Communication et gestion de crise

MANAGEMENT

Ref : MGTHP08H

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 : **04/03/2024**