

6/04/09

## Hôpital : un guide pour gérer au mieux la communication de crise

A l'occasion des 3èmes Rencontres de la Communication Hospitalière des 6 et 7 avril 2009, la Conférence des Directeurs généraux de Centres Hospitaliers Régionaux et Universitaires (CHRU) publie le Guide de la Communication de Crise à l'Hôpital. L'ouvrage, destiné aux professionnels de la santé, est réalisé en partenariat avec la Fédération Hospitalière de France et avec le soutien de la MACSF qui assure l'impression et la diffusion gratuite de l'ouvrage.

Lorsque survient la crise et que la presse se saisit de l'événement, l'hôpital doit faire face à de multiples sollicitations, prévenir les dérapages en tous genres et surtout préserver le pacte de confiance qui le lie à la société. Mais comment organiser une communication transparente et adaptée quand la pression est à son comble ? Comment s'assurer du respect des droits fondamentaux de la personne et des valeurs prônées par l'institution ? Quels messages diffuser et par quels relais ? Comment tenir le personnel au courant de l'évolution de la situation ?

Pour aider les hospitaliers et les professionnels des établissements médico-sociaux à appréhender au mieux ces instants cruciaux, **Paul Castel**, président de la conférence des directeurs généraux de Centres Hospitaliers Régionaux et Universitaires a souhaité publier le guide de la communication de crise ; **une édition réalisée en partenariat avec la Fédération Hospitalière de France et la MACSF**.

« **Hôpital : Guide de la communication de crise** » a été élaboré sous l'égide de la commission communication de la Conférence des Directeurs généraux de CHU présidée par Patrick Guillot, directeur général des hôpitaux universitaires de Strasbourg. Les auteurs Marie-Georges Fayn, conseil en communication santé et sociale, et Stéphan Maret, ancien journaliste aujourd'hui directeur délégué à la communication du CHU de Poitiers, se sont inspirés de leurs expériences et de celles des responsables de communication des CHRU pour rédiger des conseils pratiques, des fiches réflexe et rappeler les fondamentaux en matière de communication interne, de relations avec les publics et avec la presse.

Ce livre s'adresse aux professionnels de la santé : équipes de direction, médecins, cadres de santé et soignants, responsables techniques, élèves, étudiants et à toute personne susceptible d'être confrontée à un dysfonctionnement dans l'exercice de ses fonctions.

« La Fédération Hospitalière de France a placé le souci de promouvoir une meilleure communication hospitalière au nombre de ses priorités (...) Elle ne peut que féliciter les auteurs de ce guide pour avoir su, avec talent et concision, lui conserver un caractère directement opérationnel, faisant véritablement « œuvre utile ». **Gérard Vincent, Délégué général de la Fédération Hospitalière de France.**

Tous les jours la MACSF, Mutuelle d'assurance du corps de santé français, accompagne 650 000 professionnels de santé, libéraux et hospitaliers, et remplit auprès d'eux une mission de conseil et de prévention tant dans leur vie privée que dans leur vie professionnelle. Il est donc naturel pour la MACSF de soutenir la publication de ce carnet de bord qui aidera les professionnels à affronter les turbulences et à garder le cap ! » **Michel Dupuydauby, Directeur général du groupe MACSF.**

**Hôpital : guide de la communication de crise, avril 2009, 52 pages – FAYN Marie-Georges, MARET Stéphan –**  
Edité et diffusé gracieusement par la MACSF - Pour se procurer le guide faire sa demande par mail : [isabelle.mangallon@macsf.fr](mailto:isabelle.mangallon@macsf.fr)

### Contacts presse

#### Conférence des Directeurs Généraux de CHU

Marie-Georges Fayn, 02 54 38 06 59, ou 06.84.81.59.82, [resocho@club-internet.fr](mailto:resocho@club-internet.fr)

#### FHF

Cédric Lussiez, 01 44 06 85 22, [c.lussiez@fhf.fr](mailto:c.lussiez@fhf.fr)

#### MACSF

Marie-Anne Belembert, 06 03 39 47 90, [marie-anne.belembert@macsf.fr](mailto:marie-anne.belembert@macsf.fr)

Constance Wiblé, 01 71 23 88 43 ou 06 68 22 50 67, [constance.wible@macsf.fr](mailto:constance.wible@macsf.fr)

Variante si envoi après le 7 avril :

Lors des 3èmes rencontres de la communication hospitalière des 6 et 7 avril 2009, la Conférence des Directeurs généraux de Centres Hospitaliers Régionaux et Universitaires (CHRU) a présenté en avant-première le guide de la communication de crise à l'hôpital. L'ouvrage, destiné aux professionnels de la santé, est réalisé en partenariat avec la Fédération Hospitalière de France et avec le soutien de la Macsf qui assure l'impression et la diffusion gratuite de l'ouvrage.