

Titre 3.4 Communication interne et consultation

1. Définition

La communication interne est l'échange d'informations, de messages et d'opinions entre les différents acteurs d'une organisation, ainsi qu'entre une organisation et ses organisations membres directes. Différents canaux de communication interne peuvent être utilisés, notamment le courrier électronique, les plateformes de collaboration/communication ou d'autres moyens technologiques pouvant faciliter les échanges. La communication avec les membres doit être structurée autour de la communication sur le Web, d'événements et de réunions réguliers ainsi que d'échanges personnels. Cette communication doit permettre aux membres de recevoir des informations de l'organisation mais également de partager leurs propres activités pertinentes.

Outre l'information et la facilitation de la communication, les canaux de communication interne peuvent également être utilisés pour consulter les collaborateurs ainsi que les organisations membres. La communication interne peut ainsi contribuer à une prise de décision équilibrée, informée et démocratique. Un flux d'informations fluide au sein de l'organisation permet à tous les composants de prendre des décisions et des actions en toute connaissance de cause et d'accomplir leurs tâches plus efficacement, en coordination avec les autres services. Au-delà des moyens techniques, l'échange régulier d'informations est crucial.

Un autre élément important de la communication (interne) est la nécessité de garantir la confidentialité et la protection des données de toutes les personnes liées à l'organisation et à ses membres. À cet égard, des réglementations solides en matière de confidentialité, de respect de la vie privée et de protection des données doivent être mises en place, conformément aux exigences du RGPD. Les organisations sportives qui collectent et traitent des données personnelles, telles que les informations sur les athlètes ou les dossiers médicaux, doivent se conformer aux exigences du RGPD pour garantir la confidentialité et la sécurité des données des individus. Cela devient particulièrement pertinent lorsqu'il s'agit d'envisager des mécanismes de signalement interne confidentiel pour tout type de violation des réglementations de l'organisation.

La communication interne et la consultation sont étroitement liées aux « Processus décisionnels » (4.3), au « Processus démocratique et aux élections » (4.2), à la « Disponibilité des documents » (3.3) et à la « Communication externe » (3.5).

2. Scénario idéal

L'organisation a mis en place une stratégie de communication interne complète pour interagir efficacement avec le personnel, les athlètes, les membres du conseil d'administration, les bénévoles et les organisations membres. Cette stratégie intègre une variété de canaux de communication, notamment un site Web interactif, des événements traditionnels, des contacts personnels, des réunions régulières du personnel et des plateformes de communication et de collaboration dédiées. Ces canaux facilitent une collaboration à distance transparente et sont essentiels pour maintenir un processus de consultation continu avec les membres sur des sujets et des questions qui ont un impact sur l'organisation et ses parties prenantes.

Pour garantir que la stratégie de communication reste efficace et adaptée à l'environnement dynamique, l'organisation évalue régulièrement ses méthodes de communication. Cette évaluation continue permet à l'organisation d'atteindre ses objectifs et de s'adapter aux besoins changeants.

Outre l'amélioration de la communication, l'organisation est profondément engagée dans le respect de la protection et de la confidentialité des données. Elle applique des règles de confidentialité strictes, conformes aux réglementations nationales et aux normes en vigueur, sur toutes les plateformes de communication. Cet engagement s'étend aux membres du conseil d'administration, au personnel, aux athlètes, à leur entourage et aux organisations membres, garantissant ainsi le traitement sécurisé et éthique des données sensibles dans l'ensemble du réseau de l'organisation. Une attention particulière est accordée au maintien de mécanismes de signalement accessibles qui minimisent le risque de représailles.

L'organisation désigne une personne responsable, éventuellement au sein du service RH, pour superviser la conformité au RGPD et garantir le respect des lois sur la protection des données. Le signalement des fautes est un élément essentiel de ce cadre, avec la possibilité de signaler les fautes à une commission d'éthique, à un organisme central de signalement au sein de l'organisation ou à un médiateur externe. L'organisation garantit que les lanceurs d'alerte ne subiront aucun désavantage pour leurs signalements, quel que soit le résultat, à moins que le signalement ne soit intentionnellement faux. Cette protection encourage les individus à signaler toute faute qu'ils rencontrent, renforçant ainsi l'engagement de l'organisation en matière d'intégrité et de responsabilité.

3. Risques

- Incapacité à diffuser des informations internes.
- Manque d'appropriation des membres dans les activités de l'organisation.
- Manque de connaissance des membres sur les activités de l'organisation.
- Perte de temps et de ressources.
- Déficit démocratique.
- Difficultés dans la mise en œuvre des décisions stratégiques du conseil d'administration.
- Décisions prises par l'organisation qui ne sont pas soutenues ou qui ne peuvent pas être mises en œuvre par le personnel et/ou les membres.
- Procédures judiciaires en cas de violation de la confidentialité ou de la protection des données.
- Mauvaise perception des attentes des membres.

4. Instruments et éléments clés

<i>Instruments</i>	<i>Éléments clés</i>
Stratégie de communication interne	<ul style="list-style-type: none"> • Principes généraux de la communication interne. • Stratégie concernant la présence sur le Web et les différentes fonctionnalités du site Web (incluant l'espace intranet). • Echanges personnels réguliers (ex : réunion du personnel – réunion bilatérale avec les membres). • Responsable de la communication interne (par ex. (responsable communication)).

	<ul style="list-style-type: none"> • Moment de la communication (par exemple publication des ordres du jour et des documents de consultation des événements). • Disponibilité des documents. • Lien avec le processus de consultation. • Lien avec les dispositions de confidentialité et de protection des données.
Processus/stratégie de consultation	<ul style="list-style-type: none"> • Consultation régulière des membres. • Consultation sur un large éventail de sujets et de questions pertinents pour l'organisation ou affectant l'organisation membre. • Responsable de la consultation des membres . • Moment de la consultation. • Disponibilité des documents (pour assurer un positionnement éclairé des membres). • Utilisation de moyens technologiques pour la consultation. • Lien avec les accords de confidentialité.
Politique de confidentialité / Protection des données et de la vie privée	<ul style="list-style-type: none"> • Des règles claires sur la confidentialité et la vie privée. • Des règles claires sur la protection des données personnelles et le transfert de données au sein de l'organisation. • Personne à contacter pour les questions concernant la confidentialité, la vie privée ou la protection des données. • Basé sur les normes nationales et internationales applicables. • En lien avec la stratégie de communication externe. • Référence sur site Internet pour les personnes externes fournissant des données personnelles.
Dénonciateur :	<ul style="list-style-type: none"> • Le lanceur d'alerte ne subira aucun désavantage du fait de sa dénonciation, que l'information se révèle finalement vraie ou non, à moins qu'il ne s'agisse d'une accusation intentionnellement fausse. • Toute personne qui découvre une mauvaise conduite est encouragée à la signaler. • Il est donc important que le lanceur d'alerte soit protégé et ne subisse aucun préjudice personnel à la suite de son signalement.

5. Exemples de bonnes pratiques

Exemple de « Politique de confidentialité »

Organisation : Comité international olympique (CIO)

Description : La présente politique de confidentialité décrit la manière dont le Comité international olympique (« CIO ») traite les données personnelles dans le cadre de ses activités numériques, notamment, mais sans s'y limiter, les sites Web, les applications mobiles, les applications de télévision connectée, les systèmes d'inscription, le marketing numérique, les services professionnels en ligne, les

ressources commerciales et divers services d'engagement et d'information. Ces activités, gérées soit uniquement par le CIO, soit en collaboration avec d'autres membres du Mouvement olympique, sont collectivement appelées les « Services » dans la présente politique de confidentialité.

La politique explique en outre comment le CIO traite les données personnelles reçues d'autres organisations, ainsi que les données collectées via des cookies et des technologies similaires intégrées dans des propriétés numériques tierces, au profit du CIO.

Informations complémentaires : [Politique de confidentialité | Olympics.com](#)

Exemple « Stratégie de communication interne »

Organisation : Fédération Internationale de Ski (FIS)

Description : La Fédération Internationale de Ski (FIS) a mis en œuvre une stratégie de communication interne et externe globale axée sur la coopération et l'engagement avec toutes les parties prenantes. Cela comprend les associations nationales de ski, les athlètes, les membres du Comité de la FIS, les officiels, les comités d'organisation, les médias, les sponsors, les fournisseurs, les prestataires de services, les autres organisations sportives et les autorités publiques. La stratégie met l'accent sur une communication efficace pour transmettre des messages et fournir des mises à jour opportunes et informatives au sein de l'organisation. La FIS utilise divers canaux de communication interne, garantissant la transparence et la réactivité dans le partage des informations.

- Flash d'information disponible pour les membres ainsi que sur inscription.
- Documents en accès libre sur le site du FIS.
- Espace réservé aux membres des fédérations nationales. Dans cet espace, les utilisateurs peuvent retrouver les procès-verbaux de l'Assemblée générale (« Congrès de la FIS »), du Comité directeur (« Conseil de la FIS ») et des commissions (« Comités de la FIS »)
- Des communiqués de presse après chaque Assemblée Générale et réunion du Conseil d'Administration énumérant les décisions clés. Une stratégie de communication externe à part entière comprenant le site Web de la FIS, les médias sociaux et les canaux de réseautage ainsi qu'une application FIS complètent cette stratégie interne.

Plus d' informations : <https://www.fis-ski.com/fr/inside-fis/organisation/promotion>

Exemple de « Politique de protection des données »

Organisation : Fédération nationale de handball d'Irlande

Description : La Fédération irlandaise de handball a adopté une politique de protection des données très détaillée . Le document, qui est accessible au public sur son site Web, présente un aperçu de la politique applicable, de ses règles et de ses dispositions et fournit de plus amples informations sur la politique ainsi que des conseils pratiques pour les clubs, les joueurs, les entraîneurs et les autres parties prenantes.

En matière de Règles de Protection des Données, la fédération énumère 7 grands principes conformes à la Loi Nationale sur la Protection des Données :

- Légalité, équité, transparence

- Limitation de la finalité
- Minimisation des données
- Précision
- Limite de stockage
- Intégrité et confidentialité
- Responsabilité

Informations complémentaires :

[Politiques et protection \(olympichandball.org\)](https://olympichandball.org)

[Confidentialité et protection des données \(olympichandball.org\)](https://olympichandball.org)

Exemple de « Politique de protection des données »

Organisation : Sport and Recreation Alliance UK

Description : La Sport and Recreation Alliance UK fournit une politique de confidentialité très détaillée, facilement accessible au public. Elle indique clairement dès le début qu'il n'y a pas une personne spécifique pour ce rôle, mais plutôt une équipe qui supervise la conformité en matière de protection des données. Les coordonnées sont fournies. Outre la politique de confidentialité, des avis de confidentialité fournissent des détails spécifiques sur la manière dont ils gèrent les données en fonction du type d'informations reçues ;

- [Avis de confidentialité des membres](#)
- [Avis de confidentialité des bénévoles](#)
- [Avis de confidentialité à l'intention des candidats à un emploi](#)
- [Avis de confidentialité pour toute personne extérieure à notre organisation](#)

En outre, d'autres sujets liés à la confidentialité et à la protection des données, tels que les mesures de sécurité de base, les cookies en ligne et même les droits de la personne concernée, sont expliqués.

Informations complémentaires : <https://www.sportandrecreation.org.uk/pages/privacy>

Exemple de « Politique de protection des données »

Organisation : World Triathlon

Description: World Triathlon a élaboré une politique de confidentialité complète, facilement accessible sur son site Web. Des explications sur le type de données collectées auprès des visiteurs, des utilisateurs enregistrés et des médias sont disponibles. En outre, l'organisation a publié un projet de données World Triathlon qui est un guide pour répondre et se conformer aux obligations que le RGPD impose à toutes les organisations qui traitent des données de citoyens de l'UE. Ce guide fournit des modèles pour chaque section afin de répondre facilement et rapidement aux exigences des personnes concernées dans l'exercice de leurs droits sur plusieurs aspects :

- Demande des droits de la personne concernée,
- Droit à l'effacement,
- Obligation de notification,

- Violation de données ou violation,
- Informations à fournir lorsque les données personnelles n'ont pas été obtenues auprès de la personne concernée.

Informations complémentaires :

[Microsoft Word - Triathlon mondial RGPD.docx](#)

[Microsoft Word -
Politique de données personnelles AA.docx
\(triathlon.org\)](#)

[Triathlon mondial](#)

Exemple de « Avis de protection des données »

Organisation : FIBA

Description : La Fédération Internationale de Basketball (FIBA) et Basketball Australia (BA), y compris les filiales telles que FWBWC 2022 Limited, s'engagent à protéger les informations personnelles. Cet avis de protection des données explique comment ils collectent, utilisent et protègent les données personnelles, qui comprennent toute information permettant d'identifier la personne, comme le nom ou les coordonnées. Les données personnelles sont utilisées légalement, soit pour remplir des obligations contractuelles, sur la base d'un consentement donné, soit pour poursuivre des intérêts légitimes. Plus précisément, les données peuvent être utilisées pour fournir des informations sur la Coupe du monde féminine de basket-ball FIBA 2022, gérer la compétition, informer les participants sur nos produits et services et améliorer les offres. La FIBA et BA respectent des normes strictes de protection des données et ne partageront les données personnelles avec des tiers que si la loi l'exige ou avec un consentement donné.

Informations complémentaires : [Microsoft Word - FIBA Data Protection Notice FINAL.docx](#)

Exemple de « Politique d'appel »

Organisation : Union Internationale de Pentathlon Moderne (UIPM)

Description : La composition, les compétences et les procédures de la Cour d'Arbitrage de l'UIPM sont détaillées dans le Code de Déontologie de l'UIPM.

La procédure disciplinaire de l'UIPM implique que le Comité exécutif nomme un comité disciplinaire indépendant pour traiter les cas, les appels contre ses décisions étant adressés à la Cour d'arbitrage de l'UIPM. Les membres peuvent nommer des arbitres pour la liste éligible, et la Cour a compétence sur les litiges impliquant l'UIPM et ses membres, y compris les appels contre les décisions du comité disciplinaire et du comité exécutif. Les appels nécessitent une autorisation et doivent être déposés dans les 21 jours, en détaillant les erreurs de la décision. La Cour examine les appels en fonction de la viabilité du problème, des nouvelles preuves et d'autres facteurs, et rend des décisions dans les 14 jours. Les frais de procédure sont déterminés par la Cour, des frais initiaux étant applicables. D'autres appels peuvent être interjetés devant le Tribunal arbitral du sport (TAS) à Lausanne.

Si l'UIPM retarde une décision sur une violation des règles antidopage, l'AMA peut faire appel directement auprès du TAS.

Informations complémentaires :

[Code de déontologie UIPM 2021](#)

[Règlement d'organisation internationale de l'UIPM 2023](#)

Exemple de « Politique de confidentialité »

Organisation : United World Wrestling (UWW)

Description : La politique de confidentialité explique comment l'UWW et certaines des entreprises avec lesquelles elle travaille collectent, utilisent, divulguent, partagent, stockent, éliminent et protègent les informations relatives à l'utilisation du site Web et de la plateforme par les clients. Cette politique énonce également les droits des clients en matière de confidentialité et la manière dont la loi les protège.

La politique en matière de cookies d'UWW explique comment UWW et certaines des entreprises avec lesquelles elle travaille utilisent les cookies sur leurs sites Web et plateformes et comment les utilisateurs peuvent les désactiver.

Informations complémentaires :

[Politique de confidentialité de U WW](#)

[Politique de cookies UWW](#)

[Conditions générales de l'UWW](#)

Exemple de « Politique de protection des données »

Organisation : Confédération mondiale de baseball et softball (WBSC)

Description : Protection des données / Sécurité informatique

La politique de protection des données de la WVSC est émise conformément à la Norme internationale pour la protection de la vie privée et des renseignements personnels (ISPPPI) telle qu'établie par l'Agence mondiale antidopage (AMA). Cette politique décrit les principales obligations et engagements de la WBSC en matière de protection des données personnelles relatives aux activités antidopage, y compris la collecte, le traitement et la divulgation des informations personnelles en rapport avec les activités antidopage. Les principes suivants guident la collecte, le traitement et la divulgation des données personnelles par la WBSC en rapport avec les activités antidopage :

- Licéité, équité et transparence : la WBSC doit veiller à ce que les données personnelles soient collectées, traitées et divulguées de manière légale, équitable et transparente.
- Limitation de la finalité : les données personnelles ne seront collectées, traitées et divulguées qu'à des fins spécifiques et légitimes liées aux activités antidopage autorisées par le Code mondial antidopage et le Standard international, à condition que ces activités de traitement ne soient pas en conflit avec les lois applicables en matière de confidentialité et de protection des données.

- Nécessité et proportionnalité : la WBSC doit veiller à ce que les données personnelles soient traitées uniquement lorsque cela est nécessaire et proportionné.
- Minimisation des données : la WBSC doit collecter, traiter et divulguer uniquement la quantité minimale de données personnelles nécessaires aux fins des activités antidopage.
- Exactitude : la WBSC prendra des mesures raisonnables pour garantir que les données personnelles sont exactes et à jour.
- Limitation de stockage : la WBSC conservera les données personnelles pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire aux fins des activités antidopage.
- Intégrité et confidentialité : le WBSC veille à ce que les données personnelles soient conservées de manière sécurisée et confidentielle.
- Responsabilité : la WBSC assume la responsabilité de garantir le respect de la présente politique et de toutes les lois et réglementations applicables en matière de protection des données.

Informations complémentaires :

[Politique de confidentialité de WBSC](#),

[Avis de confidentialité antidopage de la WBSC](#),

[Politique de protection des données antidopage de la WBSC](#)

6. Étapes vers le niveau suivant

Au niveau 2 ★★ « Émergent »	Au niveau 3 ★★★ "Développement"	Au niveau 4 ★★★★ "Établi"	Au niveau 5 ★★★★★ "Intégré"
<ul style="list-style-type: none"> • Discutez de la communication interne de votre organisation envers votre personnel et vos membres lors d'une réunion du conseil d'administration. Explorez les moyens d'améliorer cette communication. • Envisagez des moyens possibles de consulter vos organisations membres sur des 	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluez la communication interne envers les membres, en évaluant l'utilisation potentielle de votre site Web et d'autres plateformes technologiques pour la faciliter. Assurez-vous que tous les membres disposent des coordonnées de tout le personnel de votre organisation. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisez et adaptez votre site Web comme source d'information pour vos membres et envisagez d'utiliser les alertes par courrier électronique comme moyen de communication direct avec vos membres. • Publiez un annuaire/organigramme de votre organisation et mettez-le à jour régulièrement. 	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorez votre site Web, partagez des informations ponctuelles importantes via des alertes par e-mail ou d'autres services de messagerie texte et facilitez le contact direct avec les membres du personnel et les représentants concernés. • Instaurer un processus de consultation formel régulier couvrant diverses questions

<p>questions pertinentes (par exemple lors de l'Assemblée générale).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Profitez de votre assemblée générale pour organiser chaque année des consultations formelles et informelles avec vos membres. Envisagez d'autres possibilités de consultation. • Maintenir à jour les listes de courrier électronique des représentants des organisations membres. • Envisagez des mécanismes de signalement internes et assurez-vous du respect des réglementations en matière de confidentialité, de respect de la vie privée et de protection des données. 	<p>Indiquez les coordonnées de chaque service et membre du personnel.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultez régulièrement les membres sur les questions clés et utilisez des outils technologiques comme des sondages en ligne et des formulaires de commentaires pour faciliter le processus. • Maintenir des listes de courrier électronique à jour pour une consultation directe sur des sujets spécifiques. • Mettre en place un mécanisme de signalement interne de tout type de violation des règlements de l'organisation. • Définir des dispositions et des règles claires en matière de confidentialité, de respect de la vie privée et de protection des données, conformément aux normes nationales et internationales. Veiller à ce que tous les membres 	<p>et sujets pertinents pour l'organisation et ses parties prenantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assurer une consultation régulière des membres avec des procédures définies pour le calendrier et l'intégration des commentaires dans la prise de décision. • Disposer d'un mécanisme de signalement interne clairement établi et facilement accessible qui minimise le risque de représailles. • Veiller à ce que des mesures de protection solides soient en place pour protéger les lanceurs d'alerte de toute forme de représailles ou de désavantage personnel résultant de leur signalement, y compris des politiques claires, des mesures de confidentialité et des mécanismes de soutien. • Mettre en œuvre une politique de confidentialité/vie privée/protection des données complète et solide
--	---	---	--



		<p>du personnel et les organisations membres soient informés de ces règles.</p>	<p>couvrant tous les membres du personnel et les organisations membres. Veiller à la conformité de ces règles avec les normes nationales et internationales applicables. Publier cette politique et s'assurer que tous les membres connaissent son existence et ses dispositions. Désigner une personne de contact directe pour traiter les demandes de renseignements/préoccupations liées à cette politique.</p>
--	--	---	--