

Comment communiquer ?

Comment fédérer ?

**Comment définir une stratégie de
communication ?**



Les questions

- Comment faire adhérer les différentes catégories de personnel à la démarche ? (sensibilisation)
- Comment communiquer efficacement aux différents stades de la démarche ?
- Comment communiquer vis-à-vis du personnel, des patients, accompagnants ?
- Comment présenter la démarche ?

Pourquoi faire participer ?

Permet:

- ▶ De connaître et recueillir les avis
- ▶ Un échange d'idées et d'informations
- ▶ Des décisions plus justes
- ▶ De développer un esprit plus communautaire
- ▶ Des agents, acteurs plus engagés
- ▶ Une meilleure réponse aux spécificités des métiers
- ▶ Des changements mieux acceptés
- ▶ Une meilleure « durabilité » des solutions retenues

SAVOIR CONVAINCRE ET RASSURER

- ▶ Tenir compte du **profil de l'interlocuteur** : Niveau de responsabilité, connaissance du sujet, type de préoccupations.
- ▶ **Clarifier les enjeux du projet** : Risques et opportunités **et votre rôle** : animateur, accompagnateur, facilitateur, expert...
- ▶ **Gérer les objections** : Laisser les doutes s'exprimer, anticiper les objections, apporter informations et exemples utiles.

Bien lancer la démarche

- ▶ **Préparer votre intervention** : Choisir les mots adéquates, identifier les arguments correspondant aux responsabilités de votre interlocuteur.

Un outil pour bien introduire les réunions : le **T.O.A.S.T**

T : **Thème** (De quoi va-t-on parler ?)

O : **Objectif(s)** (Ce que nous devons atteindre, résoudre...)

A : **Animation** (Qui fait quoi, quelles méthodes - jeu, film...)

S : **Séquence** (Le plan du déroulement de l'animation)

T : **Timing** (Les horaires - début, fin...)

Les différentes formes de concertation

Des formes de concertation spécifiques aux phases du projet et aux objectifs recherchés:

- **Information/sensibilisation** : Réunions, Forums [*phase de lancement, actions de sensibilisation*]
- **Consultation** : Questionnaires, entretiens individuels ou collectifs [*phase de diagnostic, recherche d'informations*]
- **Co-production** : Ateliers, groupes de travail [*phases de définition de la stratégie et du plan d'actions, résolution collective de problèmes complexes*]

Les étapes clés de la sensibilisation

- Une culture commune sur le développement durable
- La valorisation des actions déjà engagées
- Structurer les bonnes volontés pour avancer
- Engager une démarche de concertation avec le personnel et les parties prenantes

Une culture commune

- Pour agir sur le développement durable, il faut d'abord parler un langage commun
 - Mise à niveau nécessaire sur le DD:
 - Que signifie la mise en application du DD dans mon établissement ? Dans mon métier ?
 - Cette culture commune passe par la définition d'une stratégie de DD co-construite :
 - Une politique claire avec :
 - Des objectifs
 - Des référents
 - Un programme d'action co-construit

Comment s'y prendre pour avoir une culture commune ?

- Organiser une ou des réunions d'information sur le DD à l'hôpital avec des exemples d'actions par établissement et par métiers
- Aborder le DD avec des éléments concrets et simples
- Organiser un évènement de lancement d'une démarche DD (ludique, festive,...)
- Mettre en place une exposition sur le DD
- Lancer un appel à candidature pour avoir des référents DD dans chaque service pour les grosses structures et un groupe référent dans les petites structures

Comment sensibiliser ? Quels arguments ?

- Les **obligations**, la réglementation...
- Agir sur **l'esprit citoyen** : en groupe travailler sur le parallèle entre ce que font les agents chez eux (tri des déchets, économie d'eau, d'électricité, vélo, marche à pied) et ce qu'ils font déjà dans leur établissement et ce qu'ils pourraient faire pour aller plus loin.
- Agir sur **l'exemplarité des établissements de soin** : en quoi un établissement de soin doit-il être exemplaire ?

Quels supports utilisés pour sensibiliser le personnel ?

- Organisation de colloque ou réunion sur le sujet avec intervenants extérieurs, démonstration de matériel, stands d'animation (ex. CH St Lo, oct.2011)
- Création d'une rubrique spéciale DD dans le journal interne

Utiliser la semaine du DD ou semaine de la mobilité pour créer un évènement (ex. CFB):

- expositions sur le DD ou thèmes spécifiques (voir catalogue Ademe ou autres structures)
- Organisation un évènement ludique (pièce de théâtre sur le DD/métiers hospitaliers)
- Organisation de concours

maîtrise de l'énergie - gestion des déchets - transports - achats responsables - bien-être à l'hôpital ...

UNE DÉMARCHE DÉVELOPPEMENT DURABLE À L'HÔPITAL, C'EST POSSIBLE !

conférence-débat
mardi 18 octobre 2011 de 15h à 17h
amphithéâtre Claude Guibé (IFS) - Hôpital Mémorial)
*avec la participation de l'ADEME et les témoignages
du Conseil général de la Manche et du CH de Guingamp*



OUVERT A TOUS



SEMAINE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Au Centre François Baclesse
du 1 au 7 avril 2010



Semaine du développement durable : Changeons nos comportements !

- **1^{er} au 7 avril : Exposition sur le développement durable**

Lieu : Hall du Centre – Tout public

Qu'est-ce que le développement durable ? Mes gestes éco-responsables au quotidien - Les actions du Centre François Baclesse.

- **1^{er} au 6 avril à 10h et 14h : Diffusion du film HOME de Yann Arthus-Bertrand**

Lieu : Espace Rencontre Information (ERI) – Tout public

- **Jeudi 1^{er} avril 10h-12h/15h-16h et Mardi 6 avril 10h-12h : Atelier de sensibilisation au développement durable**

Lieu : Hall du Centre et ERI – Tout public

Jeux pour évaluer son impact sur l'environnement - Sensibilisation aux gestes éco-responsable « Mes gestes au quotidien pour la planète » - Concours-quiz sur l'exposition

- **Jeudi 1^{er} avril 12h-14h : « Changeons nos modes de déplacement » – Stand de présentation du réseau de transport TWISTO** – *Lieu : Hall du Centre – Tout public*

- **Jeudi 1^{er} avril : Déjeuner à thème « Valorisons les produits régionaux »** – *Lieu : Restaurant du personnel*

- **Vendredi 2 avril : « Améliorons le tri des déchets d'activités de soins »**

Lieu : Services de soins et services médico-techniques

- **Vendredi 2 avril 12h-13h et Mardi 6 avril 13h-14h : « Réduisons et maîtrisons nos impressions papiers » Atelier de présentation du nouveau matériel d'impression**

Lieu : Salle du conseil d'administration – Personnel du Centre



Développement durable : Le Centre François Baclesse s'engage !

Soyons tous
CONSUM'ACTEURS

du 1^{er} au 7 avril
2012
au Centre François
Baclesse



Semaine du développement durable

- **Du 2 au 6 avril : Exposition « Soyons tous consom'acteurs ! »**

Exposition déclinant les repères à suivre pour consommer durable à la maison, lors des achats, les transports...

Tout public

Lieu : Hall du Centre et couloir du restaurant du personnel

- **Du 2 au 6 avril : Exposition « L'Eau, une ressource vitale »**

Exposition de photographie de la Fondation GoodPlanet présidée par Yann Arthus-Bertrand

Tout public

Lieu : Hall du Centre et couloir des consultations centralisées

- **Mardi 3 et Jeudi 5 avril : « Valorisons les produits régionaux » Déjeuners « Développement durable »**

- **Mardi 3 :** Déjeuner développement durable du personnel

Lieu : Restaurant du personnel

- **Jeudi 5 :** Déjeuner développement durable des patients

Lieu : Services d'hospitalisation

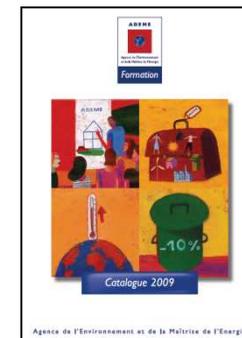


GoodPlanet.org



Pour aller au-delà de la sensibilisation la formation

- Se former à des thématiques spécifiques : achats durables, énergie, bilan GES, transports...
- Sensibiliser, former l'équipe projet, les agents
- Organiser des échanges d'expériences « sur le terrain » entre services ou entre sites



*Voir les offres de formations de votre OPCA
sur le développement durable*

Appui
extérieur
possible

Valorisation et communication vis-à-vis du personnel

Valoriser
les résultats

Valoriser ce qui est fait **rassure** et constitue un puissant moyen d'action :

- valoriser les actions menées (individuelles, dans un service ou sur un site) pour mobiliser dans la durée,
- communiquer en interne sur les résultats positifs acquis, messages spécifiques aux métiers et services
- participer à des réseaux d'échanges,



Stratégie de communication



Valorisation et communication vis-à-vis du personnel

Impliquer le personnel dans la **recherche de solutions** suite au diagnostic afin de les faire adhérer à la mise en œuvre de l'action qui nécessite souvent un **changement d'habitude**.

Impliquer toutes les catégories de personnel dans les **groupes de travail**.

Mettre en place une **boîte à idées**.

Lancer des **enquêtes ciblées** sur les pratiques de chacun (ex. gestion de l'énergie)

Expliquer avec des mots adaptés pourquoi une action est mise en place et la rappeler à travers une affiche:

Ex. à l'attention du personnel d'entretien:

- fermer les radiateurs avant d'ouvrir les fenêtres
- pourquoi réduire de 1 ou 2° la température la nuit (7 à 10 % d'économie de chauffage)

Démarche de concertation/ co-construction avec le personnel et les parties prenantes

Démarrer

D

**ASSURER UNE CONSTRUCTION COLLECTIVE
DU PROGRAMME D' ACTIONS**

PREMIERE ETAPE: identifier les participants, les thèmes de travail et définir une organisation

- Réaliser une **cartographie des parties prenantes** ayant une influence sur le thème étudié ; impliquer toutes les catégories de personnel dans les groupes de travail
- Identifier également les **intervenants extérieurs** (ex. structure chargée de la maintenance)
- Identifier les intitulés des **groupes de travail existants et ceux à créer**



INDICATEURS

- les thèmes de travail et les participants identifiés

Démarche de co-construction avec le personnel et les parties prenantes

DEUXIEME ETAPE: ANIMER DES ATELIERS THEMATIQUES

Objectifs de ces groupes :

- Produire une analyse et des recommandations sur les thématiques traitées

Mode d'organisation:

- Prévoir un **animateur** pour répartir la parole et cadrer les échanges
- Un **rapporteur** est chargé de retranscrire les travaux, les propositions et conclusions
- La **gestion du temps** = élément clé de la démarche
- Chaque atelier peut se réunir 4 à 6 fois, tous les 1 à 2 mois afin de garder une dynamique
 - 1ere séance: sensibilisation des participants (culture commune, partage des enjeux)
- À l'issue de la **concertation**, organiser une **réunion de synthèse**, commune à l'ens. des groupes de travail pour présenter l'ens. des résultats et des propositions retenues.

EX. animation d'un groupe de travail : coproduction

NOTRE PROPOSITION D'ACTION :

POURQUOI ? *Ce qui fait que cette action est nécessaire...*

POUR QUI ? *Quels sont les publics visés en priorité...*

QUI FAIT QUOI ? *Quels sont les acteurs ?
Comment travaillent-ils ensemble ?*

COMMENT CELA MARCHE CONCRETEMENT ?

PRECAUTIONS A PRENDRE *Pour que cela fonctionne...*

EN DEUX MOTS, EN DEUX MINUTES : *si vous deviez présenter cette proposition oralement en 2 minutes pour convaincre de son intérêt, que diriez-vous ?*

Ex. animation d'un groupe

Diagnostic participatif sur un thème

Séquence et durée	Objectif de la séquence	Modalités
Ouverture (25 mn)	Introduction de la séance par animateur/chef de projet (objectifs, attendus de cette séance)	Projection de quelques diapositives
Diagnostic participatif (1h)	Travail collectif sur le thème Puis rédaction d'une synthèse	Travail pendant 20 mn sur Forces/faiblesses/menaces/opportunités liées au thème
Présentation du diag. technique (30 mn)	Le groupe ressource présente son diagnostic	Power point ou graphics
Croisement des regards (50 mn)	Temps de réaction collectif sur points communs et divergences	échanges
Conclusion (15 mn)	Synthèse et étapes à venir	Synthèse partagée

Démarche de co-construction avec le personnel et les parties prenantes

TROISIEME ETAPE: ELABORER ET FORMALISER LES PROPOSITIONS D' ACTIONS

Les ateliers thématiques doivent déboucher sur des propositions d'actions concrètes.

Le plan d'actions définitif doit être élaboré par le groupe projet et validé par le COPIL.

Le choix des actions sera fait en fonction de critères tels que :

- Mise en conformité réglementaire
- Moyens humains
- Moyens budgétaires et analyse en coût global
- Facilité ou non à mettre en œuvre l'action
-

QUATRIEME ETAPE (être exemplaire): PRODUIRE ET DIFFUSER UN RECUEIL DES PROPOSITIONS

Ou une synthèse des propositions et du diagnostic en indiquant qu'il s'agit d'une restitution de travaux et non un engagement de la Direction

Comment communiquer vis-à-vis des patients et accompagnants ?

- Niveau de concertation : information
- Attendre d'avoir quelques résultats avant de communiquer en externe
- Valoriser les actions exemplaires de l'établissement et communiquer sur les améliorations du diagnostic initial

Vis-à-vis des patients, expliquer toute démarche qui nécessite un changement de comportement et mettre en place des affiches :

- Ex . Réduction des consommations d'eau
- Ex. démarche pour éviter le gaspillage alimentaire

« Les utilisateurs ne sont pas au courant de l'attitude à adopter pour que les changements apportent des gains explicites »

Intégrer les utilisateurs et les sensibiliser aux enjeux, leur montrer des exemples concrets d'actions facilement réalisables au quotidien. Dans des établissements où les usagers occupent les lieux de manière courte (sanitaires et médico-sociaux notamment), cette pédagogie est d'autant plus difficile. Il faut donc une sensibilisation simple et efficace, en complément d'équipements conçus pour limiter les risques de gaspillages (GTB, GTC, etc.)

Elaborer la stratégie de communication

L'élaboration de la stratégie de communication globale exige deux impératifs :

- Réfléchir à la communication le plus en amont possible
- Intégrer la communication à toutes les étapes du projet, en suivant le rythme de la démarche

Rédiger une stratégie de communication autour du développement durable

- **Etape 1: Pourquoi et sur quoi ?**

Fixer les objectifs et les sujets de concertation

- **Etape 2 : Qui ?**

Repérer et comprendre pour quelles cibles (cartographie)

- **Etape 3: Comment ?**

Modalités et moyens adaptés (ressources humaines et financières, quels événements, calendrier, outils d'animation, ...)

- **Etape 4 : détail de la stratégie pour chaque phase**

diagnostic, plan d'actions, mise en œuvre, suivi avec le niveau de concertation choisi

Etape 4: définir une stratégie de mobilisation différenciée par acteurs, avec des actions d'information et de sensibilisation

- **Sur le diagnostic:** faire des choix sur les objectifs et modalités de concertation

Diagnostic technique d'un groupe ressource et l'élaboration collective d'un diagnostic partagé à partir du vécu et des connaissances de chacun

- **Construire un plan d'actions:** enjeux (faire émerger des propositions, élaborer des fiches actions)

Placer le curseur en matière de co-construction du plan d'actions

- **Mettre en œuvre:** animer la mise en œuvre du plan

Groupe de travail en charge des actions, intégration de nx agents, soutenir de nouvelles initiatives

- **Suivre et évaluer:** préparer la révision, veille et suivi

Organisation de la veille et du suivi avec le COPIL, identifier ce qui doit être évalué (actions ? Objectifs globaux ?

Recommandations

Une communication « efficace » sur le Développement durable :

- Implique les différentes catégories de personnel, les visiteurs, patients et les opérateurs externes avec une dimension pédagogique et de proximité
 - Bien cibler les différents publics en externe et interne
 - Utiliser une entrée en matière accessible pour susciter intérêt et envie d'en savoir et faire plus (ex.: questionnaire)
- Sensibilise et forme aux enjeux du DD
 - Resituer les enjeux globaux
 - Tout en donnant des exemples simples et concrets
 - Etre proche des préoccupations tout en restant significatif
- Informe sur les actions de l'établissement et sur l'avancée de la démarche
 - Permet de rendre compte
 - Permet de dire après avoir fait
 - Une information transparente et accessible à tous
 - Des indicateurs d'évaluation de la démarche
 - Maintenir la dynamique en organisant des événements

PRINCIPAUX FREINS AU CHANGEMENT

Freins identifiés	Leviers
Ignorance, sentiment d'impuissance, poids des habitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser et informer • Présenter des actions concrètes réalisables à l'échelle des collaborateurs • Favoriser les échanges • Souligner les résultats déjà acquis pour donner l'exemple • Mettre l'accent sur les gains associés à la démarche • Evoquer la « stratégie du colibri » : chaque action concrète mise en place au niveau individuel alimente et renforce les gains environnementaux au niveau collectif
Manque de vision sur la stratégie et les objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en avant les directives ministérielles • S'assurer de la cohérence de la démarche avec les enjeux globaux de l'entité • Impliquer / informer
Dilution de la responsabilité	<ul style="list-style-type: none"> • Définir précisément les responsabilités de chacun et le planning du projet • Communiquer et organiser un suivi régulier
Manque de temps	<ul style="list-style-type: none"> • Comptabiliser et communiquer le temps nécessaire pour chaque étape • Mettre l'accent sur les gains associés à la démarche
Manque de motivation	<ul style="list-style-type: none"> • Valoriser les bénéfices à retirer de la démarche • Présenter les actions concrètes réalisables à l'échelle des collaborateurs • Impliquer les acteurs dans la démarche • Présenter les ressources disponibles • Donner l'exemple du Bilan Carbone® qui fait le lien entre une problématique planétaire et les actions élémentaires individuelles
Manque de connaissances ou de compétences	<ul style="list-style-type: none"> • Former