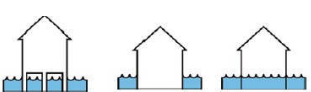



Stratégie et nature de l'action

RELEVÉ D'UNE STRATÉGIE		NATURE DE L'ACTION	
Valable pour les 3 stratégies		Gestion de crise	

Objectifs de l'action

L'action porte sur une structuration des moyens et des responsabilités de communication.

Elle vise également à rappeler les procédures et à prévoir des éléments de langage pour les différentes situations.

Mise en oeuvre de l'action

La communication en période de crise doit être pensée par anticipation.

Cette fiche action rejoint de nombreuses procédures qui doivent exister dans le cadre d'autres risques (urgence sanitaire par exemple).

On rappellera que :

- * l'établissement doit être joignable 24h/24 et 7j/7 pour pouvoir recevoir des informations sur la situation mais également en donner (un numéro de liaison et une astreinte sont donc à prévoir a minima),
- * l'établissement doit pouvoir répondre aux questions que se posent les patients et les familles des patients.

La communication doit être organisée par la cellule de crise et suivant une forme (nombre de personnes et moyens) adaptée à l'établissement.

Dans tous les cas, il convient de rédiger avant et pendant la crise un certain nombre de messages sur :

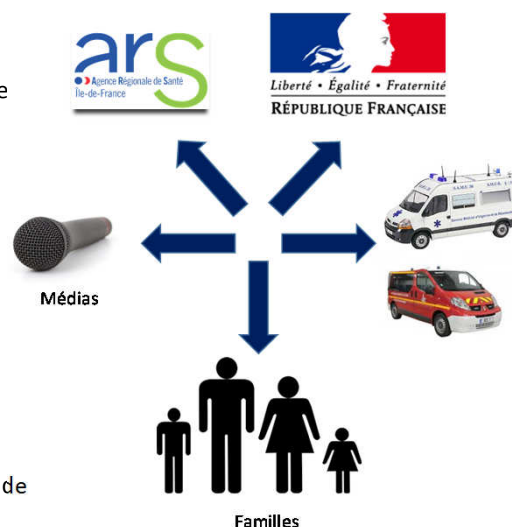
- * les réflexes à adopter,
- * les réponses aux questions fréquentes,
- * la position officielle de l'établissement vis-à-vis de l'inondation,
- * les conséquences pour les résidents, les familles et le personnel,
- * l'évolution de la situation et les décisions prises (et notamment le choix de déprogrammation des patients qui doivent être avertis en amont)

Ces messages doivent être validés par la cellule de crise et le directeur de l'établissement de façon à avoir une communication maîtrisée et cadrée.

On distinguera les communications faites aux patients et à leur famille, des communications destinées aux tutelles (ARS notamment) et à la préfecture.

On insistera sur le fait qu'aujourd'hui, plusieurs informations peuvent être communiquées de façon assez large au grand public via l'utilisation des mails et des technologies numériques (site internet de l'établissement par exemple) et ce tant que la situation le permet.

Enfin, il est fortement conseillé de produire un document d'information remis aux familles, dès l'entrée du patient dans l'établissement, sur l'action de l'établissement en cas de crise (on imagine ici au sens large, intégrant l'inondation). Ceci permettrait de former par avance les familles à une potentielle évacuation de l'établissement et aux conséquences pour elles. On améliorerait ainsi la gestion d'une telle procédure en impliquant à l'amont les familles.



Positionnement

DEPEND DES ACTIONS	1 / 2 / 3 / 5 et 8
EST A REALISER	Pendant la crise
PERMET OU EST EN LIEN AVEC LES ACTIONS	27
POUR QUELS ALEAS ?	Débordement de cours d'eau Remontées de nappes Ruissellements
SPECIFICITES SUIVANT LA NATURE DE L'ETABLISSEMENT (EMS/ETABLISSEMENT DE SANTE)	Sans objet

Effets attendus

Gestion des appels et des craintes des familles de patients	Limitation de la panique
---	--------------------------

Ordre de grandeur de coûts

Sans objet	
------------	--

