



DGS
Direction générale de la Santé

Communication de crise : principes, impératifs et besoins des décideurs

Dr Patrick BRASSEUR

Mission information et communication

27 mars 2019

La communication de crise – sa particularité

- **A/ La communication sur les risques** : classique = anticipation - prévention - pédagogie – avis ou recommandations
 - **B/ La communication en urgence sur les risques** (emergency risk communication) : urgence = moins d'anticipation + incertitude notamment scientifique + identification des cibles + efficacité opérationnelle
 - **La communication de crise : A+B** avec composante inter sectorielle + composante médiatique (opinion, rumeurs, Fake News...) + composante politique
- + Souvent une composante judiciaire (affaire Litvinenko Polonium 210 Londres 2006)



Organisation rigoureuse, professionnalisation, MAJ permanente des objectifs

Un exemple pour bien comprendre : l'alerte salmonelles lait de bébés MODILAC

Le risque : Salmonella Poona

Les caractéristiques du germe, sa prise en charge, les examens nécessaires, les recos grand public (réhydratation, consulter si symptômes...) et PS

Le risque en urgence :

Les caractéristiques particulières susceptibles de modifier les recommandations...

La mobilisation des experts/PS pour la communication (coordination et com)

La crise : alerte déclenchée par la révélation de cas

Coordination des partenaires : intersectorialité, ! Instruction judiciaire (justice, procureur...), prise de parole, annonces partagées

Composante médiatique : scandales, rumeurs, incertitudes..., mise en cause de tiers

Composante politique : Santé = rassurer - attention annonces !/science, composante diplomatique +

Communication de crise : De nombreux outils doivent être mis en place dans un temps très réduit (CP, EDL, Questions/Réponses, réseaux sociaux, MARS, DGS-

Urgent, messages aux ordres professionnels, messages aux ARS, parfois mise en place d'une plate forme téléphonique, d'une conférence de presse...)

➤ **Objectifs :** Protéger la population (les bébés)

Garantir la capacité des autorités et du système de santé à détecter, analyser et gérer les alertes et les situations sanitaires exceptionnelles

Principes fondamentaux de la communication de crise (OMS)

La confiance :

Attention + probité, liens d'intérêts. Importance du porte parole +++
Implication des professionnels de santé auprès des décideurs...

La transparence :

- ne pas mentir mais définir les règles, promettre de donner régulièrement les infos importantes :
 - attention dans les formulations (cas suspects, cas possible, cas confirmés ces termes déclenchent des fantasmes journalistiques...).
 - attention communication aux familles
 - attention au respect de la vie privée et au code de déontologie
 - vérifier auprès des victimes/familles avant toute communication.

La cohérence : risque de cacophonie

- Coordination de la communication :
 - partage des EDL ++
 - processus de validation
 - points réguliers pour définir, partager, recalibrer les objectifs
 - informer les parties prenantes de la communication

Principes fondamentaux de la communication de crise (OMS)

L'incertitude :

Gérer l'incertitude c'est accepter que la certitude vienne plus tard (préparation++)

L'incertitude doit faire rechercher la réduction du risque par la prévention voir la précaution

L'incertitude perturbe la perception du risque et engendre la confusion, l'inquiétude, la peur...

L'incertitude est perçue différemment - population # scientifiques # cultures # politiques (Ebola)...

L'incertitude ne doit pas empêcher l'action et la communication

La communication doit être transparente, pédagogique (# informative), être adaptée aux risques, objective sur les risques réels pour donner une possibilité aux citoyens de choix éclairé, réitérée et surtout reposer sur un dialogue permanent.

La communication doit reconnaître l'incertitude

Mais la communication sur l'incertitude répond mal au temps médiatique, expose aux rumeurs (post-vérité, complots, à la désinformation, aux « Fake news », utilisation de l'émotionnel plus que du rationnel), expose à la force de diffusion des réseaux sociaux et des chaînes d'info en continu...

Et impose :

De concilier les outils modernes avec la communication traditionnelle, de la rigueur, du dialogue et de la reformulation permanente et une recherche d'alliés

Principes fondamentaux de la communication de crise (OMS)

Le Parisien

Ebola sème la panique à l'école...

Oct 2014

Santé. Trois familles de Boulogne ont refusé de laisser leur enfant en classe. Motif : un des élèves revient d'un séjour en Guinée où sévit l'épidémie. Pourtant, il ne présente aucun symptôme et n'est donc pas contagieux.

Des gamins amusés par les caméras de télévision postées devant leur école, des parents désorientés...

Ebola: la France contrôle les passagers en provenance du Mali par L'EXPRESS.fr avec AFP

11/2014

La France prend des mesures contre le virus Ebola. Le pays étend son dispositif de contrôle dès samedi à tous les vols qui arrivent du Mali sur le sol français.

La lutte anti-Ebola est renforcée.

Quand Ebola sert de prétexte au racisme ordinaire...Les inrocks...

Lot-et-Garonne: La compagne de l'homme atteint par le virus Zika serait aussi contaminée

FAITS DIVERS La compagne du trentenaire qui a contracté la maladie lors d'un voyage en Martinique serait également atteinte par le virus. La jeune femme est enceinte...

On apprenait lundi qu'un habitant du Mas-d'Agenais, en Lot-et-Garonne, avait contracté le virus Zika lors d'un séjour en Martinique. On apprend ce jeudi que la compagne du trentenaire, qui était présente lors du séjour dans les Antilles serait elle aussi contaminée, rapporte Sud-Ouest.

Ce qu'ont besoin les décideurs

- Des EDL (synthèse + compléments)
- Un point sur les connaissances de la pathologie par exemple engendrée par cette infection (des symptômes au traitement), cette pollution, ce médicament...
- Des recommandations à donner aux professionnels de santé et au grand public.
- Un point épidémiologique, la définition des cas pour le point de situation avec si possible des scénarios d'évolution. (OMS-ECDC)
- Un **point sur l'état de l'opinion** : point de situation médiatique (répondre à l'opinion, repérer et lutter contre les rumeurs, contrer les experts autoproclamés)
- Des renseignements sur les cibles et les alliés potentiels pour les embarquer rapidement.
- Des points d'anticipation : une expertise sur les mesures à envisager, les coûts des mesures... ()

Ne pas hésiter à faire remonter aussi les difficultés qui nous permettront d'expliquer pourquoi on ne donne pas de réponses ou solutions immédiates, de faire remonter les rumeurs, de faire remonter les questions presse sensibles...

Votre communication

Activer vos réseaux sociaux

■ Relayer les informations pertinentes



Alertes Sanitaires @AlerteSanitaire · 8 févr.

!! Plusieurs cas de rougeole ont été signalés en Auvergne-Rhône-Alpes. L'ARS rappelle que la vaccination est le seul moyen de se protéger et de protéger ses proches. Pensez à vérifier vos vaccinations avant les vacances d'hiver! bit.ly/2taqOmd + bit.ly/2MVNorT

La vaccination est la meilleure protection

Je suis né en 1980 ou après

Je consulte mon carnet de santé, pages vaccinations

- J'ai reçu 2 doses de vaccin contre la rougeole → Je suis protégé
- Je n'ai reçu qu'une dose
- Je ne suis pas vacciné
- Je n'ai pas mon carnet de santé → Je consulte mon médecin

Je suis né avant 1980

J'ai probablement déjà eu la rougeole, dans ce cas je suis protégé

→ En cas de doute, je consulte mon médecin qui pourra me conseiller

Une personne malade de la rougeole peut contaminer jusqu'à 20 personnes non vaccinées

Ministère des Solidarités et de la Santé, ARS Grand Est, ARS Pays de la Loire et 7 autres

93 retweets, 46 likes



Alertes Sanitaires @AlerteSanitaire

Tweets: 1 153

Abonnements: 634

Abonnés: 25.1 k

Identifier les étapes de communication sur les phases initiales d'incertitude lors d'un attentat NRBC

TEMPS ?

