

Mode opératoire :
Mobiliser la Fiche Réflexe – Communication de crise / Relation avec les médias

Relié à la procédure : PR/POL/QUA/CRI/05 « Mettre en œuvre le plan de Gestion des Situations Sanitaires Exceptionnelles »

Service émetteur :
DAC

Date de la première émission :
21/10/2021

Nombre de pages :
3

Référence externe :

Guide d'aide à la préparation et à la gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles (ex-plan blanc) - 2019

Destinataire(s) :

- CODIR
- CME
- Encadrement
- Cellule de crise
- Service Communication
- DAC

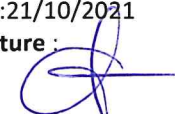



Historique des modifications :

- Annule et remplace :

| Date | Référence / Version | Titre / Rédacteur |
|------------|---------------------|---|
| 21/11/2014 | PR/POL/QUA/CRI/01 | Maîtriser la crise médiatique |
| 21/11/2014 | MO/POL/QUA/CRI/15 | Maîtriser la crise sur les réseaux sociaux |
| 31/10/2014 | MO/POL/QUA/CRI/01 | Faire paraître un démenti dans la presse |
| 31/10/2014 | MO/POL/QUA/CRI/04 | Rédiger un communiqué de presse en cas de crise |

Modifications :

| Date | A la place de | Lire |
|------|---------------|------|
| | | |

| Rédacteur(s) ou Modificateur (DLG) | Vérificateur (Département AC) | Approbateur | Visa |
|---|--|---|--|
| Nom : TIRANT/GARCIA Prénom : Alexandre/Cyrielle Fonction : Animateur QGDR Date : 21/10/2021 Signature :  Nom : RENAUD Prénom : Gaelle Fonction : Chargée de communication Date : 21/10/2021 Signature :  | Nom : CHATELIN Prénom : Sophie Fonction : Responsable département d'amélioration continue Date : 21/10/2021 Signature :  | Nom : PON Prénom : Dominique Fonction : Directeur d'Etablissement / | Nom : PON Prénom : Dominique Fonction : Directeur d'Etablissement Date : 21/10/2021 Signature :  |

Mobiliser la Fiche Réflexe Communication de crise / Relation avec les médias

I. Gestion de la communication

La clinique Pasteur assure une communication régulière avec ses parties prenantes.

Une communication d'informations est régulièrement diffusée en interne aux professionnels de l'établissement.

Lors de l'activation du niveau 1 ou 2 du Plan de Gestion des tensions hospitalières et des Situations Sanitaires Exceptionnelles (PGSSE), les membres du Comité de Direction (CODIR) en informent l'ensemble des personnels par l'envoi d'un mail à diffusion générale (voir messages types de lancement d'alerte en annexe). La levée de l'alerte (c'est-à-dire du niveau 1 ou 2 du PGSSE) sera également diffusée par le CODIR à l'ensemble des personnels par l'envoi d'un mail à diffusion générale (voir messages types de levée d'alerte en annexe). L'information relative au lancement ou à la levée de l'alerte sera également diffusée sur le portail intranet de l'établissement.

Une communication externe est régulièrement diffusée sur les réseaux sociaux et le site internet de l'établissement, mais aussi au sein de l'établissement pour les patients.

La communication institutionnelle et d'actualité émane du service communication, elle peut être relayée par tout professionnel en contact avec les patients.

Les professionnels de la clinique sont des émetteurs de la communication dès qu'ils sont amenés à parler de l'établissement à l'extérieur.

II. Identification de la situation de crise médiatique

Dans le cas d'une crise sanitaire exceptionnelle, l'établissement est particulièrement exposé à la visibilité des médias et du public. Il est indispensable de garder une vigilance accrue sur la communication diffusée sur l'établissement. Des communications extérieures peuvent viser l'établissement dans le but de nuire à sa réputation, de le déstabiliser, d'altérer son image. Et cela peut devenir une crise médiatique. Elle peut survenir plus facilement dans une période de perturbations et de vulnérabilité et elle doit être maîtrisée pour accompagner la gestion de crise et ne pas la rendre plus difficile.

Le service communication est en veille permanente sur les médias, internet, les réseaux sociaux pour suivre ce qui est dit de la clinique. Il dispose d'outils de veille mais il se peut que le risque vienne d'ailleurs, il est important que tout professionnel soit vigilant sur les propos tenus sur l'établissement et puisse identifier le risque. Au moindre doute, il est souhaitable de contacter les interlocuteurs référents.

Plus la crise est anticipée plus les chances de l'éviter sont importantes ou son impact amoindri.

III. Interlocuteurs pour la communication de crise

En cas de risques médiatiques identifiés, il est indispensable d'informer au plus vite le service communication qui travaille en étroite collaboration avec la direction de l'établissement.

Le service communication a la mission d'identifier la source, d'analyser le contenu des propos tenus à l'encontre de l'établissement, de mesurer le risque et de proposer un plan d'action au directeur de l'établissement, qui est chargé de le valider.

Le responsable communication est joignable 7j sur 7 en cas d'urgence médiatique. Il est membre de la cellule de crise de l'établissement. Ses coordonnées sont disponibles sur l'annuaire confidentiel, par le service Accueil.

Le service communication est chargé de coordonner les actions de communication vers les parties prenantes.

IV. Analyse du risque et définition du plan d'actions

Le service communication a en charge d'analyser la situation, d'identifier les interlocuteurs concernés, émetteurs et impliqués et de mesurer le risque.

Il fait état de cela et propose un plan d'actions visant à éviter la crise médiatique dans la mesure du possible, ou à la gérer du mieux possible.

Le plan d'actions est soumis au directeur de l'établissement qui est chargé de le valider.

En fonction du risque et des interlocuteurs concernés, la gestion de crise peut s'opérer de plusieurs façons plus ou moins visibles. L'objectif est d'anticiper au mieux et d'intervenir avant le déclenchement de la crise médiatique, en contactant les interlocuteurs concernés pour régler les sujets en direct et apporter les éléments de réponse ou correctifs.

Si la crise médiatique éclate, il est formellement proscrit qu'un professionnel de l'établissement communique à l'extérieur sur le sujet. Seul le directeur d'établissement ou le président directeur général sont amenés à prendre la parole.

La presse et les médias en général sont un relai de ces prises de parole et doivent être pleinement intégrés aux cibles de communication. Un communiqué de presse peut être diffusé en urgence, une conférence de presse peut être organisée rapidement selon la nécessité de s'adresser directement à la presse.

Selon le type de crise sanitaire, un lieu est dédié à l'accueil de la presse sur place au sein de l'établissement. Si la situation le permet, l'accueil est assuré au Centre de formation en porte 26.

V. Retour d'expérience

Une fois la crise médiatique passée, il est indispensable de faire un bilan et un retour d'expérience sur sa gestion. Le REX peut porter sur l'ensemble de la crise comme prévu par le PGSSE, et également être fait de manière autonome pour le service communication.

Il est important d'analyser l'efficacité des mesures mises en place et des actions réalisées, avec les personnes impliquées dans cette gestion de crise.

VI. Principales recommandations

- Assurer une veille permanente pour anticiper les situations à risque
- Informer la service communication et/ou la direction au moindre doute sur un potentiel risque de crise médiatique
- Etre réactif dans la mise en place des actions
- Communiquer le plus tôt possible aux salariés, professionnels et parties prenantes de l'établissement pour rassurer et maintenir la confiance
- Communiquer de façon constructive, transparente et honnête sur la position de l'établissement et sur les actions mises en œuvre.
- Assurer un retour d'expérience sur la gestion de la crise médiatique

ANNEXE

Pour exemple, des messages types de lancement et levée d'alerte concernant le plan de gestion des tensions hospitalières et situations sanitaires exceptionnelles, sont proposés ci-dessous :

Messages types de lancement d'alerte :

- « La survenue nécessite l'activation du plan de mobilisation interne (niveau 1 du plan de gestion des tensions hospitalières et situations sanitaires exceptionnelles) ou du plan blanc (niveau 2 du plan de gestion des tensions hospitalières et SSE) par le DG ARS ou le Préfet ou le DG d'établissement. La cellule de crise se réunit actuellement afin de déterminer la stratégie de réponse de l'établissement, vous serez tenu informé de l'évolution de la situation très prochainement. Merci de votre collaboration ».
- « La survenue..... expose notre établissement à des risques de tensions hospitalières. Afin d'anticiper ces risques, le DG ARS ou DG d'établissement ou Préfet a décidé de déclencher le plan de mobilisation interne (niveau 1 du plan de gestion des tensions hospitalières et situations sanitaires exceptionnelles) ou plan blanc (niveau 2 du plan de gestion des tensions hospitalières et SSE). Vous serez tenu informé très prochainement de l'évolution de la situation. Merci de votre collaboration ».

Messages types de levée d'alerte :

- « Compte tenu de l'évolution favorable de la situation, le Préfet ou DG ARS ou DG établissement lève le plan de mobilisation interne (niveau 1 du plan de gestion des tensions hospitalières et situations sanitaires exceptionnelles) ou plan blanc (niveau 2 du plan de gestion des tensions hospitalières et situations sanitaires exceptionnelles), tout en maintenant une vigilance forte. Le DG d'établissement ou Directeur d'établissement remercie l'ensemble des professionnels pour leur mobilisation. »
- « Compte tenu de l'amélioration des indicateurs liés à la situation, le Préfet ou DG ARS ou DG établissement lève le plan de mobilisation interne (niveau 1 du plan de gestion des tensions hospitalières et situations sanitaires exceptionnelles) ou plan blanc (niveau 2 du plan de gestion des tensions hospitalières et situations), tout en maintenant une vigilance forte. Le DG d'établissement ou Directeur d'établissement remercie l'ensemble des professionnels pour leur mobilisation »