

Communication de crise dans le secteur santé

La crise correspond à un stade dans la progression d'un événement où tout peut basculer. C'est donc un moment exceptionnel à gérer avec une grande efficacité pour passer le cap. La communication de crise se caractérise par le fait de s'adresser à plusieurs cibles et par la force de son impact pour l'image de l'entreprise. Les sources de crise à l'hôpital sont multiples : de l'accident sanitaire en passant par la catastrophe, l'agression, la fugue et ses conséquences ou tout simplement l'admission d'une personnalité ou les mouvements sociaux de personnels. Préparés, les dirigeants affronteront mieux cette « tornade ».

2 JOURS

Réf : CD02

Prix net/stagiaire
660 euros

Public

Directeur et DRH
Responsable de la
Communication
Responsable qualité
Médecin, ...

Aucun pré-requis n'est exigé

Intervenant

Consultant spécialiste en
communication et relations
presse

Calendrier 2018

PARIS, 3 et 4 juin

Éléments de contenu

La crise : de quoi parle-t-on ?

- × Définition et typologie des crises
- × Les étapes du développement de la crise : de l'alerte à l'après-crise
- × Quelles sources de crise en établissements sanitaires et médico-sociaux ?

La communication interne et externe pendant la crise

- × La communication en interne
- × La communication avec les médias
- × La communication vis-à-vis du public et des clients
- × La communication vis-à-vis des tutelles et des partenaires
- × La communication vis-à-vis des assurances, de la justice et de la police

Les outils de communication de crise

- × Plan de communication préventif
- × Communiqués de presse en situation de crise
- × Conférence de presse et point de presse en situation de crise
- × Interviews dans les différents médias

L'organisation en temps de crise

- × La constitution d'une cellule de crise
- × La procédure de gestion de crise
- × Le PC de crise et sa logistique

Suivi et évaluation de la gestion de la crise

- × Indicateurs de qualité de gestion de la crise
- × Capitalisation de votre gestion de crise

Objectifs pédagogiques

- × Identifier les caractéristiques d'une crise
- × Mettre en place un dispositif de prévention et de gestion de la crise
- × Savoir communiquer en interne et en externe en situation de crise

Méthodes et outils pédagogiques

Apports conceptuels et méthodologiques courts appuyés par diaporama
Etudes de cas et exercices de rédaction
Jeux de rôle (interview, conférence)
Travaux en sous-groupes sur ses pratiques

Livrables :

Outils types de gestion de crise
Plan d'amélioration de gestion de crise