

## JOURNÉE D'ANIMATION DU RÉSEAU

### Fiche méthodologique « Sensibiliser et former le personnel encadrant »

Les encadrants ont un rôle essentiel dans le cadre de la mise en œuvre de la politique handicap de votre établissement en tant qu'acteurs clés. Néanmoins, on constate qu'ils restent difficiles à mobiliser sur cette question. Tout l'enjeu de votre plan d'action sera donc de les faire s'impliquer en faveur de l'insertion et du maintien en emploi des personnes en situation de handicap. Pour cela, des actions de sensibilisation peuvent être mises en place de manière structurante dans un plan d'action global.

Construire un plan d'action global vous aidera en effet à vous poser les bonnes questions, à structurer vos actions en fonction de vos objectifs pour au final, gagner du temps, de l'efficacité, avoir la maîtrise de votre planning et de votre budget. Mieux vaut prendre le temps de bien analyser la situation de votre structure et réfléchir à la mise en place d'un plan d'action global, plutôt que d'organiser différentes actions sans liens entre elles.

Pour parvenir à la réalisation d'un pré-projet visant à impliquer les encadrants, il convient de procéder par étape :



## 1. Analyser la situation et le contexte

Pour réussir votre plan d'action, il est important de veiller à ce que celui-ci soit toujours en lien avec le contexte de votre structure. Il doit être propre à votre établissement et ne doit pas être déconnecté de la réalité du terrain.

Cette étape consiste donc à recenser les données importantes relatives à votre situation. Il s'agit notamment d'établir les problématiques rencontrées avec votre cible, les freins qui les empêchent de surmonter ces problématiques et les changements de comportement souhaités.

Elle consiste également à déterminer les caractéristiques et les comportements de votre cible face à votre problématique.

Questions à se poser	Notes
✓ Quel est le contexte global de votre établissement ?	.....
✓ Des actions ont-elles déjà été mises en place ? Quelles ont été leurs résultats et pourquoi ?	..... .....
✓ Quelles sont les problématiques rencontrées par les encadrants ?	..... .....
✓ Quels sont les comportements des encadrants face aux problématiques rencontrées ?	.....
✓ Quels sont les freins qui les empêchent de surmonter les problématiques? Comment agir sur ces freins ?	..... .....
✓ Quels changements de comportement souhaitez-vous atteindre ?	..... .....
✓ Quels sont les coûts perçus pour parvenir au changement de comportement VS les bénéfices perçus ?	.....

Vous pouvez enfin analyser les forces et les faiblesses de votre établissement sur ce sujet (analyse SWOT) et comparer votre situation par rapport à d'autres établissements pour vous en inspirer (benchmarking).

<b>Forces :</b>	<b>Faiblesses :</b>
<b>Opportunités :</b>	<b>Menaces :</b>

## 2. Définir des objectifs stratégiques et opérationnels

Cette étape vise à définir vos objectifs, c'est-à-dire les résultats que vous souhaitez atteindre avec votre plan d'action. Sans objectifs clairs, vos actions resteront en effet assez vagues et risqueront de perdre leur sens. Pensez à assortir vos objectifs d'indicateurs qui permettront de déterminer a posteriori si vos résultats ont été atteints.

Une fois vos objectifs établis, il s'agira de définir les messages que vous souhaitez faire passer. Plus vos messages sont adaptés aux besoins de votre cible, plus votre communication aura de l'impact. Pour faire passer efficacement votre message, veillez à ce que celui-ci soit court, simple, facile à comprendre et irréfutable.

Questions à se poser	Notes
✓ Quel résultat voulez-vous atteindre avec vos actions?	.....
✓ Quel(s) message(s) souhaitez-vous faire passer ?	.....
✓ Comment souhaitez-vous l'exprimer ? (mots, images, témoignages,...) ?	.....
✓ Les messages cadrent-ils avec vos objectifs ?	.....
✓ Les différents messages sont-ils cohérents les uns par rapport aux autres ?	..... .....
✓ Quel est le message principal de chaque action ?	..... .....

## 3. Créer ou choisir des outils existants en fonction des objectifs

À ce stade, vous avez la possibilité de choisir entre créer vos propres outils pour sensibiliser les managers, ou utiliser des outils déjà existants et les intégrer à votre plan d'action.

Si vous choisissez de créer vos propres outils, vous devrez mettre en œuvre la rédaction, la conception graphique et la production de votre message.

Si vous choisissez des outils déjà existant, choisissez un support qui correspond à l'objectif que vous souhaitez atteindre, au message que vous voulez transmettre et à l'analyse de la structure que vous avez effectué précédemment. Veillez à ne pas choisir uniquement des outils « ludiques et attractifs » qui sont certes séduisants, mais pas toujours adapter à l'objectif.

Pour vous aider dans le choix de vos outils, nous vous proposons une classification des outils de communication pour les managers en fonction de leurs objectifs. Une classification des outils de communication est difficile à réaliser car certains outils sont relativement polyvalents. Voici une liste non exhaustive d'outils classés de façon arbitraire, en fonction des objectifs qu'ils permettent d'atteindre dans leur utilisation standard.

Outils	Objectifs
<b>Affiche</b>	Sensibiliser / Attirer l'attention
<b>Dépliant</b>	Sensibiliser / Présenter quelque chose : une formation, une action, un dispositif, un programme ou projet.
<b>Plaquette / Guide</b>	Informé / Expliquer / Présenter une idée dans son ensemble
<b>Flyer</b>	Informé / Annoncer quelque chose (un événement ou le lancement de quelque chose).
<b>Newsletter</b>	Informé de l'actualité de la structure, de l'organisation d'un événement, du lancement d'une nouvelle politique ...
<b>Vidéo</b>	Sensibiliser / Informé / Témoigner sur le handicap
<b>Quizz</b>	Informé sur le handicap / Démystifier
<b>Jeux</b>	Sensibiliser de manière ludique / Susciter la prise de conscience / Lever des tabous / Faciliter les échanges autour du handicap
<b>Escape game</b>	Sensibiliser de manière ludique / Susciter la prise de conscience / Dédramatiser le sujet du handicap / Faire s'engager
<b>Mise en situation</b>	Sensibiliser au handicap, prise de conscience des difficultés. Attention, sur un public novice cela peut renforcer les stéréotypes
<b>Théâtre</b>	Sensibiliser au handicap / Dédramatiser des situations / Favoriser le dialogue / Encourager les remises en question et le changement de regard sur ce public.
<b>Formation</b>	Informé / Faire comprendre

Une fois les objectifs définis, ainsi que les messages et les résultats attendus, vous devez définir les outils à mobiliser à l'aide des questions suivantes.

Questions à se poser	Notes
✓ Quel(s) outil(s) sont les plus adapté(s) à mon établissement? à ma cible ? à mes objectifs ?	.....
✓ Les objectifs identifiés précédemment correspondent-ils bien aux outils choisis ?	..... .....
✓ Quel(s) outil(s) véhiculeront le mieux mon message ?	..... .....
✓ Ces outils parviendront-ils à atteindre les objectifs fixés ?	.....
✓ Les messages seront-ils bien transmis et compris par ma cible ?	..... .....
✓ Les outils sont-ils cohérents les uns par rapport aux autres ?	..... .....

## 4. Définir un budget

Au départ de cette étape, vous devez connaître le montant du budget qui vous est alloué pour parvenir à sensibiliser les managers au handicap. Votre budget représente le coût de l'ensemble des actions à mettre en place pour atteindre votre objectif. Il faudra donc répartir votre budget en fonction des actions que vous souhaitez mettre en place et faire des choix pour que toutes les actions/outils rentrent dans votre budget.

Questions à se poser	Notes
✓ Quel est le budget à votre disposition pour votre plan d'action ?	.....
✓ Quels sont les moyens disponibles en interne (ressources humaines, service communication, service impression...) ?	..... .....
✓ Disposez-vous d'un budget communication ?	.....
✓ Disposez-vous d'un budget formation ?	.....
✓ Y a-t-il des aides du FIPHFP mobilisables ?	.....

## 5. Définir un planning, des modalités de diffusion et des indicateurs de suivi

Votre démarche à l'attention des managers doit faire partie du programme de communication générale de votre établissement. Il ne doit pas être traité indépendamment.

Pour mener à bien votre projet, évitez d'ajouter les actions et les outils. Pour parvenir à faire passer les messages et à les ancrer dans le fonctionnement de la structure, privilégiez une démarche sur le long terme en croisant et variant les outils tout en veillant à créer du lien entre ces derniers.

Enfin, vous pouvez également vous associer à d'autres événements en lien avec le handicap (comme par exemple la Semaine pour l'emploi des personnes handicapées, journée internationale des personnes handicapées,...) pour donner une certaine résonance à votre action.

Questions à se poser	Notes
✓ A quel moment est-il nécessaire de communiquer ?	.....
✓ Y a-t-il des événements en lien avec le handicap susceptibles de donner de la visibilité à certaines actions ? (ex : SEPH)	..... .....
✓ Combien de temps pouvez-vous communiquer sur cette thématique ?	.....
✓ Quelles sont les éventuelles limitations/contraintes (deadline) ?	..... .....
✓ Quels canaux et quels lieux peuvent-ils être utilisés ?	.....
✓ Certaines actions ont-elles besoin d'être répétées ?	.....
✓ Quels indicateurs permettront de vérifier si les objectifs sont atteints ?	.....

## 6. Construire un pré-projet

Voici venu le moment de fusionner les résultats des étapes de réflexion précédentes. Ne reprenez pas tout : choisissez ce qui vous semble le plus important/pertinent en tenant compte du contexte et de la faisabilité.

	Année 1	Année 2	Année 3
Indicateurs de suivi et de résultats	.....	.....	.....
Date prévisionnelle	.....	.....	.....
Coût prévisionnel	.....	.....	.....
Outils choisis	.....	.....	.....
Message retenu	.....	.....	.....
Objectif défini	.....	.....	.....