

1



2



3

L'organisation, sa complexité et ses enjeux de communication

Congrès Gestion 2021
Communication et information,
de précieux leviers

AdmA

4

Une organisation diversifiée



- Fondée en 1904
- Membre d'un écosystème mondial (AAA, FIA ...)
- 1,3 M de membres au Québec
- Notre cœur de métier : l'assistance
- Voyage : 14 centres et des produits exclusifs
- Assurance : assurance de dommages et assurance de personnes
- Habitation
- Immatriculation : 11 bureaux
- Ecoles de conduite
- Une organisation qui compte près de 1000 employés

Congrès Gestion 2021
Communication et information,
de précieux leviers

AdmA

5

Des enjeux complexes


- La convergence des communications dans un contexte multi secteur;
- Des environnements d'affaires qui s'accélèrent;
- L'incertitude et le besoin d'agilité en temps de crise;
- La cohérence des messages à travers des responsabilités partagées : communications corporatives, sociétales et commerciales;
- L'accessibilité et la connectivité dans un mode de travail en transformation

Congrès Gestion 2021
Communication et information,
de précieux leviers

AdmA


6

Transformation de la stratégie de communication corporative à CAA-Québec
 Bien répondre aux grands défis



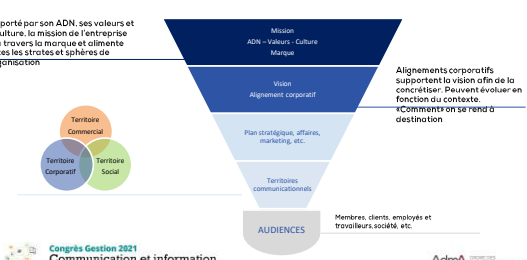
7

Défi #1
 Déterminer les positionnements distinctifs et les responsabilités communes en fonction des grands territoires de la communication



8

Positionner les territoires dans l'environnement d'affaires



Supporté par son ADN, ses valeurs et sa culture, la mission de l'entreprise vit à travers la marque et allimente toutes les stratégies et sphères de l'organisation.

Mission
ADN - Valeurs - Culture - Marque

Vision
Alignement corporatif


Plan stratégique, affaires, marketing, etc.

Territoires communicationnels

AUDIENCES
Membres, clients, employés et travailleurs, société, etc.

Alignements corporatifs supportent la vision afin de la concrétiser. Peuvent évoluer en fonction du contexte. «Comment on se rend à destination»

Territoire Commercial, Territoire Social, Territoire Corporatif



9

Des territoires avec des expertises distinctives

Communication sociétale	Communication corporative	Communication commerciale
<ul style="list-style-type: none"> Permet de donner une résonance à une démarche de responsabilité sociale et de prendre actions comme bon citoyen corporatif 	<ul style="list-style-type: none"> Propulse la stratégie d'affaires Contribue directement à l'évolution de la culture organisationnelle. 	<ul style="list-style-type: none"> Favorise la commercialisation de nos produits et services
Audience La population	Audience Les employés actuels et potentiels	Audience Les membres et futurs membres

Congrès Gestion 2021
Communication et information, de précieux leviers

Acima

10

Défi #2

Réunir les forces vives de la communication dans l'organisation afin de mieux travailler ensemble

Congrès Gestion 2021
Communication et information, de précieux leviers

Acima

11

Mandats transversaux

- VPP
- Comité de communication

Mandats spécifiques

- Direction des comm. sociétales
- Direction des comm. corporatives
- Direction des comm. commerciales

Un comité avec des fonctions transversales qui oriente et priorise les stratégies et les contenus

Congrès Gestion 2021
Communication et information, de précieux leviers

12

Défi #3
Déployer la stratégie de communication corporative

Congrès Gestion 2021
Communication et information,
de précieux leviers

AdmA

13

Trois (3) grands axes stratégiques

La stratégie de communication corporative repose sur des objectifs concrets et mesurables

- Assurer la pertinence et l'accessibilité des contenus en veillant à demeurer agile dans la diffusion de l'information pour s'adapter au contexte du moment
- Favoriser l'engagement envers l'organisation à travers une vision aspirationnelle et mesurer cet engagement régulièrement afin de rectifier les tactiques en continu
- Miser sur une promesse de marque alignée sur la mission et la culture organisationnelle

Congrès Gestion 2021
Communication et information,
de précieux leviers

AdmA

14

Défi #4
Miser sur des canaux de communication modernes, efficaces et pertinents

Congrès Gestion 2021
Communication et information,
de précieux leviers

AdmA

15

Propulser la communication corporative

Plusieurs canaux harmonisés mais ayant des fonctions distinctes

Interne	Externe
Infolettre corporative	Médias sociaux
Infolettres spécifiques	coa.quebec.com Magazine CAA-Québec
Intranet corporatif	Offensives de presse
Teams	

Congrès Gestion 2021
Communication et information,
de précieux leviers

Acma

16

Communiquer en temps de pandémie

Congrès Gestion 2021
Communication et information,
de précieux leviers

Acma

17

Des grands principes

- Etre présent : communiquer de façon constante
- Mettre en avant nos valeurs dans une approche bienveillante et à l'écoute
- Etre transparent et reconnaître quand on ne sait pas
- Ne pas hésiter à répéter à plusieurs reprises les messages clés
- Miser sur sa culture d'entreprise et donner du sens

Faire savoir	Faire comprendre	Faire admettre	Faire participer
--------------	------------------	----------------	------------------

Congrès Gestion 2021
Communication et information,
de précieux leviers

Acma

18

Le rôle de la direction générale

Congrès Gestion 2021
Communication et information,
de précieux leviers

AdmA

19

Ambassadeurs de la communication corporative

- Approuver la stratégie de communication corporative en s'assurant de la cohérence de ses axes stratégiques avec le plan d'affaires de l'organisation.
- Favoriser la cohésion interne, le décloisonnement des services et des territoires de la communication.
- Faire valoir la pertinence et l'importance de s'appuyer sur la stratégie de communication corporative pour unifier les messages dans l'organisation. Plus de synergie et donc plus de cohérence.

Congrès Gestion 2021
Communication et information,
de précieux leviers

AdmA

20

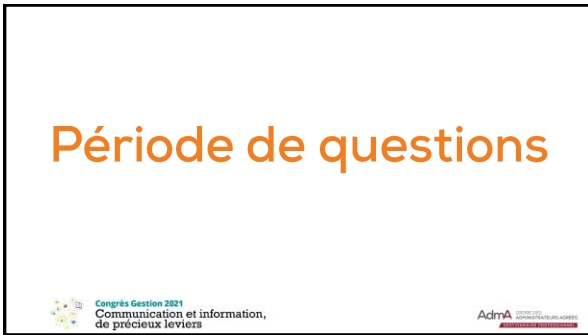
Etre là quand ça compte !



Congrès Gestion 2021
Communication et information,
de précieux leviers

AdmA

21



22



23
