Communication institutionnelle : un outil managérial

MANAGEMENT

Ref : MGTHP08B

Compétences visées

Savoir communiquer en interne et en externe de manière efficace pour fédérer, partager des valeurs, des projets, des objectifs, des orientations (référentiels métiers et autoévaluation fonction managériale HAS).

Objectifs et contenus

Actualiser ses connaissances et savoir-faire en matière de communication

- Les fondements théoriques de la communication : institutionnelle, corporate, managériale, étymologie, principes, niveaux et types de communication.
- Les conditions de la communication efficace, la culture d'entreprise et la culture hospitalière : valeurs, types de culture d'entreprise...
- La communication interne, externe, managériale : principes, nécessités, leviers, limites.

Identifier les enjeux de la communication aujourd'hui à l'hôpital

- Les réformes et les évolutions : comprendre pour « donner du sens », renforcer la qualité des soins, des prestations, l'accompagnement des professionnels, des institutions.
- Le territoire : savoir se positionner sur les « parcours ».
- La place de l'usager : politique à développer.
- Le passage du projet d'établissement au projet de GHT ou de regroupement : comment l'accompagner, savoir rendre simples et communicables les éléments complexes.
- Le rôle essentiel du pilotage médico-soignant-administratif : savoir organiser et fédérer.
- Les outils de pilotage pour communiquer.

Élaborer une communication au bénéfice : des patients, des usagers, des professionnels, du système de santé

- Le manager communique pour partager sa vision.
- Les enjeux de la communication : « pourquoi » et « pour quoi » communiquer.
- Les acteurs, les objectifs : qui est concerné, élaborer et partager les messages.
- La transparence pour communiquer.
- La communication interne/externe : projets, changements, événements, faire connaître les évolutions en cours, les perspectives, éviter les situations de crises, les anticiper, les gérer.
- La dynamique institutionnelle : renforcer, favoriser, développer pour s'assurer de l'engagement des équipes.
- La place fondamentale des écrits professionnels : communication orale et écrite dans le cadre des transmissions, supports internes et externes.

Définir une stratégie de communication

- La démarche stratégique de communication : politique, définition des objectifs, réalisation d'un plan d'actions spécifique interne, externe et ciblé.
- Le rôle des différents acteurs : renforcer la confiance au sein de l'établissement, du service du pôle, du territoire.
- La place des moyens et des supports de communication.
- La communication en situation de crise.

Méthodes

- Apports théoriques et méthodologiques.
- Analyse de situations et d'impacts.
- Diagnostic.

Personnes concernées

Personnel de direction, tout personnel d'encadrement du secteur sanitaire et médicosocial et professionnel responsable de communication en structure de santé.

Valeur ajoutée

La formation propose une démarche individuelle et collective pour analyser les pratiques et être en mesure de réaliser un plan de communication institutionnel et ou de services/pôles… à partir du projet institutionnel.

Pré-requis

» Connaître les projets institutionnels : établissement, pôle, projet médicosoignant...

Dispositif d'évaluation

L'ÉVALUATION SERA RÉALISÉE À L'AIDE DES CRITÈRES SUIVANTS :

- Les attentes des participants seront recueillies par le formateur lors du lancement de la formation et confrontées aux objectifs de formation.
- Les acquis / les connaissances seront évalués en début et en fin de formation par l'intermédiaire d'un outil proposé par le formateur (quiz de connaissances, questionnaire, exercice de reformulation, mise en situation…).
- La satisfaction des participants à l'issue de la formation sera évaluée lors d'un tour de table, le cas échéant en présence du commanditaire de la formation, et à l'aide d'un questionnaire individuel « à chaud » portant sur l'atteinte des objectifs, le programme de formation, les méthodes d'animation et la qualité globale de l'intervention.
- A distance de la formation : il appartiendra aux stagiaires d'analyser les effets de la formation sur les pratiques individuelles et collectives de travail , notamment lors de leur entretien professionnel. Des outils pourront être suggérés pendant la formation (plans d'action, préfiguration d'un plan d'amélioration des pratiques individuelles et collectives, grille de suivi personnalisé de mesure d'impact…).

Mise à jour le : **13/03/2025**