

Atelier médico-soignant SFMU / GESTION DES CRISES ET DES SITUATIONS CRITIQUES EN PRE HOSPITALIER ET A L'HOPITAL. COMMUNICATION. SIMULATION.

Coordonnateur et intervenant : Laurent GABILLY (Lyon) ; Intervenants : Nathalie PRIETO, Sonia Cazaban-Mermilliod (Lyon) ; Contact : laurent.gabilly@chu-lyon.fr

Introduction 5 min

Objectifs : savoir s'adapter aux situations de crise (terrain hôpital, institution type lycée), mettre en place l'organisation adéquate (selon la doctrine et les plans), connaître les enjeux relationnels inhérents à la crise, s'adapter aux comportements spécifiques des décideurs, partenaires impliqués et familles ; savoir communiquer en cas de crise.

- ➔ Explications : je vais être sensibilisé à certains piège d'une crise, je dois me préparer à travailler en milieu instable (émotion, stress) ; je repère les outils utiles de gestion et la notion d'équipe à constituer.

Scénario :

Aux abords d'une ville dotée d'un CHU, un accident de la voie publique avec carambolage d'un autocar de lycéens et de plusieurs véhicules légers vient d'avoir lieu aux abords d'une grande ville dotée de plusieurs établissements de santé. Un vendredi à 11h00.

- ➔ Le bilan est environ de 3 décédés, 25 UA, 30 UR, 40 impliqués. (selon le bilan smur du T0 + 30 min)

Tour de table et répartition en 3 groupes (10 min)

Vous allez travailler en groupes, sous la coordination suivante :

L Gabilly pour le **groupe terrain pré hospitalier**, Sonia Cazaban-Mermilliod pour **l'établissement de santé** CHU, Nathalie Prieto pour **le site lycée**

Après 5 min d'explications/précisions par groupes : on attend de vous que vous donniez l'ossature de l'organisation de votre site, les grands axes et les rôles clés

Vous avez ensuite 15 min pour produire un document papier, avec un rapporteur, un animateur, un interviewé (interview de 2 minutes à l'issue des 15 minutes)

3 Interviews simultanées par un journaliste (joué par coordinateur de chaque groupe) : 5 min

Puis débriefing en commun : (15 min)

Chaque rapporteur a 5 minutes, les 3 groupes se succèdent

Projection des 3 vidéos : 6 min + 3 min ; puis

Débriefing des 3 vidéos (15 min) ; puis

Questions / discussions : 10 min

Conclusion

ELEMENTS UTILES EN COMMUNICATION DE CRISE

– Atelier gestion de crise SFMU -
laurent.gabilly@chu-lyon.fr

Ne pas refuser de communiquer quand on est pris par l'impact médiatique.
Toute son équipe doit être préparée à la communication de crise (savoir être, gestion stress)
Écouter les points de vue de chacun pour délivrer un bon message (mélange des avis divers selon âge, statuts, ...)

Attention :

- au lieu de communication ;
- à la tenue (image) ;
- à la posture du communicant et des personnes à proximité : importance du non verbal
- à la légitimité et crédibilité de la personne qui communique / à la situation et au thème

Erreurs fréquentes :

- manque d'empathie
- refus de responsabilité
- sur investissement personnel

Mémo communication : "CARTE" (issue de l'OMS) :

C : Confiance

A : Anticipation

R : Rapidité

T : Transparence

E : Empathie

Éléments à prendre en compte communication de crise :

1- Analyser le **contexte médiatique** (lieu. Temps. Atcd? Cartographie des acteurs. Risque en lui-même. Perception du risque.)

2- Définir les **objectifs attendus** (restaurer confiance. Protéger. Modifier comportement. Sensibiliser aux signalements. Prévenir la rumeur)

3- Définir le **parti-pris de communication** (alerte. Responsabilisation. Réassurance. Coordination de la Com entre local et national. Sensibilisation des personnes à risque). Ton et posture. Trouver experts locaux.

4- Identifier l'**ensemble des cibles** (internes et externes. Locales et régionales voire nationales...)
Distinguer public cible et public relais (professionnels de santé, associations)

5- Élaborer les **messages clés adaptés en fonction du public** : message simple, factuel, basé sur l'empathie puis l'action. Illustré. Chiffres. Recommandations sanitaires. Facile à comprendre. Donner la conclusion en premier.

6- Sélectionner les **vecteurs de diffusion appropriés** en fonction des publics et des objectifs et définir le calendrier de mise en œuvre. Sites internet. Réseaux sociaux. Communiqués de presse. Interviews...

CANEVAS DE COMMUNIQUE DE PRESSE

Communiqué de presse de la Direction de l'établissement

Date :

Correspondant + téléphone :

Confirmer l'incident/l'accident

Resituer : date, heure, l'heure de l'accident, circonstances

Préciser dans la mesure des informations disponibles l'ampleur du sinistre :

- nombre de victimes
- nombre de décès
- nombre de blessés graves ou légers
- lieux d'hospitalisation, type de services

En coordination avec SAMU, pompier, préfecture faire un bilan des différentes actions qui ont été menées ou sont encore menées.

Insister sur la maîtrise de l'incident et les coopérations.

Mettre en avant les moyens mis en œuvre par l'institution :

- humains
- techniques
- de communication

Date et heure du prochain communiqué

Donner N° vert s'il est connu

Date, heure et lieu d'une éventuelle conférence de presse

D'une manière générale le communiqué doit rappeler les faits, être court et répondre à :

Qui ? Quand ? Comment ? Où ? Pourquoi ? Combien ?

Et comporter un message de compassion pour les victimes et leur entourage.

ORGANISATION CONFERENCE DE PRESSE

L'organisation varie en fonction de l'importance de l'évènement.

Pour une conférence de presse avec les médias régionaux + les correspondants des médias nationaux (cas le plus classique en cas d'afflux de victimes) :

Prévoir une salle avec micro.

Installer des tables pour la tribune des intervenants et prévoir des chevalets (prénom, nom, fonction) et les moyens audiovisuels si besoin.

Disposition des chaises en conférence (pas de tables) en prévoyant un couloir pour les télés. Si possible prévoir de petites estrades au fond de la salle pour les télés ce qui évite qu'elles se mettent au 1^{er} rang et bouchent la vue à la presse écrite.

En cas de nombreuses radios et télés et en fonction des délais louer une « boîte son » qui permet aux médias de n'avoir qu'une seule source d'enregistrement, cela évite les nombreux micros posés sur les pupitres.

En lien avec la cellule de crise, prévoir les messages de la conférence de presse et les interlocuteurs. Préparer une liste de questions que risquent de poser les journalistes et éventuellement des fiches de réponse.

Prévenir le standard de la date et de l'heure de la conférence.

Accueillir les journalistes en leur donnant le dossier de presse ou un communiqué synthétique des faits. Noter le nom du média et le journaliste plus ses coordonnées s'il n'est pas dans le fichier.

Déroulement de la conférence :

- Mot d'accueil ;
- Récapitulatif de l'accident/incident ;
- Nombre de blessés, décès, état de santé des victimes / message de compassion ;
- Prise en charge hospitalière ;
- Informations médicales ;
- Questions réponses

En fin de conférences les télés et radio font des interviews des orateurs. En général il vaut mieux grouper ces interviews qui prennent du temps. Après la conférence : envoi des dossiers de presse ou communiqués aux journalistes qui n'ont pas pu venir à la conférence.

Contact atelier gestion crise – SFMU : laurent.gabilly@chu-lyon.fr