

Communiquer en situation de crise

Contexte

Les situations de crise en établissements de santé ne constituent pas un phénomène nouveau. Pour autant, les formes actuelles de la communication induisent une pression qui s'ajoute à celle générée par la situation elle-même.

Objectifs

- Identifier les caractéristiques d'une crise
- Connaître et savoir mobiliser les ressources disponibles
- Identifier les enjeux et les acteurs de la communication de crise
- Savoir gérer la communication avec la presse et sur les réseaux sociaux
- Savoir adopter les attitudes propres à réduire l'impact de de la crise sur l'image de l'établissement et la motivation des personnels.

Renseignements complémentaires

coût pédagogique : 225 € par participant sur la base d'un groupe de 8.

Programme

Savoir identifier les risques

- Identifier les caractéristiques d'une crise dans un établissement sanitaire et / ou médico-social (crise sanitaire, épidémie, incendie,...)
 - Nature et caractéristiques des crises
 - Du risque à la crise : comment, pourquoi ?
 - Dysfonctionnement(s) lié(s) à la situation de crise

Savoir organiser et gérer sa communication en cas de crise

- Bâtit un dispositif efficace de gestion de la communication en cas de crise
 - Connaître et savoir mobiliser les ressources disponibles

- Les différentes phases de la gestion d'une crise
- Organiser et gérer sa communication en cas de crise
- Respecter le protocole de signalement aux autorités administratives
- Anticiper les crises
- Rôle clé de la cellule de crise.

Savoir adopter les attitudes propres à réduire l'impact de la crise sur l'image de l'établissement et la motivation des personnels

- Comprendre la logique des médias pour mesurer les impacts d'une crise sur l'établissement
 - Adopter les bonnes attitudes et comportements
 - Enseignement en terme d'image de crises marquantes
 - Evaluer les impacts humain et économique d'une crise.

Savoir gérer la communication avec la presse et sur les réseaux sociaux

- Communication et relation avec les médias
 - Rappel de ce qu'est la relation presse
 - Préparer son intervention dans les médias
 - Les caractéristiques de la communication de crise
 - Évaluation des divers outils de communication disponibles
 - Repérage des médias susceptibles d'être intéressés par une crise
- Le cas particulier des réseaux sociaux

Public

Cadres de direction, administrateurs de garde, médecins, responsables communication des établissements sanitaires, sociaux et médico sociaux.

Exercice

2018

Nature

AFC

Organisé par

ADVITAM

Durée

14 heures