

# COMMUNICATION



2012 | STRATÉGIES ET ORIENTATIONS

LA COOPÉRATION LUXEMBOURGEOISE

LËTZEBUERGER ENTWÉCKLUNGSZESUMMENARBECHT



GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère des Affaires étrangères

Direction de la coopération au développement

A photograph of a tea plantation with two women working in the field, overlaid with a semi-transparent orange filter.

# SOMMAIRE

<b>1. Introduction : une lacune à combler</b>	<b>3</b>
<b>2. Les objectifs spécifiques de la stratégie de communication</b>	<b>4</b>
A. Communiquer pour des résultats en amont	4
B. Communiquer des résultats en aval	4
<b>3. Les moyens et les vecteurs de communication</b>	<b>5</b>
A. Communication interne	5
B. Communication externe	5
1. Les partenaires de la Coopération luxembourgeoise	5
2. Les médias	5
3. Le grand public	6
<b>4. Conclusion : une stratégie en réponse</b>	<b>7</b>
<b>ANNEXES</b>	<b>10</b>



# 1. INTRODUCTION : UNE LACUNE À COMBLER

## Une forte adhésion du public qui contraste avec une certaine méconnaissance du sujet

“ La coopération pour le développement suscite un vif soutien de la part des sphères politiques et de l'opinion publique au Luxembourg, où il existe un consensus pour porter l'aide luxembourgeoise jusqu'au seuil de 1% et où on dénombre à peu près une ONG pour 5.000 habitants. Force est de constater pourtant que le public connaît mal les politiques et programmes de développement du Luxembourg. Le CAD félicite le ministère des Affaires étrangères d'avoir initié une stratégie globale d'éducation au développement, qui bénéficie d'une ligne budgétaire spécifique et vise à mieux informer le public sur les enjeux du développement à l'échelle mondiale. Une telle approche stratégique pourrait aussi être suivie pour la communication du ministère portant sur le programme d'aide luxembourgeoise, qui devrait s'attaquer aux aspects moins visibles et plus complexes de la coopération au développement que sont l'efficacité de l'aide et les résultats au regard du développement. [...]

### Recommandation

Le Luxembourg doit se doter d'une stratégie de communication sur les questions relatives à l'efficacité de l'aide qui mette en évidence l'amélioration des résultats qu'obtiennent les donateurs au regard du développement en travaillant ensemble ; cela aiderait à gagner le soutien du public autour d'un programme prenant plus de risques. ”

OCDE – CAD Extrait du rapport de l'Examen par les pairs 2008

Le constat des examinateurs, à l'occasion de l'Examen par les pairs de la Coopération luxembourgeoise en 2008, est clair : une meilleure information du public est de mise, notamment en ce qui concerne les résultats générés en termes de développement par l'action de la Coopération luxembourgeoise et de ses partenaires. Leur conclusion et leur recommandation sont logiques et limpides : une stratégie de communication sur les questions d'efficacité de l'aide doit être mise en place.

L'objectif principal de la présente stratégie de communication de la Coopération luxembourgeoise vise à générer une meilleure compréhension des problèmes des populations dans les pays en développement en général, des défis de la lutte contre la pauvreté et du développement durable en particulier ainsi que de la politique et des activités de la Coopération luxembourgeoise dans ces domaines, de même que des résultats visés et obtenus.

La stratégie de communication doit permettre de répondre à cinq questions-clé :

- pauvreté, développement durable : de quoi s'agit-il ?
- pourquoi est-il nécessaire de réagir ?
- quels sont les résultats escomptés et les résultats atteints en termes de développement ?
- quels sont les moyens à mettre en œuvre pour une meilleure efficacité de l'aide ?
- comment situer l'aide publique au développement luxembourgeoise dans le contexte de l'effort international pour le développement ?



## 2. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES DE LA STRATÉGIE DE COMMUNICATION

La communication répond à des besoins légitimes d'être informé, soit en interne, soit à l'extérieur. Selon la finalité recherchée, la communication se situe à des moments différents. Ainsi l'information en amont rentre davantage dans la catégorie de la communication pour des résultats, alors que le compte-rendu en aval relève davantage de la communication des résultats.

### A. Communiquer pour des résultats en amont

L'objectif de l'information en amont consiste à annoncer et à expliquer les choix stratégiques et tactiques de la politique de coopération et d'action humanitaire. Ces choix stratégiques et tactiques sont inspirés par la recherche d'une meilleure efficacité de l'aide au sens de la Déclaration de Paris sur l'efficacité de l'aide. Les références y relatives peuvent relever du niveau national ou international :

- base légale et réglementaire ;
- cadre et outils budgétaires ;
- orientations politiques : programme gouvernemental, déclarations sur la politique de coopération au développement à la Chambre des députés ;
- stratégie générale de la Coopération luxembourgeoise ;
- stratégies sectorielles de la Coopération luxembourgeoise ;
- Programmes indicatifs de coopération ;
- procédures LuxDev ;
- termes de références des bureaux régionaux ;
- communication avec et par les médias (articles de fond, entretiens...) ;
- communication narrative d'histoires à succès (p. ex. « La Coopération, ça marche ! ») ;
- guide de communication terrain de la Coopération luxembourgeoise
- Déclaration de Paris sur l'efficacité de l'aide, Programme d'action d'Accra, Partenariat de Busan pour une coopération efficace au service du développement ;
- Consensus européen sur la coopération au développement ;
- Consensus européen sur l'aide humanitaire ;

- code de conduite de l'UE sur la division du travail entre bailleurs de fonds ;
- plan-cadre des Nations unies pour l'aide au développement (UNDAF), Documents stratégiques de réduction de la pauvreté (PRSP) ;
- autres documents stratégiques de l'ONU, de l'OCDE et de l'UE.

### B. Communiquer des résultats en aval

Rendre compte, c'est-à-dire informer sur les activités entreprises et les résultats accomplis, ne répond pas seulement à un besoin d'être informé, mais dans la plupart des cas à une obligation légale ou conventionnelle, nationale ou internationale.

Montrer les résultats – et les limites dans la production de résultats – constitue une démarche qui contribue à légitimer les activités entreprises et qui permet, le besoin échéant, de changer d'approche par souci d'une meilleure efficacité de l'aide. La communication de résultats en aval est favorisée par une approche de gestion axée sur les résultats telle que préconisée par la Déclaration de Paris, le Programme d'action d'Accra et le Partenariat de Busan pour une coopération efficace au service du développement.

Les moments à l'occasion desquels il est possible, voire impératif de montrer des résultats, sont nombreux au cours d'une année. Ces rendez-vous réguliers sont complétés par des comptes-rendus ad hoc :

- rapports annuels de la Coopération luxembourgeoise et de LuxDev ;
- rapports des revues par les pairs du Comité d'aide au développement (CAD) de l'OCDE ;
- rapports des partenaires bilatéraux ;
- rapports des partenaires multilatéraux ;
- rapports d'évaluation des activités de la Coopération luxembourgeoise ;
- Commission parlementaire ;
- Cour des comptes ;
- médias (conférences de presse) ;
- gestion, partage et transfert des connaissances.

# 3. LES MOYENS ET LES VECTEURS DE COMMUNICATION

Les moyens et les vecteurs pour communiquer varient en fonction du public adressé. On distinguera entre les efforts de communication interne et les efforts de communication externe.

## A. Communication interne

La communication interne doit avant tout autre chose servir la cohérence de la démarche de la coopération au développement. A cette fin la communication interne sert à transmettre, à expliquer et à faire assimiler le cadre référentiel international et national des domaines de la coopération au développement et de l'action humanitaire. La liste des documents qui constituent ces cadres référentiels est longue et doit forcément être communiquée de manière à établir une hiérarchie utile entre ces documents (voir en annexe). Une manière de le faire est de procéder du plus général au plus spécifique. Il appartient aux différents agents de s'approprier les références avec le niveau de détails qui leur permet d'accomplir leur travail de manière efficace tout en veillant à tout moment à l'inclusion logique de leurs activités dans l'ensemble global des activités de la Coopération luxembourgeoise. Chaque activité, chaque décision doit être suffisamment référencée afin de permettre de remonter vers le tronc commun des références de base.

En raison de leur étroite collaboration, les efforts à produire en communication interne sont attendus avant tout de la Direction de la coopération au développement du MAE et de l'agence LuxDev, chacune des deux entités de son côté en ce qui concerne l'organisation et les procédures internes et conjointement pour les activités communes.

La communication interne se fait par tous les moyens de communication et de mise en réseau qui sont à la disposition des deux entités. Toutefois elle prend également souvent la forme de réunions physiques :

- conseil d'administration ;
- réunions entre les directions du ministère et de LuxDev ;
- réunions trimestrielles ;
- cellules de compétences sectorielles ;
- missions de terrain ;

- Assises de la Coopération luxembourgeoise (partie interne) ;
- formations communes ;
- conférences diplomatiques ;
- réunions entre les ambassades et les Bureaux régionaux de LuxDev ;
- communication siège ↔ terrain (assistée par internet).

## B. Communication externe

La communication externe se fait par cercles concentriques. Quant à la substance, elle est alimentée par les mêmes cadres référentiels que la communication interne ; la forme de la communication est adaptée au groupe cible. La communication se fait soit directement, soit par des vecteurs multiplicateurs interposés. A cet égard, il est possible de distinguer entre trois groupes cibles (qui se trouvent en premier lieu au Luxembourg et dans les pays partenaires) :

### 1. Les partenaires de la Coopération luxembourgeoise

- Chambre des députés ;
- ONG : Groupe de travail MAE-ONGD ;
- Administration gouvernementale : Comité interministériel sur la coopération au développement, Comité interministériel sur l'éducation au développement durable ;
- Pays partenaires : commissions de partenariat, accords généraux de coopération, programmes indicatifs de coopération ;
- Partenaires multilatéraux : accords cadres, *memorandum of understanding* (MOU/protocole d'accord), conseils d'administration, consultations annuelles ;
- Parties intéressées (*stakeholders*) : Assises de la Coopération luxembourgeoise (partie ouverte).

### 2. Les médias

- presse écrite, parlée, audiovisuelle, photographique, blogosphère (communiqués de presse, conférence de presse, points-presse, interviews, émissions [radio, télé]...)





- Service information et presse (dissémination de communiqués, site d'actualité du gouvernement, brochure « À propos... de la coopération au développement »)

### 3. Le grand public

- action(s) de sensibilisation (du MAE et par le biais des ONGD) ;
- éducation au développement (par le biais des ONGD) ;
- internet (site web, RSS, podcast, YouTube, Facebook, MySpace...) ;
- productions vidéo (documentaires, spots publicitaires...) ;
- publications (articles, magazine, brochures, livres...) ;
- matériel de promotion (affiches, roll-ups...) ;
- expositions (photos...) ;
- parrainage (sponsoring) d'événements socioculturels (Festival des migrations, des cultures et de la citoyenneté, *Fundamental Monodrama* Festival, fêtes musicales, foires, projections de films...) ;
- sondage(s).



# CONCLUSION : UNE STRATÉGIE EN RÉPONSE

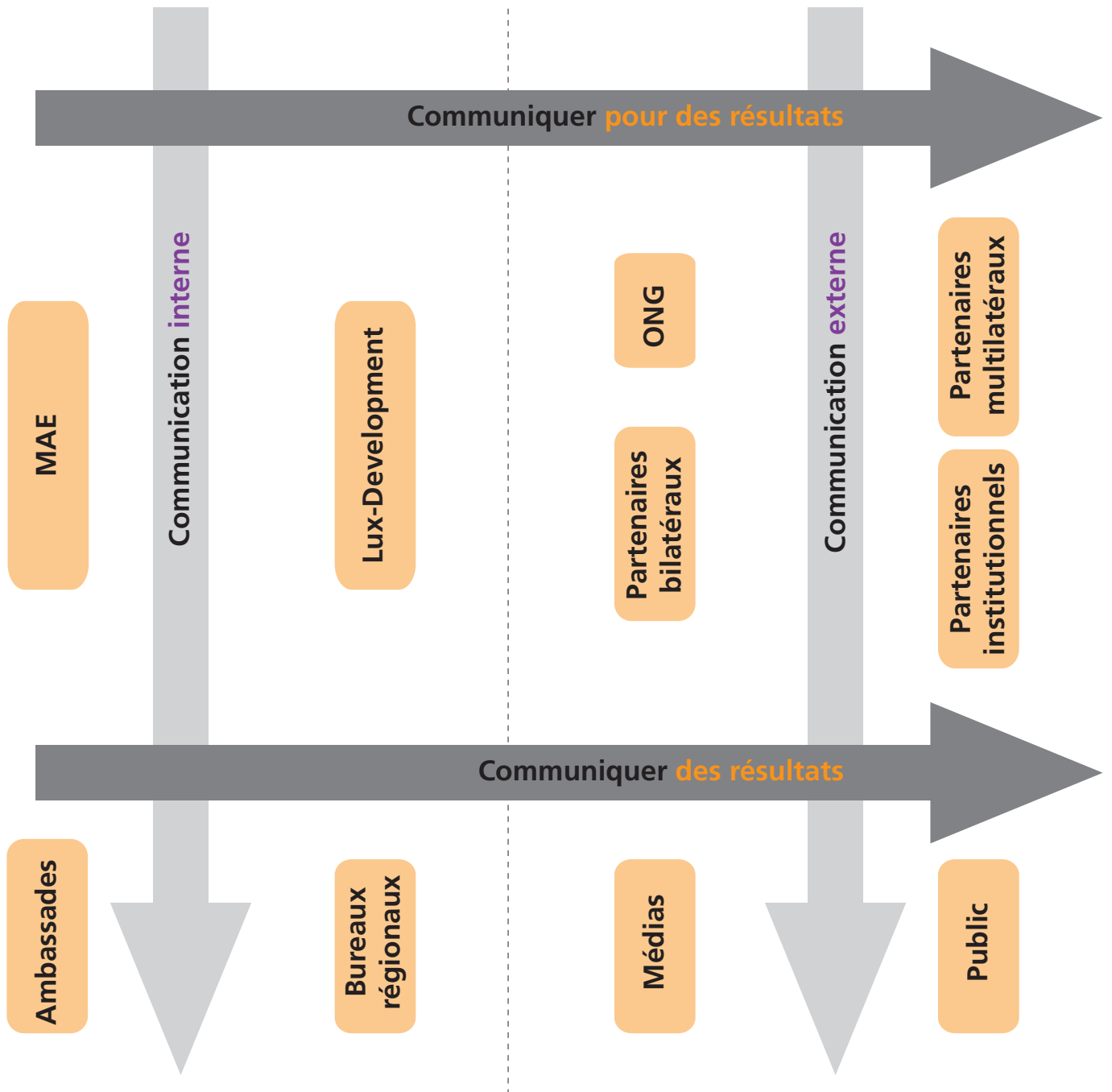
En épinglant la méconnaissance des réalités de la pauvreté et des activités de lutte contre la pauvreté dans l'opinion publique luxembourgeoise, tout en reconnaissant par ailleurs les efforts soutenus du Luxembourg en matière de coopération au développement et d'action humanitaire, le Comité d'Aide au Développement (CAD) de l'OCDE a mis le doigt sur une lacune de la politique du Ministère dans ces domaines : la Coopération luxembourgeoise ne communique pas assez ou de manière inefficace.

Partant du point de vue que la communication n'est pas un exercice détaché du reste des activités de la Coopération luxembourgeoise, mais – comme le suggère le CAD – qu'elle doit en faire partie, le Ministère poursuit désormais un double objectif. Tout d'abord, il s'agit d'utiliser la communication pour générer plus de résultats en termes de développement. Ceci peut être fait notamment en assurant une large diffusion des

règles et jalons structurant et orientant les activités de coopération au développement et de l'action humanitaire, tout en indiquant la mesure dans laquelle la Coopération luxembourgeoise se les approprie, les ajuste au contexte national et les applique. Ensuite, il s'agit d'assurer l'acceptation (dans l'opinion publique et à la Chambre des députés) de l'effort luxembourgeois en termes d'aide publique au développement à travers la réalisation et la communication de résultats concrets de la lutte contre la pauvreté.

En agissant ainsi, le Ministère entend contribuer à une plus grande efficacité de l'aide en général, tout en maintenant un haut niveau de cohérence dans son action multiforme ainsi qu'une acceptation soutenue de la politique de coopération au développement et d'action humanitaire.

# STRATÉGIE DE COMMUNICATION





# PLAN D'ACTION 2012

L'année 2012 marque à la fois le 30<sup>e</sup> anniversaire de la première loi sur la Coopération et le 20<sup>e</sup> anniversaire de la déclaration d'intention du gouvernement de l'époque d'augmenter l'aide publique au développement à 0,7 % du revenu national brut jusqu'en l'an 2000 et l'adhésion du Luxembourg au Comité d'Aide au Développement (CAD) de l'Organisation de Coopération et de Développement économiques (OCDE). Une partie non négligeable des efforts de communication sera donc placée sous le signe de ces trois anniversaires.

Un nombre de rendez-vous sont liés à une date plus ou moins précise (telle la déclaration ministérielle à la Chambre des députés), d'autres reviennent à intervalles irréguliers (par exemple la lettre d'information « Indicateur de direction ») ou dépendent de l'actualité et sont par conséquent assez imprévisibles (comme les communiqués de presse).

D'autres actions font partie d'un processus qui s'étale sur une bonne partie et même toute l'année 2012 (e.a. le livre sur les 30 ans de la loi sur la coopération).

Ce faisant, il est prévu de communiquer

- pour des résultats (PR) ;
- des résultats (R) ;
- en interne (I) ;
- en externe (E).

## Calendrier 2012

### 1<sup>er</sup> semestre

Communiqués et conférences de presse (PR / R / E)

Indicateur de direction (PR / I)

Vidéo promotionnelle et « roadshow » de l'initiative emergency.lu (R / E)

Campagne « ambassadeurs du commerce équitable » (PR / E) : mars

Conférence diplomatique (R / I) : avril

Stratégies sectorielles (PR / I / E) : avril

Site internet (PR / R / E) : avril

Séminaires dans le cadre de la campagne Conseil de sécurité des Nations unies (R / E) : mars, mai, juin

Rapport annuel 2011 (R / E) : juin

### 2<sup>e</sup> semestre

*Fundamental Monodrama Festival* (PR / E) : juillet

Assises 2012 de la Coopération luxembourgeoise (PR / R / I / E) : septembre

Déclaration ministérielle à la Chambre des députés (PR / R / E) : octobre

Semaine et Prix européens de la microfinance (PR / R / E) : novembre

Livre commémoratif « 30 années de Coopération luxembourgeoise » (R / E) : décembre

# ANNEXE

## Liste des documents de référence :

<http://cooperation.mae.lu/fr/Politique-de-Cooperation-et-d-Action-humanitaire/Documents-de-reference>

## Nations unies

Objectifs du Millénaire pour le développement (OMD) : [Site de l'ONU](#) / [Liste des OMD](#)

ONU – Consensus de Monterrey issu de la Conférence internationale sur le financement du développement (2002) : [FR](#) / [EN](#)

ONU – *High-Level Panel Report* « Un monde plus sûr – notre affaire à tous » : [FR](#)

ONU – Rapport du Secrétaire général « *In Larger Freedom* » (« Dans une liberté plus grande ») : [FR](#)

ONU – Sommet mondial de 2005 « Document final » : [FR](#)

ONU – *Blue Book* : La création de secteurs financiers accessibles à tous : [FR](#) / [EN](#)

## Union européenne

UE – Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne : [Texte consolidé \(FR\)](#) / [art. 208-211 concernant la coopération au développement \(FR\)](#)

UE – Consensus européen pour le développement : [FR](#) / [EN](#)

UE – Consensus européen sur l'aide humanitaire : [FR](#) / [EN](#)

UE – Code de conduite sur la complémentarité et la division du travail dans la politique de développement : [FR](#)

UE – L'UE et l'Afrique : vers un partenariat stratégique : [FR](#) / [EN](#)

UE – *Donor Atlas 2006* : statistiques sur l'aide publique au développement des 25 États membres en 2006 : [EN](#)

UE – Conclusions du Conseil Affaires générales et Relations extérieures du 23/24 mai 2005 : [FR](#)

UE – Stratégie européenne de sécurité : « Une Europe plus sûre dans un monde meilleur » : [FR](#)

## Luxembourg

Déclaration gouvernementale du 29 juillet 2009 : [LU](#)

Programme gouvernemental (juillet 2009) : [LU](#)

Déclaration gouvernementale du 4 août 2004 (extrait) : [FR](#)

Programme gouvernemental (août 2004) : [FR](#)

Déclaration de la Ministre Marie-Josée Jacobs à la Chambre des députés du 12 octobre 2011 : [FR](#) / [LU](#)

Déclaration de la Ministre Marie-Josée Jacobs à la Chambre des députés du 18 mars 2010 : [FR](#) / [LU](#)

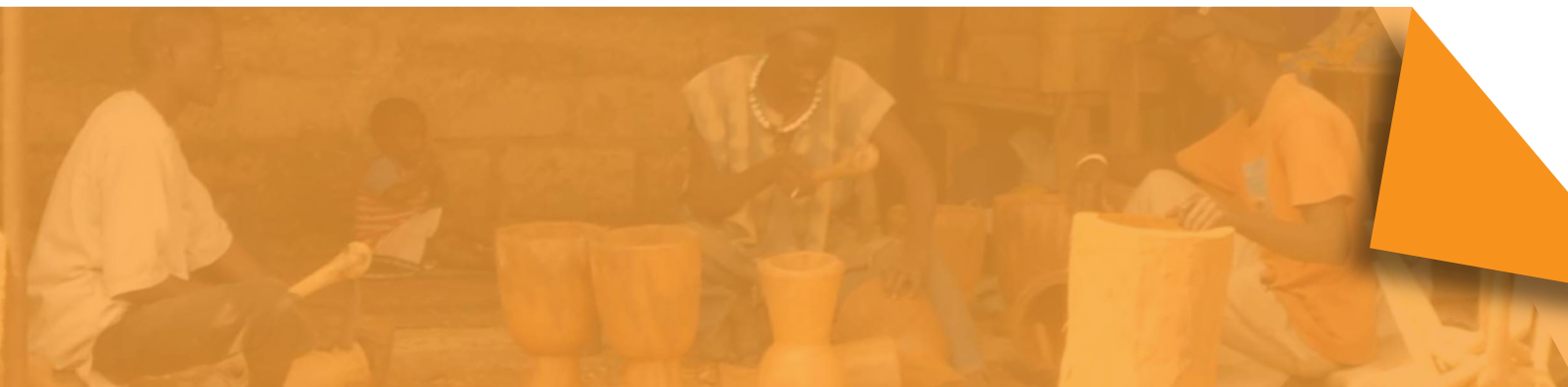
Déclaration du Ministre Jean-Louis Schiltz à la Chambre des députés du 25 mars 2009 : [FR](#) / [LU](#)

Déclaration du Ministre Jean-Louis Schiltz à la Chambre des députés du 23 avril 2008 : [FR](#) / [LU](#)

Déclaration du Ministre Jean-Louis Schiltz à la Chambre des députés du 24 avril 2007 : [FR](#) / [LU](#)

Déclaration du Ministre Jean-Louis Schiltz à la Chambre des députés du 15 mars 2006 : [FR](#) / [LU](#)





Déclaration du Ministre Jean-Louis Schiltz à la Chambre des députés du 17 novembre 2004 : [FR](#)

Coopération luxembourgeoise – Stratégies et principes : [FR](#) / [EN](#)

Rapport annuel 2010 : [FR](#) (PDF) ou sur le microsite [www.cooperation.lu](http://www.cooperation.lu) (publié le 8 juillet 2011)

Rapport annuel 2009 : [FR](#) (publié le 9 juillet 2010)

Rapport annuel 2008 (publié le 7 septembre 2009) : [FR](#)

Rapport annuel 2007 (publié le 28 juillet 2008) : [FR](#)

Rapport annuel 2006 (publié le 10 septembre 2007) : [FR](#)

Rapport annuel 2005 (publié le 16 octobre 2006) : [FR](#)

Budget 2012 : [FR](#)

Budget 2011 : [FR](#)

Budget 2010 : [FR](#)

Budget 2009 : [FR](#)

Budget 2008 : [FR](#)

Budget 2007 : [FR](#)

Budget 2006 : [FR](#)

Rapport national du Luxembourg sur la mise en œuvre des objectifs et des engagements convenus au plan international dans le domaine du développement durable : [FR](#) / [EN](#)

Stratégie nationale d'éducation pour un développement durable (2011) : [FR](#)

### **OCDE – Comité d'Aide au Développement (CAD)**

CAD – Examen de la Coopération luxembourgeoise par les pairs du Comité d'Aide au Développement de l'OCDE (2008) :

– Principales conclusions et recommandations : [FR](#) / [EN](#)

– Mémoire du Luxembourg : [FR](#)

CAD – Revue à mi-parcours de l'aide du Luxembourg (2010) : [FR](#)

CAD – Partenariat de Busan pour une coopération efficace au service du développement (décembre 2011) : [FR](#) / [EN](#)

CAD – Programme d'action d'Accra (septembre 2008) : [FR](#) / [EN](#)

CAD – Déclaration de Paris sur l'efficacité de l'aide (février/mars 2005) : [FR](#)

CAD – Déclaration de Rome sur l'harmonisation (février 2003) : [EN](#) / [FR](#)

CAD – Liste des pays en développement (PED) - mise à jour d'octobre 2011 : [FR](#)

CAD – Examen par les pairs 2003 - Recommandations et rapport détaillé : [FR](#)

CAD – Le rôle de la coopération pour le développement à l'aube du XXI<sup>e</sup> siècle : [FR](#)





STRATÉGIE GÉNÉRALE



AGRICULTURE ET SÉCURITÉ ALIMENTAIRE



ACTION HUMANITAIRE



COMMUNICATION



DÉVELOPPEMENT LOCAL



ÉTATS FRAGILES



EAU ET ASSAINISSEMENT



ÉDUCATION - Formation et Insertion professionnelles



ENVIRONNEMENT ET CHANGEMENT CLIMATIQUE



ÉVALUATIONS



GENRE



GOVERNANCE



MICROFINANCE



RENFORCEMENT DES CAPACITÉS



SANTÉ

DIRECTION DE LA COOPÉRATION AU DÉVELOPPEMENT

6, rue de la Congrégation | L-1352 Luxembourg

Tél. : [352] 247-82351 | Fax : [352] 46 38 42

<http://cooperation.mae.lu>