



VI^{AV}VOICE

Rapport d'étude quantitative

**Pratiques et besoins en matière
de communication des
coordinations hospitalières**



AMANDINE MESSINA
Directrice associée
am@institut-viavoice.com
Tel : +33(0)1 40 54 13 78

ELISE CATHALA
Chargée d'études
ec@institut-viavoice.com
Tel : +33(0) 1 40 54 13 76





29^{èmes} Journées

11, 12 et 13 juin 2025 – Le Pouliguen

**Absence de conflit d'intérêts
en lien avec la présentation**

- Une logique de recensement des événements auxquels les coordinations participent
- Et des outils qu'elles ont créés ou qu'elles utilisent dans le cadre de leur mission de sensibilisation et d'information des publics.
- Questionner les coordinations sur leurs attentes vis-à-vis de l'Agence sur le sujet.



Enquête réalisée auprès d'un **échantillon de 158 coordinations hospitalières, soit 88 % des coordinations en France.**



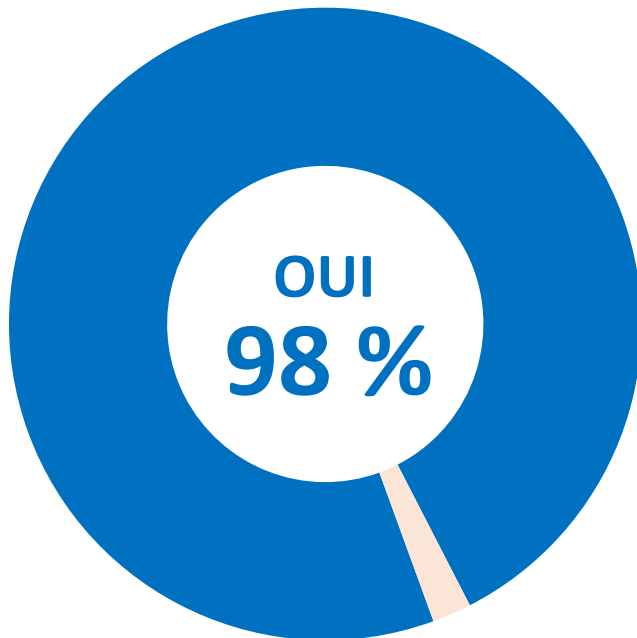
Terrain **en ligne par emailing** réalisé du **27 novembre 2023 au 12 février 2024.**

Lien d'enquête envoyé à chacune des 180 coordinations en France. Un seul lien d'enquête a été envoyé par coordination et chaque coordination y a répondu en équipe (dans la mesure du possible).

Des relances téléphoniques ont été réalisées auprès de chacune des coordinations n'ayant pas spontanément répondu par mail.

PRATIQUES GÉNÉRALES DES COORDINATIONS EN MATIÈRE D'INFORMATION DES PUBLICS

Dans le cadre de votre mission (information, communication, échanges avec les proches...), vous rendez-vous ou organisez-vous des événements / rencontres / interventions ?

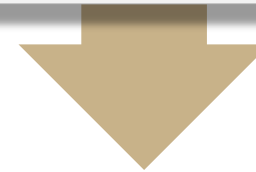


Au total les coordinations participent à

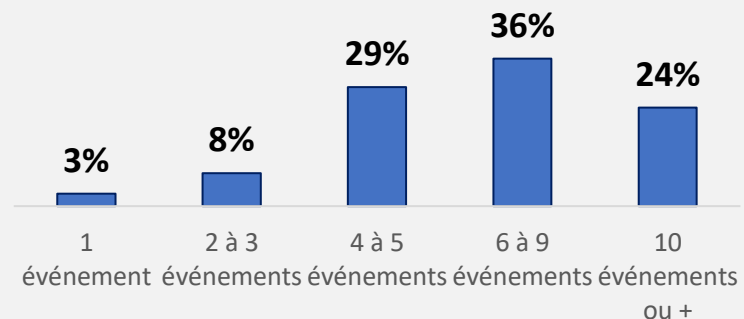
1127 événements

En moyenne, les coordinations se rendent à /

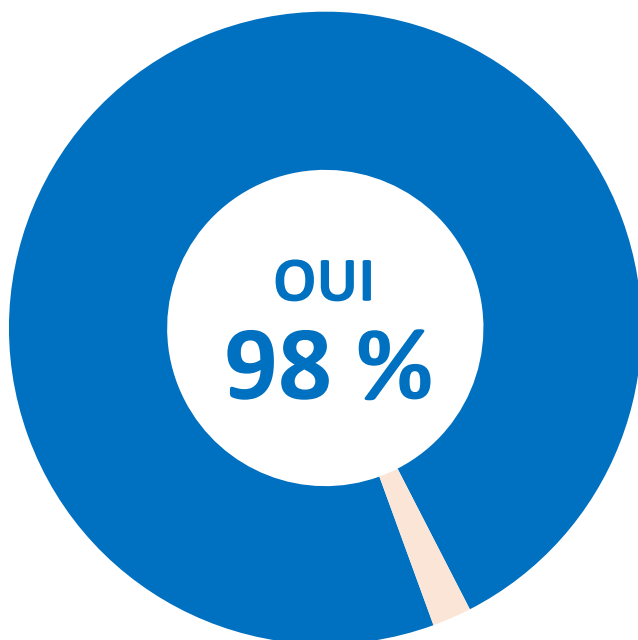
organisent **7 événements**



Part des coordinations en fonction du nombre d'événements déclarés

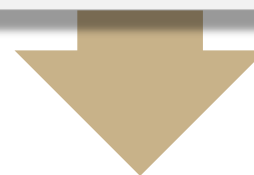


Dans le cadre de votre mission (information, communication, échanges avec les proches...), utilisez-vous des supports écrits / outils visuels ?

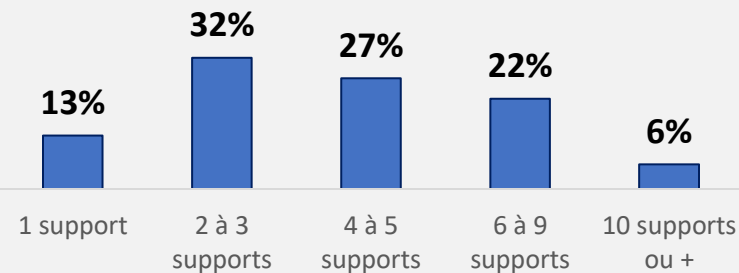


Au total, **686 supports** recensés (avec doublons)

En moyenne, les coordinations utilisent **4 supports.**



Part des coordinations en fonctions du nombre de supports / outils visuels déclarés



Pour quelles raisons ne vous rendez-vous pas ou n'organisez-vous pas des événements, rencontres, interventions /n'utilisez-vous pas de supports écrits ou outils visuels dans le cadre de vos missions d'information et communication ?

*Base : à ceux qui ne participent pas à des événements (3 personnes)
Plusieurs réponses possibles*

*Base : à ceux qui n'utilisent pas de supports (3 personnes)
Plusieurs réponses possibles*

Manque de temps

5 citations

Manque de soutien dans la mise en place

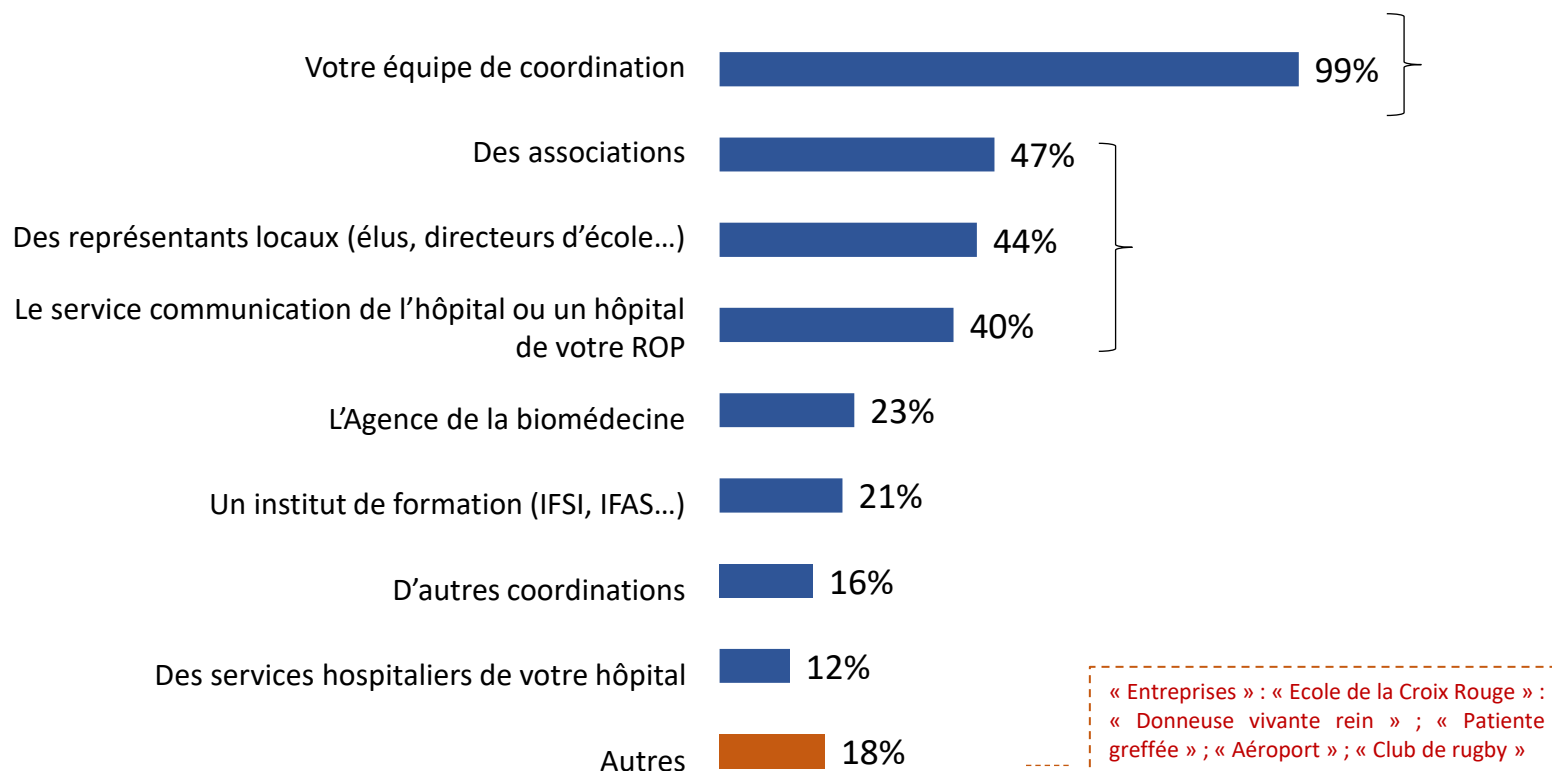
4 citations

Manque de formation ou de compétences adaptées

4 citations

Qui est à l'origine de ces événements, rencontres, interventions auxquels vous vous rendez ou organisez ?

Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%
% sur la base des 155 coordinations

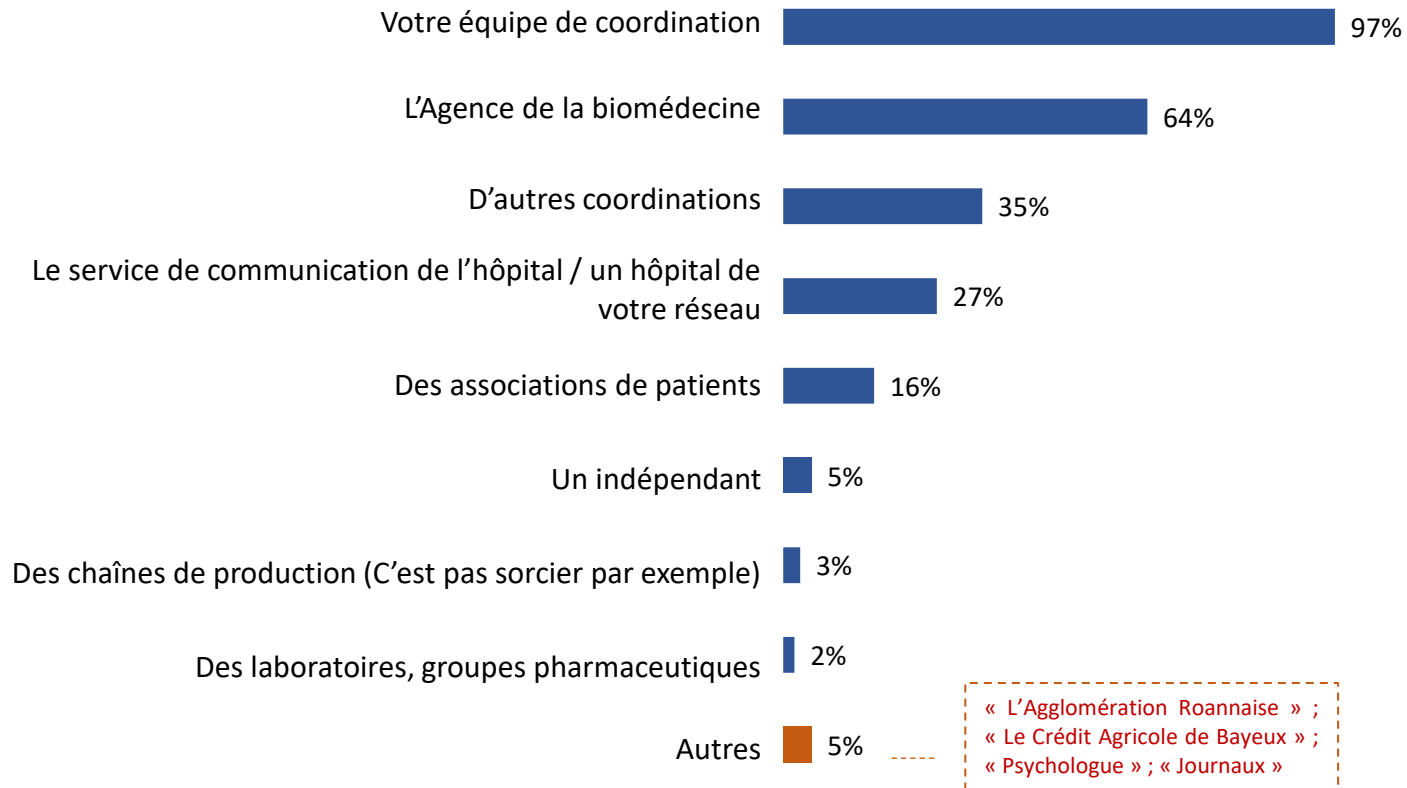


Note de lecture :

- 99% des coordinations organisent elles-mêmes des événements
- 23 % des coordinations participent à au moins 1 événement dont l'Agence est à l'origine.

Qui est à l'origine de ces supports écrits / outils visuels que vous utilisez ?

Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%
% sur la base des 155 coordinations



Note de lecture :

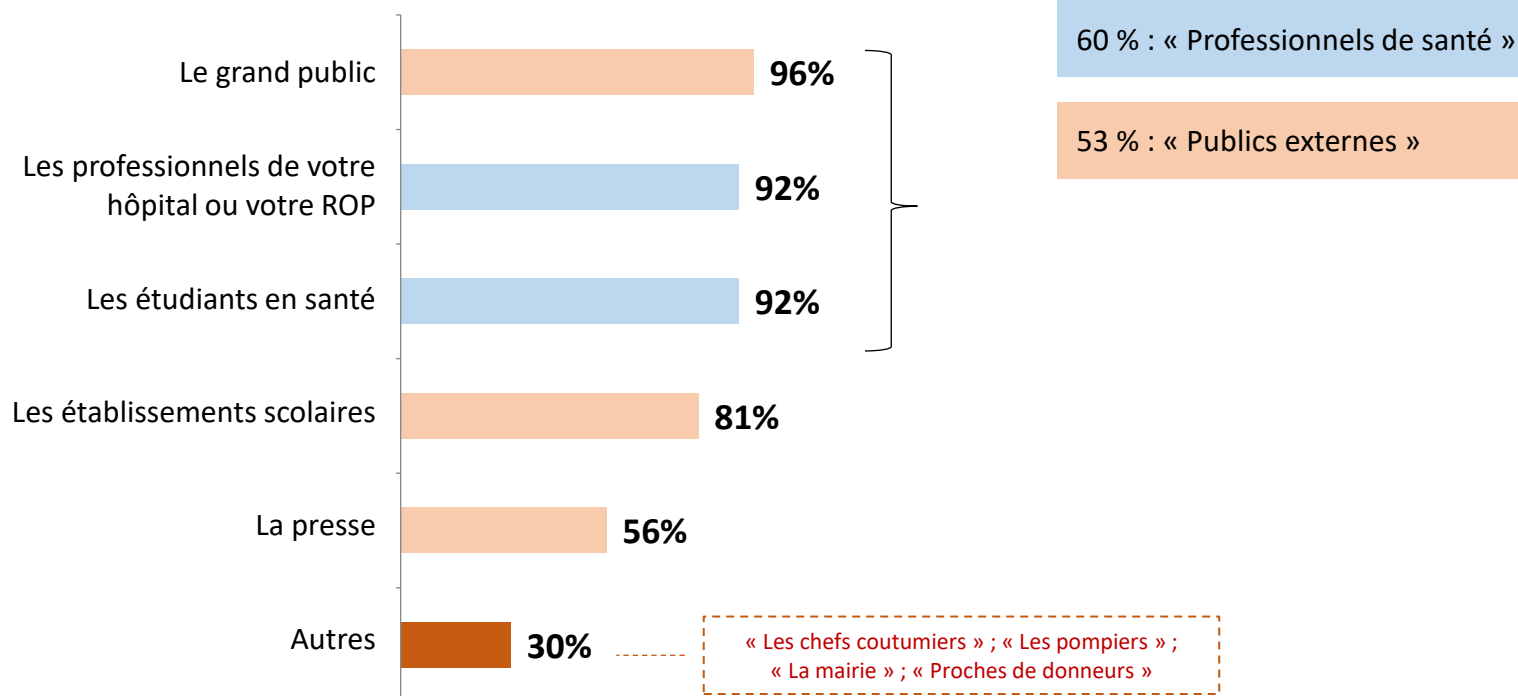
- 64 % des coordinations utilisent des supports créés par l'Agence de la biomédecine.
- 27 % utilisent des supports créés par le service communication de l'hôpital

OBJECTIFS ET IMPACT PERÇU

[Les événements] A qui sont-ils destinés précisément ?

Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%

Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%
% sur la base des 155 coordinations



Note de lecture :

- 96 % des coordinations organisent au moins un événement à destination du grand public
- 98% organisent au moins un événement à destination des professionnels de santé (de l'hôpital, du Rop ou des étudiants)

Pouvez-vous classer par ordre d'efficacité, selon vous, les différents événements, rencontres, interventions auxquels vous vous rendez ou organisez ?

Base : 3 premiers événements cités par les coordinations (465 événements) – Question ouverte



Les événements à destination des professionnels de santé (48 %)

↳ **27 % : Les formations pour le personnel de l'hôpital ou du ROP**

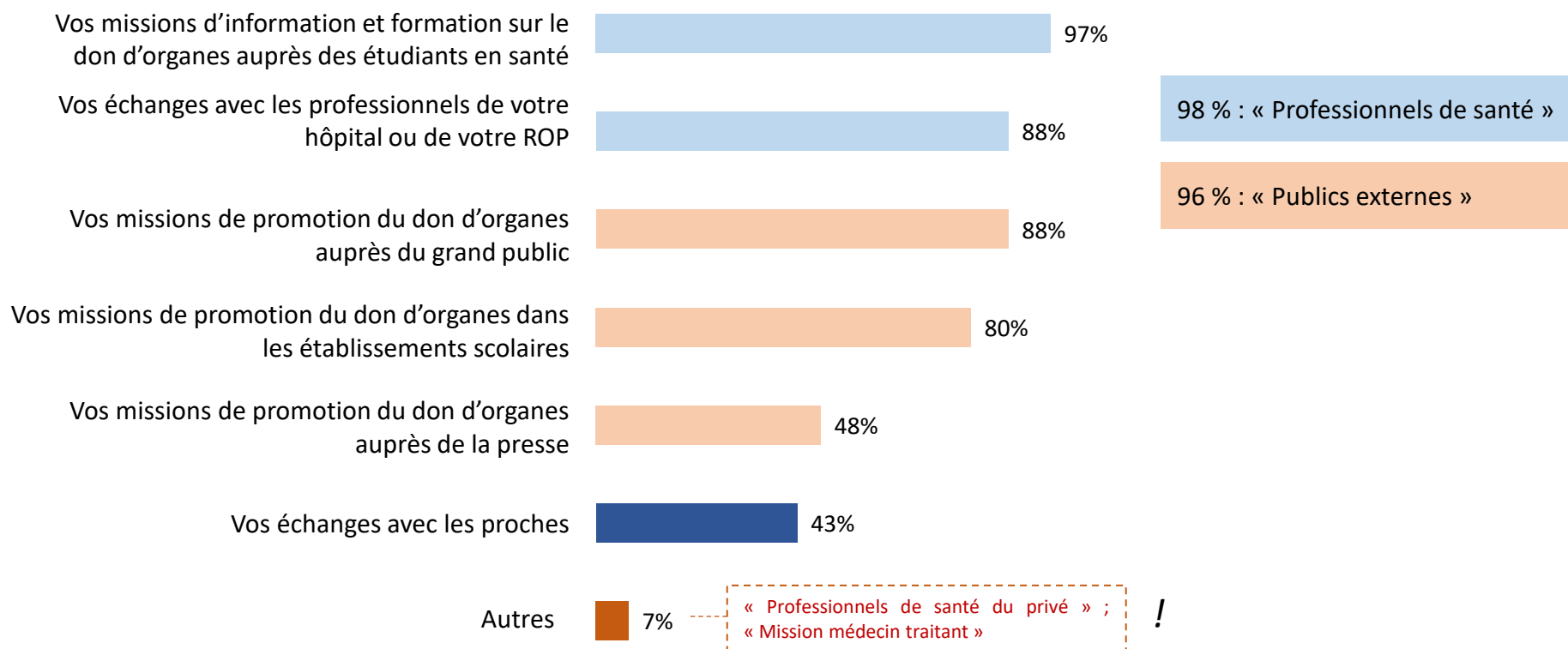
« "Flash info" dans les services » ; « 2 Journées de formation pour les personnels des services cibles » ; « Cours réanimation sur les missions de chacun lors d'un PMOT » ; « Formation / rencontre avec les professionnels des urgences et neurologie »

↳ **21 % : Les formations pour les étudiants en santé**

« Cours IFSI » ; « Formation IFAS » ; « Sensibilisation en Faculté de médecine » ; « Sensibilisation étudiant en santé lors des AFGSU » ; « Sensibilisation écoles paramédicales » ; « Prise en charge donneur DUSIR Diplôme Infirmier de Soins en Réanimation »

Dans quel cadre utilisez-vous les supports écrits / outils visuels ?

Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%
% sur la base des 155 coordinations

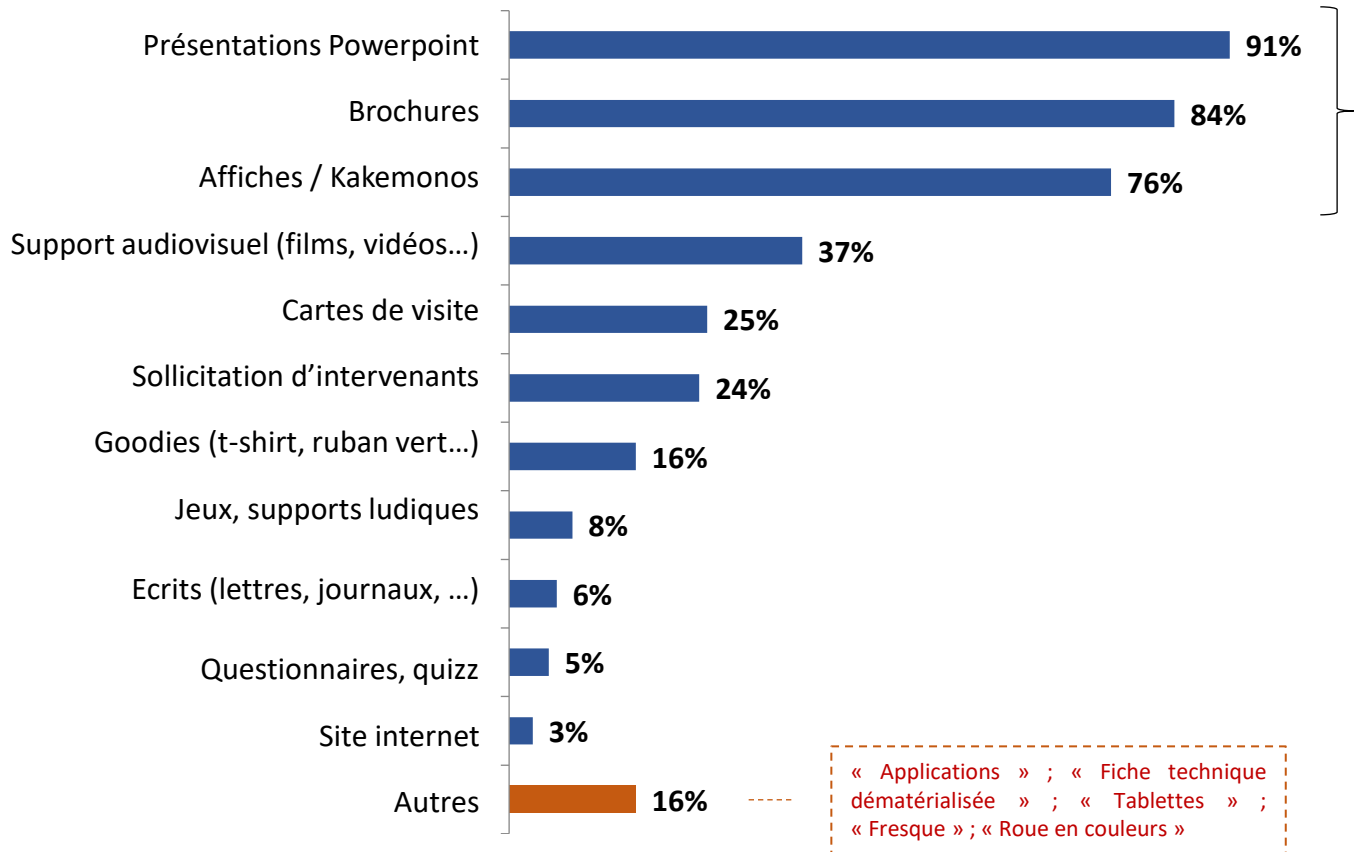


Note de lecture :

- 80 % des coordinations utilisent des supports dans le cadre de la promotion dans les établissements scolaires

Quelle forme prennent les supports écrits / outils visuels que vous utilisez ?

Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%
% sur la base des 155 coordinations



Note de lecture :

- 91 % des coordinations utilisent des présentations PowerPoint

Pouvez-vous classer par ordre d'efficacité, selon vous, les différents supports écrits / outils visuels que vous utilisez ?

Base : 3 premiers supports cités par les coordinations (465 supports) – Question ouverte



Les diaporamas, les présentations (36 %)

- ↳ 8 % : Diaporamas spécifiques pour les cours des étudiants en santé
- ↳ 7 % : Présentations spécifiques pour le personnel de l'hôpital
- ↳ 6 % : Présentations spécifiques pour les collèges, lycées



Les films, vidéos (17 %)

« Film réalisé pour la journée du 22 juin, utilisé pour toutes nos présentations » ; « Film court métrage »

- ↳ 5 % : « Comment j'ai sauvé des vies » (CHU Grenoble)
- ↳ 1 % : « Et vous alors ? » (Norvatis)



Les brochures, flyers, livrets (14 %)

« Brochure de l'Agence : pour les collégiens, sensibilisation grand public... » ; « Livret sur les cornées et Maastrich 3 fait par la coordination » ; « Livret parents de donneurs pédiatriques » ; « Fiches réflexes »

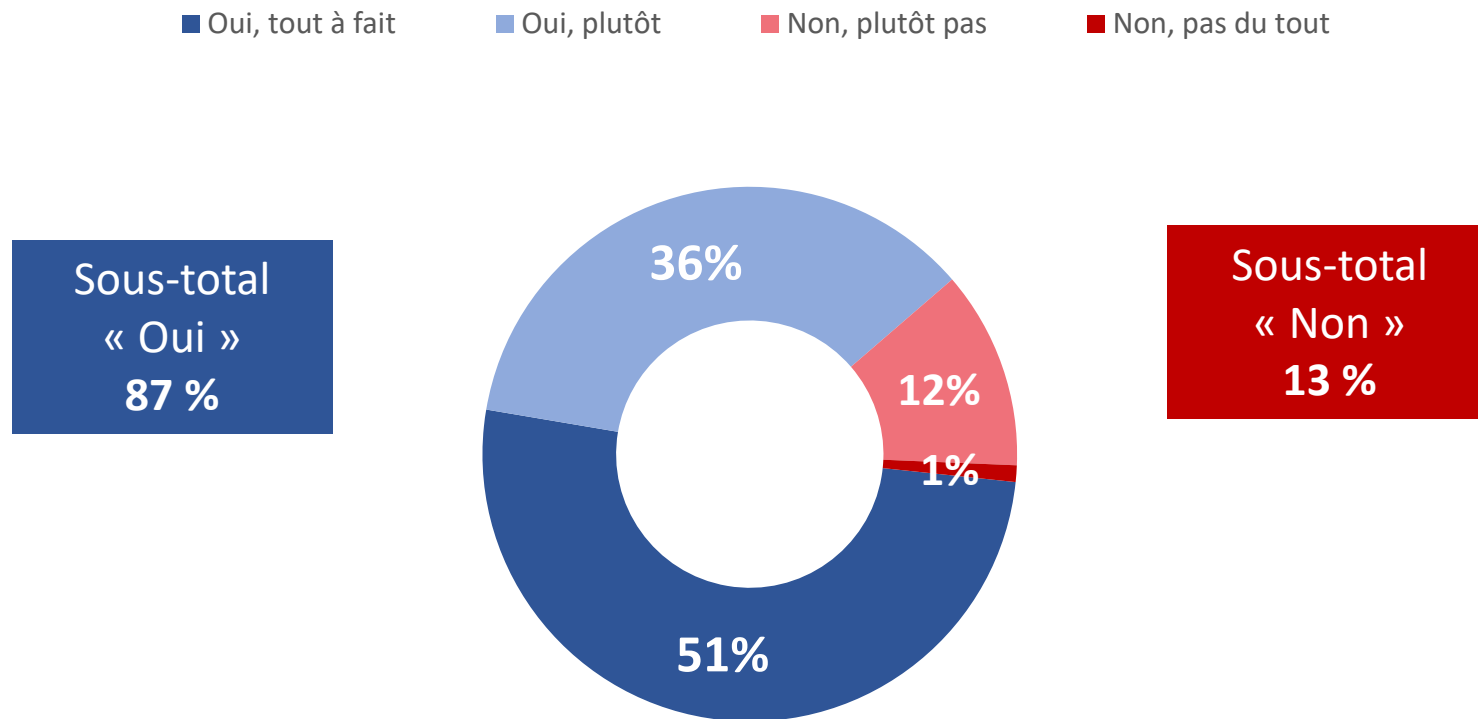


11 % des différents supports cités (qu'ils s'agissent de livrets, films, diaporamas, affiches) sont des supports de

BESOINS ET MESURE DE L'EFFICACITE

Toujours dans le cadre des missions d'information et communication, avez-vous le sentiment que d'autres supports écrits / outils visuels que ceux que vous avez pourriez vous aider davantage dans vos missions ?

Base : à ceux qui utilisent des supports (155 personnes)



Note de lecture :

- 87 % des coordinations pensent que d'autres supports pourraient permettre de les aider dans leurs missions, dont 51 % qui se déclarent « tout à fait » d'accord.

Quels types de supports écrits / outils visuels pourraient vous être utiles ?

Base : à ceux qui auraient besoin d'autres supports (135 coordinations) – Question ouverte, total supérieur à 100%

Deux perceptions générales ressortent en spontané :

33 % Avoir des supports adaptés aux différents publics

« Pas d'idée, mais tout est bon à prendre, il faut varier les supports en fonction du public visé et de l'âge du public » ; « Des supports plus ludiques pour permettre une interactivité, des outils adaptés à destination du jeune public »

↳ **22 % : pour des enfants / ados**

« Le don d'organes expliqué aux enfants » ; « Supports numériques pour les adolescents » ; « Communication adaptée à des enfants <13 ans (demande des proches de donneur et réanimateurs) » ; « Films qui peuvent toucher les jeunes »

↳ **7 % : pour le grand public**

« Livrets d'informations à destination du grand public » ; « Supports pour le grand public, collégiens, lycéens »

↳ **4 % : pour les professionnels de la santé**

« Support de communication ciblé pour les professionnels type MOOC »

9 % Avoir des supports communs / harmonisés

« Support national proposé par l'ABM » ; « Des trames de base pour différents supports et différents publics nous seraient très utiles » ; « Des outils harmonisés pour toutes les coordinations, un diaporama réactualisé tous les ans +/- vidéos » ; « Uniformiser des documents par l'ABM pour mieux évaluer l'efficacité des supports. »

Quels types de supports écrits / outils visuels pourraient vous être utiles ?

Base : à ceux qui auraient besoin d'autres supports (135 coordinations) – Question ouverte, total supérieur à 100%

Les coordinations citent également une variété de supports :

50 % Des vidéos

« Actualiser le film « Chance d'une vie » » ; « Un film plus récent sur le prélèvement d'organes et sur le prélèvement de cornées » ; « Petites vidéos sur le parcours du donneur et du receveur » ; « Vidéo de l'ABM sur le don d'organes et de tissus »

↳ 15 % : Actualisation des films de présentation du PMO

« Films récents et remis à jour qui sensibilisent au don d'organes » ; « Refaire un DVD plus actualisé sur le déroulement d'un PMO » ; « Nouveau film plus récent sur le don d'organes »

↳ 4 % : Témoignages

« Film expliquant le déroulé du processus du don à la greffe avec des témoignages de proches et de greffés » ; « Vidéos de témoignages de greffés mais aussi de proches de donneurs (notamment avec des témoignages sur le vécu de l'accompagnement proposé par la coordination hospitalière des proches des donneurs) »

21 % Des jeux / Supports ludiques

« Activités plus ludiques » ; « Jeux interactifs » ; « Des supports plus ludiques pour permettre une interactivité des outils adaptés à destination du jeune public (enfants) »

↳ 10 % : Quizz

« Outils de quizz / jeux de fin de session pour évaluer la compréhension de notre intervention et de ce fait pouvoir la réadapter (outils déjà utilisé mais payé/créé par nos soins) » ; « Quiz box - jeux interactifs » ; « Quizz »

↳ 4 % : BD

« Bande dessinée » ; « Une BD ludique »

Quels types de supports écrits / outils visuels pourraient vous être utiles ?

Base : à ceux qui auraient besoin d'autres supports (135 coordinations) – Question ouverte, total supérieur à 100%

NSP : 5 %

13 % Des goodies

« Des goodies (bracelet, carnet, crayons, rubans...) » ; « Goodies

12 % Des affiches / Kakémono

« Kakémono sur le don de tissus, sur l'importance de parler du don à sa famille. Impact visuel garanti » ; « Panneaux publicitaires municipaux, visuels lieux publics »

7 % Des powerpoints / diaporamas

« Support de l'ABM avec les chiffres clés » ; « Un support PPT édité par l'ABM et applicable au milieu scolaire »

4 % Des livrets

« Livrets de témoignages, plus de supports autres que papiers » ; « Livret d'information aux proches sur le don d'organes, la mort cérébrale et le maastricht III »

4 % Des brochures / flyers

3 % Une banque d'images, d'émoticônes

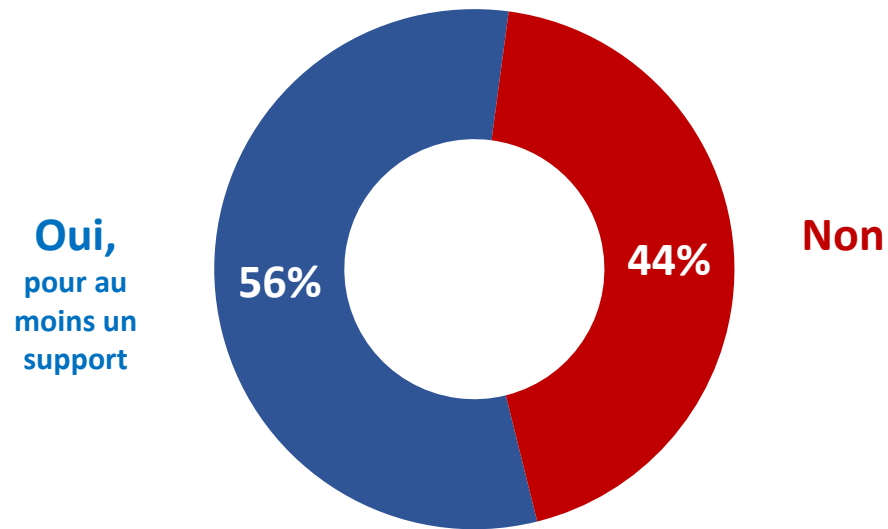
« Banque d'image actualisée sans droit à acquitter pour la création de nos diaporamas à la demande »

16 % Autres

« Carte mentale » ; « Nous voudrions informatiser et rendre interactive notre carte conceptuelle »

Pour l'ensemble des supports écrits / outils visuels que vous utilisez (créés par vous ou non), mettez-vous en place une évaluation de leur efficacité ?

% sur la base des 155 coordinations



Note de lecture :

- 56 % des coordinations évaluent au moins l'un de leurs supports

Quel type d'évaluation mettez-vous en place ?

Base : 218 supports évalués – Question ouverte

NSP : 7 %

51 % Questionnaire d'évaluation

« Questionnaire anonyme de fin de formation, disponible sur Android via un flash code » ; « Questionnaire de satisfaction »

19 % Demande de retours à l'oral

« Retour à chaud à l'oral » ; « Debriefing post intervention avec le public concerné »

9 % Mesure d'impact généré par le support

« Comptabilisation du nombre d'intervention dans les services/bilan d'activité » ; « Qualité des entretiens » ; « Nombre des personnes formées » ; « Amélioration qualité de la prise en charge » ; « Comptabilisation du nombre de livrets donnés »

7 % QCM, vérification de l'acquisition des compétences

« Evaluation connaissances en début et fin d'intervention » ; « Je fais remplir un questionnaire pré formation et post formation » ; « Qcm »

3 % Enquêtes CAP (Connaissances, Attitudes et Pratiques)

« Enquête CAP »

4 % Autres

« Mail à toutes les coordinations de France pour savoir quels sont les retours » ; « Retour par dessin des enfants vus »

Quelles attentes avez-vous vis-à-vis de l'Agence de la biomédecine pour davantage de soutien dans vos actions locales d'information et de communication ?

Base : ensemble (158 coordinations) – Question ouverte, total supérieur à 100%

Autres : 6 % / NSP : 36 %

- 19 %** Un besoin de supports
- 13 %** Une présence locale de l'Agence au moment des événements
- 9 %** Du conseil, de l'accompagnement, de la formation
- 8 %** Davantage de moyens (financiers, humains)
- 7 %** Une sensibilisation du grand public / la préparation du terrain au niveau national
- 6 %** Relayer les événements locaux organisés
- 4 %** La centralisation de ce qui se fait dans les autres coordinations
- 2 %** Davantage de reconnaissance

DESCRIPTION DES SUPPORTS RECENSÉS

Dominante de supports en format dépliant ou brochures à destination des familles. Ces supports contiennent généralement les informations suivantes :

- Explications relatives à la mort encéphalique
 - Le principe du don d'organes / les modalités de prélèvement etc.
 - La situation actuelle (manque de don, etc.)
 - Le rappel de la loi
 - Des coordonnées / contacts
 - Des focus spécifiques comme par exemple sur le don de cornée
-
- Des brochures qui peuvent rester sur les enjeux généraux ou alors des aspects très pratiques du don dans le centre hospitalier.
 - La présence d'un logo ou d'une référence à l'Agence de la biomédecine est très anecdotique.
 - Ces supports d'information pratique aux proches prennent également la forme de brochures institutionnelles : les deux brochures de l'ABM (DDO et tissus) reviennent une fois chacune, ainsi que la brochure de l'AP-HP.

La présence d'autres supports, recensés de manière plus anecdotique :

- Les cartes de visites (seules deux coordinations les ont indiquées en tant que support)
- **Deux documents post-don à destination des familles (remerciements et / ou maintien du lien)**
- Deux extraits de présentations des enjeux liés au don dans d'autres supports d'accueil (rubriques spécifiques liées au don dans des brochures d'informations générales).

Dans un autre registre, des supports qui évoquent des initiatives participatives :

Certaines coordinations présentent la mise en place d'initiatives collectives (grand public mais pouvant aussi être fédératrices d'une communauté de proches) : financements participatifs de la rénovation de locaux d'accueil, d'œuvre dédiées au don etc.

Dominante de supports de formation des professionnels avec développement de contenus de sensibilisation et éléments opérationnels. Différents aspects peuvent être abordés dans ces supports :

- Présentation des principes généraux du don, historique et grand enjeux (manque de donateurs etc.),
 - Données sur l'activité du réseau ou au national,
 - Explicitation de la notion de mort encéphalique et du protocole M3
 - Explicitation des procédures à suivre : repérages des potentiels, bonnes pratiques, etc.
 - Présentation de l'ABM (rare)
-
- **Chaque coordination semble avoir son support .ppt, avec une déclinaison par publics pour certains.**
 - Les visuels de l'ABM sont peu souvent repris, la charte est souvent celle de la coordination. Parfois, reprise de la signature « Un lien qui nous unit tous » mais sans logo.
 - Les supports et le discours tenu sont très opérationnels : données, procédure, schéma, photos etc.

- **Parmi les autres supports, on retrouve aussi des documents simplifiés destinés à faciliter les pratiques des soignants** : procédure en schéma, contacts ou carte de visite avec QR code à scanner.
- On retrouve aussi (en mineur) des supports pédagogiques tels que des quizz dispensés pendant ces formations, ou des visuels récapitulant les bonnes pratiques.
- **Les coordinations vont mettre en avant des goodies, stickers et affiches qui doivent être proposé dans les établissements.** Certains s'attachent également à mettre en avant les actions de la coordination pour valoriser l'activité en interne et capter le grand public dans les établissements.
- S'agissant des films : films grand public, dont celui de l'ABM ; mais aussi deux films techniques notamment sur la greffe de cornées.

Ici encore, dominante de supports de formations des professionnels avec développement de contenus de sensibilisation et de formation, avec globalement les mêmes thématiques abordées.

- Sur la forme, mêmes constats que pour les supports à destination des pros du ROP : chaque coordination semble avoir son support. Les visuels de l'ABM sont peu souvent repris, la charte est souvent celle de la coordination.
- On retrouve aussi (en mineur) des supports pédagogiques tels que des quizz dispensés pendant ces formations, ou des visuels récapitulant les bonnes pratiques.
- **Particularité pour ce public : des supports de formation thématiques plus récurrents, notamment sur la greffe de cornée, l'abord des proches ou la présentation de cas cliniques.**
- **Des sujets spécifiques abordés : la position des religions, des témoignages de receveurs, la présentation explicite de formulaires.**
- **Des thématiques de sensibilisation plus larges aussi : par ex, un support dédié à l'histoire de la greffe ou à l'Agence de la biomédecine.**
- Goodies, films et présentations des activités identiques aux éléments présentés dans la catégorie ROP / pros de l'hôpital.

Prédominance de supports .ppt qui abordent le sujet globalement sous le même angle que pour les étudiants de santé : les enjeux, la finalité, la mort encéphalique.

Dans les textes, une approche très descriptive :

- seuls quelques supports s'inscrivent dans une démarche un peu ludique par ex sous un format questions réponses.
 - Des visuels « jeune public » mais parfois des visuels « médicaux »
 - La recherche de références connues par les jeunes
-
- Un focus spécifique sur le cas des donneurs potentiels mineurs n'est pas systématiquement présent à l'écrit.
 - Les films ne sont pas plus présents ou différents de ceux qui ont été présentés pour les cibles grand public et famille.

VIAVOICE

 agence de la
biomédecine

Merci de votre attention

