



# LA COMMUNICATION EN EHPAD

Guide pour choisir et mettre en place une communication simple, efficace et rassurante auprès des familles.



# Introduction

Les EHPAD se sont profondément transformés ces dernières années en se recentrant sur le bien-être des personnes âgées résidant dans leurs structures. Cette mutation n'a pas ou peu été soutenue par de l'information et de la communication.

Cela engendre aujourd'hui une méconnaissance profonde du fonctionnement spécifique de ces établissements de la part du grand public, des familles, des futurs résidents...

Pour preuve, 60 %\* des familles pensent que leur proche en EHPAD ne fait rien de la journée et que rien ne lui est proposé, 60 %\* d'entre elles ont une opinion négative des EHPAD... alors que plus de 70 %\* des résidents s'y sentent bien !

(\*sources : *Global Aging Consulting* 2017)



# Introduction

Le Covid-19 est venu renforcer cette nécessaire communication, tant auprès des familles que des institutions, en obligeant les EHPAD à se positionner, souvent très vite, sans réfléchir à des outils ou des moyens adaptés.

Aujourd'hui, il est temps que les EHPAD osent communiquer, de manière structurée, sur des outils adéquats pour véhiculer leurs valeurs, leurs savoir-faire et la vie !

Ce guide se propose d'expliquer concrètement comment construire un plan de communication, puis plus spécifiquement, comment choisir et mettre en place une communication simple, efficace et rassurante auprès des familles.



# Établir un plan de communication



Un plan de communication permet de rendre opérationnelle une stratégie définie. Avant de le commencer, il est essentiel que l'EHPAD identifie à « qui ? » communiquer, avant le « quoi ? » C'est ce que nous appellerons les cibles de communication.

Exemples de cibles de communication :

- les futurs résidents
- les résidents présents
- les institutionnels (mairie, partenaires financiers...)
- les collaborateurs
- les futurs collaborateurs
- les bénévoles
- les intervenants
- les familles
- ...

Avant d'initier son plan de communication, il est assez évident que l'EHPAD doit avoir intégré la nécessité de communiquer différemment, sur des supports différents, avec des messages différents suivant qu'ils seront destinés aux résidents, aux collaborateurs, aux bénévoles, aux familles ...

# Établir un plan de communication

Pour chaque cible, ce plan doit répondre aux sept questions suivantes :

- Quelle est la problématique de communication que l'action doit résoudre ?
- Qui est l'émetteur du message (la structure, le/la directeur.rice, l'animateur.rice...)?
- Quel message doit-il diffuser ?
- Quand ?
- À travers quel canal ?
- Pour quel effet ?
- À quel coût ?



# Établir un plan de communication

## Exemple de plan de communication

Cible	Problématique	Qui ?	Message ?	Quand ?	Canal ?	Effet ?	Coût
Résident	Connaître les activités de l'EHPAD	Animation	Planning des activités	Chaque vendredi soir	Affichage papier + diffusion numérique sur l'écran d'accueil	Participation en hausse dans les activités Plus de vie dans la résidence	€
			Les activités qui ont eu lieu	Chaque début de mois	Distribution journal papier (Linestie)	Participation en hausse	€
Famille	Besoin d'être informée régulièrement du quotidien de son proche	Animation	Récapitulatif des animations / activités de l'EHPAD Articles + photos	2 fois par semaine	Application & site Linestie	Amélioration de la qualité des relations avec les familles Renforcement des liens	€
			Information sur les prochains temps forts de l'EHPAD	À chaque occasion (fête des familles, Noël, galette des rois...)	Application & site Linestie	Implication des familles dans le quotidien de l'EHPAD	€
		Direction	Messages institutionnels (nouvelle personne dans l'équipe, évolution des conditions d'accueil...)	À chaque fois que cela est nécessaire	Application & site Linestie + diffusion numérique sur l'écran d'accueil	Maintien du lien Présence forte avec les familles	€
...	.....	...	...	...	...	...	

# Renforcer la communication avec les familles

## LA PROBLÉMATIQUE

Le besoin d'information et de communication entre la résidence et les familles a été exacerbé ces dernières semaines par la fermeture des EHPAD au public suite à l'épidémie du Covid 19.

Le confinement, l'interdiction des visites ou leur limitation vont marquer durablement les résidents, les familles et l'ensemble des Français. Le critère d'information et de communication entre l'EHPAD et la famille va être l'une des clés de choix du futur EHPAD.

Ce phénomène est d'autant plus important qu'aujourd'hui, de plus en plus d'enfants vivent loin de leurs parents. Aussi, les enfants et les proches ont-ils besoin d'un lien de confiance entre l'EHPAD et eux.

Pourtant, encore aujourd'hui, sur cet axe de communication, beaucoup d'EHPAD, peur du faux pas, peur du scandale... Et cela est normal, il suffit de regarder le nombre d'articles de presse qui dévalorisent ces établissements avec généralement des témoignages à charge.

L'une des raisons de cet acharnement médiatique est le manque de connaissance et de formation à la communication de ces structures.

Pourtant, les bénéfices à renforcer sa communication auprès des familles sont nombreux. Elles sont plus apaisées, les liens renforcés. Les effets bénéfiques secondaires sont la valorisation du secteur, des soignants, des initiatives...



# Renforcer la communication avec les familles

## QUI COMMUNIQUE ET QUELS MESSAGES ?

Les familles des résidents sont à la recherche d'information sur le quotidien, sur la vie de l'établissement. Que s'est-il passé aujourd'hui /cette semaine ? Quels sont les prochains temps forts ? Qui s'occupe de leur proche?... Les familles veulent faire partie de la «communauté EHPAD».

Chez Linestie, nous constatons que cette communication est partagée par trois services au sein de l'établissement :

- l'animation
- l'accueil
- la direction



# Renforcer la communication avec les familles



L'animateur.rice, futur *community manager* de l'EHPAD ?

*Community manager* est un des nouveaux métiers générés par l'utilisation d'Internet. Dans les entreprises (ou pour le compte d'entreprises), il est chargé de fédérer et d'animer les personnes présentes sur les réseaux sociaux. Pour cela, il produit des contenus rédactionnels, des images, des photos...

Cette nouvelle mission va certainement venir compléter la fiche de poste de l'animateur. Pour que cette partie soit maîtrisée, il faudra l'accompagner et le former à ce nouveau rôle.

Le cas contraire entraînera l'effet inverse de celui souhaité.

# Renforcer la communication avec les familles

## QUAND COMMUNIQUER AUPRÈS DES FAMILLES ?

Cette problématique est liée au maintien de la communication avec les familles, c'est pourquoi le partage d'informations doit être régulier. Il faut bloquer des plages horaires pour que l'animateur.rice puisse réaliser ces communications.

Le bon tempo est au minimum la publication d'informations deux fois par semaine.

Sans cette exigence, les informations ne seront pas régulières, l'objectif ne sera pas atteint.

### Comment faire de la place à l'action de communication quand on n'a pas le temps ?

Le rôle premier des animateur.rice.s est d'être au plus près des résidents et d'animer la vie sociale de l'établissement. Cette mission essentielle doit le rester, c'est leur vocation. Pour que l'animateur.rice puisse dégager du temps pour la communication, il doit en gagner sur d'autres tâches.

C'est pourquoi le choix du canal de communication est primordial, bien plus que le coût. C'est au décideur de faire des choix stratégiques qui feront gagner du temps, gagner en qualité relationnelle, gagner en efficacité, et donc forcément, gagner de l'argent. C'est pourquoi il faut être attentif aux solutions professionnelles proposées.



# Renforcer la communication avec les familles

Par exemple, Linestie permet d'imprimer en un clic la gazette réalisée mensuellement par les animateurs. La gazette est plus professionnelle, plus visuelle, et mieux adaptée à la lecture des personnes âgées. Combien de temps passe l'animateur à la réaliser ? Ce temps mensuel peut être réparti en plusieurs petits moments dans la semaine et chaque fin de mois, l'impression est réalisée par la personne de l'accueil en moins de cinq minutes !

## QUEL CANAL CHOISIR POUR COMMUNIQUER AVEC LES FAMILLES ?

Idéalement, il est important de prendre le temps de définir les critères en les pondérant selon leurs poids d'importance. Puis, prendre le temps de chercher les solutions possibles.

### Exemples de critères :

- Facilité d'utilisation
- Rapidité d'utilisation
- Sécurité des informations
- Gain de temps pour l'animateur
- Nombre de supports de communication
- Partage de photos
- Partage de documents
- Partage de vidéos
- SAV
- Coût
- ...



# Renforcer la communication avec les familles

## Exemple de fichier de pondération

Dans l'exemple, WhatsApp est l'outil qui répond mieux aux besoins et attentes de l'EHPAD.

	Pondération	Facebook		WhatsApp		Linestie		...
		Note /10	Total pondéré	Note /10	Total pondéré	Note /10	Total pondéré	
Facilité	5	2	10	4	20			
Rapidité	6	8	48	8	48			
Sécurité	6	0	0	7	42			
Gain de temps	5	3	15	5	25			
SAV	4	0	0	0	0			
1 support pour plusieurs communications	5	1	5	0	0			
Support adapté aux familles	6	3	18	2	12			
Invitations événements	3	6	18	1	3			
Messages et photos personnalisés	3	8	24	2	6			
Coût	2	10	20	10	20			
<b>TOTAL</b>			158		176			

# Découvrez Linstie



Pour vous permettre de réaliser votre choix, voici ce que propose Linstie :

## Une plateforme sécurisée

Linstie est une plateforme fermée dont vous maîtrisez les accès. Les informations contenues dans Linstie ne sont pas partageables sur les réseaux sociaux. Les familles ne peuvent pas laisser de commentaires, ainsi vous maîtrisez l'information.

## Une plateforme simple d'utilisation

Linstie ne nécessite aucune formation tant du côté des professionnels que de celui des familles.

Chacun a des habitudes de connexion différentes, alors Linstie est disponible sur mobile, tablette ou ordinateur.

## Simple d'installation

Aucune installation n'est nécessaire. Vous accédez à Linstie avec votre adresse mail et un mot de passe dédié. Les données vous appartiennent et sont hébergées sur nos serveurs OVH en France.



# Découvrez Linestie

## Communiquez mieux et où vous voulez avec Linestie

Avec Linestie, vous allez :

- Partager des photos, des actualités, des documents pour les familles
  - En 1 clic, partager également certaines de ces informations sur vos écrans dynamiques d'accueil
  - En 1 clic, partager certaines informations sur votre site Internet
  - En 1 clic, partager certaines informations sur vos réseaux sociaux
- Envoyer des messages personnalisés aux familles
- Imprimer des mots doux des familles à leur proche
- Imprimer la gazette pour les résidents
- Inviter les familles aux événements et en imprimer les affiches des événements depuis Linestie pour les résidents.



# Découvrez Linestie

## Communiquez mieux et où vous voulez avec Linestie

Avec Linestie, les familles peuvent :

- Consulter toute l'actualité
- Conserver les photos de leur proche dans un album personnalisé
- S'inscrire pour participer aux événements de l'EHPAD
- Envoyer des messages à leur proche que vous pourrez imprimer

**Et tout cela, très rapidement !**

Vous voulez vous rendre compte par vous-même de toutes ces possibilités ?  
Demandez une démo et un test gratuit !

Linestie a été créé et pensé avec des professionnels et des familles d'EHPAD,  
voilà pourquoi nous sommes en mesure de vous proposer un outil adapté à  
vos besoins !

Suivez et assistez aux événements de votre proche à la maison de retraite La Prairie

[Retour à l'accueil](#)

18 L' Agenda

< Septembre 2019 >

LUN	MAR	MER	JEU	VEN	SAM	DIM
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

[Voir mes événements](#)

Jeudi 30 Avril à 16H00



# Découvrez Linestie

Depuis 2018, Linestie est un site & une application qui permettent aux EHPAD de partager tout un ensemble d'informations sur la vie de la résidence. Linestie devient le cordon numérique entre l'établissement et les familles.

+ de 40  
établissements utilisent  
Linestie comme moyen de  
communication

+ de 1000  
familles sont régulièrement  
informées des nouvelles de  
leur proche via Linestie

+ de 3000  
actualités et albums photos  
sont régulièrement publiés  
par les établissements



AURÉLIE THEVENET

Fondatrice de la société Linestie

Intervenante dans les écoles supérieures : IDRAC, EPSI/WIS, IFAG, IFP Bordeaux.

Intervenante professionnelle à l'Université Bordeaux Montaigne

