité qui est présentée selon le genre dans le tableau n° 4 ci-dessous

Tableau n° 4 : Périodicité de mise en œuvre du plan radio

N°	GENRE	PERIODICITE
1	Publireportages	Systematiques sur toutes les grosses activités de Caritas Bénin quel que soit le milieu
2	Magazine	A définir par rapport à la planification des activités des programmes et projets
3	Messages	A définir par rapport à la planification des activités des programmes et projets
4	Jingle et Top horaire personnalisé	Campagne trimestrielle
5	Jeu - concours	A définir par rapport à la planification des activités des programmes et projets
6	Débats ou table ronde	Une fois tous les trois mois
7	Invité du journal	Conjoncturel

En vue de faciliter le suivi et l'auto évaluation du plan radio durant sa mise en œuvre, les indicateurs présentés selon le genre dans le tableau n° 5 ci-après ont été dégagés

Tableau n° 5 : Indicateurs de suivi / évaluation du média radio

N°	GENRE	INDICATEURS
1	Publireportages	La couverture effectivement systématique de toutes les grosses activités de Caritas Bénin
2	Magazine	A définir par rapport aux besoins : - des Programmes et projets ; - de la communication institutionnelle ; - des activités de mobilisation des ressources
3	Messages	A définir par rapport aux besoins des Programmes et Projets
4	Jeu - concours	A définir par rapport aux besoins des Programmes et Projets
5	Débats ou table ronde	Quatre débats ou table ronde réalisés par an

B. Plan média télé

Pour assurer la communication télévisuelle, les genres identifiés sont présentés dans le tableau n° 6 qui suit :

Tableau n° 6 : Genres constituant la communication télévisuelle

N°	GENRE
1	Documentaires sur chaque programme et projet du réseau Caritas Bénin
2	Publireportages sur les grosses activités du réseau Caritas Bénin
3	Documentaire de présentation du réseau Caritas Bénin en tant qu'institution caritative
4	Débats ou table ronde
5	Messages
6	Invité du journal

Pour faciliter la mise en œuvre de la campagne télé et en attendre des résultats satisfaisants, la périodicité présentée selon le genre dans le tableau n° 7 ci-après est préconisée

Tableau n° 7 : Périodicité de mise en œuvre du Plan Télé

N°	GENRE	PERIODICITE
1	Documentaires sur chaque programme et projet du réseau Caritas Bénin	A réaliser annuellement au cours des années 2018, 2019 et 2020
2	Publireportages sur les grosses	Selon la planification des activités importantes :

N°	GENRE	PERIODICITE
	activités du réseau Caritas Bénin	- par programme ; - de mobilisation des ressources
3	Documentaire de présentation du réseau Caritas Bénin en tant qu'institution caritative	Au cours de l'année 2018
4	Débats ou table ronde	Une fois par an
5	Messages	Selon la planification des activités par programme et projet
6	Invité du journal	Une fois par an

De la mise en œuvre du plan télé, en fonction du genre utilisé, les résultats attendus sont présentés dans le tableau n° 8 qui suit :

Tableau n° 8 : Résultats attendus du média Télévision

N°	GENRE	RESULTATS ATTENDUS
1	Documentaires sur chaque programme et projet du réseau Caritas Bénin	Le réseau Caritas Bénin est mieux connu à travers ses objectifs et les activités de ses programmes et projets. Les activités du réseau Caritas Bénin sont plus visibles
2	Publireportages sur les grosses activités du réseau Caritas Bénin	
3	Documentaire de présentation du réseau Caritas Bénin en tant qu'institution caritative	
4	Débats ou table ronde	Les pouvoirs publics, ONG et autres populations sont éclairés par rapport aux activités du réseau Caritas Bénin ; le réseau Caritas Bénin a un meilleur positionnement par rapport aux organisations œuvrant pour l'amélioration des conditions de vie des populations au Bénin
5	Messages	Les groupes cibles sont mobilisés autour des différents centres d'intérêt des Programmes du réseau Caritas Bénin
6	Invité du journal	Le réseau Caritas Bénin s'est prononcé sur des faits d'actualité la concernant ou qui l'interpellent

En vue de faciliter le suivi et l'auto évaluation du plan de campagne télé durant sa mise en œuvre, les indicateurs présentés selon le genre dans le tableau n° 9 ci-après ont été dégagés

Tableau n° 9 : Indicateurs pour le média Télévision

N°	GENRE	INDICATEURS
1	Documentaires sur chaque programme et projet du réseau Caritas Bénin	La disponibilité d'un documentaire par programme et projet à la fin de chaque année 2018, 2019, 2020
2	Publireportages sur les grosses activités du réseau Caritas Bénin	Selon la planification des activités par programme et projet
3	Documentaire de présentation du réseau Caritas Bénin en tant qu'institution caritative	La disponibilité du documentaire sur le réseau Caritas Bénin à la fin 2018
4	Débats ou table ronde	La réalisation de 04 émissions par année
5	Messages	La disponibilité des supports de messages
6	Invité du journal	Six passages dans le journal par année

C. Plan média presse écrite

Le journal est un média qui s'adresse à une cible limitée.

Dans le cadre de la communication du réseau Caritas Bénin, deux usages seront faits du journal à savoir :

- L'insertion d'articles dans les journaux existant sur le marché et
- La continuité de l'édition du bulletin d'Information du réseau Caritas Bénin ;

Dans l'un et l'autre des cas, la cible visée est composée de :

- Pouvoirs publics ;
- ONG nationales et internationales ;
- Personnel des services déconcentrés de l'État ;
- Cadres des Ministères ;
- Partenaires du réseau Caritas Bénin de tous ordres. Etc..

Le média journal servira à :

- faire connaître le réseau Caritas Bénin et, ses objectifs et activités ;
- améliorer la perception du réseau Caritas Bénin par les pouvoirs publics, les ONG nationales et internationales et la population ;
- aller plus en profondeur dans le traitement de l'information ;
- faciliter la conservation le plus longtemps possible de toutes les informations indispensables sur le réseau Caritas Bénin, ses Projets et ses Programmes.

Le choix des journaux où insérer des articles se fonde sur des critères bien précis. Entre autres critères, il y a le nombre d'exemplaires par tirage du journal, le nombre de bureaux régionaux dont dispose le journal (ce qui détermine la couverture spatiale) puis la cible du journal.

En fonction de ces critères, des journaux seront retenus pour couvrir et rendre compte des manifestations, actions et activités du réseau Caritas Bénin dans leurs colonnes. Ils pourront également publier des articles de fonds des dossiers avec illustrations réalisés soit par les services du réseau Caritas Bénin ou un Opérateur de Communication. Les journaux dans ce cas ne seront que des supports de publication.

Chaque fois qu'une question est débattue à la radio et/ou à la télévision, un article d'une page, rédigé en français à ce propos pourrait être publié dans trois ou quatre journaux locaux. Les journaux dans ce cas jouent le rôle de relais à toutes les émissions importantes.

Les genres retenus pour la communication dans la presse écrite sont présentés dans le tableau n° 10 ci-après

Tableau n° 10 : Les genres constituant la campagne presse écrite

N°	GENRE
1	Dossiers sur chaque programme et projet de Caritas Bénin
2	Publireportages et/ou Dossiers sur les activités importantes de Caritas Bénin.
3	Dossiers de présentation de Caritas Bénin
4	Interview
5	Messages

La périodicité retenue pour la communication presse écrite est présentée dans le tableau n°11 ci-dessous

Tableau n° 11 : Périodicité de la communication presse écrite

N°	GENRE	PERIODICITE
1	Dossiers sur chaque programme et projet du réseau Caritas Bénin	A réaliser au cours du 2 ^e semestre de l'année 2018
2	Publireportages et/ou Dossiers sur les activités importantes du réseau Caritas Bénin.	Systematique selon la planification des activités par programme et projet.
3	Dossiers de présentation du réseau Caritas Bénin	A réaliser pendant par programme et projet le 2 ^e semestre de l'année 2018
4	Interview	Suivant la planification des activités par programme et projet.
5	Messages	En fonction de la planification des activités par programme et projet

Il est attendu du média journal les résultats ci-dessous présentés dans le tableau n°12

Tableau n° 12 : Résultats attendus du média Journal

N°	GENRE	RESULTATS ATTENDUS
1	Dossiers sur chaque programme et projet du réseau Caritas Bénin	Le réseau Caritas Bénin est mieux connu à travers ses objectifs et les activités de ses programmes et projets. Les activités du réseau Caritas Bénin sont plus visibles
2	Publireportages et/ou Dossiers sur les activités importantes de Caritas Bénin.	
3	Dossiers de présentation du réseau Caritas Bénin	
4	Interview	Les pouvoirs publics, ONG et autres populations sont éclairés par rapport aux activités du réseau Caritas Bénin; le réseau Caritas Bénin a un meilleur positionnement par rapport aux organisations œuvrant pour l'amélioration des conditions de vie des populations au Bénin
5	Messages	Les groupes cibles sont mobilisés autour des différents centres d'intérêt des Programmes du réseau Caritas Bénin

Les indicateurs suivants serviront à assurer le suivi des activités du média journal. Les indicateurs sont présentés dans le tableau n°13

Tableau n° 13 : Indicateurs de suivi du média Journal

N°	GENRE	INDICATEURS DE SUIVI
1	Dossiers sur chaque programme et projet du réseau Caritas Bénin	La disponibilité d'un dossier de presse par programme ou projet à la fin 2018
2	Publireportages et/ou Dossiers sur les activités importantes du réseau Caritas Bénin.	La disponibilité des articles rédigés à l'issue des Publireportages et/ou Dossiers sur les activités importantes du réseau Caritas Bénin.
3	Dossiers de présentation du réseau Caritas Bénin	La disponibilité Dossiers de présentation du réseau Caritas Bénin du à la fin 2018
4	Interview	Les coupures de presse des interviews réalisées
5	Messages	La disponibilité des supports de messages

D. Edition du Bulletin d'Information du réseau Caritas Bénin ;

Le Bulletin d'Information du réseau Caritas Bénin intègre les activités de tout le réseau et paraît trimestriellement.

Placée sous la responsabilité du Chargé de Communication de la Direction Nationale de Caritas Bénin, l'édition du Bulletin d'Information bénéficie de la contribution des Points Focaux Communication au niveau des Caritas Diocésaines. De même, les Responsables de Programmes, Projets et Secteurs ainsi que les membres du personnel qui rédigent des articles peuvent les publier dans le Bulletin sous le contrôle du Chargé de Communication de la Direction Nationale de Caritas Bénin qui est le Rédacteur en Chef du Bulletin d'Information. La Direction de Publication est assurée par le Père Directeur National de Caritas Bénin.

En plus des rubriques déjà existantes, le Bulletin d'Information du réseau Caritas Bénin peut être consolidé par les rubriques ci-après si nécessaire :

- La rubrique "Projecteur" : c'est le reflet des programmes et projets mis en œuvre par le réseau Caritas Bénin ;
- Le "Dossier". Elle donne de la visibilité et de la lisibilité aux résultats des projets réalisés par le réseau Caritas Bénin et leur impact sur les bénéficiaires ;
- La rubrique "Devoir de clarté" permet au top management de faire le bilan de ses activités et d'informer sur ses difficultés, l'état d'avancement de ses actions et les perspectives ;
- La rubrique "A l'affiche". Elle permet de valoriser les potentiels humains de la Commune. A l'affiche de chaque numéro du magazine, on peut présenter les travailleurs émérites de l'année ;
- La rubrique "Proximité" permettra de présenter ce qui se passe au quotidien autour de tout le monde ;
- La rubrique "Parole de" Permet de faire parler à chaque parution du bulletin, un membre de la Conférence Episcopale, l'Evêque Président de Caritas Bénin, les Evêques présidents des Caritas diocésaines, les membres du Conseil d'Administration, les membres du Conseil Consultatif des Directeurs Diocésains, le personnel salarié, bénévole et volontaire de Caritas Bénin, etc. ayant de l'audience, d'un sujet, d'une question d'intérêt pour le développement ou pour faire leurs témoignages. Lorsqu'une personne est présentée, on remplace les pointillés par le statut ou le nom de la personne interviewée. Exemple : "Parole de l'Evêque Président de Caritas Bénin " ;
- La rubrique "Vie de la Communauté" présente le quotidien des Caritas Diocésaines dans leurs difficultés et plaisirs ;
- La rubrique "Perspectives" permet de montrer les actions en perspective pour assurer le bien-être des populations
- La rubrique "Editorial" permet de présenter le contenu du Bulletin au nom du Président de la Conférence Episcopale.

4.2.2. A l'interne

La mise en place formelle d'une communication interne est un exercice assez délicat. C'est en effet une démarche qui ne s'improvise pas mais nécessite d'être bien structurée.

A l'interne, la communication du réseau Caritas Bénin vise à susciter l'adhésion de ses employés, créer entre eux un lien et développer une culture commune. Cet objectif doit sous-tendre la communication au quotidien.

Par ailleurs, des actions ponctuelles d'envergure peuvent être menées, en fonction des circonstances extérieures, des changements et desancements de projets.

Pour être efficace, la communication interne du réseau Caritas Bénin est à la fois descendante, ascendante et transversale.

☞ **La communication descendante**

Elle permet de porter l'information au personnel. Elle s'opère du top management vers les employés (salariés, stagiaires et bénévoles).

☞ **La communication ascendante**

Elle permet quant à elle, aux employés de porter les informations les concernant au top management ou d'assurer le feedback sur des éléments de la communication descendante.

☞ **La communication transversale**

Elle concerne les informations qui concernent toutes les parties prenantes du réseau Caritas Bénin et qui sont partagées de la même façon et dans la même forme entre les employés et le top management.

Pour assurer la communication interne du réseau Caritas Bénin, trois grandes techniques de communication sont retenues à savoir : la communication directe, la communication médias et la communication dite « événementielle ».

☞ **La communication directe**

Elle permet la plus grande individualisation du message. Elle peut se faire au moyen de rendez-vous en face-à-face, d'e-mails personnalisés, de courriers personnalisés, de notes de service, des ordres de mission, des appels téléphoniques, des messages SMS, des réseaux sociaux ou des réunions de groupe.

☞ **La communication de masse**

Elle permet de toucher un plus grand nombre de personnes et facilite la diffusion de l'information. Elle est réalisée au moyen du site web, des réseaux sociaux, du Bulletin d'Information du réseau, des rapports, des dépliants, et de l'affichage.

☞ **La communication événementielle**

Cette dernière est réalisée à l'occasion des événements qui ne se produisent pas au quotidien. Elle peut se faire sous la forme de séminaires, ateliers et conventions, de communiqués.

4.3. PRINCIPES DE COMMUNICATION ET JUSTIFICATION

La communication de Caritas Bénin sera réalisée en respectant les principes directeurs de communication présentés dans le tableau n° 14.

Tableau n° 14 : Principes de communication et justifications

PRINCIPES	RAISONS
COMMUNICATION EXTERNE	
Entretenir la crédibilité à tous les niveaux et à tous points de vue.	Sans une approche ou des communicateurs crédibles, il est impossible d'obtenir l'adhésion du public à l'égard du but visé.
Susciter la participation des auditeurs et lecteurs à travers les productions plutôt que d'informer simplement.	La recherche de la participation favorise la prise en compte du contexte et de l'environnement de communication et procure au communicateur le sentiment de jouer un rôle essentiel.
Faire intervenir dans les émissions, des communicateurs qui jouissent de la confiance et du respect des publics cibles.	Si le public cible n'éprouve pas de confiance ou du respect à l'égard des communicateurs, les messages ne peuvent pas avoir d'effets.
Bénéficier d'un soutien visible de la part des partenaires	Un engagement concret de la part des partenaires donne de la crédibilité aux émissions. Partant, leur soutien et leur engagement doivent être perceptibles.
Eviter une surdose d'informations au cours des émissions.	Une avalanche d'informations entraîne la confusion et l'impatience. L'important est de présenter une information exacte en temps opportun.
Veiller à la cohérence des messages et informations diverses.	Le manque de cohérence entache la crédibilité de la communication et suscite la confusion et l'impatience chez le public cible qui ne sait plus à quoi s'en tenir.
Créer au niveau du public cible le besoin permanent d'en savoir un peu plus.	Cette soif de connaissance assure le ralliement au changement.
Fournir au public une information adéquate en tenant compte de ses besoins et attentes	L'information ainsi présentée est plus concrète aux yeux du public cible qui est plus susceptible d'écouter si l'information se rapporte à son cadre de référence.
Créer des concepts généraux et des concepts spécifiques	Quels que soient les canaux identifiés, les supports doivent tous s'articuler autour du concept de l'idée phare, transmettre des messages cohérents, avoir le même aspect et procurer les mêmes impressions.

PRINCIPES	RAISONS
Assurer une coordination centrale de toutes les activités de communication entrant dans le cadre de l'exécution du présent Plan de Communication	Ce mode de coordination assure une cohérence à l'approche.
Gérer les attentes du public cible.	Une bonne gestion des attentes du public cible et du feed-back des émissions favorise la confiance du public cible et lui donne la sensation qu'il est compris et que ses préoccupations sont prises en compte.
COMMUNICATION EXTERNE	
Affirmer publiquement le désir de communiquer de la direction.	L'assurance du personnel par rapport à la volonté et au désir du top management de communiquer garantit la prise en considération du contenu de la communication
Impliquer le personnel cadre dans les activités de communication interne.	Le personnel cadre de Caritas Bénin constitue une manche importante de gestion de l'organisation. Partant, sa valorisation à travers les activités de communication interne constitue pour lui un élément motivateur et de valorisation
Manifester du respect et de la transparence (dire la vérité).	Lorsque le personnel a le sentiment que le top management lui accorde du respect et qu'il constate une transparence dans la gestion des affaires, il est plus rassuré et engagé pour le développement de l'organisation
Démontrer de la cohérence entre le discours et la pratique.	
Communiquer régulièrement.	La régularité de la communication entretient l'engagement du personnel aux côtés du top management.

La recherche de l'engagement des acteurs et parties prenantes et l'instauration d'un climat de confiance entre les cibles de la communication constituent le fondement de la communication de Caritas Bénin.

5. COORDINATION ET SUIVI DES ACTIVITES DE COMMUNICATION

5.1. INSTANCES DE COORDINATION ET DE SUIVI DES ACTIVITES DE COMMUNICATION

Plusieurs acteurs à différents niveaux interviennent dans le processus de communication du réseau Caritas Bénin. Il s'agit du Chargé de Communication, des Points Focaux Communications, des Chefs de Projets, des Assistants de Directions, des Responsables Ressources Humaines et des Directeurs, National et Diocésains.

Toute information relative à l'identité et à la mission de Caritas Bénin visant un public externe doit être validée par le Directeur National et le cas échéant les Directeurs Diocésains et ce, dans le respect des orientations de la politique de communication du réseau Caritas Bénin.

A l'interne, les activités de communication sont coordonnées par le Secrétaire Administratif / Assistant de Direction, le Responsable des Ressources Humaines et les Chefs Projets.

Pour la communication externe, le Chargé de Communication et les Points Focaux Communication diocésains assurent la coordination des activités au niveau du réseau Caritas Bénin.

5.2. OUTILS DE COORDINATION ET DE SUIVI DES ACTIVITES DE COMMUNICATION

Pour coordonner les activités de communication médiatique, une planification annuelle sera faite de toutes les activités à mener, à partir du Plan d'Action Triennal de Communication. Plusieurs fiches seront conçues pour assurer le suivi des activités planifiées. Entre autres fiches, on a la fiche de programmation de la production des émissions, la fiche de programmation de la diffusion et toutes autres fiches jugées utiles.

5.3. GESTION DU FEED-BACK

La gestion du feed-back dans le cadre de la communication du réseau Caritas Bénin est d'une importance capitale. Pour ce faire, une adresse électronique sera donnée à l'issue de la diffusion de chaque émission, sur les affiches et les articles diffusés pour permettre aux auditeurs d'envoyer à Caritas Bénin, leurs réactions aux fins d'une amélioration des activités. Dans la mesure du possible, une gestion sera faite des éléments de feed-back de façon à répondre aux préoccupations des auditeurs si nécessaire. Le Bulletin d'Information de Caritas Bénin et la presse écrite pourraient servir à cette prise en compte.

Comme activité produisant de feed-back, il y a les émissions interactives. En effet, ces émissions présentent l'avantage de permettre aux auditeurs d'intervenir directement dans les émissions pour exprimer leurs opinions. Ces interventions permettent d'apprécier l'intérêt des auditeurs aux émissions. Toutefois, lorsqu'elles sont mal gérées, les émissions interactives peuvent conduire à un dérapage. C'est pourquoi elles seront utilisées de manière assez prudente.

6. PLAN D'ACTION

Tableau n° 15 : Objectifs et résultats attendus des activités de communication du réseau Caritas Bénin

Objectifs de communication	Résultats attendus
COMMUNICATION INTERNE	
Faire connaître aux différentes parties prenantes les valeurs fondamentales du réseau Caritas Bénin	Les différentes parties prenantes connaissent les valeurs fondamentales du réseau Caritas Bénin
Conforter le personnel dans son rôle au sein du réseau Caritas Bénin	Le personnel est conforté dans son rôle au sein du réseau Caritas Bénin
Faire partager et adhérer toutes les parties prenantes à la vision de Caritas Bénin	La vision de Caritas Bénin est partagée avec toutes les parties prenantes qui y ont adhéré
Rassurer le personnel sur la pérennité du réseau Caritas Bénin	Le personnel est rassuré sur la pérennité du réseau Caritas Bénin
Mettre à la disposition du top management les informations nécessaires pour une gestion optimale de l'organisation	Le top management dispose des informations nécessaires pour une gestion optimale de l'organisation
Favoriser le développement d'un climat social qui contribue à la performance du réseau Caritas Bénin	Un climat social qui contribue à la performance du réseau Caritas Bénin se développe
Faciliter le partage d'expériences entre les	Le partage d'expériences est facilité entre les membres du personnel et avec le top

Objectifs de communication	Résultats attendus
membres du personnel et avec le top management	management
Inciter à l'interaction au quotidien entre les membres du personnel d'une part et avec les directions et services aux différents niveaux du réseau Caritas Bénin d'autre part	L'interaction au quotidien est une réalité entre les membres du personnel d'une part et avec les directions et services aux différents niveaux du réseau Caritas Bénin d'autre part
COMMUNICATION EXTERNE	
Donner de la visibilité aux actions et acquis du réseau Caritas Bénin	Les actions et acquis du réseau Caritas Bénin sont visibles
Contribuer à une bonne lisibilité des activités du réseau Caritas Bénin	Les activités du réseau Caritas Bénin sont de mieux en mieux bien comprises
Conquérir la confiance des partenaires et les fidéliser	La confiance des partenaires du réseau Caritas Bénin est acquise et ces derniers sont fidélisés
Renforcer la notoriété du réseau Caritas Bénin	La notoriété du réseau Caritas Bénin est renforcée
Fédérer des parties prenantes autour des valeurs et objectifs de Caritas Bénin	Des parties prenantes sont fédérées autour des valeurs et objectifs de Caritas Bénin

Tableau n° 16 : Planification triennale des activités de communication du réseau Caritas Bénin

OBJECTIF DE COMMUNICATION	RESULTATS ATTENDUS	ACTIONS / ACTIVITES DE COMMUNICATION	PERIODE			GROUPE CIBLE	CANAL	RESPONSABLE ET PERSONNES IMPLIQUEES	HYPOTHESE
			2018	2019	2020				
COMMUNICATION INTERNE									
Faire connaître aux différentes parties prenantes les valeurs fondamentales du réseau Caritas Bénin	Les différentes parties prenantes connaissent les valeurs fondamentales du réseau Caritas Bénin	Edition et Publication des valeurs fondamentales du réseau Caritas Bénin dans un numéro spécial du Bulletin d'Information				Les différentes parties prenantes	Bulletin d'Information	Service Communication et apparentés	Non disponibilité de ressources
		Distribution du numéro spécial du Bulletin				Les différentes parties prenantes	Direction Nationale, Directions Diocésaines, Projets et Programmes	Service Communication et apparentés	Non édition du numéro spécial du Bulletin
		Edition de prospectus pour présenter la Vision, la Mission, les Objectifs et Valeurs fondamentales du réseau Caritas Bénin				Les différentes parties prenantes	Imprimerie	Service Communication et apparentés	Non disponibilité de ressources

OBJECTIF DE COMMUNICATION	RESULTATS ATTENDUS	ACTIONS / ACTIVITES DE COMMUNICATION	PERIODE			GROUPE CIBLE	CANAL	RESPONSABLE ET PERSONNES IMPLIQUEES	HYPOTHESE
			2018	2019	2020				
		Distribution du prospectus				Les différentes parties prenantes	Direction Nationale, Directions Diocésaines, Projets et Programmes	Service Communication et apparentés	Non édition du prospectus
		Production d'un documentaire audiovisuel sur le réseau Caritas Bénin				Les différentes parties prenantes	Agence de communication	Service Communication et apparentés	Non disponibilité de ressources
		Diffusion du documentaire sur le réseau Caritas Bénin				Les différentes parties prenantes	Chaînes de Télévision	Service Communication et apparentés	Non disponibilité de ressources
Conforter le personnel dans son rôle au sein du réseau Caritas Bénin	Le personnel est conforté dans son rôle au sein du réseau Caritas Bénin	Diffusion des informations relatives aux rôles et responsabilités du personnel au sein du réseau Caritas				Le personnel du réseau Caritas Bénin	Site web	Direction Nationale Directions diocésaines	-

OBJECTIF DE COMMUNICATION	RESULTATS ATTENDUS	ACTIONS / ACTIVITES DE COMMUNICATION	PERIODE			GROUPE CIBLE	CANAL	RESPONSABLE ET PERSONNES IMPLIQUEES	HYPOTHESE
			2018	2019	2020				
		Publication des informations relatives aux rôle et responsabilités du personnel au sein du réseau Caritas dans le Bulletin d'Information du réseau				Le personnel du réseau Caritas Bénin	Direction Nationale, Directions diocésaines, Projets et Programmes	Direction Nationale, Directions diocésaines, Projets et Programmes	-
Faire partager et adhérer toutes les parties prenantes à la vision du réseau Caritas	La vision de Caritas Bénin est partagée avec toutes les parties prenantes qui y ont adhéré	Edition et publication de la vision du réseau Caritas Bénin dans le numéro spécial du Bulletin d'Information				Les différentes parties prenantes	Bulletin d'Information Imprimerie	Service Communication et apparentés	Non disponibilité de ressources
		Distribution du numéro spécial du Bulletin				Les différentes parties prenantes	Direction Nationale, Directions diocésaines, Projets et Programmes	Service Communication et apparentés	Non édition du numéro spécial du Bulletin

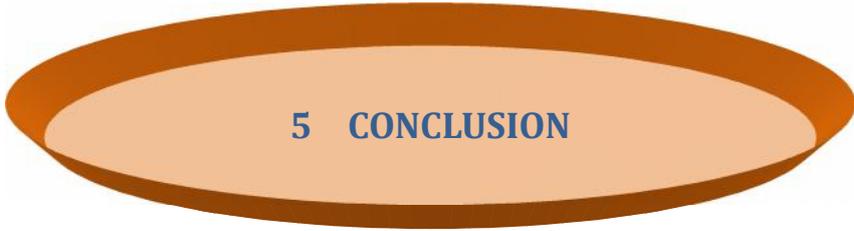
OBJECTIF DE COMMUNICATION	RESULTATS ATTENDUS	ACTIONS / ACTIVITES DE COMMUNICATION	PERIODE			GROUPE CIBLE	CANAL	RESPONSABLE ET PERSONNES IMPLIQUEES	HYPOTHESE
			2018	2019	2020				
		Distribution du prospectus pour présenter la Vision, la Mission, les Objectifs et Valeurs fondamentales du réseau Caritas Bénin				Les différentes parties prenantes	Direction Nationale, Directions diocésaines, Projets et Programmes	Service Communication et apparentés	Non édition du prospectus
		Diffusion du documentaire sur le réseau Caritas Bénin				Les différentes parties prenantes	Chaînes de Télévision	Service Communication et apparentés	Non réalisation du documentaire
Rassurer le personnel sur la pérennité du réseau Caritas Bénin	Le personnel est rassuré sur la pérennité du réseau Caritas Bénin	Publication des rapports d'activités et bilans annuels sur les canaux internes au réseau				Le personnel du réseau Caritas Bénin	Les canaux internes au réseau	Direction Nationale Directions diocésaines	-
Faciliter la connaissance du terrain par le top management	Le top management connaît le terrain	Publication des rapports d'activités et bilans annuels				Top management	Secrétariat	Le personnel	-
		Publication des résultats d'évaluation des performances				Top management	Secrétariat	Le personnel	-

OBJECTIF DE COMMUNICATION	RESULTATS ATTENDUS	ACTIONS / ACTIVITES DE COMMUNICATION	PERIODE			GROUPE CIBLE	CANAL	RESPONSABLE ET PERSONNES IMPLIQUEES	HYPOTHESE
			2018	2019	2020				
Faire percevoir au top management le climat social au sein du réseau Caritas Bénin	Le climat social au sein du réseau Caritas Bénin est perçu par le top management	Organisation de rencontres diverses entre le Top Management et le Personnel				Top management	Les canaux internes au réseau	Le personnel	-
Aider le top management à recevoir les suggestions d'amélioration venant du terrain	Le top management reçoit les suggestions d'amélioration venant du terrain	Publication des rapports d'activités et bilans annuels				Top management	Les canaux internes au réseau	Le personnel	-
Faire connaître au top management les compétences (existantes et manquantes) du personnel et des autres parties prenantes	Le top management connaît les compétences (existantes et manquantes) du personnel et des autres parties prenantes	Publication des rapports d'évaluation du personnel				Top management	Les canaux internes au réseau	Service des Ressources Humaines	-
Faciliter le partage d'expériences entre les membres du personnel et le top management	Le partage d'expériences est facilité entre les membres du personnel et avec le top management	Organisation de rencontres diverses entre le Top Management et le Personnel				Top management Le personnel du réseau Caritas Bénin	Les canaux internes au réseau	Le personnel Le top management	-
Inciter à l'interaction au quotidien entre les	L'interaction au quotidien est une réalité entre les	Organisation de rencontres diverses entre le Top				Le personnel du réseau Caritas Bénin	Les canaux internes au réseau	Le personnel Le top	-

OBJECTIF DE COMMUNICATION	RESULTATS ATTENDUS	ACTIONS / ACTIVITES DE COMMUNICATION	PERIODE			GROUPE CIBLE	CANAL	RESPONSABLE ET PERSONNES IMPLIQUEES	HYPOTHESE
			2018	2019	2020				
membres du personnel d'une part et avec les directions et services aux différents niveaux du réseau Caritas Bénin d'autre part	membres du personnel d'une part et avec les directions et services aux différents niveaux du réseau Caritas Bénin d'autre part	Management et le Personnel				Top management		management	
COMMUNICATION EXTERNE									
Donner de la visibilité aux actions et acquis du réseau Caritas Bénin	Les actions et acquis du réseau Caritas Bénin sont visibles	Réalisation et diffusion de publiereportages sur les actions et acquis du réseau Caritas Bénin				Toute la population	Télévision, Radio	Chargés de communication ; Point focaux des diocèses Les chefs projets	Non disponibilité de ressources
		Production et diffusion de magazines radio				Toute la population	Radio	Service Communication Points focaux de coordination	Non disponibilité de ressources
		Organisation de conférence ou point de presse				Toute la population	Télévision, Radio Presse écrite	Service Communication Points focaux de coordination,	Non disponibilité de ressources

OBJECTIF DE COMMUNICATION	RESULTATS ATTENDUS	ACTIONS / ACTIVITES DE COMMUNICATION	PERIODE			GROUPE CIBLE	CANAL	RESPONSABLE ET PERSONNES IMPLIQUEES	HYPOTHESE
			2018	2019	2020				
		Représentation aux rencontres avec le Gouvernement ou la société civile				Gouvernement Société Civile	Réunions et autres rencontres	Le président, les membres du Conseil d'Administration Les Directeurs, les Chefs de Projets et de Secteur, les Chargés ou Points Focaux de Coordination, toutes autres Personnes désignées par les Directeurs	Absence d'information
		Organisation de Jeux - concours radiophoniques				Toute la population	Radio	Service Communication Points focaux de coordination	Non disponibilité de ressources
		Production d'émissions tables rondes				Toute la population	Télévision, Radio	Service Communication Points focaux de coordination	Non disponibilité de ressources

OBJECTIF DE COMMUNICATION	RESULTATS ATTENDUS	ACTIONS / ACTIVITES DE COMMUNICATION	PERIODE			GROUPE CIBLE	CANAL	RESPONSABLE ET PERSONNES IMPLIQUEES	HYPOTHESE
			2018	2019	2020				
Conquérir la confiance des partenaires et les fidéliser	La confiance des partenaires du réseau Caritas Bénin est acquise et ces derniers sont fidélisés	Production et diffusion de Messages				Toute la population	Télévision, Radio	Chargés de Communication ; Point focaux des diocèses Les chefs projets	Non disponibilité de ressources
Renforcer la notoriété du réseau Caritas Bénin	La notoriété du réseau Caritas Bénin est renforcée	Top Horaire et Jingles				Toute la population	Radio	Chargés de communication ; Point Focaux des Diocèses	Non disponibilité de ressources



5 CONCLUSION

Loin d'être la formule magique pour répondre à tous les besoins de communication du réseau Caritas Bénin, le présent plan de communication est un outil performant qui met à contribution les médias et autres canaux de communication pour atteindre un objectif noble : Accroître la notoriété institutionnelle du réseau Caritas Bénin et donner de la visibilité à ses activités en direction des publics cibles.

L'élaboration du Plan de Communication a, la plus part du temps, été plus aisée que sa mise en œuvre. Dans la majorité des cas, les Plans de Communication ne sont pas mis en œuvre. En effet, les changements de comportement et de pratiques que nécessite la mise en œuvre de cet outil constituent les contraintes majeures qui font que la majorité des structures en font un simple ornement.

L'engagement et la volonté des responsables et de tous les acteurs à divers niveaux sont donc indispensables pour rendre opérationnel le pilotage de ce Plan de Communication.