



C'est en costume traditionnel alsacien que les 120 représentants de la Fédération venus des quatre coins de l'Hexagone pour le séminaire des cadres FNI ont été accueillis par l'équipe locale du Bas-Rhin.

SÉMINAIRE DES CADRES FNI

Acquérir des compétences au syndicat

Nathalie PETIT

Etre engagé au sein d'un syndicat département FNI, c'est aussi avoir la possibilité d'acquérir des compétences en matière de communication d'influence pour mieux défendre sa profession. Retour sur le séminaire des cadres qui s'est tenu les 7 et 8 juin à Strasbourg, une cité de choix pour un thème sur les stratégies d'influence.

Nous sommes le 7 juin et à dix heures, 120 représentants de la FNI venus des quatre coins de la France métropolitaine et d'outre-mer se pressent dans l'hôtel Mercure de Strasbourg. Ils viennent participer à un séminaire des cadres FNI sur le thème de la communication d'influence. Ils ne le savent pas encore mais ils vont être amenés à prendre la parole, à travailler au sein d'ateliers collaboratifs pour mettre en œuvre une intelligence collective et améliorer ensemble leurs argumentaires, messages et postures. Sur l'estrade les membres de l'équipe locale du Bas-Rhin emmenés par leur responsable Julien Boehringer, entonnent un chant alsacien en guise de bienvenue. Ils n'ont pas hésité à enfiler le maillot pour l'occasion. C'est en costume traditionnel

alsacien que lui et son équipe accueillent les participants. « Je vous remercie à tous d'être venus », annonce-t-il, « ces rencontres sont véritablement pour nous une énergie positive qui nous aident à croire en notre profession et en notre avenir ». Le ton est donné, le top départ est chaleureux, dynamique, original et positif.

Communication d'influence

C'est alors au tour du président de la FNI, Philippe Tisserand, de prononcer quelques mots plus politiques avant d'introduire la thématique du séminaire sur la communication d'influence : une nécessité dans un monde qui évolue très vite et dans lequel malgré leurs efforts, les infirmières libérales n'ont pas encore réussi à franchir

le plafond de verre qui les empêche d'accéder à la pleine reconnaissance de leurs compétences. Pour y parvenir, il ne fait aucun doute que les infirmières libérales doivent se doter des mêmes atouts en matière de lobbying et d'influence que les autres acteurs du monde de la santé. Pour cela, il y a des méthodes à connaître, des techniques à apprendre mais aussi une posture à acquérir qui ne s'improvise pas. « Pour toutes ces raisons, nous avons souhaité vous proposer un séminaire pédagogique sur la communication d'influence ». Nicole Tortello Duban, présidente du cabinet AleVia Conseil, délivre en deux heures une méthodologie pour réaliser une action de lobbying. « L'essentiel reste de savoir exactement ce que l'on veut obtenir des décideurs politiques. Sans un travail précis sur le texte législatif que l'on souhaite faire adopter, il est inutile d'engager une action de lobbying parce que c'est une pure perte d'énergie. Les infirmières doivent donc collectivement se focaliser sur un aspect et argumenter la modification d'un texte de loi en amont du lancement d'une stratégie ». En effet, si le terme est un peu galvaudé, le véritable lobbying s'exerce en lien plus ou moins étroit avec l'adoption d'un texte de loi. L'une des difficultés est que rien n'est garanti dans ce type d'action et surtout qu'il faut se réadapter en permanence pour faire face à tous les aléas qui se présentent.

Etre persuasif, tout un art

L'art de faire passer un message n'est pas simple et être persuasif demande de savoir synthétiser ce qu'on a à dire mais aussi d'adopter la bonne posture pour l'exprimer. « On oublie trop souvent que l'essentiel de la communication ne passe pas par le message ou l'argumentaire (uniquement 7%) mais par le paraverbal, c'est-à-dire la voix, l'intonation, le rythme (35%) et surtout la posture : le corps, le regard, le langage corporel qui comptent pour 55% », explique Agnès Caudan, comédienne et intervenante pour le cabinet AleVia.

Au programme de ce séminaire sur la communication d'influence, des jeux de rôle pour améliorer sa posture, identifier son langage corporel et affiner son argumentaire.

4 étapes pour un lobbying efficace

Comment procéder ?

→ **1^{re} étape** : retenir de 1 à 3 des propositions de la FNI contenues dans le programme présidentiel des IDEL

La FNI a déjà accompli un énorme travail en ayant élaboré un programme de propositions. Il lui faut maintenant bien l'étudier sous l'angle de tous les enjeux, bénéfiques et impacts pour le patient, pour l'écosystème de la santé, pour l'assurance maladie, pour le gouvernement, pour l'État et pour le contribuable et ensuite seulement l'infirmière.

→ **2^e étape** : réaliser une cartographie d'acteurs

Quels sont les acteurs neutres, négatifs ou positifs par rapport au projet ? À quel degré nous sont-ils importants pour la réussite du projet ?

→ **3^e étape** : préciser les priorités de la FNI

Rédiger un position paper, un document qui en une page résume et argumente le projet porté par la FNI.

→ **4^e étape** : travailler le discours et la posture

Quels arguments sont déployés ? Et pour qui ?

Pour tous ceux qui n'ont pas pu se rendre au séminaire des cadres de juin, un guide pratique de la stratégie d'influence, dans un tome 2 du guide de l'administrateur départemental, sera édité en septembre.

Pour entrer dans le vif du sujet et prendre conscience de l'importance de cette dimension non verbale, dix groupes sont constitués et pendant 20 minutes, chacun doit travailler sur un scénario : convaincre une infirmière, rencontrer un député, dialoguer avec un directeur de caisse..., ou encore, mobiliser ses adhérents lors d'une réunion. L'exercice se corse lorsque les formateurs demandent à deux personnes de chaque groupe de faire un jeu de rôle pendant 3 minutes chrono qui met en scène

leur situation. Pas évident de se soumettre ainsi au regard des autres... Néanmoins, la qualité de l'ambiance étant au rendez-vous, les jeux de rôle se font plus vrai que nature. Dans une posture d'observation constructive, les animateurs cherchent avant tout à donner des conseils personnalisés à chacun pour améliorer sa posture, identifier son langage corporel et affiner son argumentaire.

Au lieu d'être seulement un exercice, le jeu de rôle se transforme en scène de théâtre





Le séminaire des cadres de la FNI c'est aussi l'occasion d'échanger en toute convivialité lors de la pause déjeuner.



Simone Delavergne, du syndicat FNI de Charente-Maritime

« J'ai trouvé que nous proposer un séminaire sous cette forme d'exercice était à la fois décontractant, motivant et enrichissant par rapport à notre posture. Cela nous montre que même si on maîtrise bien notre sujet, il nous faut aussi avoir la bonne posture pour bien le transmettre. On a pu mesurer en direct l'influence du pouvoir de persuasion par celui de la formatrice qui est indéniable ! Personnellement, je transpose aussi certains éléments au niveau professionnel dans les soins au quotidien. On peut comprendre pourquoi ça passe mieux que d'autres avec certains patients. L'impact de notre présence induit des choses différentes selon notre posture. On se rend vraiment compte qu'on a un pouvoir de persuasion dont on n'est pas forcément conscient. Bilan positif, journée agréable, c'était innovant. »

Valérie Bertrand, présidente FNI du syndicat du Morbihan pour l'HAD

« J'ai trouvé l'exercice très intéressant déjà dans un premier temps avec la gestion de groupe au sein de la table. Il fallait s'organiser entre nous pour imaginer un scénario. Pour ensuite le présenter en 3 minutes dans un deuxième temps. Et là j'ai été étonnée de voir une telle liberté de parole. Les participants ne se sont pas censurés. Ensuite, j'ai trouvé intéressant de voir l'évolution des groupes au fur et à mesure, avec un apprentissage en direct pour déjà éviter certains écueils. Cela dit, cette prise de parole reste un exercice délicat. Je me rends compte que personnellement, je n'étais pas en capacité d'être aussi honnête par rapport à cela. De cet exercice, j'en retire de vrais enseignements. D'une part prendre en compte la nécessité d'avoir une posture pour chaque interlocuteur. D'autre part avoir vu au moins chaque situation une fois nous donne des repères, des idées et des erreurs à ne pas faire. J'ai pris conscience également qu'il me faut approfondir mes compétences en communication. »



et le doute ou la réserve laissent place aux éclats de rire et aux applaudissements. Rapidement, la salle de travail se transforme en salle de spectacle !

Ne pas trop en dire

Mais au-delà de l'aspect ludique et de l'humour de certaines situations, il s'en dégage une vraie prise de conscience de l'importance de ses gestes, de sa posture, de sa voix, des éventuels tics de langage de chacun... et surtout de leur importance pour susciter intérêt ou rejet chez l'interlocuteur. Le gros avantage de cette mise en scène personnelle est d'avoir une lecture et de prendre conscience de son langage

corporel. Car le principe du langage corporel est qu'on n'en a pas conscience a priori. « Votre présence peut servir ou desservir votre message, c'est selon ce que vous y mettez d'écoute, de charisme, de débit de parole, de calme... », résume Agnès Caudan. L'erreur que l'on commet souvent est de vouloir trop en dire. À vouloir trop développer d'arguments, au final on ne retient pas grand-chose. ●