

### Compétences visées

*Savoir gérer une crise et communiquer face à cette situation.*

### Objectifs et contenus

#### **Maîtriser les diverses actions à mettre en œuvre afin de limiter les impacts de la crise sur les usagers et les professionnels**

- Les situations rencontrées par les établissements sanitaires et médico-sociaux et le passage à la crise.
- Les enjeux de la crise.
- La définition et étapes de la crise.
- Les outils de gestion de la crise : cellule de crise, Plan Blanc/Plan Bleu.
- Les fonctions de la cellule de crise.
- Les usages de la cellule de crise.

#### **Savoir agir en situation de crise, en s'entraînant au fonctionnement d'une cellule de crise**

- Le scénario de crise et la mise en situation des apprenants au sein d'une cellule de crise.
- L'observation et le débriefing.
- Le partage autour des bonnes pratiques et des pièges.

#### **Appréhender les notions de communication de crise et en apprendre les principes-clés**

- Les fondamentaux et les spécificités de la communication de crise.
- Les principaux conseils en communication de crise.
- Les étapes de la communication de crise : préparation, alliés, communication interne, externe.
- Les stratégies de la communication de crise : messages clés, publics cible, rôle du porte-parole.
- Les *feedbacks* sur ses pratiques : étude de dossiers de presse, communiqué, interview.

#### **S'initier à la communication de crise**

- L'élaboration de supports de communication : presse, article, éléments de langage.
- Le passage en simulation : simulation d'entretien avec un journaliste sur des cas concrets de crise en établissement.
- Le débriefing suite à la simulation et partage autour des bonnes pratiques.

### Méthodes

- Apports théoriques et méthodologiques.
- Simulation.
- Analyse de cas.

## Personnes concernées

Direction, encadrement, responsable dans le secteur de la santé.

## Valeur ajoutée

Ce programme propose une mise en situation de cellule de crise et des entretiens simulés avec journaliste. Le débriefing à l'issue des simulations permet une analyse des pratiques. Les apprenants travaillent également en sous-groupe afin de décortiquer des dossiers de presse de cas réels et ainsi apprendre des situations existantes. Enfin, une bibliographie/sitographie est fournie avec des documents ressources. Cette formation peut se dérouler sur un jour pour la gestion de crise et un jour sur la communication de crise.

## Pré-requis

Aucun

Mise à jour le : **28/05/2024**