



Recommandations en communication de crise (Liée à un événement grave)

Recommandations et conclusion de la cellule de crise:

- Travailler en coordination, se répartir les rôles entre les membres de la cellule de crise présents
- Préparer un communiqué de presse (servant de base à ce qu'il faut dire)
- Faire une communication groupée avec les médias (évite de répéter et donc de « se couper ») et dire qu'une enquête en cours
- Avoir un dialogue unique quel que soit le journaliste (presse écrite, radio, télé)
- Eviter de se lamenter, ou d'incriminer qui que se soit
- Par rapport à la famille, en dire le moins possible et avoir le même discours

Facteurs clés de réussite :

- Dialogue déférent avec la famille lorsqu'elle est prête
- Coordination, solidarité et disponibilité des membres de la cellule de crise, des experts et des collaborateurs sollicités.
- Communication courtoise avec la presse et respect du métier de journaliste tout en expliquant clairement ce qui est possible et pas possible.
- Rester professionnel mais soit même
- Ecouter les conseils de chacun, savoir avec opportunité les retenir ou pas et s'il faut les adapter au contexte de la situation
- Ne pas oublier d'informer les acteurs internes et externes qui contribuent au fonctionnement de l'hôpital (Président du CA, tutelles, élus, Fédération hospitalières, syndicats professionnels...)