

|  |
| --- |
| Projet Qualité Gestion Des RisquesConstruisons ensemble les repères pour sécuriser les organisations |
| PROCÉDURESINCONTOURNABLES |

JUIN 2022

Table des matières

[Procédure d’évacuation 2](#_Toc106196091)

[Procédure de confinement 3](#_Toc106196092)

[Procédure de structuration de la communication en cas de crise 5](#_Toc106196093)

**REMARQUE** : Les trois procédures ci-dessous peuvent déboucher sur des fiches actions personnalisées à chaque établissement

# Procédure d’évacuation

# Procédure de confinement

##

## Procédure de structuration de la communication en cas de crise

**Principes généraux**

* Une communication trop tardive perd en crédibilité ;
* Une bonne communication n’est pas précipitée, prendre le temps de la réflexion pour l’écrire et l’adapter ;
* Préserver ou reconquérir l’estime et la confiance des usagers, salariés, bénéficiaires et du grand public ;
* Rester transparent si la responsabilité de l’établissement est engagée ;
* Se demander ce que l’auditeur souhaite avoir comme information => le message sera différent à destination des familles, des salariés, des organismes de tutelle… ;
* Se donner un ordre d’information et formaliser le message :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Pour Qui ?**  | **Messages** | **Moyens**  | **Par qui**  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

* Briefer les salariés sur le plan d’actions : ils sont en contact direct avec les usagers et les familles, ils doivent relayer un discours cohérent ;
* Identifier un observateur qui décrypte la situation : son rôle sera de permettre d’objectiver la situation et de mettre en évidence les incohérences liées à une perte de discernement en cas de stress ;
* La forme de discours à l’attention de la presse : les communiqués de presse sont plus indiqués en cas de situation non maitrisée et les conférences de presse en cas de situation maitrisée ;

**IMPORTANT : La communication externe doit être coordonnée avec l’ARS**

**ASTUCE :** Pour faciliter la gestion de crise avec les personnes d’astreintes, créer une adresse mail générique pour centraliser les informations