



FÉDÉRATION DES ÉTABLISSEMENTS HOSPITALIERS & D'AIDE À LA PERSONNE  
**PRIVÉS NON LUCRATIFS**

## Plan de communication RSE

Août 2014  
MAJ 12/0215

- Préambule..... p 3
- Objectifs et cibles..... p 6
- Etats des lieux..... p 11
- La communication interne RSE..... p 14
- La communication vers les adhérents ..... p 18
- La communication vers le « grand public »..... p 23
- Temps forts ..... p 27

- **La RSE, quels enjeux pour la FEHAP ?**

- Mieux connaître et à **améliorer l'impact** de l'activité des établissements dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux.
- Pour être un mouvement et une fédération innovants, **recherchant la meilleure qualité de prise en charge** tout en faisant le meilleur usage des ressources collectives.
- La démarche RSE doit permettre à la FEHAP et à ses adhérents de **mieux répondre aux enjeux** auxquels les secteurs sanitaire, social et médico-social doivent faire face.

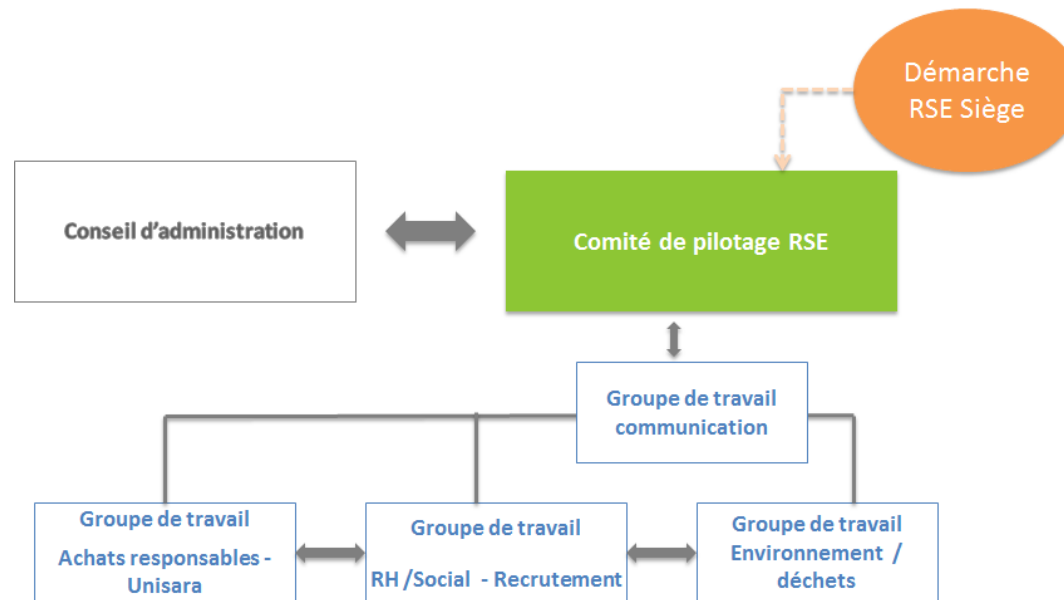


## ■ Contexte

- La démarche RSE vient d'être lancée à la FEHAP, suite aux demandes du terrain remontées lors du **Tour de France du DG et du Président durant l'année 2013**. En effet, des initiatives éparses existent déjà sur le terrain, mais nécessitent un cadre et une valorisation globale.
- Les **chargées de mission FEHAP** ont été sollicitées dès janvier 2014 pour recenser les pratiques existantes.
- Les réponses des établissements FEHAP au « **Baromètre Développement Durable – édition 2014** » ont été isolées et analysées pour enrichir l'état des lieux et l'analyse de départ.

- Ces initiatives ont donné lieu à **2 niveaux d'action (et donc de communication) : une démarche RSE « Siège », et une démarche RSE « Adhérents »** qui entrent maintenant en phase opérationnelle.

- **Schéma de l'organisation de la démarche RSE FEHAP**



## OBJECTIFS ET CIBLES

- **Objectif général :**

Le plan de communication vise à contribuer à l'accomplissement de l'axe 3 du Projet stratégique de la Fédération: « *La FEHAP promeut une gouvernance efficace, elle innove constamment, et met des outils à disposition de ses adhérents* » et plus précisément l'Orientation 7.3 « *Initier une démarche de Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE)* ».

- **Plus précisément, il s'agit de :**

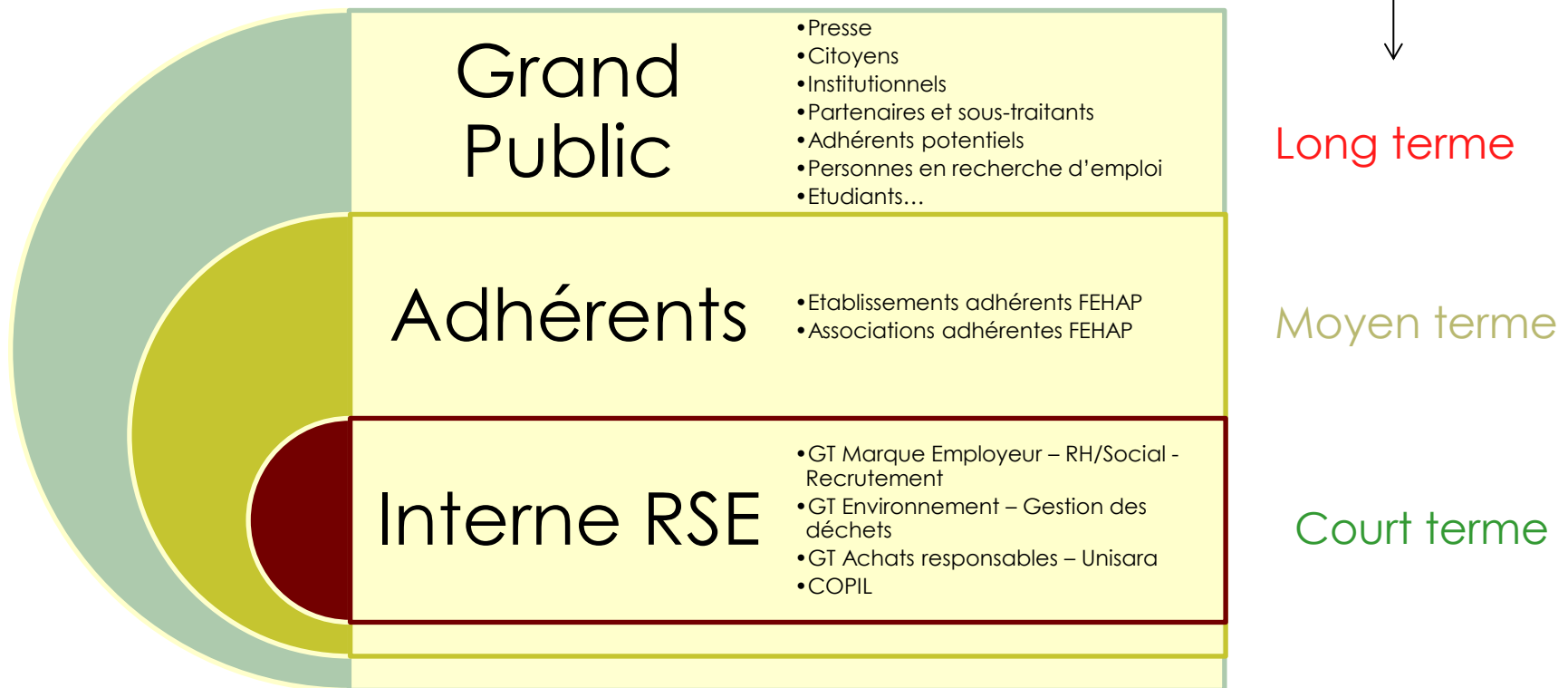
- Faire adhérer **l'ensemble des adhérents FEHAP**, y compris le siège, à l'engagement RSE d'autant que les valeurs associées correspondent parfaitement à celles de la fédération, de leur **apporter des réponses et outils d'accompagnement.**

- **Précisions importantes :**

- Ce plan de communication ne concerne **que la démarche « Adhérents »**. Un plan de communication de la démarche « Siège » dédié sera réalisé en parallèle.
- Un **plan de diffusion et de partage des outils et supports produits par les groupes de travail** sera également réalisé :
  - Marque Employeur – RH/Social - Recrutement
  - Environnement – Gestion des déchets
  - Achats responsables – Unisara



- Les actions de communication sont proposées en direction de 3 publics privilégiés :



- Les objectifs de communication sont définis en fonction des 3 publics privilégiée :
  - **Interne RSE** : accompagner les GT et le COPIL dans leur démarche de communication, leur proposer des outils d'échanges et de partage d'information (intranet...).
  - **Adhérents** : connaître les besoins, diffuser les outils et ressources qui peuvent aider les établissements à mener leurs propres démarches RSE.
  - **« Grand public »** : valoriser les démarches RSE mises en place dans les établissements et promouvoir la démarche RSE de la FEHAP. La communication grand public est un objectif à plus long terme afin de rester crédible.

## ETAT DES LIEUX

## ● Avant la mise en place de la démarche RSE

Cible	Moyens mis en œuvre <i>Supports, actions</i>	Contenu, message	Date de réalisation
Adhérents 	<b>Publication - Livret</b> Dialyse et Développement Durable : Propositions des structures associatives de la FEHAP	Enjeux principaux dans les établissements et services de dialyse	Juin 2011
Adhérents 	<b>Publication - Livret</b> Etablissement d'accueil de jeunes enfants et développement durable	Pistes d'actions et retours d'expériences dans les EAJE de la FEHAP	2013
Adhérents et GP	<b>Publication - Plaquette</b> Pour le Développement Durable	Accompagnement au management de la politique de DD	Nov. 2011
Adhérents et GP 	<b>Publication - Plaquette</b> Agir ensemble pour le Développement Durable	Accompagnement au management de la politique de DD	2013

Cible	Moyens mis en œuvre <i>Supports, actions</i>	Contenu, message	Date
Adhérents et GP 	<b>Revue PSS</b> Perspectives Sanitaires et Sociales n°206	Du Développement durable à la qualité : la performance du PNL	Sept.-Oct. 2009
Adhérents et GP	<b>Portail FEHAP</b> Rubrique « développement durable » sur le portail FEHAP	Publications FEHAP Fiches Techniques Foire aux questions	2014
Adhérents et GP	<b>Formation</b> -Responsabilité sociétale des organisations : enjeux et perspectives -Développement Durable et éco-responsabilité	Pouvoir s'adapter en permanence aux nouveaux modes d'exercice et à l'évolution des pratiques et des besoins du secteur	2013 (RSE) et 2011 (DD)
Adhérents 	<b>Evènements, partenariat</b> Participation des Etablissements au Baromètre du Développement Durable en établissement de santé Trophées du développement durable 2014	Propose de mesurer et valoriser leur engagement dans le développement durable (166 adhérents FEHAP en 2014) 4 Ets FEHAP primés en 2014	Depuis 2008 de mars à juin
Adhérents et partenaires	Convention Développement Durable	Encourager les etb de santé à s'engager dans le développement durable et fixer des objectifs de progrès.	Octobre 2009 <i>Nouvelle en cours</i>

## La communication interne RSE

## ● Objectifs

### **Accompagner les groupes de travail et le COPIL dans leur démarche de communication**

Pour cela :

- Concevoir des outils d'échanges et de partage de l'information
- Aider les GT dans la production de supports ou actions de communication à destination des adhérents
- Faire état de l'avancement des GT et du COPIL (tableaux de suivi) auprès des adhérents

## ● Ce que nous proposons :

- **Création d'un espace collaboratif** pour les groupes de travail et le comité de pilotage (exclusivement) et informer de cette mise en place : permet de partager des documents, d'avoir des échanges à distance...

Echéance : août 2014

- ⇒ Envoi d'une procédure pour la connexion et l'utilisation (fait)
- ⇒ Réaliser un trombinoscope (photos réalisées, à faire pour septembre)

- **Proposer des partenariats** en interne (établissements lauréats des Trophées du DD...) ou extérieurs (ex. : les Ateliers durables, ...) pour intervenir dans les groupes de travail, inspirer les membres, créer une émulation.

Echéance : 2<sup>ème</sup> semestre

- **Réaliser un plan de diffusion et de partage des outils et supports produits par les groupes de travail** pour permettre ensuite une mise en place opérationnelle. Il s'agit d'établir quand et comment les productions des groupes de travail seront mises à disposition et valorisées pour les établissements.

Echéance : en fonction des groupes de travail

- **Profiter du congrès pour faire se rencontrer les GT** (émulation, échanges,...)



## La communication vers les adhérents

## ● Objectifs

**Connaître les besoins, diffuser les outils et ressources qui peuvent aider les établissements à mener leurs propres démarches RSE.**

Pour cela :

- Créer une signature et identité visuelle de la RSE FEHAP
- Sensibiliser, susciter l'intérêt pour la démarche RSE
- Connaître les attentes et questions des établissements sur la RSE (communication ascendante)
- Remonter et diffuser les « *bonnes pratiques* » du terrain
- Mettre à disposition des *outils d'accompagnement* de la démarche et s'assurer de leur usage dans une optique d'évaluation des outils et services diffusés (indicateurs d'efficacité de la communication, mesure d'impact des outils...).

## ■ Ce que nous proposons :

- Création d'un **logo et d'une signature** dédiés à la démarche RSE FEHAP : reprise sur tous les supports web et print.



Propositions de signature proposées par les membres des GT :

- FEHAP & RSE : l'engagement durable (celle qui a été choisie)
- FEHAP solidaire et responsable
- Cap sur la RSE !
- Objectif RSE

**Marquage en rond autour du logo pour avoir un effet « tampon »**

## ● Ce que nous proposons :

- **Portail** : création d'une *rubrique* sur le portail dans « Informations et services » (accès restreint aux adhérents selon les articles)
  - Articles réalisés pour le lancement de la démarche ainsi que pour la Lettre aux Présidents (Mai-Juin 2014)
  - Un article de lancement des groupes de travail et de la démarche RSE (juin-juillet) repris dans la Newsletter du 24/06 et 8/07
  - Retravailler *l'arborescence* pour qu'elle soit plus claire et rédiger la *ligne éditoriale*.
- **E-mailing** : moyen de « recruter » au sein des établissements et de communiquer des informations importantes
  - 3 messages « Démarche RSE : la Fehap franchit une nouvelle étape » adressés en juin 2014 (fait)
- **Newsletter adhérent** : Aborder 1 fois par mois des thématiques RSE et des témoignages des établissements FEHAP.
  - Publier une vidéo témoignage (ex : 1<sup>ère</sup> vidéo le 22/07 de Magali Dewerdts membre du COPIL RSE).
  - Proposer une ligne éditoriale

*Nb : Pour le moment, la RSE s'inscrit dans la newsletter FEHAP et, à terme quand il y a aura plus de contenu, nous envisageons une newsletter 100% RSE (parution trimestrielle).*

## ■ Ce que nous proposons :

- **Dégager un espace dédié à la RSE dans PSS** qui comportera :
  - un focus (ex : la Conférence Débat-RSE lors du congrès)
  - quelques lignes sur les avancées concrètes des groupes de travail pendant la période
  - une initiative d'établissement remontée par les chargées de mission ou un retour d'expérience issu des fiches dédiées.
  - une partie visuelle (illustrations type caricatures sur un éco-geste ou un geste citoyen, infographies, schémas)
  - un renvoi vers les vidéos réalisées pendant la période
  
- Création d'une **carte de vœux RSE FEHAP** aux adhérents
  
- Création d'une **carte postale** et d'un **kakémono** pour nos salons

## ■ Ce que nous proposons :

- **Fiche retour d'expériences** : réalisation d'une fiche-type A REMPLIR pour les adhérents.
  - ⇒ Process pour la mise en ligne : remplissage d'une fiche par établissement, mise aux « normes » (n° de fiche, vérifier que tout est rempli), relecture par les GT et validation avant mise en ligne. Attendre d'en avoir suffisamment pour diffuser les fiches via un **Guide des Bonnes pratiques** par thème (plutôt que par établissement).
  - ⇒ Communication via la newsletter et le portail
- **Recueil des attentes des adhérents** : création d'un formulaire sur le portail dans la rubrique « RSE » et renvoi systématique à ce formulaire dans la newsletter.
- **Espace RSE lors du congrès**

## La communication vers le « grand public »

## ● Objectifs

### **Valoriser les démarches RSE mises en place dans les établissements et promouvoir la démarche RSE de la FEHAP**



*Nous resterons prudent sur la communication presse et grand public en matière de RSE, tant qu'il n'y a pas des résultats concrets, de réalisations et d'avancées. Une communication se fera sur le lancement de la démarche et les marges de progrès à réaliser.*

*Il s'agit d'une cible à long terme.*

Pour cela :

- Présenter la démarche RSE FEHAP
- Marquer l'engagement de la RSE FEHAP dans la durée
- Sensibiliser par ce biais les partenaires (fournisseurs,...) de la FEHAP aux enjeux sociaux et environnementaux



## ● Ce que nous proposons :

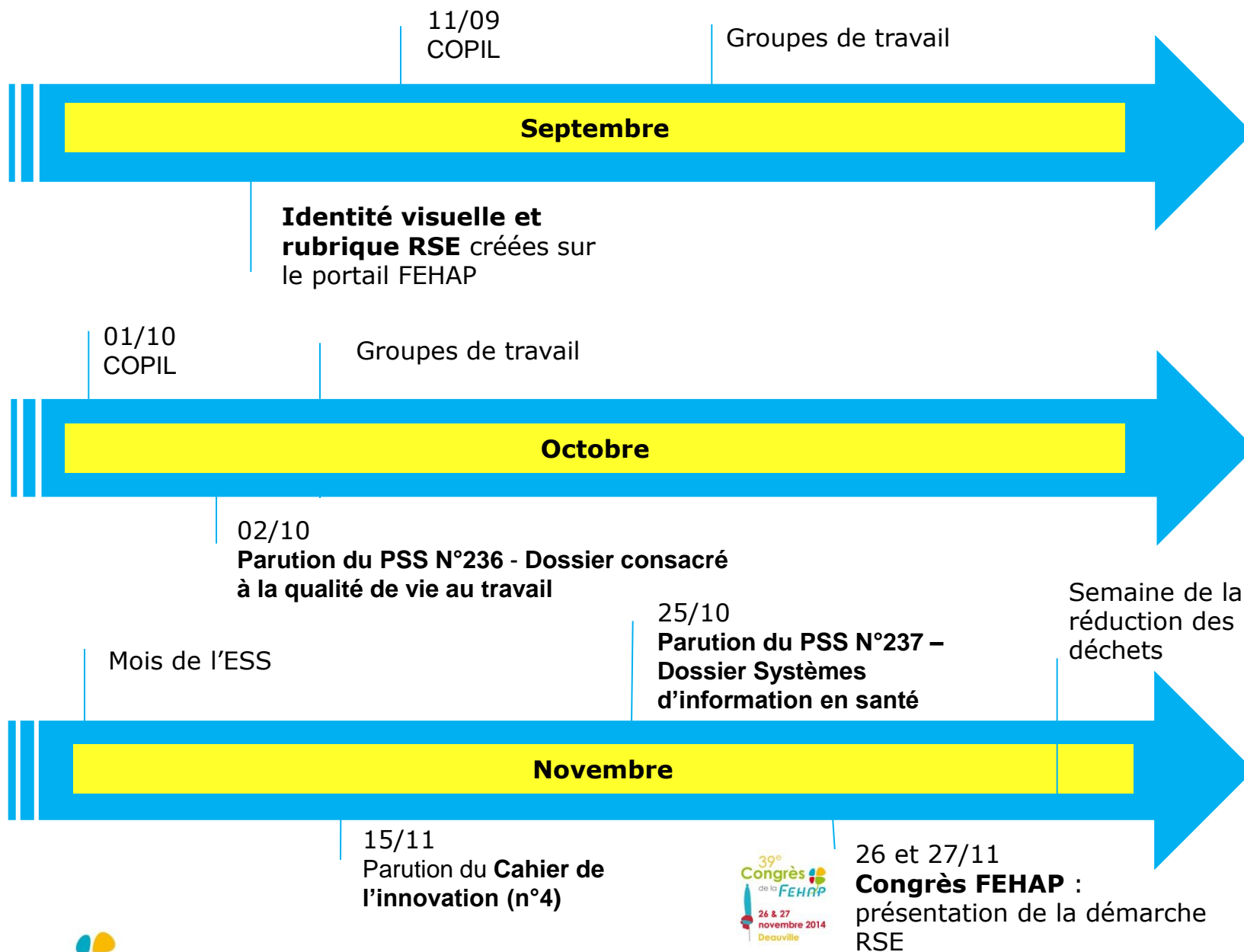
- **Portail FEHAP** : duplication de la rubrique « RSE » de l'onglet « Informations et services » dans l'onglet « Fédération » (Fait)
- **Participer aux événements spécifiques :**
  - **La semaine du développement durable**, du 1<sup>er</sup> au 7 avril.
  - **La semaine pour la Qualité de vie au travail** organisée par le réseau Anact-Aract (juin 2015, dates non définies) [www.qualitedevieautravail.org](http://www.qualitedevieautravail.org)
  - **Mois de l'ESS** : novembre 2014
  - **Semaine européenne de réduction des déchets** : dernière semaine de novembre.
- **Communication presse et réseaux sociaux** : lancement lorsque le Guide des Bonnes pratiques sera opérationnel et que nous pourrons montrer un nouveau service rendu aux établissements.  
⇒ A prévoir : un *dossier de presse* avec des exemples d'initiatives, la démarche mise en place, les acteurs concernés... et des *sujets « clés-en-main »* pour inciter la presse à faire des reprises (presse grand public, presse spécialisée, presse du secteur...) à diffuser lors de la SDD.

## ● Autres pistes

- **Eco-conception de la communication** : se questionner sur ses pratiques, l'impact des outils créés et diffusés, l'impact des objets publicitaires, les choix de prestataires et de supports, ...  
⇒ Création d'un tableau de suivi des outils créés chaque année avec leur impact environnemental et les efforts réalisés.
- **Le réseau ORSE (observatoire de la responsabilité sociale des entreprises)** pour partager et échanger sur les problématiques RSE spécifiques à une entreprise/organisation, prendre la mesure de l'évolution de la RSE et en discuter (groupe orienté entreprise mais des institutions y sont également présentes). <http://www.orse.org/>

**Au fil de la démarche, des supports seront réalisés par les groupes de travail qu'il conviendra de valoriser aussi bien en interne qu'en externe.**

## TEMPS FORTS



## Janvier

02/12  
Diffusion par le réseau FEHAP  
de la **carte de vœux RSE**

21/01  
Présentation de la démarche RSE FEHAP lors de  
la **1ère journée nationale « Responsabilité  
Sociétale des ES et ESMS »**

Groupe de travail  
Environnement

## Février

Sortie de la V2 de l'**espace  
RSE sur le portail FEHAP**

27/02  
**Parution du PSS N°238 – Dossier  
Projet de loi de santé – Nouvelle  
rubrique RSE**

## Mars

Lancement de la 8-me édition  
du **Baromètre santé Durable**

27/03  
**Journée RSE FEHAP** : bilan,  
stratégie 2015, interventions  
extérieures, groupes de travail

## **Contacts :**

Emeline BON, Attachée de communication

[emeline.bon@fehap.fr](mailto:emeline.bon@fehap.fr)

01 53 98 95 59

Audrey PUGLIERINI, Chargée de communication

[Audrey.puglierini@fehap.fr](mailto:Audrey.puglierini@fehap.fr)

01 53 98 95 09