

Communication de crise, moment de vérité !

La Conférence des directeurs généraux de CHRU a confié à sa commission "communication" présidée par Patrick Guillot, directeur général des HUS de Strasbourg, l'élaboration d'un guide pratique pour permettre aux dirigeants des établissements de soins et médico-sociaux ainsi qu'aux responsables hospitalo-universitaires d'appréhender et de gérer au mieux les situations de crise dans leurs établissements.

Marie-Georges Fayn, conseil en communication pour la conférence des directeurs généraux de CHRU (resocho@club-internet.fr), et Stéphan Maret, ancien journaliste, directeur délégué à la communication du CHU de Poitiers (s.maret@chu-poitiers.fr), se sont appuyés sur leurs pratiques et celles des membres de la commission.

Ils proposent de partager ces expériences, les méthodologies appliquées et les évaluations ainsi qu'une synthèse des fiches réflexes collectées.

Ils insistent aussi sur la nécessité de s'approprier ces conseils et de prolonger la démarche par le biais d'actions de formation.

Nous espérons que ce travail contribuera à une meilleure maîtrise de la communication en ces instants cruciaux où l'hôpital risque le pacte de confiance qui le lie à la société.

Paul CASTEL

*Président de la Conférence des directeurs généraux
de Centres Hospitaliers Régionaux et Universitaires*

