Août 2017

FICHE PRATIQUE N°3

COMMUNICATION AUTOUR DE LA DEMARCHE DE PROGRES EN SANTE AU TRAVAIL

Communication orale de proximité + **Supports de communication** = **Communication efficace**

Prérequis

La décision d'engagement dans la DPST a déjà été prise par le conseil d'Administration

→ Voir la Fiche Pratique n° 1 : Lancement dans la démarche DPST

→ Les Recommandations, Outils et Informations du Cisme

1. Définir la communication

DEFINIR UNE STRATEGIE

Choisir les moyens de communication (descendante et ascendante)

→ Intégrer la DPST dans :
Le plan de communication, le rapport annuel
Les réunions du Conseil d'administration, de la CMT, des responsables de secteurs…

DEFINIR LES CIBLES, LES OBJECTIFS, LES ROLES ET LES RESPONSABILITES

Communication interne pour mobiliser le personnel autour du « projet qualité » et susciter l'adhésion (distinguer la période de Lancement de la démarche et la communication en continu)
Communication externe (adhérents, salariés, partenaires institutionnels, futurs collaborateurs…) pour témoigner de l'engagement et renforcer la confiance, la satisfaction, l'attractivité

→ Informer et sensibiliser le personnel
Trouver des appuis à la démarche qualité
Fédérer les efforts, capitaliser et diffuser les expériences, encourager les progrès
…

2. Communiquer en interne

AU LANCEMENT DANS LA DEMARCHE, DONNER DU SENS ET LEVER LES FREINS

Mobiliser l'encadrement, ou les fonctions équivalentes : comprendre le contexte et les attentes vis-à-vis de la démarche pour mobiliser l'équipe et déployer la communication

→ Consultations, Réunions, Formation
Précède la communication à l'ensemble du personnel

Susciter l'intérêt des salariés, marquer le coup d'envoi de la démarche, communiquer la politique qualité

→ Présenter et diffuser l'engagement de la direction
Présentation, Rencontre, Affichage, Mails…

EN CONTINU, DIFFUSER UNE INFORMATION EXHAUSTIVE

Encourager l'exemplarité de l'encadrement, montrer l'implication de la direction → **Respect des procédures, des engagements Propositions d'amélioration, Pédagogie**

Maintenir la motivation du personnel et valoriser le travail des collaborateurs, en communiquant sur :
Les actions du COPIL
Les objectifs de la direction
Les documents validés
Les résultats des groupes de travail
La surveillance des activités (résultats des audits, enquêtes, FAC, FEI, Boîtes à idées…)
La mise en œuvre du projet de service

→ **Cf. Fiche pratique n°2 : fonctionnement du Comité de Pilotage**

→ **Communication de proximité :** relationnel, déjeuners, cafés, écoute, disponibilité
Présentations orales, Evénements
Communications écrites : bulletins, lettres d'informations, autres supports…
Affichage : attestations, certifications, politique qualité

Impliquer les nouveaux arrivants, les orienter vers les personnes et les ressources documentaires → **Livret accueil, Sensibilisation à la démarche Présentation de la politique qualité, Mesure de la satisfaction de l'intégration**

Informer les instances de gouvernance : retour pour suivi et/ou validation, information des nouveaux membres → **Compte rendus, présentations, rapports d'activité**

3. Communiquer en externe

TEMOIGNER DE L'ENGAGEMENT DANS LA DEMARCHE

Accroître la satisfaction des Adhérents et des salariés suivis
Renforcer la confiance des partenaires institutionnels **et l'attractivité** auprès des futurs collaborateurs → **Site internet et portail adhérents**
Affichage des attestations ou certificats
Rapport annuel de l'association
Offres d'emplois
Voir dans la BDN des exemples de documents destinés aux adhérents (livrets d'accueil, lettres d'information)

4. Evaluer la communication

S'INSCRIRE DANS UNE DEMARCHE D'AMELIORATION

Recueil régulier des avis et des attentes des bénéficiaires et des collaborateurs
Alimentation des tableaux de bord et suivi des actions mises en place → **Indicateurs sur la consultation des documents de la démarche**
Voir dans la BDN des exemples d'enquêtes sur la perception de la démarche

Sigles, Définitions, Contacts

Comité de pilotage ou COPIL : Structure dédiée, composée de membres volontaires, en charge de la mise en œuvre concertée de la démarche d'amélioration continue (cf. point 13-3 du référentiel Amexist)
BDN : Base Documentaire Nationale du Cisme accessible à partir du site du Cisme dans votre espace adhérent
FAC : Fiche d'Amélioration Continue
FEI : Fiche d'Evènement Indésirable
Vos contacts au Cisme : g.bourdel@cisme.org (Responsable Qualité) s.vassy@cisme.org (Secrétaire Générale)