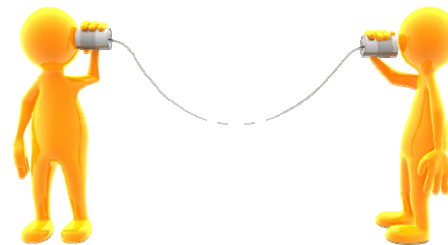


# Projet communication CHG/NHG 2013-2017



**Objectif =**

**mettre en valeur le projet d'établissement et le projet NHG**

**« Communication » à destination  
de nos professionnels et des usagers/libéraux/réseaux**

**LA COMMUNICATION  
INTERNE**

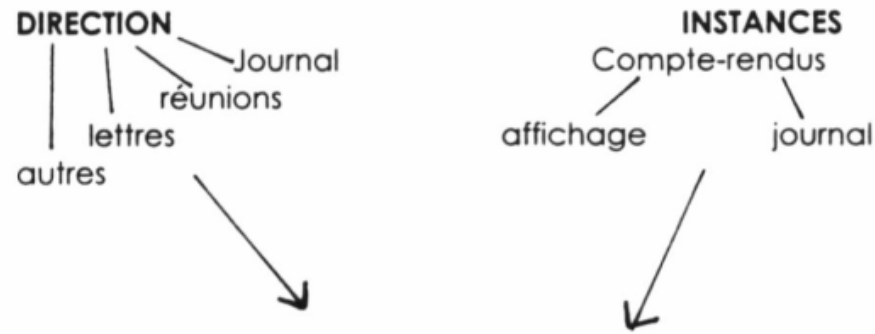
**LA COMMUNICATION  
EXTERNE**

**LA COMMUNICATION  
MIXTE (outils  
dématérialisés)**

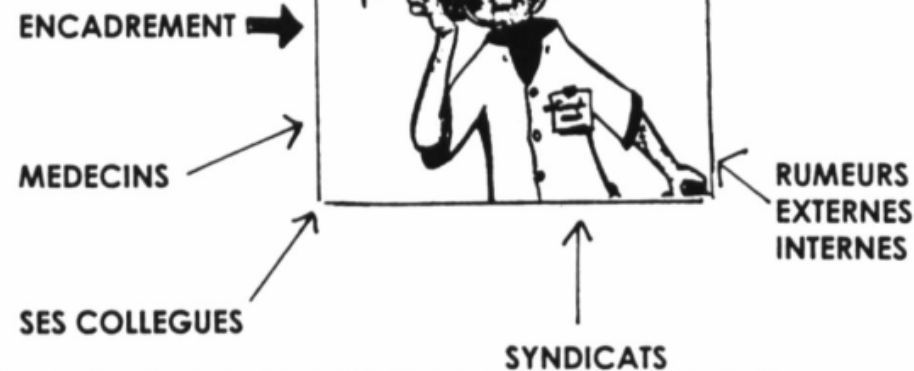


# LA COMMUNICATION INTERNE : enjeu

Dans l'hôpital :



Dans le service :



> essentielle pour fédérer et créer l'adhésion de chaque personnel au projet d'établissement.

> informer permet une meilleure connaissance de l'établissement et crée le sentiment de confiance envers la hiérarchie.

« Pour être motivé, le salarié a besoin d'être écouté et de *participer* »

Le rôle de l'encadrement est essentiel

**Communication interne  
=  
information + management**



# LA COMMUNICATION INTERNE : outils

## POUR INFORMER

- **Le Rayon Vert** (*Le densifier pour + de crédibilité et + d'intérêt*)
- **L'affichage** (*Politique d'affichage pour le NHG*)
- **Les réunions** (*Code de la réunion = éviter les sujets doublons, infos horaires début/de fin...*)
- **Le site intranet** (*Le rendre + attractif, + fonctionnel, + riche*)
- **La messagerie** (*Code du mail = mieux cibler les destinataires, mieux renseigner le champs Objet,..*)



## POUR MANAGER et CRÉER DU LIEN

- Mise en place des **relais COM** dans les services
- **Stage d'intégration** : *élaborer une procédure d'intégration*
- **Fête de l'hôpital** : *revoir son déroulement*
- **La Boîte à suggestions** *pour donner la parole aux personnels et mieux « sentir » leurs besoins*



# LA COMMUNICATION EXTERNE

« Premier pas vers la satisfaction du client,  
la **communication externe** vise à **promouvoir**  
**l'image de l'établissement** »

## patients et familles :

Le livret d'accueil du patient, questionnaire de sortie, chartes, journées de santé publique et actions de prévention, Site internet,...

## partenaires de santé, médecins libéraux, réseaux :

*problème d'image de marque du CHG = redorer le blason*

- Lettres d'informations et Guide des activités médicales
- Enquêtes = identification des attentes des médecins de ville
- Organisation de rencontres hospitalier/libéraux



# LA COMMUNICATION EXTERNE

## **Médias** relais vers le grand public (*patients potentiels*)

- Développer la rédaction de communiqués de presse aux médias pour informer de l'activité (*journées santé, nouvelles consult., nouveaux locaux,...*)

**ET demander systématiquement au relais COM de chaque pôle :**

Quelle info voulez vous diffuser ce semestre ?

- Abonnement journaux locaux
- Élaborer un protocole pour les relations avec la presse

## **Nos professionnels ont un rôle essentiel dans l'image de marque**

### **Mieux les impliquer**

- Commencer par faire Enquêtes :
  - Évaluer leur bien-être au travail ? (*cf. projet social médical*)
  - Problème de gestion du temps : comment être + disponible ? (*Répondre aux mails*)
  - Ont-il besoin de la COM ?

## **Divers**

Importance de l'accueil téléphonique et physique





# LA COMMUNICATION MIXTE : outils dématérialisés

## RESEAUX SOCIAUX

twitter



> **Twitter** ouverture fin 2013 1 tweet/jour

> **Facebook** pas exclu pour 2014

## SITE INTERNET

**Indispensable et évolutif**, depuis janvier 2011 = 300 000 visites (300 visites par jour)

- **Vers les usagers** : Améliorer les contenus, notamment ceux des services de soins

- **Vers nos professionnels** : Ouverture d'un forum PRO permettant de conserver du « lien » entre nos professionnels en dehors des murs : Petites annonces, Activités conviviales, Covoiturage,...

## DIVERS




- **Flash code**

- **Site en version mobile**

# MISE EN ROUTE



## PLAN D'ACTIONS PROJET COMMUNICATION 2013/2017

 Outils dématérialisés

THEMES	SOUS-THEMES	OBJECTIFS	ACTIONS	PILOTES(S)	CALENDRIER				
					2013	2014	2015	2016	2017
COMMUNICATION INTERNE	LE RAYONNIERT	Développer le journal interne pour le rendre plus accessible à tous et plus participatif, plus dense	Créer un comité de rédaction	COM		●			
			Revoir la forme			◻			
			Revoir le mode de distribution				●		
	REUNIONS	Améliorer l'attractivité et l'organisation NHG	Créer une code de la réunion	COM		◻			
			Organiser l'information			◻			
	RELAIS COM	Dédoisonner	Mettre en place des relais COM	COM + DSS + CME		◻			
	AFFICHAGE	Harmoniser	Définir une politique	COM		◻			
	AUTRES OUTILS	Donner la parole aux personnels Développer les stages d'intégration Faire évoluer la fête de l'hôpital Aider l'Amicale à évoluer	Placer une boîte à suggestions	COM			●		
			Elaborer une procédure d'intégration institutionnelle	COM + DRH		●			
			Modifier l'organisation			◻			
			Interroger les personnels	COM + DG			●		
		Aider l'Amicale à évoluer	Définir la coordination	COM + AMICALE		◻			
	INTRANET	revoir FOND (contenu) et FORME (visuel + ergonomie)	Mettre en place une cellule multidisciplinaire	COM + DST		●			
			Utiliser un logiciel adéquat (GDR/ED/CC ou Notes)			◻			
MESSAGERIE	Améliorer les échanges intra	Elaborer un "code du mail"	COM		◻				
		Evoluer vers une procédure			●				





COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE	RESEAUX SOCIAUX	Promouvoir l'hôpital sur les réseaux sociaux	Ouvrir un Twitter	COM	●					
			Ouvrir un Facebook							
	INTERNET	Enrichir le contenu du site	Créer une cellule communication et une procédure pour les mises à jour	COM						
			Répondre aux attentes des professionnels de santé du bassin de vie		Faire une enquête	●				
			Conserver un lien en dehors des murs entre nos personnels		Créer un forum pour nos personnels (petites annonces, activités conviviales, covoiturage)					
	AUTRES OUTILS	Coordination de la COM	Pérenniser un groupe institutionnel	COM						
			Développer l'usage des outils innovants	Mettre en place le Flash Code sur tous les documents papiers	COM					
				Développer une version mobile du site internet						

COMMUNICATION EXTERNE	PATIENTS/ FAMILLES	Ouvrir le NHG à tous	Repenser le livret d'accueil	COM + GRUPOC					●				
			Organiser des journées portes ouvertes										
			Améliorer le questionnaire de sortie		Faire un bilan annuel								
	PARTENAIRES DE SANTÉ	"Redorer le blason", améliorer les relations	Créer une lettre d'information (2 fois/an)	COM						●			
			Créer un annuaire des activités du NHG										
			Améliorer les rencontres hospitaliers/partenaires									●	
			Structurer une démarche d'enquêtes régulières										
	MEDIAS	Relayer nos informations au grand public	Rédiger des communiqués de presse régulièrement	COM									
			Solliciter les chefs de pôle régulièrement	COM + CHEFS DE POLE									
			Mieux connaître nos limites lors des demandes de films, itw, faits divers	Elaborer un protocole	COM								
			S'informer des articles santé parus	S'abonner aux journaux locaux	COM						●		
	AUTRES OUTILS	Impliquer chaque professionnel pour l'image de marque de l'hôpital	Etudier les problématiques	COM									
			Améliorer la qualité de l'accueil téléphonique et physique	Coordonner les acteurs	COM + DSI + DS								



## MISE EN ROUTE

**La coordination de la « Communication » sera pérennisée par un groupe institutionnel :**

pilotage par la COM + 1 représentant de la DG – CME – DSS – DRH – DSI – DFAL – Serv. Tech



**Des groupes de travail vont être constitués et des relais COM vont être mis en place début 2014**

