

Plan de communication

Mettre en œuvre un projet de parcours en psychiatrie et santé mentale - Fiche n°7

ENJEUX

La communication sur le projet permet d'informer sur le cadre et les objectifs du projet, l'avancement des travaux et de valoriser ce qui est réalisé dans ce cadre.

Au-delà du partage d'information, les objectifs spécifiques auxquels elle doit contribuer sont différents pour chaque phase du projet. Il s'agit en effet de :

- Susciter un intérêt et mobiliser en phase de cadrage ;
- Faire adhérer à la démarche et contribuer aux débats pendant la réalisation du diagnostic ;
- Impliquer pendant l'élaboration et la mise en œuvre de la feuille de route ;
- Diffuser au-delà du cercle des personnes impliquées.

Idéalement, la communication sur le projet doit contribuer à produire un effet « réseau » et de maillage en diffusant des pratiques, en permettant un échange, et un effet « boule de neige », car en communiquant et échangeant autour du projet, cela améliore les pratiques, l'interconnaissance et l'habitude de travailler ensemble et de se poser des questions ensemble, au-delà des frontières institutionnelles.

DESCRIPTION

CIBLES : AUPRES DE QUI COMMUNIQUER ?

La communication concerne non seulement les **acteurs impliqués dans la démarche** mais aussi les acteurs qui n'en font pas directement partie qui peuvent être - immédiatement ou à moyen terme - concernés par son contenu (diagnostic du territoire, utilisation d'outils...). La diffusion à **un cercle d'acteurs plus large** que ceux directement impliqués dans le projet est intéressante dans une optique de montée en charge graduelle sur le territoire (inclusion progressive de l'ensemble des acteurs), voire d'essaimage au-delà du territoire de départ. Bien entendu, le message et les modalités de diffusion doivent être adaptés à chaque cible.

Par ailleurs, différentes **catégories d'acteurs** sont potentiellement concernées par la communication sur le projet :

- Institutionnels décideurs et/ou financeurs (notamment ARS et CD, mais aussi CPAM, URPS, autres collectivités...) : directions, gestionnaires, élus, chargés de mission...
- Structures (établissements et services sanitaires et médico-sociaux, structures de coordination...) : professionnels de santé, directions, gestionnaires...
- Professionnels libéraux en exercice individuel ou collectif
- Société civile, c'est-à-dire notamment les représentants associatifs des professionnels et des usagers
- Personnes et usagers directement concernés par le projet, familles, aidants
- Citoyens et grand public

Plan de communication

Mettre en œuvre un projet de parcours en psychiatrie et santé mentale - Fiche n°7

Pour autant, s'il est important d'apporter des informations sur le projet, pour le faire connaître et permettre aux différentes cibles d'adhérer au projet, la communication doit rester raisonnable, et adaptée au besoin d'information de chaque cible.

SUPPORTS ET MODALITES : COMMENT COMMUNIQUER ?

Plusieurs types de supports peuvent être mobilisés et des actions de type évènementiel peuvent être organisées en association avec l'écrit. Les modalités de communication sont là encore à définir par les instances de gouvernance du projet, au regard des acteurs identifiés.

❖ Supports (imprimés ou dématérialisés) :

- Article dans les journaux internes des structures
- Article de presse / sur un site ou dans une revue spécialisée
- Plaquette de présentation
- Support ou objet (ex. : triptyque MDPH)
- Site internet
- Newsletter via mailing list
- Comptes rendus de réunions
- Plateforme d'échange incluant éventuellement un forum de discussion
- ...

❖ Actions d'accompagnement (évènementiel) :

- Réunions internes dans les structures institutionnelles
- Information lors de réunions partenariales, commissions, comités
- Réunions / soirées de sensibilisation auprès des professionnels hospitaliers et libéraux
- Conférences téléphoniques d'information
- Ateliers et groupes de travail
- Conférence de presse
- Congrès et conférences, colloques, séminaires
- Conférences de territoire
- ...

Le plan de communication

Le diagnostic territorial du parcours en psychiatrie et santé mentale - Fiche n°5

DEROULEMENT : QUELLE COMMUNICATION POUR CHAQUE PHASE DU PROJET ?

Ce mémo se veut indicatif. L'ensemble des actions de communication ne sont pas nécessairement à mettre en œuvre, d'autres peuvent également être ajoutées, selon les souhaits de l'instance de gouvernance du projet.

Phase	Objectifs	Date/Fréquence	Cible(s)	Support / Action
I. Cadrage	Présenter le projet Se faire connaître Mobiliser des acteurs Susciter un intérêt	De façon concomitante avec la plénière de lancement	TOUS les acteurs concernés (voir liste des acteurs)	Plénière de lancement Remise et envoi d'un pack contenant la note stratégique de l'ARS, des éléments du schéma départemental, les 3 publications de l'ANAP sur la psychiatrie-santé mentale Extranet de l'ANAP
II. Diagnostic	Informersur l'avancement des travaux Faire adhérer à la démarche Solliciter les acteurs pour recueillir des éléments utiles au diagnostic Contribuer aux débats	Au lancement de la démarche Pour la restitution du diagnostic	Les décideurs, décisionnaires, représentations d'usagers et de familles Les acteurs de terrain de toutes les structures incluant l'aide à domicile, l'emploi, le logement, les services de police et de gendarmerie...	Lettre d'information, carte d'identité du territoire COPIL Poster des diagnostics de chaque groupe Ppt du diagnostic partagé Pour les acteurs et sur les sites web de l'ARS, du CD et des partenaires participants ainsi que dans le journal local Rôle du CREAL et du CREHPSY à voir Prévoir un séminaire de restitution du diagnostic au terrain ???
III. Définition de la feuille de route	Informersur la stratégie et les actions prévues Impliquer les acteurs	Dates à prévoir	Les décideurs, décisionnaires, représentations d'usagers et de familles	Lettre d'information COPIL Site web

Le plan de communication

Le diagnostic territorial du parcours en psychiatrie et santé mentale - Fiche n°5

	Favoriser l'interconnaissance		Les acteurs de terrain de toutes les structures incluant l'aide à domicile, l'emploi, le logement, les services de police et de gendarmerie....les élus locaux	Lette ou charte d'engagement à diffuser
IV. Mise en œuvre	<p>Informer sur l'avancement des travaux</p> <p>Solliciter les acteurs pour recueillir des éléments utiles au suivi et à l'évaluation</p> <p>Responsabiliser les acteurs</p> <p>Partager les résultats de l'évaluation</p>			
Après-projet	<p>Diffuser au-delà du cercle des personnes impliquées</p> <p>Inciter d'autres territoires à se lancer dans ce type de projet</p>			

[Un exemple de communication sur la phase de lancement produit par l'ARS Pays de Loire](#)

MOYENS

Le comité de pilotage peut décider de créer une cellule « communication » transversale (ARS, CD, fédérations, associations d'usagers, ...)

ACTEURS CONCERNES

Le comité de pilotage territorial

FACTEURS CLES DE SUCCES

Dans le cadre de la démarche en psychiatrie-santé mentale, la communication est un élément clef de la réussite du projet : communiquer initialement autour des valeurs du projet permet de poser le cadre co-constructif, souligne l'importance de l'implication de tous et permet le développement d'un langage commun.

Le plan de communication

Le diagnostic territorial du parcours en psychiatrie et santé mentale - Fiche n°5

FICHES ASSOCIEES CADRAGE

- Fiche 2 : le comité de pilotage
- Fiche 3 : le chef de projet
- Fiche 4 : l'équipe-projet ou groupe-projet
- Fiche 5 : La liste des acteurs incontournables et son annuaire
- Fiche 6 : L'aide au repérage des démarches locales
- Fiche 8 : l'implication des usagers
- Fiche 9 : la composition des groupes de travail
- Fiche 10 : l'animation des séances de travail
- Document-type 1 : trame de lettre de cadrage
- Support 1 : la plénière de lancement

OUTILS ASSOCIES

- Fiche Outil 2 : la carte d'identité du territoire et sa grille d'indicateurs
- Fiche Outil 3 : les caractéristiques du parcours et sa grille d'indicateurs
- Fiche Outil 4 : la grille MDPH et sa notice d'utilisation