

COMMUNICATION AUTOUR DE LA DÉMARCHE DE PROGRÈS EN SANTÉ AU TRAVAIL

Amexist point II
Politique de communication

Communication orale de proximité + Support de communication = Communication efficace

Prérequis

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

Les Recommandations, Outils et Informations de Présanse

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

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, LES CANAUX DE COMMUNICATION

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)

Informier et sensibiliser le personnel

Trouver des appuis à la démarche qualité (pilotes de processus, ambassadeurs, relais...)
Fédérer les efforts, capitaliser et diffuser les expériences, encourager les progrès
...

Communication externe (adhérents, salariés, partenaires institutionnels, futurs collaborateurs...) pour témoigner de l'engagement et renforcer la confiance, la satisfaction, l'attractivité

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, Événements

Communications écrites : bulletins, lettres d'informations, autres supports...

Affichage : attestations, labellisations, 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

Informers 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



Site internet et portail adhérents

Affichage des attestations, labels ou certificats

Rapport annuel de l'association

Voir dans la BDN des exemples de documents destinés aux adhérents (livrets d'accueil, lettres d'information)

Renforcer la confiance des partenaires institutionnels **et l'attractivité** auprès des futurs collaborateurs

4. Evaluer la communication

S'INSCRIRE DANS UNE DEMARCHE D'AMELIORATION

Recueil régulier des avis et des attentes des bénéficiaires et des collaborateurs



Indicateurs sur la consultation des documents de la démarche

Voir dans la BDN des exemples d'enquêtes sur la perception de la démarche

Alimentation des tableaux de bord et suivi des actions mises en place collaborateurs

Sigles, définitions, contacts

COMITE 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 18-3 du référentiel Amexist)

BDN : Base Documentaire Nationale de Présanse accessible à partir du site de Présanse dans votre espace adhérent

FAC : Fiche d'Amélioration Continue

FEI : Fiche d'Évènement Indésirable

Vos contacts Présanse : g.bourdel@presanse.fr (Responsable Qualité) s.vassy@presanse.fr (Secrétaire Générale)