

<https://ressources.anap.fr/immobilier/publication/1459-anticiper-la-mise-en-service-d-un-batiment>

## Anticiper la mise en service d'un bâtiment

### Sommaire

1. Introduction
2. Fiches thématiques
  - + 2.1. Définition détaillée des...
  - + 2.2. 2. dimensionnement du scé...
  - + 2.3. Préparation des équipes
  - + 2.4. Processus de mise en plac...
  - + 2.5. Préparation des systèmes...
  - + 2.6. Organisation et pilotage...
  - + 2.7. Communication
  - + 2.8. Respect et suivi du plann...
  - + 2.9. Respect et suivi du budge...
  - + 2.10. Déménagement
  - + 2.11. Finalisation du projet
3. Annexes

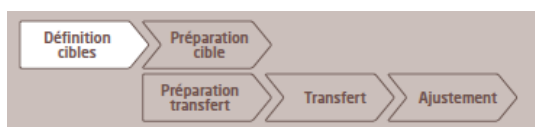
## ↪ 2. Fiches thématiques

### ↪ 2.7. Communication

#### ↪ 2.7.1. Formaliser un plan de communication

#### **Calendrier**

Le plan de communication est à réaliser dès la phase de définition puis il est réactualisé sur toute la période de chantier



Enjeu		
Fort	Moyen	Faible
Difficulté de mise en œuvre		
Forte	Moyenne	Faible

#### **Enjeux**

- Renforcer la qualité de la communication auprès des différentes catégories de personnes concernées.
- Préparer en temps utile les actions de communication nécessaires au bon déroulement du projet.

#### **Description**

- La formalisation du plan de communication consiste à :
  - recenser et caractériser les populations concernées : nombre d'individus, portée des changements, etc. ;
  - identifier les besoins de chaque population pour lui apporter l'information attendue ;
  - établir les méthodes et principes de communication : médias appropriés, axes de communication, etc. ;
  - définir un calendrier des actions de communication : fréquence des actions régulières, événements clés, liens avec d'autres agendas, etc. ;
  - organiser le travail de préparation et de réalisation de ces différentes actions : qui ? quoi ? quand ?
    - Les populations concernées par un projet d'ouverture sont nombreuses :
      - internes : tous les métiers de l'hôpital sont concernés, ne serait-ce que par le changement de bâtiment ;
      - externes : patients et leurs familles, associations, correspondants de ville, autres établissements, transports sanitaires, etc.

- L'élaboration du plan de communication permet en particulier :
  - de vérifier que les actions prévues couvrent bien tous les objectifs poursuivis ;
  - de vérifier que les actions prévues couvrent bien toutes les populations concernées : équipes de nuit, personnel en absence de longue durée, effectifs sur d'autres sites, etc. ;
  - d'organiser avec suffisamment d'anticipation ces actions, et de ce fait de les rendre plus efficaces.

Le calendrier des actions devient dense à partir de la phase de préparation des organisations. Les actions vis-à-vis du public sont principalement concentrées sur les dernières semaines avant le transfert.

#### ***Moyens à mobiliser***

- Les supports usuels de l'établissement : intranet, revue interne, site Internet... complétés éventuellement pour l'occasion : journal interne spécifique au projet, presse locale, etc.
- Un budget spécifique pour les actions et le recours à des prestataires : réalisation de supports, etc.
- Un espace collaboratif pour l'équipe projet.

#### ***Principaux acteurs concernés***

- La Direction générale, pour la validation du plan et du budget
- L'équipe projet, principale source des informations
- La Direction de la communication, et ses prestataires
- Les instances de l'établissement, à associer aux actions de communication

Et bien entendu toutes les populations cibles, internes et externes à l'établissement

#### ***Facteurs clés de succès***

- Limiter le nombre d'objectifs.
- établir une segmentation des catégories professionnelles et des besoins de communication.
- Associer l'encadrement et les acteurs du projet.
- Mesurer l'efficacité des actions de communication. Le comité de pilotage doit valider le plan de communication, qu'il soit conçu par une société extérieure ou en interne. Sa mise en oeuvre est ensuite assurée par le service de communication.

#### ***Points de vigilance***

- Veiller à la cohérence des messages clés, notamment entre l'interne et l'externe.
- Veiller à informer l'interne avant l'externe.
- Garantir dans le temps les « promesses » faites lors de la communication.
- Il convient d'être particulièrement vigilant dans la communication auprès des familles de patients fragiles et dont l'état est susceptible de s'aggraver au moment du déménagement.

#### ***Retours d'expérience***

- Formalisation d'un plan de communication avec l'aide d'une société extérieure puis suivi de la réalisation des actions de communication lors d'un comité de pilotage dédié. Il est composé de :
  - la Direction
  - la Direction des soins
  - le président de C.M.E.
  - l'ingénieur travaux
  - les finances
  - l'informatique
  - l'agence de communication sollicitée
  - le service communication
  - un technicien qualité
- Un plan de communication doit définir des objectifs limités et réalistes, des actions pour atteindre ces objectifs, des cibles, un budget, un planning et une évaluation avec les outils suivants :
  - une charte graphique spécifique au projet ;
  - des réunions semestrielles d'informations ouvertes à tout le personnel ;

- des plaquettes d'information périodiques sur le nouveau bâtiment ;
- des actions communes avec la presse régionale ;
- un accompagnement des équipes par des actions culturelles ;
- des journées portes ouvertes à tout public ;
- une mobilisation de groupes de travail pour la production de certains supports : journal interne, contenu de l'intranet et du site Internet ;
- une lettre d'information spécifique pour toute la durée du projet,
- etc.

### **Document**

Pratiques mises en oeuvre	Établissement	Titre du document	Disponibilité
Formaliser un plan de communication	H.U.S.	Plan de communication	En ligne
Exemples de support de communication	C.H.I. de la Haute-Saône	Book présentant les outils de communication utilisés dans le cadre du projet de transfert	En ligne
	C.H.U. Estaing	Flash info dédié au nouvel hôpital	
	C.H.U. de Dijon	Livret de présentation du nouvel hôpital et de son fonctionnement destiné au grand public (2 documents)	
		Réalisation d'un calendrier à partir de photographies sur les nouveaux bâtiments et étapes du transfert	

### **Ressources associées**

**KIT DE PRODUCTIONS, OUTIL**  
Exemples d'outils d'établissements de santé pour anticiper la mise en service d'un bâtiment

### **Glossaire**

transfert  
pilotage

**Date de parution : 02/02/2012**

Télécharger la production