

# 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 ANNUELLE CPIAS IDF

#### JEUDI 10 AVRIL 2025

#### AUDITORIUM HÔPITAL EUROPEEN GEORGES POMPIDOU

Christophe FEIGUEUX – coach certifié

Directeur du Pôle Stratégie et Performance du CNEH

[christophe.feigueux@cneh.fr](mailto: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 ».**



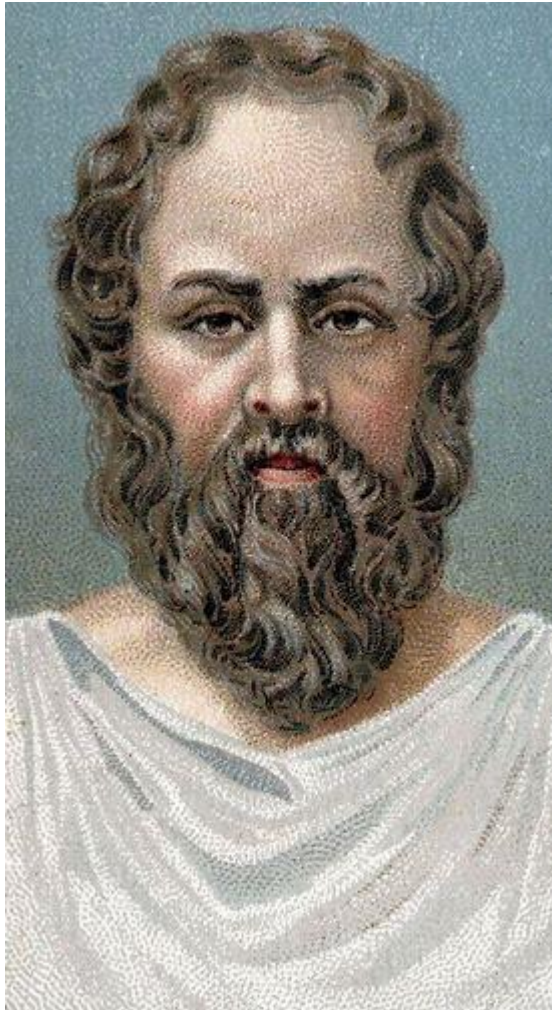
**Réponse A :** Serge GUERIN – Sociologue – publication 2021

**Réponse B :** Christèle NOURRY– Cadre supérieur CPIAS – conversation privée

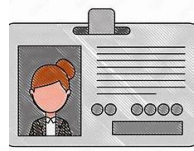
**Réponse C :** Jean-Michel BLANQUER – Ministre EN – juin 2017

# 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 ?

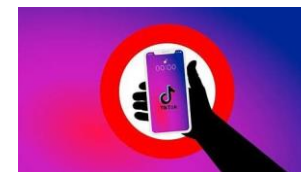
## éviter la généralisation – apporter des nuances

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

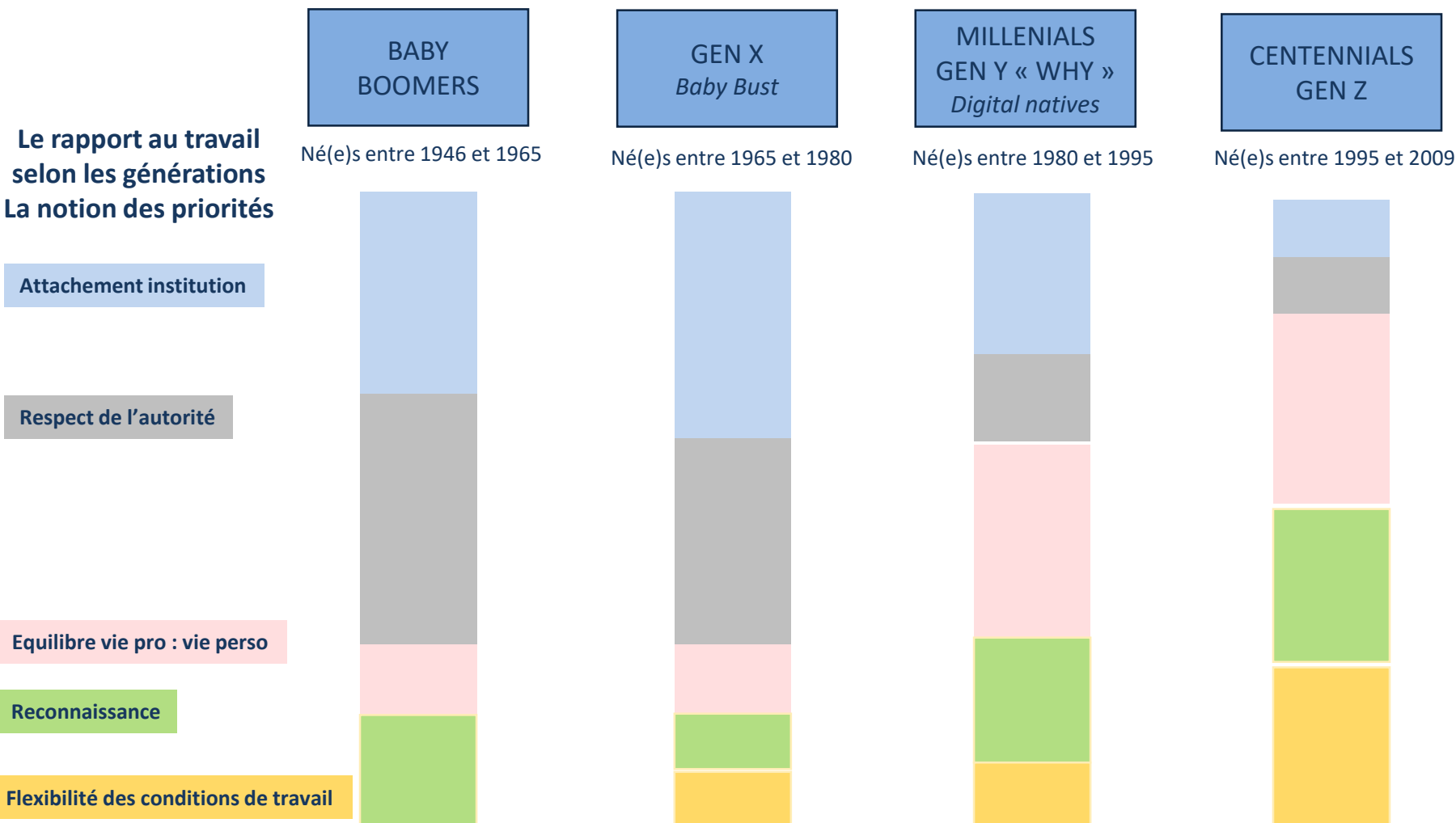


# Tableau comparatif des générations d'avant **1945**, des **Babyboomers** et des **Génération X, Y et Z**

	"Anciens" (<1945)	Babyboomers (1945-1960)	Génération X (1961-1980)	Génération Y (1981-1995)	Génération Z (>1995)
<b>Aspirations</b>	Achat de résid. principale	Sécurité de l'emploi	Équilibre vie privée / prof.	Liberté et flexibilité	Sécurité & stabilité
<b>Produit-symbole</b>					Imprimantes 3D, nano-computing...
<b>Attitude vis-à-vis de la technologie</b>	Désengagé	Early-adopters	Migrants vers le numérique	Nés avec le numérique	Dépendants du numérique
<b>Média de communication</b>					
<b>Préférence de communication</b>	Face-à-face	Face-à-face Téléphone E-mail	SMS ou E-mail	Réseaux sociaux et SMS	Appels vidéos sur tablette ou smartphone
<b>% de la population active</b>	<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

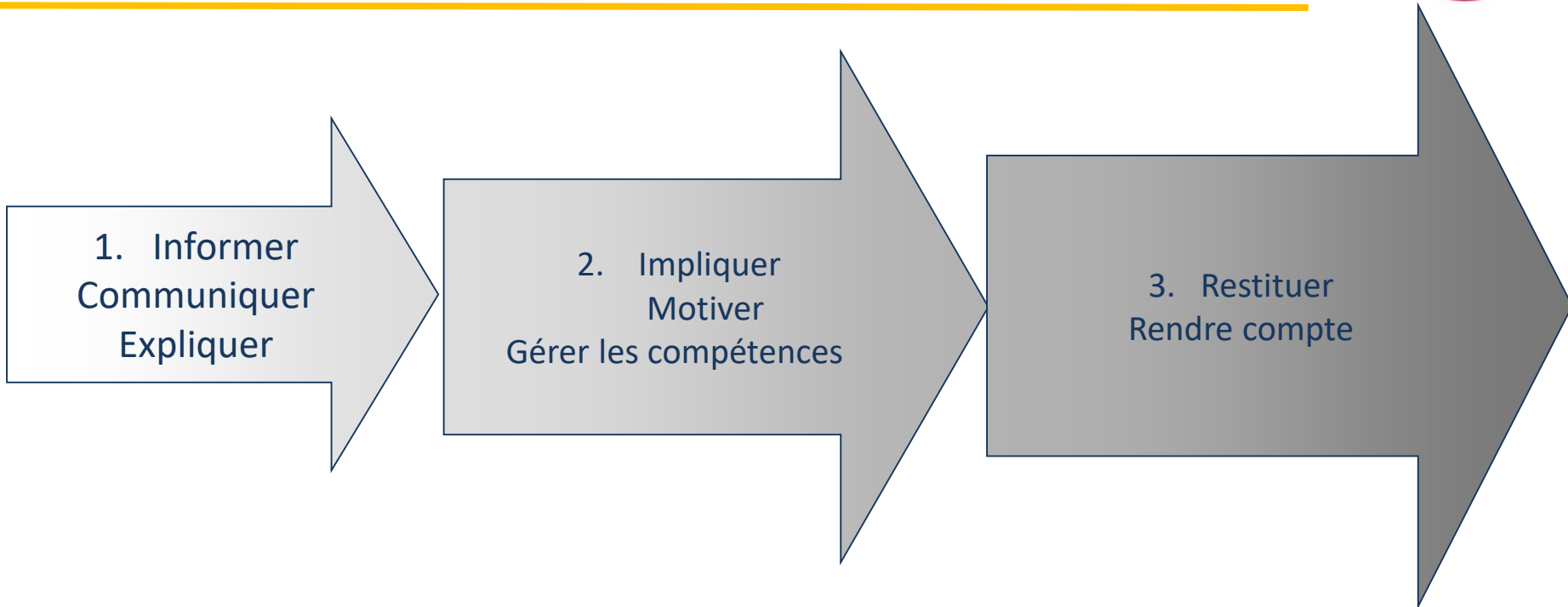


DÉMOGRAPHIE ET MODE DE VIE	INNOVATION ET DIGITALISATION	FINANCEMENT	LIEUX ET PRESTATAIRES DE SOINS	PATIENT CONSOmmATEUR
VIEILLISSEMENT	INTERNET DES OBJETS	CROISSANCE DES BESOINS	HOPITAL DE DEMAIN	INFORMATION ET TRANSPARENCE
PATHOLOGIES CHRONIQUES	E-SANTE ROBOTISATION	HYBRIDATION PUBLIC / PRIVE	GLOCALISATION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

A vertical yellow line is positioned to the left of the text.

Et en termes de communication  
ça donne quoi ?

# 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, vertical yellow 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)

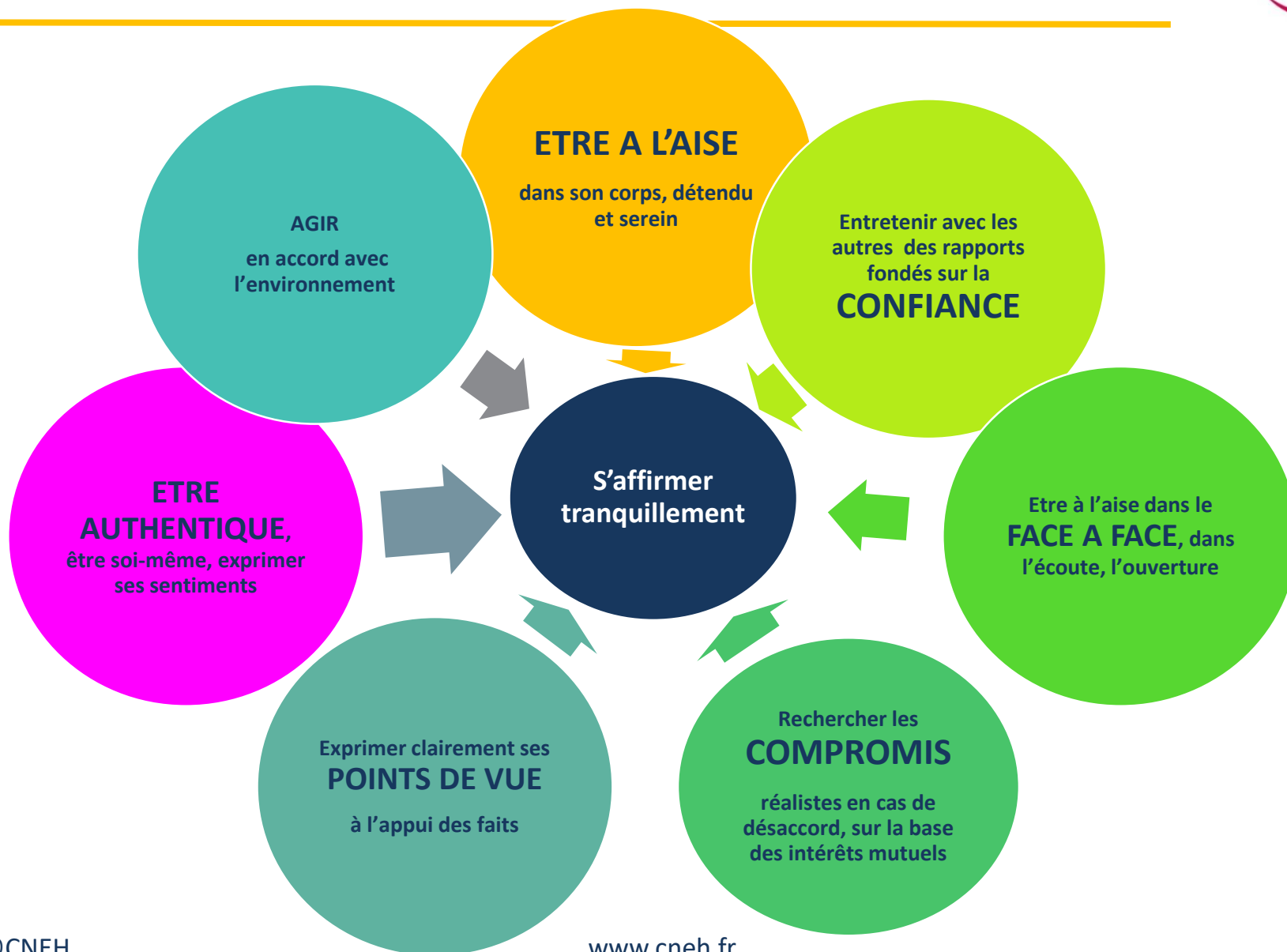
## **Pratiquez des feedbacks réguliers :**

- 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



# 5 messages clés

---

- **Parler vrai** : pas de langue de bois - ils préfèrent l'authenticité à la perfection
- **Aller à l'essentiel** : court, clair, concret – leur temps et leur attention sont précieux
- **Faire avec mais pas pour** : invitez les à co-construire, réagir, interagir - ils veulent compter
- **Soigner le style** : forme dynamique et fond solide - pour un message qui capte et qui reste
- **Montrer les valeurs** : ce que l'on dit doit se voir dans ce que l'on fait – sinon c'est un NO GO



Confiance / Créativité / esprit Critique / Communication rapide et intense / Collaboration



# Les pistes à ne pas négliger

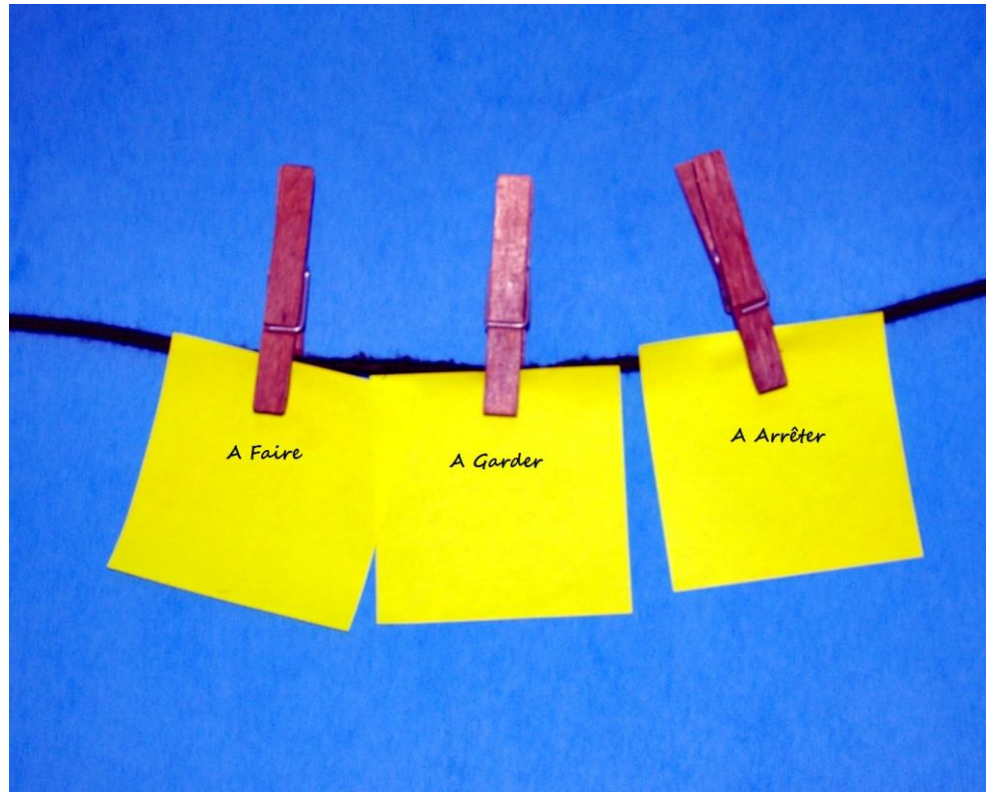
---



- Revoir nos formats d'intégration et d'accueil
- Renforcer le développement des compétences comme fil conducteur de carrière
- Des temps de réunions plus collaboratif en mode intelligence collective
- Des séminaires et des temps d'équipe entre travail et loisirs
- Les formats de communication à faire évoluer – digitalisation et format innovant

- 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

# Et vous ? Vous avez fait quoi ?





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](http://www.cneh.fr)