



FACS SUD

Optimiser la communication entre les dispositifs :
pour qui, pour quoi et comment ?

10 JUIN 2025 - UNIVERSITÉ DE TOULON

Fédération des **Acteurs** de la **Coordination**
en **Santé** de la Région **Sud**

www.facs-sud.org
contact@facs-sud.org



FÉDÉRATION DES ACTEURS DE LA
COORDINATION EN SANTÉ DE LA RÉGION SUD

PERSONA 1



NOM Jean-Luc Moreau
ÂGE 54 ans
VILLE Aix-en-Provence (PACA)
POSTE Directeur d'établissement médico-social (EHPAD et SSIAD)
ÉTAT CIVIL Marié depuis 28 ans
ENFANTS 2 enfants
CSP Cadre dirigeant du secteur public/associatif

INTÉRÊTS	innovation en santé, coordination des soins, lecture de biographies, randonnée, vélo, festivals culturels, engagement associatif
OBJECTIFS
MOTIVATIONS
FREINS / FRUSTRATIONS
CANAUX DE COMMUNICATION PRÉFÉRÉS
AUTRES	travaille souvent le week-end, sensible aux enjeux éthiques et sociétaux, aime les solutions simples et directement applicables

✓ À FAIRE QUAND ON S'ADRESSE À LUI

.....

✗ À ÉVITER ABSOLUMENT

.....

PERSONA 1



NOM	Jean-Luc Moreau
ÂGE	54 ans
VILLE	Aix-en-Provence (PACA)
POSTE	Directeur d'établissement médico-social (EHPAD et SSIAD)
ÉTAT CIVIL	Marié depuis 28 ans
ENFANTS	2 enfants
CSP	Cadre dirigeant du secteur public/associatif

INTÉRÊTS	innovation en santé, coordination des soins, lecture de biographies, randonnée, vélo, festivals culturels, engagement associatif
OBJECTIFS	qualité des soins, lisibilité des parcours, efficacité organisationnelle, fidélisation des équipes, reconnaissance régionale
MOTIVATIONS	impact concret sur les usagers, valorisation des équipes, échanges entre pairs, amélioration continue, équilibre vie pro/perso
FREINS / FRUSTRATIONS	surcharge administrative, manque de temps, complexité des dispositifs, isolement décisionnel
CANAUX DE COMMUNICATION PRÉFÉRÉS	LinkedIn, newsletters sectorielles, email direct, supports papier lors des séminaires, échanges téléphoniques ciblés
AUTRES	travaille souvent le week-end, sensible aux enjeux éthiques et sociétaux, aime les solutions simples et directement applicables

✓ À FAIRE QUAND ON S'ADRESSE À LUI

S'adresser à lui avec des messages clairs, concrets et directement utiles, en mettant en avant les bénéfices pour ses équipes via des canaux qu'il consulte, comme LinkedIn ou les newsletters professionnelles.

✗ À ÉVITER ABSOLUMENT

Les communications génériques, longues ou théoriques, sans application terrain immédiate, ainsi que les sollicitations intrusives ou non ciblées qui lui feront perdre du temps.

PERSONA 2



NOM Marie-Claire Bénisti
ÂGE 61 ans
VILLE Toulon (Var, région PACA)
POSTE Présidente du CESE régional PACA
ÉTAT CIVIL Divorcée
ENFANTS 3 enfants
CSP Cadre dirigeante / Représentante institutionnelle (ancienne directrice d'association)

INTÉRÊTS	politiques publiques de santé, dialogue social, participation citoyenne, éthique du soin, conférences, littérature contemporaine, écologie, droits des femmes, théâtre
OBJECTIFS
MOTIVATIONS
FREINS / FRUSTRATIONS
CANAUX DE COMMUNICATION PRÉFÉRÉS
AUTRES	membre d'un comité éthique hospitalier, participe à des colloques nationaux, sensible au langage inclusif, très attentive à l'impact écologique des actions

✓ À FAIRE QUAND ON S'ADRESSE À ELLE

.....

✗ À ÉVITER ABSOLUMENT

.....

PERSONA 2



NOM Marie-Claire Bénisti

ÂGE 61 ans

VILLE Toulon (Var, région PACA)

POSTE Présidente du CESE régional PACA

ÉTAT CIVIL Divorcée

ENFANTS 3 enfants

CSP Cadre dirigeante / Représentante institutionnelle (ancienne directrice d'association)

INTÉRÊTS	politiques publiques de santé, dialogue social, participation citoyenne, éthique du soin, conférences, littérature contemporaine, écologie, droits des femmes, théâtre
OBJECTIFS	faire entendre la voix des usagers et des professionnels, formuler des avis impactants au niveau régional, renforcer le lien entre société civile et institutions, promouvoir l'innovation sociale et territoriale
MOTIVATIONS	construire des politiques inclusives, défendre les causes sociales, fédérer les acteurs, favoriser la co-construction des décisions publiques, laisser un héritage utile
FREINS / FRUSTRATIONS	invisibilisation des instances consultatives, lenteur institutionnelle, manque de relais médiatiques, complexité des dispositifs de terrain, sensation de prêcher dans le vide
CANAUX DE COMMUNICATION PRÉFÉRÉS	LinkedIn, tribunes dans la presse régionale, email personnalisé, événements publics, dossiers de fond imprimés
AUTRES	membre d'un comité éthique hospitalier, participe à des colloques nationaux, sensible au langage inclusif, très attentive à l'impact écologique des actions

✓ À FAIRE QUAND ON S'ADRESSE À ELLE

Lui adresser des messages construits, contextualisés et porteurs de sens, en soulignant l'utilité sociétale, la valeur participative et les engagements concrets associés à l'action.

✗ À ÉVITER ABSOLUMENT

Lui envoyer des contenus marketing creux, des messages impersonnels ou déconnectés du terrain, ou ignorer les enjeux sociétaux, citoyens ou écologiques dans les supports.

PERSONA 3



NOM Nadia Benali
ÂGE 47 ans
VILLE Avignon (Vaucluse, région PACA)
POSTE Directrice des soins infirmiers dans un centre hospitalier public
ÉTAT CIVIL Mariée
ENFANTS 2 enfants
CSP Cadre supérieur de la fonction publique hospitalière

INTÉRÊTS	leadership infirmier, pratiques avancées, gestion d'équipe, bien-être au travail, formation continue, yoga, cuisine méditerranéenne, podcasts santé, jardinage
OBJECTIFS
MOTIVATIONS
FREINS / FRUSTRATIONS
CANAUX DE COMMUNICATION PRÉFÉRÉS
AUTRES	ancienne cadre de santé, très terrain, sensible aux problématiques RH et qualité de vie au travail, investie dans un réseau régional de directeurs des soins, allergique au jargon managérial inutile

✓ À FAIRE QUAND ON S'ADRESSE À ELLE

.....

✗ À ÉVITER ABSOLUMENT

.....

PERSONA 3



NOM	Nadia Benali
ÂGE	47 ans
VILLE	Avignon (Vaucluse, région PACA)
POSTE	Directrice des soins infirmiers dans un centre hospitalier public
ÉTAT CIVIL	Mariée
ENFANTS	2 enfants
CSP	Cadre supérieur de la fonction publique hospitalière

INTÉRÊTS	leadership infirmier, pratiques avancées, gestion d'équipe, bien-être au travail, formation continue, yoga, cuisine méditerranéenne, podcasts santé, jardinage
OBJECTIFS	garantir la qualité et la sécurité des soins, stabiliser les effectifs soignants, renforcer la formation continue, développer l'autonomie des équipes, participer à des projets innovants en lien avec la coordination
MOTIVATIONS	accompagner ses équipes au quotidien, faire évoluer la profession infirmière, trouver des leviers d'attractivité, travailler en réseau avec d'autres établissements, voir le résultat concret de ses décisions sur le terrain
FREINS / FRUSTRATIONS	sous-effectif chronique, pression administrative, manque de reconnaissance institutionnelle, surcharge de réunions, manque de temps pour valoriser les actions internes
CANAUX DE COMMUNICATION PRÉFÉRÉS	email (synthétique et ciblé), LinkedIn (veille pro), réunions inter-établissements, supports visuels pédagogiques, newsletters ciblées
AUTRES	ancienne cadre de santé, très terrain, sensible aux problématiques RH et qualité de vie au travail, investie dans un réseau régional de directeurs des soins, allergique au jargon managérial inutile

✓ À FAIRE QUAND ON S'ADRESSE À ELLE

Lui fournir des contenus courts, pratico-pratiques, directement transposables pour ses équipes, valoriser son expertise métier et lui donner des leviers pour motiver et former son personnel

✗ À ÉVITER ABSOLUMENT

Les documents longs, vagues ou centrés sur des enjeux trop institutionnels, les sollicitations sans lien concret avec les soins ou la gestion d'équipe, ou les emails non personnalisés envoyés en masse.

PERSONA 4



NOM Kévin Diouf

ÂGE 34 ans

VILLE Marseille (Bouches-du-Rhône, région PACA)

POSTE Travailleur social – référent accompagnement global dans une association médico-sociale

ÉTAT CIVIL Célibataire

ENFANTS Aucun

CSP Profession intermédiaire du secteur associatif / médico-social

INTÉRÊTS	lutte contre les exclusions, accompagnement des publics précaires, justice sociale, engagement associatif, sport (football, boxe), rap conscient, documentaires sociaux, photographie urbaine
OBJECTIFS
MOTIVATIONS
FREINS / FRUSTRATIONS
CANAUX DE COMMUNICATION PRÉFÉRÉS
AUTRES	militant associatif, passé par un BTS SP3S puis une licence intervention sociale, investi dans son quartier, très proche des publics jeunes, attaché à la simplicité et à la transparence

✓ À FAIRE QUAND ON S'ADRESSE À LUI

.....

✗ À ÉVITER ABSOLUMENT

.....

PERSONA 4



NOM	Kévin Diouf
ÂGE	34 ans
VILLE	Marseille (Bouches-du-Rhône, région PACA)
POSTE	Travailleur social – référent accompagnement global dans une association médico-sociale
ÉTAT CIVIL	Célibataire
ENFANTS	Aucun
CSP	Profession intermédiaire du secteur associatif / médico-social

INTÉRÊTS	lutte contre les exclusions, accompagnement des publics précaires, justice sociale, engagement associatif, sport (football, boxe), rap conscient, documentaires sociaux, photographie urbaine
OBJECTIFS	accompagner les usagers avec dignité, faciliter l'accès aux droits, créer du lien avec les dispositifs locaux, faire reconnaître la valeur du travail social sur le terrain
MOTIVATIONS	avoir un impact réel sur les parcours de vie, porter la voix des invisibles, créer des ponts entre institutions et populations, s'inscrire dans des dynamiques collectives de transformation
FREINS / FRUSTRATIONS	multiplication des dossiers et reporting, manque de reconnaissance, coordination difficile entre structures, réponses institutionnelles parfois déconnectées du terrain
CANAUX DE COMMUNICATION PRÉFÉRÉS	groupe WhatsApp pro, email mobile, réunions de terrain, LinkedIn en veille passive, vidéos explicatives, supports clairs et visuels
AUTRES	militant associatif, passé par un BTS SP3S puis une licence intervention sociale, investi dans son quartier, très proche des publics jeunes, attaché à la simplicité et à la transparence

✓ À FAIRE QUAND ON S'ADRESSE À LUI

Proposer des outils simples, accessibles et concrets, illustrés par des exemples vécus ou des témoignages, avec un langage direct, utile, et sans jargon.

✗ À ÉVITER ABSOLUMENT

Les messages institutionnels froids, les formats longs et théoriques, l'absence de lien clair avec le terrain, les approches descendantes ou peu inclusives.