

1. Genèse du rôle de délégué référent

Communication, informations : des constats

En 2014, l'IGB lance une grande consultation auprès de 48 équipes bruxelloises.

Les résultats de ces focus-groups montrent qu'entre les MM bruxelloises, l'IGB et la FMM, **la communication est considérée comme une des deux missions prioritaire de l'IGB** (l'autre étant le « *soutien à une dynamique locale, un programme d'activités et des formations pour les travailleurs MM* »).

Pour les équipes, « *L'IGB doit être le relais de transfert de l'information entre la FMM et les équipes* ».

D'autres difficultés ont été observées par les équipes :

- La surabondance. L'inflation du nombre « *On reçoit trop de mails, souvent en double, si bien qu'on ne les lit plus...* » et la perte d'informations réduisent l'efficacité « *Si personne de la MM ne relaie les infos à l'équipe, cela se perd...* ».
- Parler plutôt qu'écrire. Les MM sont rétives par rapport à l'écrit, à la formalisation et à l'archivage, « *Il y a aussi un problème de relais de l'information en interne, au sein des MM* ».
- Le temps dévolu aux échanges. Lors des réunions plénières, le temps dévolu aux échanges est dévoré par les informations liées à l'actualité du moment → fabriquer un outil de communication qui permettra de mieux partager entre tous les travailleurs des MM (et pas seulement les délégués se rendant aux plénières) ces informations et rendre ainsi aux délégués des moments d'échanges fructueux.
- Un outil absent. L'IGB ne dispose pas d'un outil informatique permettant à n'importe quel membre de trouver l'information dont il a besoin (le stockage). L'information est donc difficile à trouver et probablement inaccessible à certains.
- Une proposition. Il est demandé à l'IGB d'éditer de manière régulière « un journal ou une newsletter ». « *... un outil de communication [...] qui servirait au délégué de soutien de communication aux équipes, de diffusion des infos pratiques, de diffusion des demandes et petites annonces ...* ».

Comment améliorer la communication IGB et MM bruxelloises ?

Nous proposons tout d'abord de retenir un principe : l'objectif premier de ce projet « communication » est de viser à renforcer les liens entre les travailleurs des MM et l'IGB. Ça veut donc dire que

- Une bonne communication entre l'IGB et les MM membres doit être soutenue. Elle génèrera, maintiendra et renforcera le lien et la proximité entre la coordination de l'IGB et les MM. Elle sera entretenue par la participation des MM à la dynamique de l'IGB.
- Les moyens, les stratégies et les outils de communication qui sont mis en place servent à aider la relation entre les personnes.
- Ce projet communication vise à co-construire un système de relations entre les travailleurs. On organisera un pilotage participatif pour garantir l'adéquation des attentes et besoins des équipes.
- On veillera à ce que les outils mis en place servent bien l'objectif ; des évaluations avec les intéressés seront régulièrement réalisées pour vérifier la validité de la formule.
- De nouveaux outils : la lettre hebdomadaire d'information Rhinoc-é-ros, les ateliers thématiques, les Midis FMM/IGB ... ont permis de libérer des espaces de discussion pour les « nouvelles » réunions plénières

Pourquoi un réseau de délégués référents (DR) à l'IGB ?

Ce projet met en place et soutient une *nouvelle* fonction en MM : le délégué référent (DR).

Cette fonction est intégrée à un groupe, les délégués référents (DR) de l'IGB.

Il est constitué des (+/-) 50 personnes qui font relais entre leurs collègues et l'IGB lors des réunions plénières.

Nous avons voulu que le fonctionnement du « groupe des DR » repose sur des échanges de nature diverse (porte-parole, échanges informatifs et interpersonnels, demandes concrètes et matérielles ...), qu'il puisse exister en son sein une réciprocité des échanges et qu'il produise du soutien.

L'organisation en réseau des délégués pourra être sollicitée dans le but de trouver des solutions aux problèmes qui seront posés aux MM.

2. Le délégué référent (DR)

La fonction de délégué référent (DR)

Ses rôles et missions

- **Le DR est un analyseur.**
Il cherche à comprendre les enjeux des dossiers qui lui sont transmis.
- **Le DR est un propagateur d'informations auprès de son équipe.**
Il réceptionne et diffuse l'information auprès des membres de l'équipe (diffusion orale et/ou écrite d'informations issues du Rhinoc-é-ros et/ou des réunions plénières).
- **Le DR représente sa maison médicale**
En fonction des discussions avec ses collègues, des questions qui s'y posent, des idées qu'on y défend.
- **Le DR est une « sonde permanente ».**
Il transmet les réactions, répercute les questions et préoccupations de son équipe (en lien avec les activités de l'IGB ou par rapport à celles de sa MM).
- **Le DR alimente et soutient le coordinateur et le CA** notamment en émettant des critiques constructives du travail réalisé. Il n'est pas « le dernier maillon d'une chaîne de communication ».

Il est l'interlocuteur privilégié avec l'IGB. Il lit, analyse et répond aux communications qui lui sont transmises. Il « connaît bien » l'IGB, la FMM ... et son équipe. Ce n'est pas une personne nouvellement engagée ! Il participe à toutes les réunions plénières et aux réunions de formation/information.

Sa fonction est reconnue dans l'équipe. Il reçoit un mandat de l'équipe pour occuper la fonction et lui délègue un pouvoir de décision. Il assure le suivi des questions qui auraient été déléguées à d'autres travailleurs de l'équipe.

Il contribue à l'élaboration de propositions d'orientations, de projet au travers de leur participation aux réunions précitées ou via leur participation à des groupes de travail spécifiques.

Quelques recommandations

- Le DR doit disposer de moyens professionnels budgétisés pour sa mission ; du temps de travail (minimum 5h/mois) doit être dédié à la fonction.
- L'équipe prévoit une place et un temps adéquat au sein de ses réunions de coordination pour soutenir son DR et permettre la circulation de l'information.
- Il s'assure d'être remplacé par un de ses collègues en cas d'absence prolongée afin de garantir la continuité de l'information. Il s'assure également que son suppléant soit au fait des discussions en cours au sein de l'IGB et connaisse suffisamment les enjeux qui y sont liés (à l'IGB, à la FMM ...).

Que fait un délégué référent ?

L'information et le Rhinoc-é-ros

- **Avec le Rhinoc-é-ros**
Je prends connaissance des informations. Je les lis !
- **Avec l'information**
Parce qu'on en a convenu en équipe, je relaye l'information en la transférant à tous les travailleurs si cette information concerne l'ensemble de l'équipe.
- **Avec l'information « ciblée »**
*Je trie les informations intéressantes en vue d'en discuter.
Parce qu'on en a convenu en équipe, je connais les personnes (concernées, intéressées ...) vers qui des informations « ciblées » sont transférées.
Je transfère à certains travailleurs suivant la nature de l'information (médecins, infirmiers ...) une/des parties et/ou la totalité du Rhinoc-é-ros.
J'imprime le mail et le dépose dans les casiers des personnes concernées.*

En réunion d'équipe, je transmets oralement des infos intéressantes proposées par le Rhinoc-é-ros et on décide ce qu'on en fait.

Lors des réunions plénières

- **Participer**
Je participe à toutes les plénières (ou j'y envoie mon suppléant).
- **Représenter ma maison médicale**
*Je sollicite mon équipe quand je sais qu'un sujet va être discuté en plénière.
Je rappelle les questions qui s'y posent, les idées qu'on y défend
Je représente ma maison médicale en fonction de discussions avec les collègues.*
- **Soutenir ma fonction DR et travailleur en MM**
*J'essaie de trouver ma place dans mon rôle de délégué IGB.
J'essaie de comprendre le SENS de ce qui se dit, se fait lors des plénières IGB.
Je récolte des informations (d'autres points de vue, les réflexions des autres équipes).*

Lors des réunions d'équipe

- **Partager ce qui se dit/fait en plénière IGB avec mon équipe**
J'essaie de faire un retour à l'équipe (en m'appuyant sur les PV)
- **Partager les informations de l'IGB avec mon équipe**
*Retour d'informations utiles de l'IGB vers l'équipe → prendre le temps de préparer la présentation, l'intervention
« La minute de l'IGB » : une routine à chaque réunion d'équipe, un moment prévu pour des infos IGB (soutenir la présence de cette minute à chaque réunion ... même s'il n'y a rien à communiquer).*
- **Mobiliser mon équipe, mes collègues à participer aux activités**
*Je stimule mes collègues à participer aux activités IGB et autres.
Je cible les personnes relais auprès de qui l'activité se réalise.*
- **Préparer l'AG de l'IGB**
*Je présente les questions en préparation de l'AG.
Je recueille les positions, revendications, mandats de l'équipe.*
- **Soutenir mon rôle de délégué IGB**
*Je rappelle la définition (min 1 x/an) de mon rôle de délégué IGB : « interface » MM/IGB, rappel des sujets en cours.
Je vérifie qu'il y a bien accord de l'équipe pour soutenir ce rôle.*

Avec l'information vers l'IGB

- **Poser des questions pratiques concernant les activités de l'IGB**
J'envoie des mails pour avoir réponse à mes questions (heure - date d'activités IGB)
- **Partager des informations intéressantes dans le réseau des MM IGB**
Lorsque je pense qu'une information pourrait intéresser d'autres MM, je la transmets à l'IGB (contact préalable avec un coordinateur).
- **Relayer les demandes de mon équipe à l'IGB**
*Quand l'équipe m'interpelle, j'écris un mail pour retranscrire les demandes.
Lorsque l'équipe a besoin de savoir comment fonctionnent les autres maisons médicales à propos d'un sujet : mail ou contact téléphonique à l'IGB.*
- **Répondre aux demandes d'informations de l'IGB**
J'essaie de donner les infos demandées par l'IGB.

3. Pour rappel : ce qu'est l'IGB

Les objectifs de l'IGB

Comme les maisons médicales travaillent à des niveaux différents dans des lieux et dans des contextes distincts, l'IGB sera vigilant à entretenir les liens et les échanges entre elles.

- L'IGB est attentif à soutenir la cohérence et la complémentarité entre les actions proposées.
- L'IGB est soucieux de la cohésion entre tous en facilitant la compréhension des objectifs, des enjeux et des stratégies d'action.

- Par des contacts nombreux entre les personnes, augmenter la présence et la participation importante des travailleurs aux actions organisées par les MM et par l'IGB.
- Soutenir la solidarité et l'entraide entre les MM, permettre les partages, les échanges, les projets communs, notamment via l'IGB mais aussi les groupes sectoriels et ateliers thématiques.

De manière opérationnelle, l'IGB veillera à :

- Organiser une communication et un échange d'informations plus efficace entre ses membres.
- Proposer une communication adaptée, centrée sur les récepteurs, attentive aux canaux et codes utilisés.
- Être le relais de transfert de l'information entre la FMM et les MM bruxelloises.
- Disposer d'un outil informatique permettant à chacun de trouver l'information dont il a besoin.
- Partager les informations liées à l'actualité entre tous les travailleurs des MM.
- Organiser, au sein des équipes et auprès des collègues, le relais de l'information via un délégué/référent.