

COMMENT COMMUNIQUER AVEC LA « GÉNÉRATION Z »

GRANDS REPÈRES POUR MIEUX COMMUNIQUER EN ÉQUIPE



ÉCOLE DE RÉFÉRENCE
CONSEILLER DE CONFIANCE

PRÉVENTION DU RISQUE INFECTIEUX EN ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

JOURNÉE DU 27 SEPTEMBRE 2024

ESAT DOMAINE DU MARAND 63450 SAINT AMANT TALLENDE

Christophe FEIGUEUX – coach certifié
Directeur du Pôle Stratégie et Performance du CNEH
christophe.feigueux@cneh.fr

« Nos jeunes aiment le luxe, ont de mauvaises manières, se moquent de l'autorité et n'ont aucun respect pour l'âge. A notre époque, les enfants sont des tyrans ».

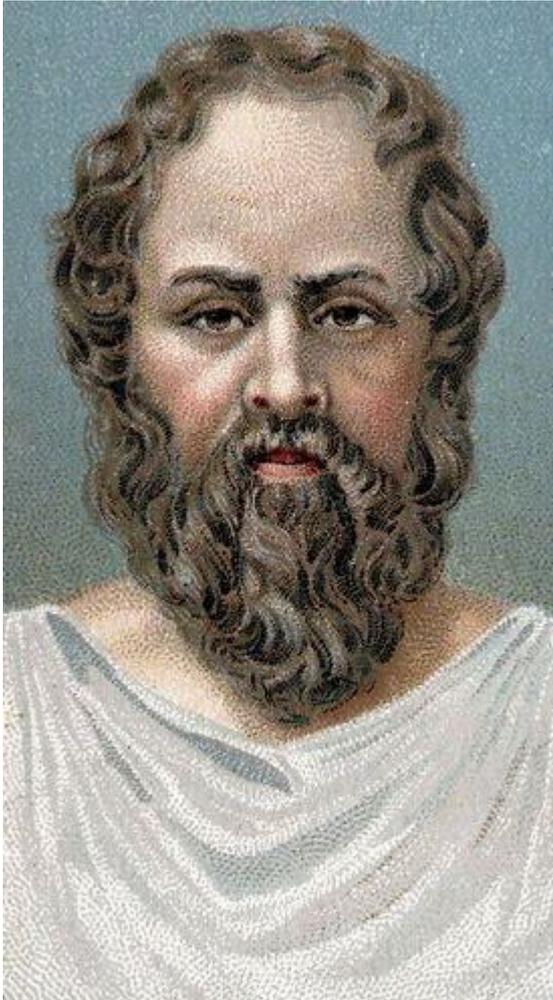


Réponse A : Serge GUERIN – Sociologue – publication 2021

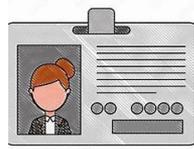
Réponse B : Olivier BAUD – infectiologue – conversation privé

Réponse C : Jean-Michel BLANQUER – Ministre EN – juin 2017

La bonne réponse :



Socrate, 400 av JC



Profil de la génération Z

nés entre 1995 et 2010



“Digital natives” et technophiles :

- ont grandi avec les smartphones et les réseaux sociaux,
- facilité d’utilisation des outils numériques pour communiquer, se divertir et rechercher des infos

Diversité et inclusion :

- valorisent la diversité en termes de race, d’origine ethnique, d’orientation sexuelle et de genre
- ayant grandi dans une société de plus en plus inclusive

Engagement social et politique :

- connue pour son activisme,
- notamment sur des questions comme le changement climatique, l’égalité des sexes et la justice raciale

Équilibre vie professionnelle/vie personnelle :

- privilégient des missions variées qui leur permettent de développer leurs compétences tout en évitant la monotonie

Santé mentale :

- santé mentale et le bien-être sont des enjeux importants
- génération, qui a connu des défis psychologiques significatifs

1.9X

PLUS TENDANCE À AFFRONTER DES PROBLÈMES DE SANTÉ MENTALE, EN COMPARAISON AVEC LES AUTRES GÉNÉRATIONS

2X

PLUS SUSCEPTIBLES D'UTILISER LES RÉSEAUX SOCIAUX POUR CHERCHER DE L'INFORMATION MÉDICALE

1/2

SONT TRAITÉS POUR AU MOINS UN PROBLÈME DE SANTÉ MENTALE (PRESQUE LE DOUBLE COMPARÉ AUX GÉNÉRATIONS PRÉCÉDENTES)

1/4

UTILISE DES APPLICATIONS POUR SUIVRE LEUR SOMMEIL OU LEUR ACTIVITÉ PHYSIQUE

2X

PLUS SUSCEPTIBLES DE PARTAGER DES INFORMATIONS PERSONNELLES SUR LEUR PROBLÈME DE SANTÉ AFIN D'AVOIR DE L'AIDE POUR MIEUX COMPRENDRE LE SYSTÈME DE SOIN

Et à propos des stéréotypes ?

éviter la généralisation – apporter des nuances

Les plus courants sont :



Narcissiques et matérialistes : souvent accusés d'être trop centrés sur eux-mêmes et obsédés par les biens matériels

Accros aux réseaux sociaux : souvent perçus comme étant constamment connectés et dépendants des réseaux sociaux

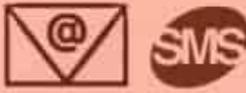


Désinformés : malgré leur accès facile à l'information, sont parfois considérés comme mal informés ou peu intéressés par les actualités sérieuses

Allergiques à l'autorité : on dit souvent qu'ils n'aiment pas l'autorité et préfèrent l'autonomie totale

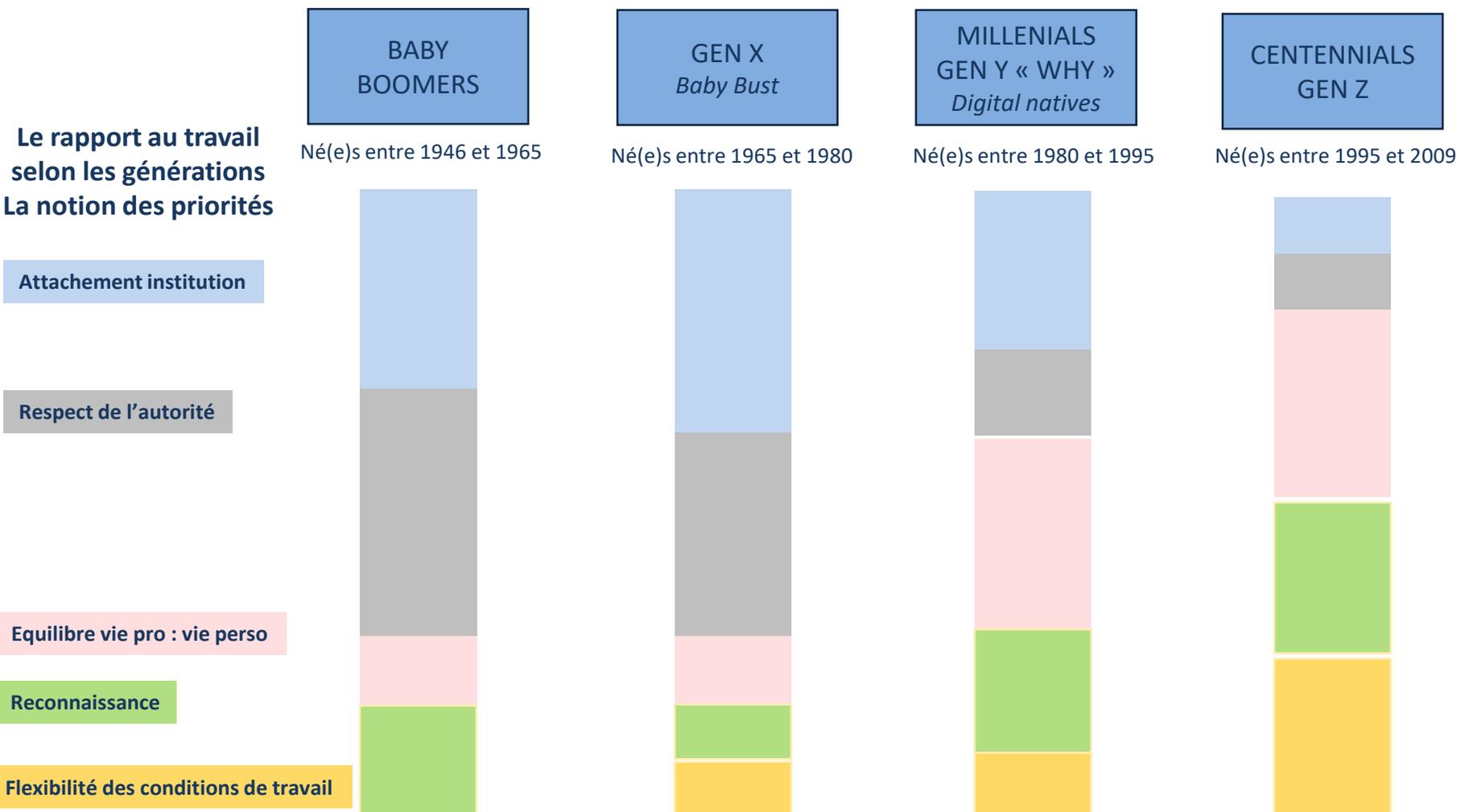


Tableau comparatif des générations d'avant **1945**, des **Babyboomers** et des **Génération X, Y et Z**

	"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%	12 %	36%	29%	22 %

Une lecture de la motivation par les générations

Traits et valeurs culturels partagés par une population, au même moment



- **Un ajustement managérial nécessaire-**
- **Une complémentarité évidente**
- **Une réponse aux enjeux de transfert de connaissances, de compétences et de cohésion d'équipe**

LES DEFIS SOCIETAUX EN SANTÉ À COURT TERME



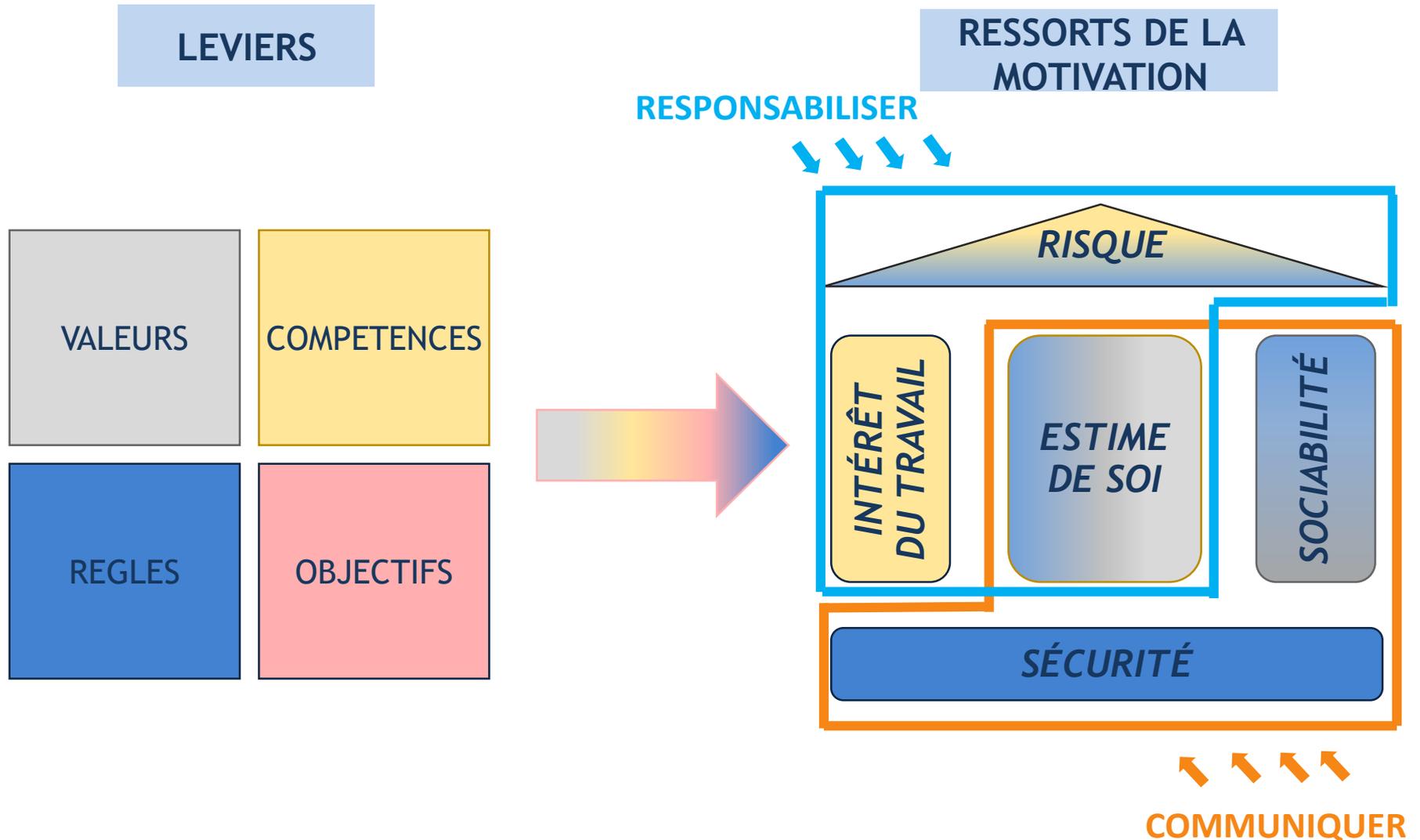
DÉMOGRAPHIE ET MODE DE VIE	INNOVATION ET DIGITALISATION	FINANCEMENT	LIEUX ET PRESTATAIRES DE SOINS	PATIENT CONSOmmATEUR
VIEILLISSEMENT	INTERNET DES OBJETS	CROISSANCE DES BESOINS	HOPITAL DE DEMAIN	INFORMATION ET TRANSPARENCE
PATHOLOGIES CHRONIQUES	E-SANTE ROBOTISATION	HYBRIDATION PUBLIC / PRIVE	GLOCALISATION	IMPLICATION
CLIMAT ET INEGALITES	NBIC	REVOLUTION DU BIG DATA	COMPETENCES	BIEN ETRE ET QUALITE DE VIE

A thin, vertical yellow line is positioned to the left of the text, extending from the top of the text block down to the middle of the page.

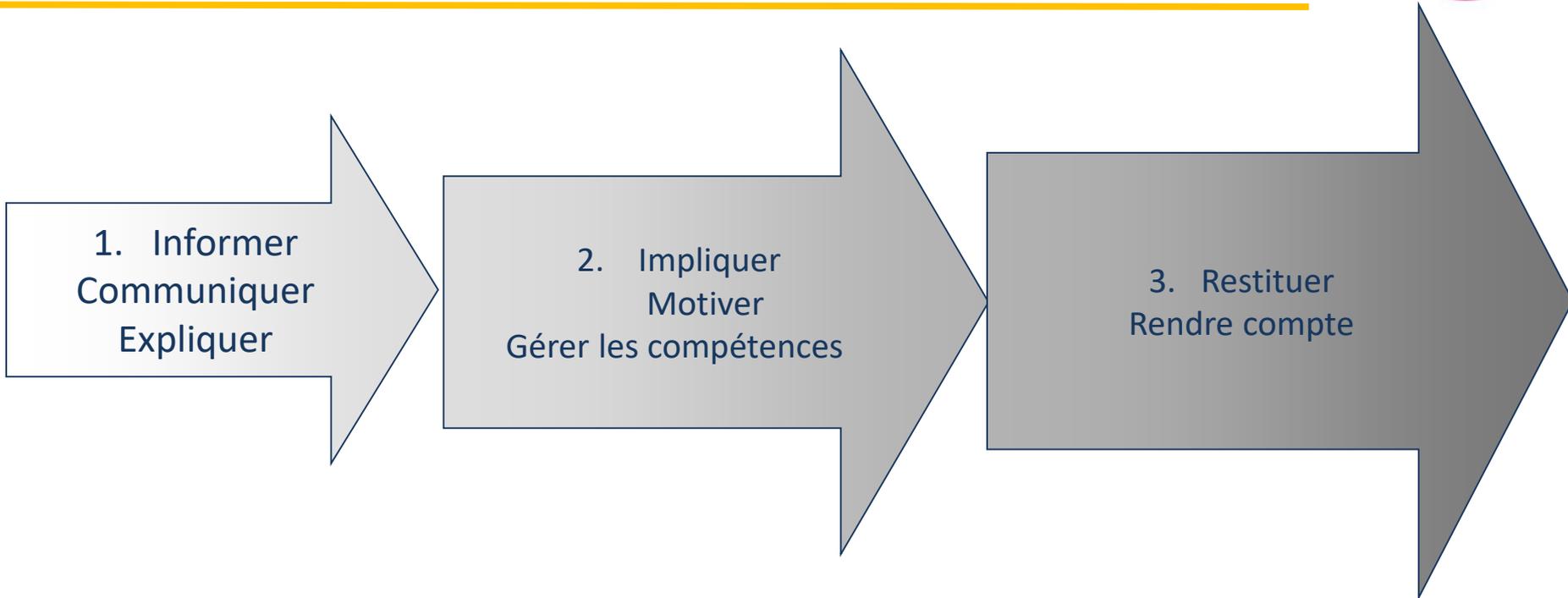
Et en termes de management
et de communication
ça donne quoi ?

Quels leviers possibles au regard des besoins ?

Gilles Charpenel « Le plaisir, nouvel enjeu du management »



3 aspects dans les pratiques du quotidien qu'il faut renforcer



- On n'explique jamais assez.
- Il faut lutter contre les fausses idées.

- L'implication du personnel en amont, dans la réflexion, la rédaction et la recherche de solutions est le meilleur facteur de mobilisation

- Pour créer une dynamique
- Pour faire participer tout le monde

A thin, solid yellow vertical line is positioned to the left of the main text block.

Une communication plus
collaborative et misant sur les
principes de l'intelligence
collective

Les principaux enseignements



Adoptez une posture de manager-coach :

- Soyez bienveillant et inspirant.
- Encouragez l'autonomie et la prise d'initiative
- Renforcez la transparence et l'authenticité.
- Partage d'informations claires et honnêtes sur les objectifs du service et les attentes
- Posture Haute sur la cadre mais posture basse sur les échanges

Donnez du sens au travail :

- Expliquez clairement la mission du service et comment chaque tâche contribue à un objectif plus grand
- Expliquez comment leur travail contribue à des objectifs plus larges et à des causes importantes.
- Ne pas lésiner sur les deux items : sens et valeurs

Favorisez la flexibilité :

- Offrez autant que cela soit possible des horaires de travail flexibles et la possibilité de télétravailler.
- La génération Z valorise l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle

Les principaux enseignements



Proposez des formations et des opportunités de croissance professionnelle :

- Apprentissage et le développement de nouvelles compétences
- Missions variées pour éviter la monotonie et permettre le développement de nouvelles compétences

Valorisez les compétences numériques :

- Utilisez leurs compétences en technologie pour améliorer les processus et les projets de l'ES
- Plateformes de communication en ligne, des réseaux sociaux et des outils collaboratifs pour échanger avec eux (limites juridiques et cybersécurité)

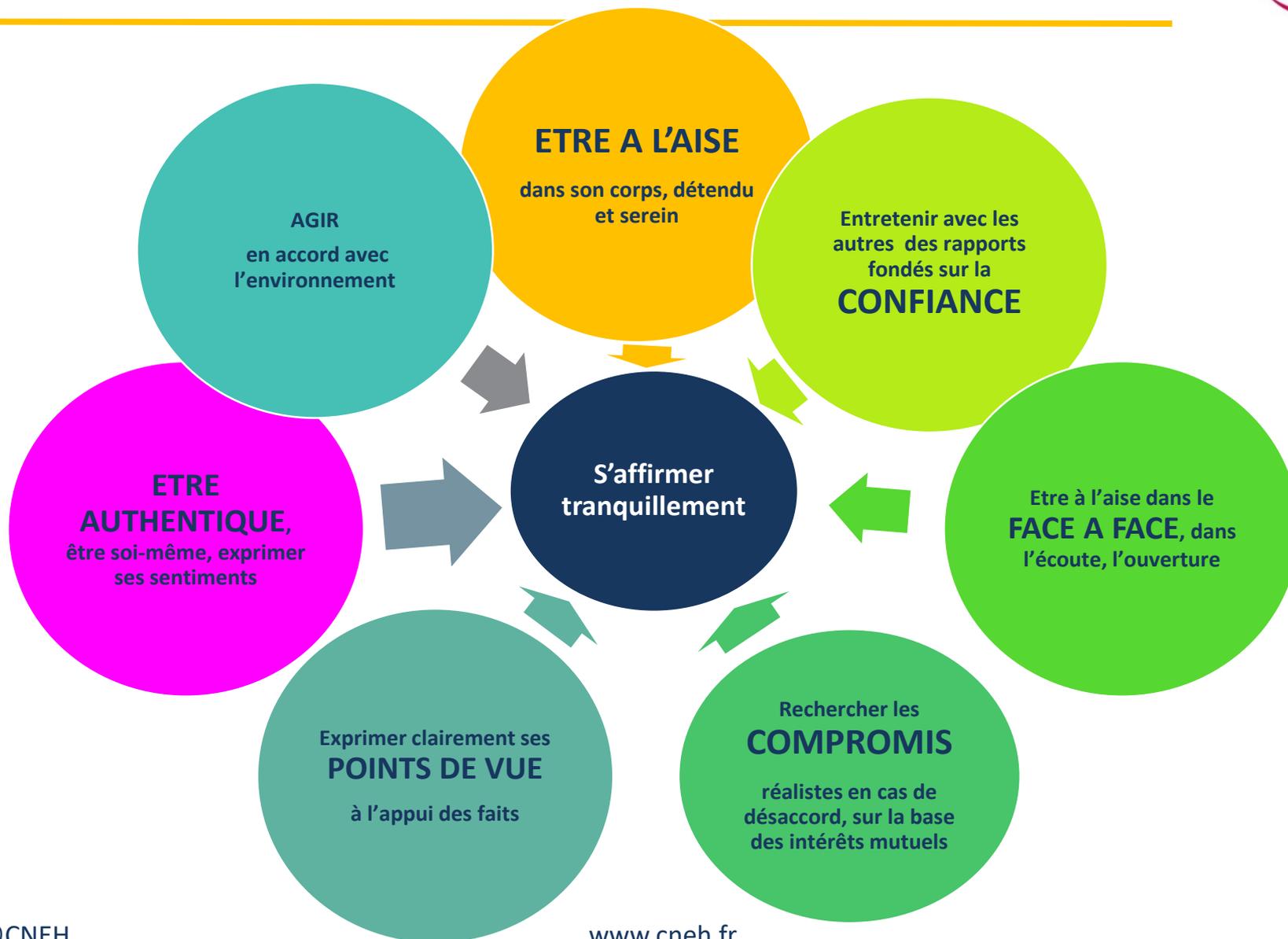
Pratiquez des feedbacks réguliers :

- Retours constructifs et fréquents pour les aider à s'améliorer et à se sentir valorisés

Créez un environnement de travail inclusif et collaboratif :

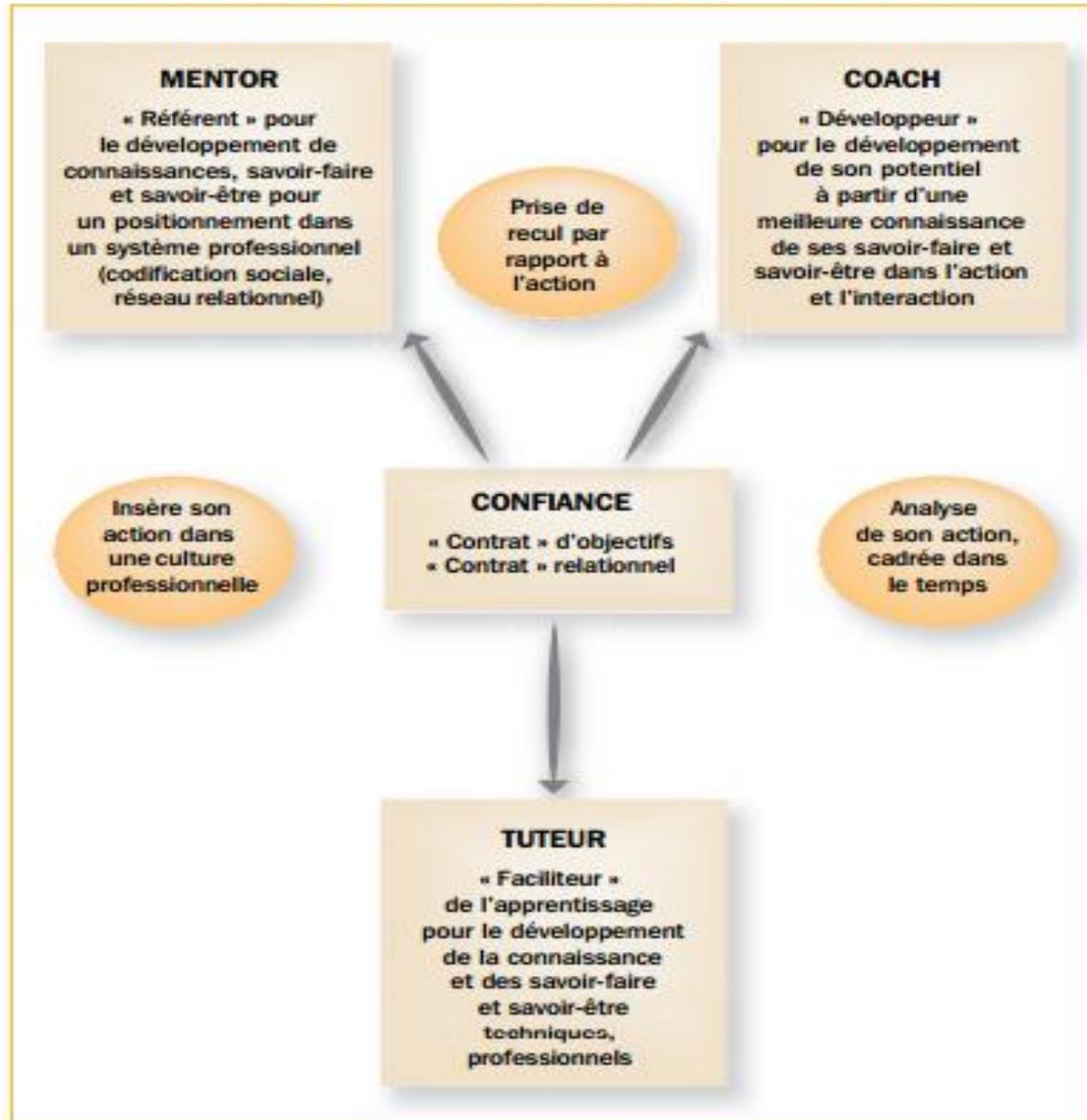
- Climat de travail où chacun se sent respecté et inclus
- Environnement de travail collaboratif où les idées peuvent être partagées librement.
- Travail en équipe et contribution active aux projets

Une communication bienveillante et inspirante



- Un cadre sécurisé doit être posé
- Tout est dans tout
- Ensemble on est plus intelligent
- L'émotionnel et le rationnel coexiste en permanence
- On scénarise toutes les réunions de travail
- On pose le cadre et on encourage l'autonomie / la créativité / penser en dehors de la boîte
- On fixe le dur (limites) – le flou (à clarifier ensemble) – le mou (zone d'autonomie)
- On oriente vers les solutions, même les plus petits pas
- On tente de limiter les a priori

MENTORAT⁴ – TUTORAT – COACHING : Trois outils d'accompagnement aux finalités distinctes ⁵



Rôles à renforcer ?

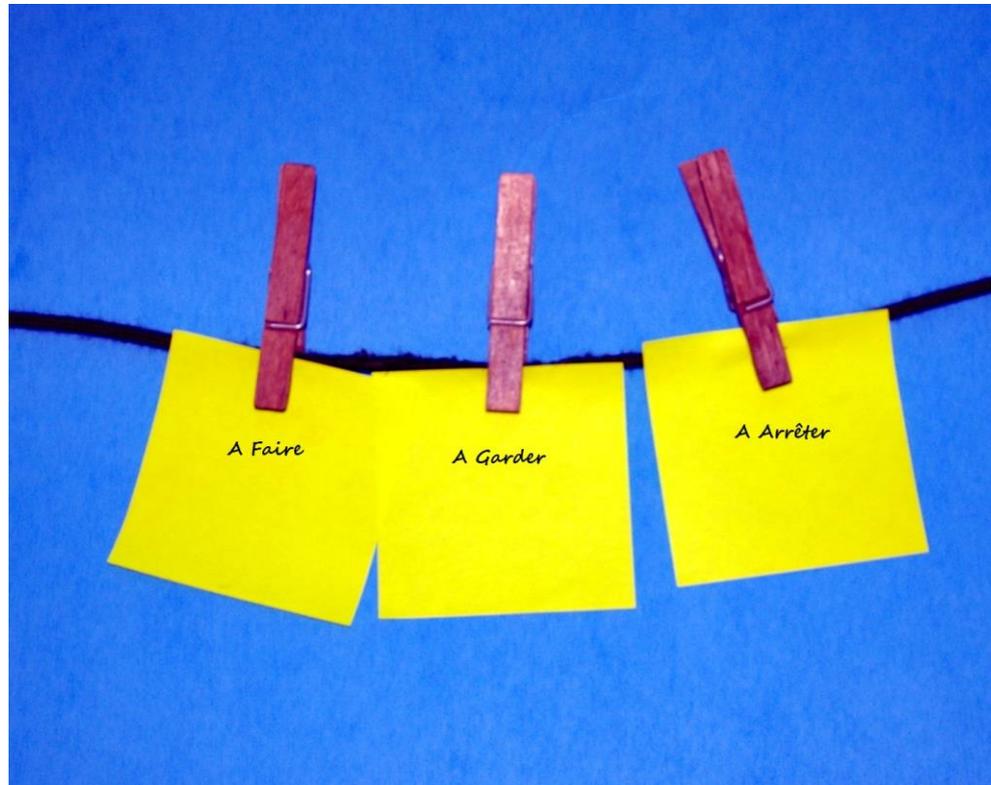
Voici quelques idées pour la Gen Z à divers moments du parcours



Source : OLLIVIER D & TANGUY C. « Génération Y », Editions De Boeck, Paris , 2011

INTEGRER	PILOTER	RECADRER	DELEGUER	EVALUER	FORMER	COMMUNIQUER
<ul style="list-style-type: none"> • Anticiper les aspects logistiques • Rendre disponible le Cadre • Créer la relation • Définir les règles du jeu • Préciser les zones de négociation et les zones de conflits potentiels • Préparer l'équipe • Définir un tuteur • Prévoir des rencontres fréquentes, informelles • Laisser la place à sa créativité • Faire réaliser un rapport d'étonnement 	<ul style="list-style-type: none"> • Définir des objectifs en lien avec leurs valeurs ou leurs projet • Associer les Y à leur propre progression • Développer l'autoévaluation • Laisser une marge de manœuvre sur les moyens 	<ul style="list-style-type: none"> • Clarifier la notion de règle • Lier les règles à des valeurs • Utiliser la métaphore • Valoriser les progrès liés au recadrage, et exprimer la satisfaction 	<ul style="list-style-type: none"> • Etre vigilant sur la surévaluation des capacités • Vérifier que le professionnel a conscience des moyens disponibles • Multiplier les mini-délégations • Etre disponible aux moments clés • Complimenter sincèrement • Laisser une marge de créativité 	<ul style="list-style-type: none"> • Sur du quantitatif et du qualitatif • Sur le court terme • Co-construire avec des critères clés de réussite • Favoriser l'auto-évaluation • Évaluer le comportement régulièrement • L'amener à réfléchir à son fonctionnement en équipe et rester disponible 	<ul style="list-style-type: none"> • Développer un rôle de « coach » • Rendre l'apprentissage ludique • Développer la polychronie dans l'apprentissage • Intégrer la formation dans le processus d'activité et l'organisation du travail • Développer la mobilité inter unité pour favoriser la capitalisation des expériences 	<ul style="list-style-type: none"> • Développer la réactivité et la clarté de l'information • Manager la relation sans tomber dans l'affect • Permettre l'interactivité dans les échanges • Accepter d'apprendre des plus jeunes • Développer et valoriser les temps forts • Pratiquer le briefing • Utiliser le pouvoir de l'image • Développer la cohésion de groupe

Et vous ? Vous avez fait quoi ?



- L'entretien annuel comme un temps fort
- Des bilans réguliers en face à face

- Des temps de réunions plus collaboratif en mode intelligence collective
- Des séminaires et des temps d'équipe entre travail et loisirs

- Revoir nos formats d'intégration et d'accueil
- Renforcer le développement des compétences comme fil conducteur de carrière

- Les formats de communication à faire évoluer – digitalisation et format innovant

A vos questions, vos partages ?



Et maintenant ?





ÉCOLE DE RÉFÉRENCE
CONSEILLER DE CONFIANCE

CNEH - Centre National de l'Expertise Hospitalière
3 rue Danton 92240 Malakoff - Tél. 01 41 17 15 15 - Fax : 01 41 17 15 32
www.cneh.fr

Comprendre la Génération Z



Génération	X	Y	Z	Alpha
Naissance	< 1980	<1990	<2000	>2010
Priorité	SECURITE	VIE PRO/PERSO	VIVRE DES EXPERIENCES	CREATIVITE
Sécurité au W	Q.T	Q.V.T	Q.V.C.T	Q.V.G
Rapport au W	ACQUIS	PLAISIR	PERTINENCE	VALORISATION
Besoin	COMPETENCES	CONFORT	EFFICACITE	INNOVATIONS
Effort	CHANGEMENT	CONTRAT MORAL	CRITIQUES	PROJETS
« Verbatim »	« Je sais »	« Je veux »	« Je dis »	« Je propose »
Intelligences	SAVOIR FAIRE	INTELLIGENCE EMOTIONNELLE	INTELLIGENCES COLLECTIVES	INTELLIGENCES MULTIPLES
Management	SITUATIONNEL	BIENVEILLANT	AGILE	INSPIRANT
Posture	E	C	O	S

Comprendre la Génération Z



Génération	X	Y	Z	Alpha
Naissance	< 1980	<1990	<2000	>2010
Priorité	SECURITE	VIE PRO/PERSO	VIVRE DES EXPERIENCES	CREATIVITE
Sécurité au W	Q.T	Q.V.T	Q.V.C.T	Q.V.G
Rapport au W	ACQUIS	PLAISIR	PERTINENCE	VALORISATION
Besoin	COMPETENCES	CONFORT	EFFICACITE	INNOVATIONS
Effort	CHANGEMENT	CONTRAT MORAL	CRITIQUES	PROJETS
« Verbatim »	« Je sais »	« Je veux »	« Je dis »	« Je propose »
Intelligences	SAVOIR FAIRE	INTELLIGENCE EMOTIONNELLE	INTELLIGENCES COLLECTIVES	INTELLIGENCES MULTIPLES
Management	SITUATIONNEL	BIENVEILLANT	AGILE	INSPIRANT
Pédagogie	Règles	Tutorat	Mentorat	Coaching