



**Quels outils pour échanger
avec soignants et patients
des générations X, Y et Z ?**

Dr Anne-Gaëlle Venier

@AgVenier

anne-gaëlle.venier@chu-bordeaux.fr

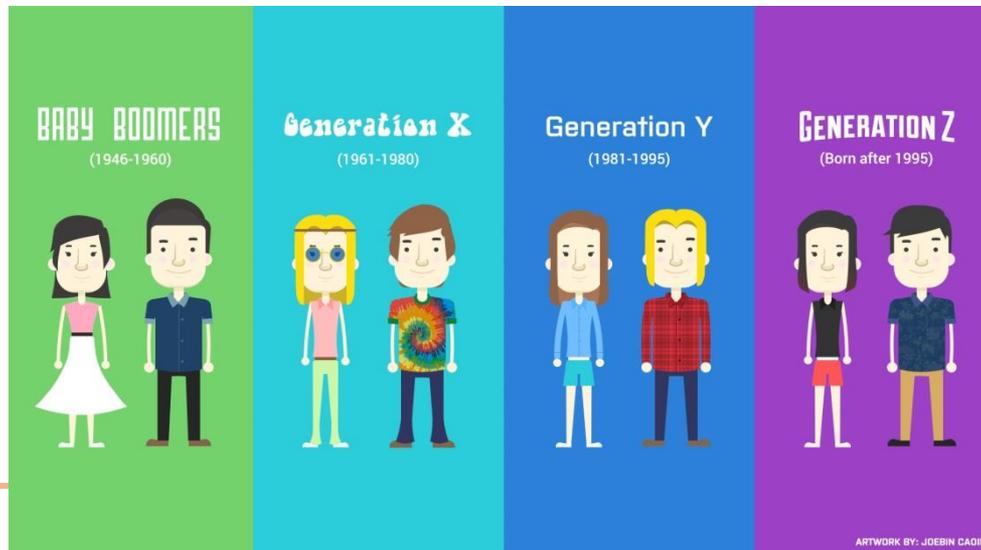
www.cpias-nouvelle-aquitaine.fr





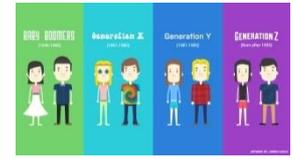
Une histoire de générations... identifiées pour le management au travail

- ◆ 1960 Concept de « générations de salariés » Pr Douglas McGregor, MIT (Massachusetts Institute of Technology)
- ◆ Les attentes liées au monde du travail sont différentes selon la génération
- ◆ Identification pour le management puis utilisation pour le marketing





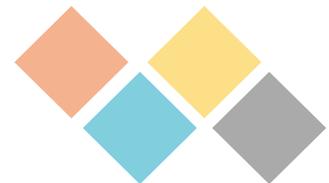
Une histoire de générations...



◆ **Babyboomers (1945 – 1960)**

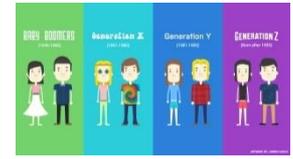
- ❖ Ont connu le plein emploi avec une forte croissance
- ❖ Rapport au travail pyramidal, hiérarchique
- ❖ Formation plutôt bien acceptée mais avec un certain formalisme

- ❖ **Leurs attentes**
 - Sécurité de l'emploi
 - bonnes conditions de travail mais prêts à travailler dur
 - relation intergénérationnelle cordiales
 - Absence de pression
 - Reconnaissance de leur expertise





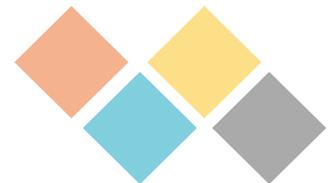
Une histoire de générations...



◆ Génération X (1961– 1980)

- ❖ Ont connu évolution de la société industrielle vers la société des savoirs et de l'information (du minitel au PC)
- ❖ Respectueux des règles et de la hiérarchie
- ❖ La formation est un signe de reconnaissance fort

- ❖ **Leurs attentes**
 - Équilibre vie privée/ professionnelle
 - Être reconnus au mérite
 - Être coachés plus que managés
 - Besoin d'être dynamisés
 - Besoin d'évoluer





Une histoire de générations...



◆ Génération Y (1981– 1995)

- ❖ Vivent dans un monde de savoir et d'information
- ❖ Connectés, logique de réseau et communautés multiples sans frontières
- ❖ Le travail ne s'envisage pas sans épanouissement personnel

- ❖ **Leurs attentes**
 - Liberté, flexibilité
 - Besoin d'instantanéité et de rapidité dans l'exécution
 - Besoin d'une diversité des tâches
 - Culture de l'open space, tutoiement, familiarités
 - Aiment partager des contenus

- ❖ Formation = complément de ce qu'ils ne peuvent apprendre par ailleurs.
Consommation information courte (20 secondes)





Une histoire de générations...



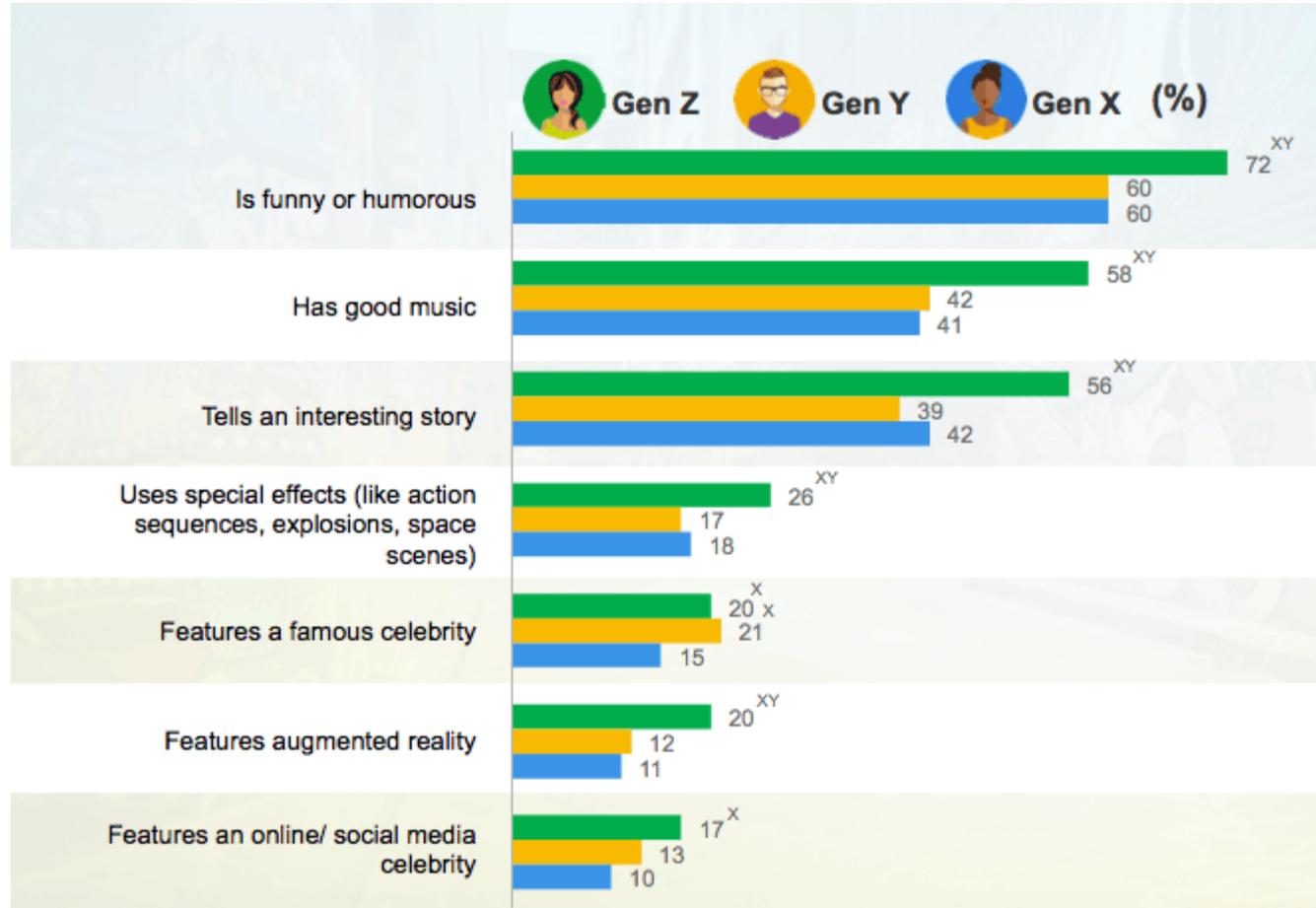
◆ Génération Z ou digital native (1995–)

- ❖ Née avec une technologie mature. Génération du « pouce », constamment connectée
 - ❖ s'informe par internet, délaisse plus facilement les médias traditionnels
 - ❖ Consommation de contenus très courts (8 secondes), créatifs, capacités d'adaptation
 - ❖ La hiérarchie n'a quasiment aucune valeur, autorité de compétence et non de fait.
- ❖ **Leurs attentes**
- Sécurité, stabilité
 - Rapport d'égal à égal, contact humain,
 - Avis de leurs pairs
 - Être autodidacte, développer de nouvelles compétences, avides de conseils
 - Co-création, partage d'expérience, communiquer pour partager (pas forcément du contenu)
- ❖ La formation doit susciter leur curiosité, permettre une création de leur part, un partenariat
 - ❖ Grands consommateurs d'images et vidéos.





L'humour et le ludique plébiscité par les générations X Y et Z



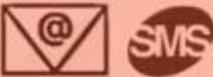
Source: Harouel M powertrafic.fr





Quels médias pour communiquer?

Usages de communication & générations

	"Anciens" (<1945)	Babyboomers (1945-1960)	Génération X (1961-1980)	Génération Y (1981-1995)	Génération Z (>1995)
Aspirations	Achat de résid. principale	Sécurité de l'emploi	Équilibre vie privée / prof.	Liberté et flexibilité	Sécurité & stabilité
Produit-symbole					Imprimantes 3D, nano-computing...
Attitude vis-à-vis de la technologie	Désengagé	Early-adopters	Migrants vers le numérique	Nés avec le numérique	Dépendants du numérique
Média de communication					
Préférence de communication	Face-à-face	Face-à-face Téléphone E-mail	SMS ou E-mail	Réseaux sociaux et SMS	Appels vidéos sur tablette ou smartphone
% de la population active	1%	34%	36%	29%	0%



Exemples d'outils d'échanges existant dans le domaine de la prévention des IAS

Outils de formation

Type d'outil	Exemple	BB	X	Y	Z
Formation descendante	Amphi, cours, colloque...	😊😊	😊	😞	😞
Formation interactive	Vote, brainstorming, staff, webinaire	:-/	😊😊	😊😊	😊😊
Formation participative	Classe inversée Wiki journal	:-/	:-/😊	:-/😊	:-/😊
Outils ludo-éducatifs	Jeu sérieux Chambre des erreurs Escape game...	😊	😊	😊😊	😊😊





Exemples d'outils d'échanges existant dans le domaine de la prévention des IAS

Outils d'évaluation / gestion des risques

Type d'outil	Exemple	BB	X	Y	Z
Outils de gestion des risques à postériori	AAC bien conduite	😊	😊	😊😊	😊😊
Outils de gestion des risques à priori	Visite de risque Analyse de scénario	😊	😊	😊	😊
Audits Sondages	Observation pure, feedback réactif	😊😊	😊	:-/	😞
	Echanges et feedback réactif participatif	😊	😊😊	😊😊	😊😊





Exemples d'outils d'échanges existant dans le domaine de la prévention des IAS



Outils de communication

Type d'outil	Exemple	BB	X	Y	Z
Affiches, infographies	contenu et visuel Visuel seul	😊 :-/	😊 :-/	😊 😊	😊 😊
Vidéos	Longues(2 à 5 minutes) vidéos pédagogiques, tutos	😊	😊	:-/	:-/
	Courtes Snack content	:-/😊	😊	😊	😊😊
Réseaux sociaux	Twitter, Facebook Linkedin	:-/	:-/😊	😊😊	:-/😊
	Snapchat, instagram, tiktok	😞	:-/	😊	😊😊





Exemples d'outils d'échanges existant dans le domaine de la prévention des IAS

Outils de communication

Type d'outil	Exemple	BB	X	Y	Z
Affiches	contenu et visuel	😊	😊	😊	😊
	Visuel seul	:-/	:-/	😊	😊
Vidéos	Longues(2 à 5 minutes) vidéos pédagogiques, tutos	😊	😊	:-/	:-/
	Courtes Snack content	:-/😊	😊	😊	😊😊
Réseaux sociaux	Twitter, Facebook Linkedin	:-/	:-/😊	😊😊	:-/😊
	Snapchat, instagram, tiktok	😞	:-/	😊	😊😊





Exemples d'outils d'échanges existant dans le domaine de la prévention des IAS



Outils de communication

Type d'outil	Exemple	BB	X	Y	Z
Jeu concours	Photo, vidéo, quizz...	☺	☺	☺	☺
Musique / chanson	sur le bout des doigts, le haka des mains...	☺ :-/	☺ :-/	:-/ ☺	☺ :-/
Tendances du moment	Flash mob Parodies VLOG Réalité virtuelle	☹ :-/	:-/ ☺	☺	☺☺



www.cpias-nouvelle-aquitaine.fr



@CPIASNA





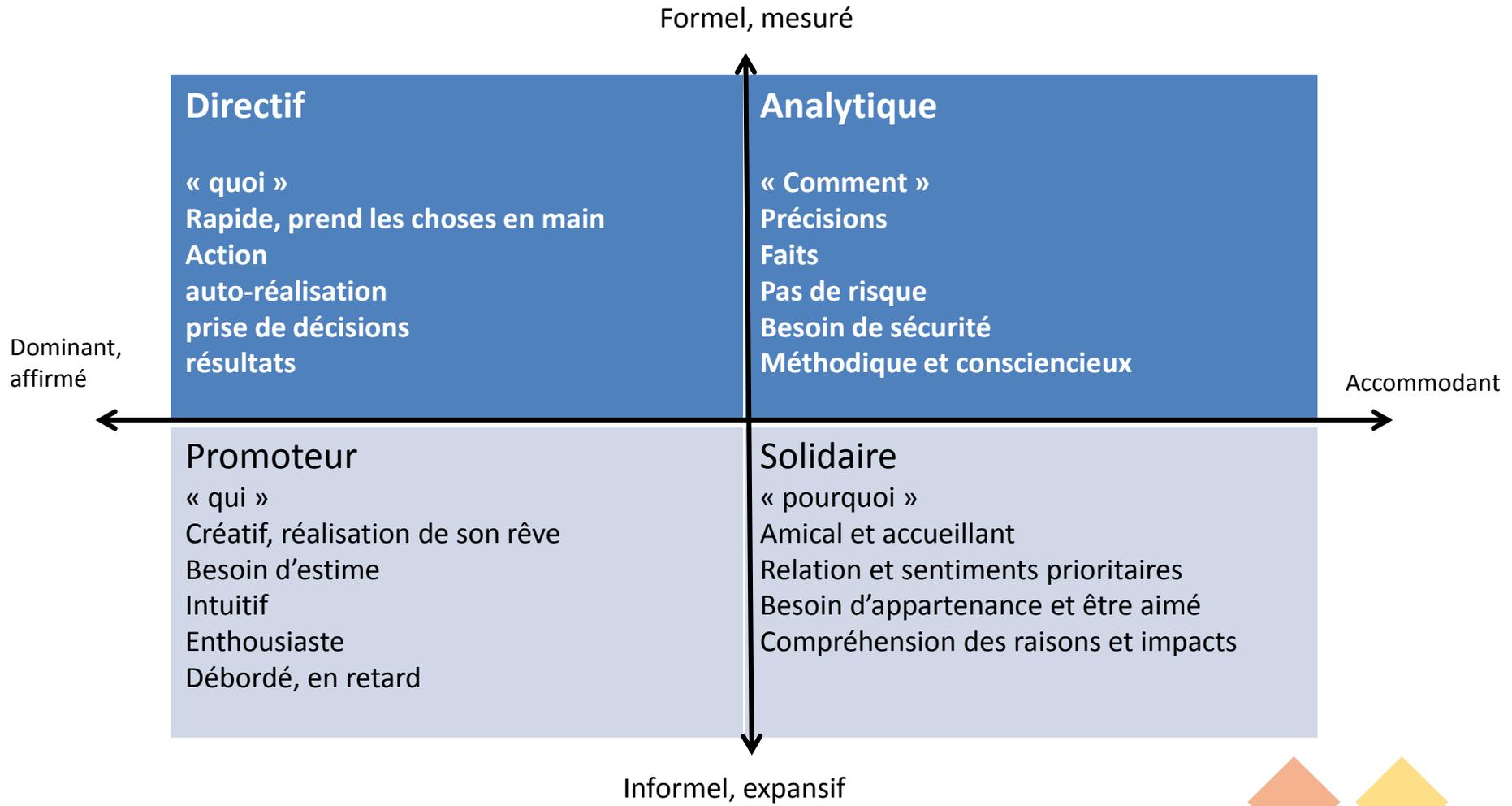
Mais pour échanger avec un patient ou un soignant le principal outil...

C'est soi-même!





Différents types de personnalités



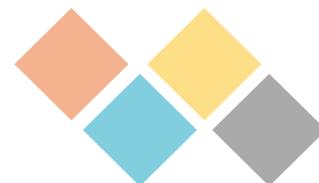
Selon Larry Wilson





Échanger = passer au travers du filtre de l'autre

Outils de communication



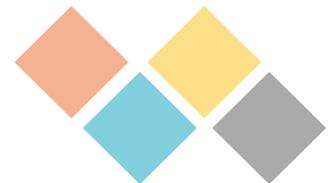


Regardez cette image pendant 8 secondes



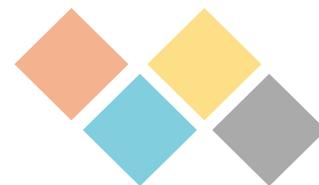


Qu'avez-vous vu?





Revoilà l'image

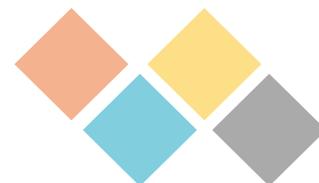




En pratique

A public mixte, outils d'échanges mixtes!

- ◆ Les outils à disposition sont nombreux et doivent être combinés
- ◆ Les générations interagissent
 - ❖ Les générations antérieures sont curieuses des outils utilisés par les plus jeunes
 - ❖ Faire appel aux plus jeunes pour aider les plus anciens - partage
- ◆ Besoin de messages clairs, courts, rapides
- ◆ Si une génération ciblée spécifiquement: outil 100% dédié!
 - ❖ Contenu
 - ❖ forme
 - ❖ Mode de diffusion





Cas pratique : the walking BHRé

- ◆ Cible - Externes et internes en médecine
- ◆ Objectifs - Demander ATCD d'hospitalisation à l'étranger + ne pas paniquer
- ◆ Contenu - Objectifs + pourquoi et CAT patient Bhre
- ◆ Forme – vidéo parodique the walking dead 5 minutes
- ◆ Communication – facebook + par les internes + sortie Halloween 2017

Chaine youtube Cpias Nouvelle-Aquitaine

Votre avis? Socrative student room IPS18





Cas pratique : 20 secondes pour prévenir

- ◆ Cible - Usagers
- ◆ Objectifs – ne pas visiter un proche si malade
- ◆ Contenu – objectif
- ◆ Forme – dessin animé 20 secondes
- ◆ Communication – internet, mails, affiches, réseaux sociaux, youtube

Chaine youtube Cpias Nouvelle-Aquitaine

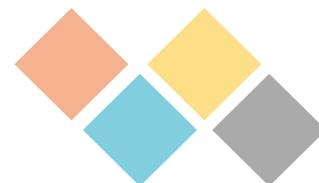
Votre avis? Socrative student room IPS18





En pratique

- ◆ Outils existants mais possibilité d'en créer sur mesure
- ◆ Répertoriés sur le site cpias.fr puis des MNIAS preventioninfection.fr (janvier 2019)
- ◆ Sondez les besoins et préoccupations de votre cible
- ◆ Choisissez des outils que vous pouvez porter
- ◆ Connaissez vos limites et travaillez les

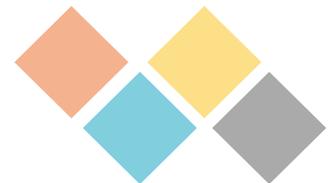
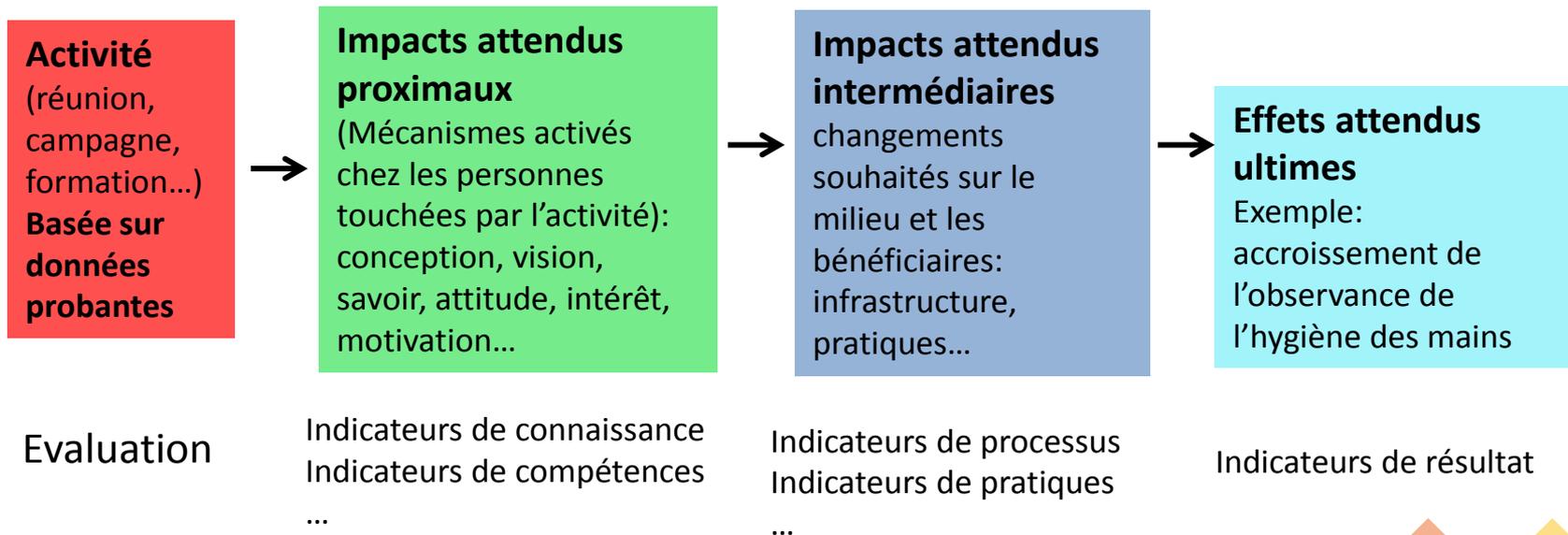




En conclusion...

Testez , évaluez, bonifiez!

◆ Evaluation selon modèle logique



Le mot de la fin...

VLOG N°4 LA GALE

CCLIN SUD-OUEST - JANVIER 2016

ANTIBIOTIQUES BIEN UTILISÉS : TOUS CONCERNÉS !

ENSEMBLE CONTRE LE DÉVELOPPEMENT DES BACTÉRIES RÉSISTANTES

LES ANTIBIOS : QUAND IL FAUT, COMME IL FAUT, JUSTE CE QU'IL FAUT !



CC Arim **ANTIBIOS** **PRÉSERVER** **LIMITER**

Comprendre pour agir !

LA GALE



La gale est une maladie bénigne mais qui nécessite un traitement rigoureux et coordonné

NE LAISSONS PAS DES INTRUS GÂCHER LA FÊTE



EN PÉRIODE HIVERNALE, REDOUBLONS DE VIGILANCE

- Si vous toussiez ou éternuez, portez un mouchoir !
- Mais avant tout, vaccinez-vous !
- Et si vous êtes malade, restez chez vous !

CC Arim

LA RÉSISTANCE DES BACTÉRIES AUX ANTIBIOTIQUES

AVERTISSEZ-CE QUE LE PÉRIEUX FAIT ?

QUELS RISQUES POUR MOI ?

QUE M'INFORMER ?



ITINÉRAIRES À RISQUES

Accompagnez vos patients en toute sécurité

En route



LES ANTIBIOTIQUES NE PERMETTENT PAS DE GUÉRIR LES INFECTIONS VIRALES COMME LE RHUME OU LA GRIPPE

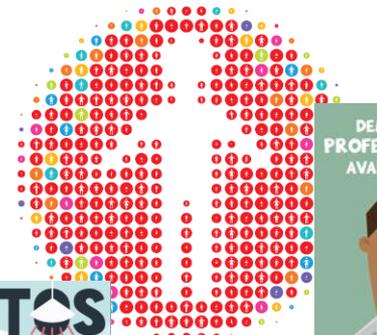


Organisation mondiale de la Santé

ÉPIDÉMIE DE ROUGEOLE EN NOUVELLE-AQUITAINE

ÊTES-VOUS PROTÉGÉ ?

ENFANTS, JEUNES, ADULTES
LA SEULE PRÉVENTION EST LA VACCINATION
PARLEZ-EN VITE À VOTRE MÉDECIN OU VOTRE PHARMACIEN



Santé publique France

DEMANDEZ TOUJOURS CONSEIL À UN PROFESSIONNEL DE LA SANTÉ QUALIFIÉ AVANT DE PRENDRE DES ANTIBIOTIQUES



Organisation mondiale de la Santé

Prenez soin de nos proches ...



Semaine sécurité patient
Novembre 2017

CARO SAIT TOUT !



LES TUTOS

LA ROUGEOLE

CPIAS NOUVELLE-AQUITAINE



...Si nous sommes malades :

- Toux
- Fièvre
- Rhume
- Gastro-entérite

S'ils sont à l'hôpital ou en maison de retraite, Evitons pour quelques jours de leur rendre visite

Protégeons-les, ne leur transmettons pas nos infections !



PIAS

Novembre 2017



Merci pour votre attention!

◆ Outils de compréhension et développement personnel

- ❖ Process-com
- ❖ Indicateur MBTI
- ❖ Le golden
- ❖ Le strong RIASEC

◆ Des outils de création vidéo

- ❖ Goanimate, wondershare, imovie...

◆ Des outils de questionnaire en ligne

- ❖ Socrative, monkeysurvey, keysurvey

◆ Des articles sur comment utiliser jeux sérieux et réseaux sociaux... que j'aime bien!

- ❖ Efficacy of health education using facebook JCDR Krishnamohan S.2017
- ❖ Jouer pour apprendre ; est-ce bien sérieux? CJTL RCAT 2011
- ❖ Using social media to support small groupe learning Cole D. BMC med Educ 2017

◆ Le guide « communiquer pour tous » de Santé Publique France

