

30^{ème}
Congrès Aquitain
de Médecine
d'Urgence

CAMU
COLLEGE AQUITAIN
DE MEDECINE D'URGENCE
2024

3 & 4 AVRIL

PESSAC (33)

INSTITUT DES MÉTIERS DE LA SANTÉ
HÔPITAL XAVIER ARNOZAN



www.camu.mcocongres.com



Se préparer à la communication en situation de crise

Dr Matthieu LANGLOIS

Dr Catherine BERTRAND

Société Française de Médecine de Catastrophe

Situation de crise

S'entraîner, se préparer aux surprises hors cadre

SCENARII complexes hybrides

Direction générale de la santé

Un univers de surprise de haute intensité

Cyber attaques +++

Mouvements de foule +++

Menaces NRC +

Absence de
communications +++

Désordres sociaux, violences
urbaines

NAN

Tuerie de masse +

TIAC ++

Incendies

Canicule +



Se questionner

Communiquer

- **Communication écrite ou visuelle :**

Notifications sur le téléphone

Réseaux sociaux : vidéo & tweets ++

- **Communication orale**

Plateau TV : addiction (17millions)

Interviews sur site

- **Communication opérationnelle**

Relayer des consignes

Prévenir les populations

Confusion initiale

IMMEDIATETE

Puissance de la rumeur

Incertitude : intolérance au doute

Confiance / Défiance

Émotion

La table ronde du colloque SFMC

SESSION DE FORMATION

COMMUNICATIONS ET CATASTROPHES

Table ronde
Comment communiquer vers les institutions ?

Ce que les autorités et les médias attendent de notre expertise

Dr François BRAUN
Stefan ETCHEVERRY
Dr Gérald KIERZEK
Patrick LAGADEC







13°C Nuageux

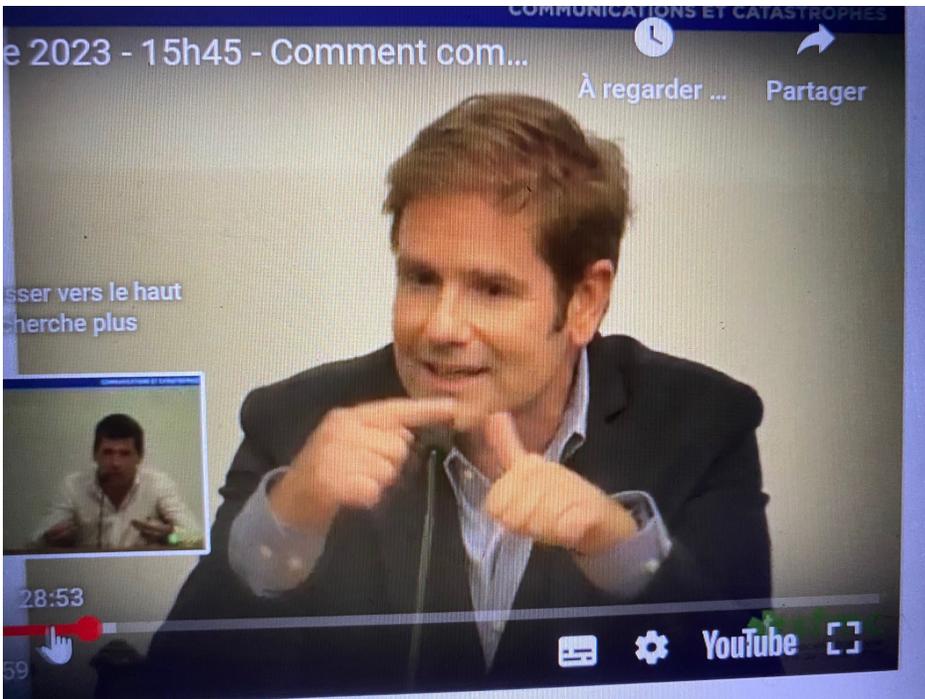


SESSION DE FORMATION

Table ronde
Comment communiquer vers les institutions ?

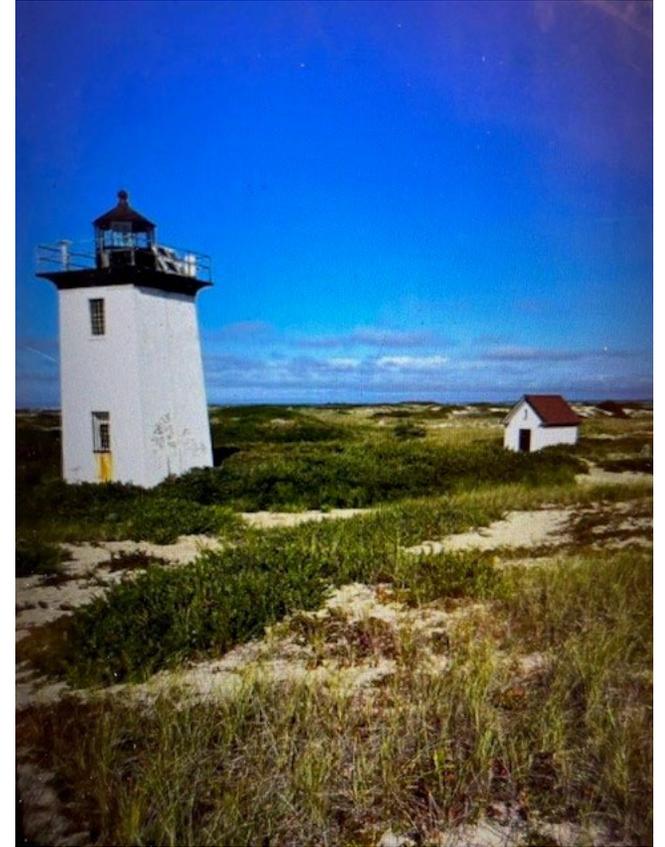
Ce que les autorités et les médias attendent de notre expertise

Dr François BRAUN
Stefan ETCHEVERRY
Dr Gérald KIERZEK
Patrick LAGADEC



Question 1 : Quelle posture ?

- **Communication des opérationnels vis-à-vis des autorités**
Être factuel
- **Communication du journaliste vers le grand public**
Informer avant les concurrents
- **Communication du chroniqueur médecin**
Expliquer
- **Communication du politique vers ses citoyens**
Langage imposé



Question 2 : Quelle temporalité ?

Immédiate

pour le journaliste : buzz scoop

pour le politique : Communication remplace la stratégie

pour les familles : émotion –anxiété

Attente démesurée de la population

Savoir dire : je ne sais pas ?

Le temps des « experts » ou des « faux experts »

La recherche de responsables



Question 3 : Quelle légitimité ?

- Rester dans sa zone de confort

- Parler de ce que l'on connaît
- Parler si on est habilité à le faire
- Parler si on sait le faire

- Exemples :

- Le médecin parle des victimes , des soins ...
- Le ministre parle avec l'aval de Matignon et du centre interministériel de crise
- L'expert : celui en qui on a confiance (non vérifiable)



Question 4 : Quelle crédibilité ?

- Le souci de vérification de l'information par le journaliste
- Le chaos initial, l'incertitude : fake news des RS
- La puissance de la parole de l'expert pour le grand public
- Les milliers d'observateurs anonymes et leurs théories /vidéos
- Le danger de la manipulation médiatique , de la Fake News au complotisme

Apporter du sens

Sincérité

Transparence

Vérité

Rigueur

EX: Quelle communication face aux crises naturelles ?-

Gaspard Gantzer : Président de Gantzer Agency, Maître de conférence à Sciences-po

- **Information : une communication performative**

Ex informations sur le cyclone à la Réunion

- **Compassion : montrer sa présence sur le terrain et partager son émotion**

Montrer de la considération créatrice de confiance

- **Explication : faire un lien entre le micro et le macro**

Tirer des traits entre le mouvement général du monde et les épreuves de la vie de chacun, permet de donner de la cohérence, du rationnel

- **Action : prise de mesures et consensus**

Elle énonce les actions concrètes qui sont mises en place face à la catastrophe et pour prévenir de futures crises. Transparence, collaboration et implication de la population dans le processus décisionnel, sont les maîtres mots du rétablissement de la **confiance du public dans les mesures prises.**

Quelle préparation ?

❖ Le MEDIA TRAINING

pour le comportement non verbal : important (Ex 2003 canicule)

pour la construction des phrases : courtes, sans mots parasites et sans jargon médical

Mais : apprendre à écouter, attention aux réponses préparées

Ne pas se sentir agressé par une question : il ne s'agit pas de soi

Il y a des phrases (des mots) à éviter

❖ Rien ne se passera comme prévu

l'incertitude , le doute ne sont pas entendus par les politiques ou le grand public

ce qui n'est pas compris favorise la recherche d'autres avis

comment dire « *je ne sais pas* »

pour l'autorité il vaut mieux ne pas être rassurant au cas où la situation empire

❖ Comment être rassurant malgré tout ?

Les pièges

- La première prise de parole peut être disqualifiante
- Comment communiquer quand la confiance et la vérité n'existent plus ?

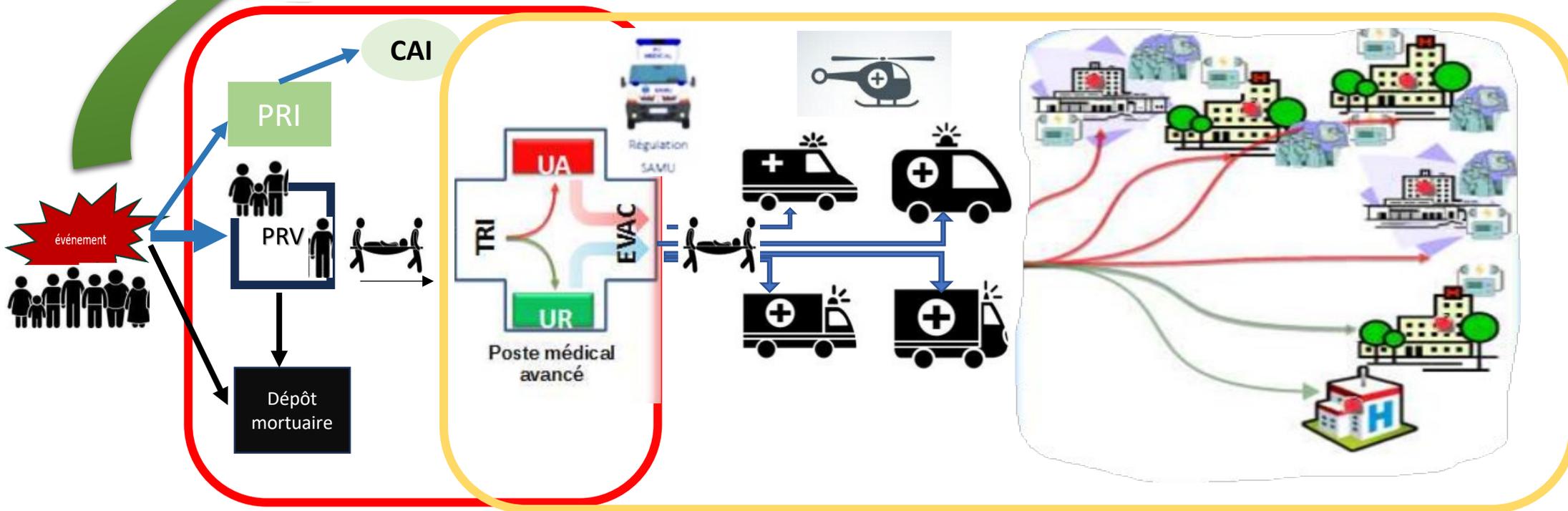
<https://www.patricklagadec.net>

- Le politique a une lecture différente des opérationnels (temporalité/ objectif/ contraintes)
- Importance du bilan victimaire évolutif

Secours		Préfet/Procureur		Pour les victimes régulées ou spontanées
ORSEC				ORSAN
Dénombrement de terrain		Equivalence bilan victimaire		Dénombrement hospitalier
Urgence Absolue (UA)	<=>	Blessé grave	<=>	Prise en charge en service de soins critiques
Urgence Relative (UR)	<=>	Blessé léger	<=>	Prise en charge en service hospitalier autre que soins critiques
Impliquées	<=>	Victimes impliquées	<=>	Impliquées
DCD	<=>	Victimes décédées	<=>	DCD



Arrivées spontanées des victimes dans les établissements de santé



ORSEC NOVI

ORSAN AMAVI

Une technique de communication adaptée et réussie

Journée nationale et européenne en hommage aux victimes du terrorisme

- **Epitrochisme**

- Accumulation de mots courts et expressifs
 - **Une détonation**
 - **Un coup**
 - **Des coups**
 - **Des cris**
 - **Des hurlements**
- **On créé un rythme, une intensité**
- **On vit l'effroi**

- **Anadiplose**

- Reprend le dernier mot d'une phrase au début de la phrase suivante
 - **Et après le silence..**
 - **Le silence qui semble entourer**
- **Prosodie**
- **Musique du langage**
- **Pouvoir de la voix et de l'expression**

Références



Médecine de catastrophe - Urgences Collectives

Situations Sanitaires Exceptionnelles

Vol 8 - N°1 - mars 2024

Communications et catastrophes - DPS et grands rassemblements
P. 1-66

© 2024, Elsevier Masson SAS

Article spécimen

Editorial Board

page i

Sommaire

page ii

Éditorial

Éditorial

La communication face aux crises naturelles

Communication in case of disasters

pages 1-2

Gaspard Gantzer

Session SFMC

Session SFMC : Communications et catastrophes

La stratégie de résilience continue du RRF

RRF, a resilient mission critical broadband network

pages 3-7

Christophe Richard, Thomas Perennou, Bruno Chapuis, Renaud Mellies, Claire Raynal

Session SFMC : Communications et catastrophes

Communiquer dans une situation dégradée : se préparer à une cyber-attaque

Communicating in a compromised situation: Preparing for a cyber-attack

pages 8-11

Mathieu Raux, Nicolas Lot

Session SFMC : Communications et catastrophes

Diversifier les technologies pour ne pas se retrouver dans le « noir »

Diversify technologies to avoid being offline

pages 12-17

Rémi Garot

Session SFMC : Communications et catastrophes

Place des facteurs culturels : un point de vue d'anthropologie clinique

The place of cultural factors: A clinical anthropological perspective

pages 18-20

Olivier Douville

Session SFMC : Communications et catastrophes

Le traitement de la parole dans les interventions post-catastrophe

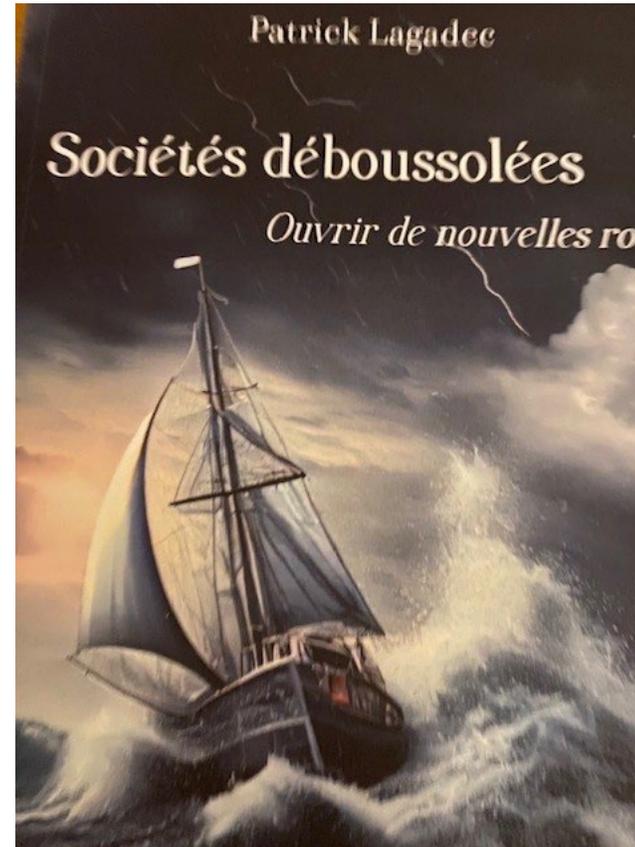
Speech support in post-disaster interventions

pages 21-28

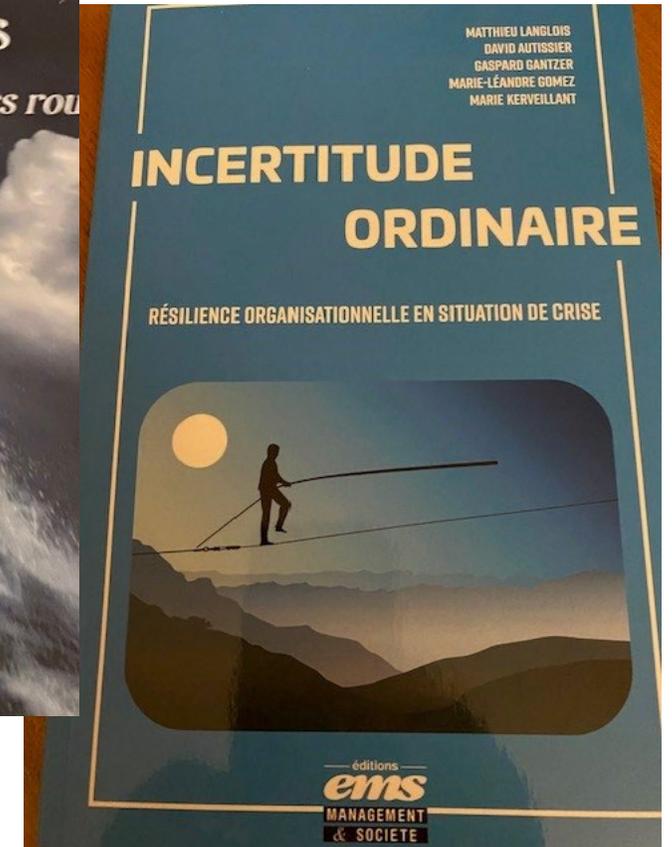
Louis Jehel, Mathieu Guidère

Session SFMC : Communications et catastrophes

PROACTIVE EU Project: Practical results for CBRNe emergency responders



PL « force de réflexion rapide »



Todd LaPorte : non pas se préparer pour ne pas être surpris, mais se préparer à être surpris.



Conclusion

Dans les moments les plus critiques, et alors que nos sociétés et tous les acteurs sont en proie à des déstabilisations fondamentales, c'est bien l'humain qui devient le moteur décisif de toute réponse, comme de toute question.

Matthieu Langlois .

Actions citoyennes, facteur de résilience organisationnelle en cas de catastrophe et attentat

23 Mai 2024 – Paris, École du Val-de-Grâce

Programme du colloque

8h00 : **Accueil**

9h00 : **Ouverture de la journée**

Dr Catherine BERTRAND - Présidente de la SFMC

9h15 - 9h30 : **Le concept de résilience organisationnelle : comment préparer le citoyen ?**

9h30 – 10h15 : **Modèles d'implication citoyenne hors de nos frontières**

Modérateurs : Pr Pierre CARLI - DGS ; Dr Jean-Marc PHILIPPE - DGS

Promotion des bons comportements en cas d'événement exceptionnel : la Suisse

Me Claire WALENDA - Cheffe du centre d'analyse des risques République et Canton de Genève

Guerre en Ukraine : adaptations sociétales et individuelles Dr Jonathan MELTZER - SFMC

10h15 - 10h45 : **Pause**

10h45 - 12H15 : **L'engagement citoyen : anticipation et préparation**

Quel rôle pour le citoyen premier témoin en situation de catastrophe et d'attentat ?

Entre autonomie et responsabilité : comment être audacieux ? Quels niveaux d'expertise et de formation pour agir ? Comment valoriser l'engagement citoyen ?

Modérateur : Dr Matthieu LANGLOIS - SFMC

Table ronde avec des décideurs : Réserves Armées et Civiles, Réserve Communale de Sécurité Civile, Sapeurs-Pompiers, et Associations Agréées de Sécurité Civile

Médecin colonel Nicolas CHOSSAT - Sous-Directeur Santé, Médecin Chef du SDIS 91

Dr Catherine LEMORTON - Pharmacien, Responsable de la Réserve Sanitaire, Santé Publique France

Monsieur Julien PAILHERE - Administrateur de l'Etat, Direction des Sapeurs-Pompiers, Sous-Direction Services d'Incendie et Acteurs de Secours, Chef du bureau Pilotage des Acteurs de Secours, DGSCGC

Colonel hors classe Anne LAMAIRE - Cheffe du bureau des Sapeurs-Pompiers volontaires et de l'engagement citoyen, DGSCC

Médecin en Chef CAMILLE Médecin réserviste opérationnel des armées

Dr Suzanne TARTIERE - Secrétaire Générale, Association Les Transmetteurs

12h30 - 14h00 : **Pause déjeuner**

14h00 : 15h00 : **Risques majeurs et menaces terroristes : le citoyen acteur de sa sécurité**

Modérateurs : Dr Pascal CASSAN - CRF ; Mr Christian SOMMADE - HCFRN

Le citoyen, collaborateur du service public dans le cadre d'une réserve citoyenne métropolitaine Me Marika ROMAN, adjointe au Maire de la ville d'Antibes, déléguée à la Sécurité Civile, à la prévention des risques et aux commissions de Sécurité-

Tuerie de masse au sein de l'hôpital : comment préparer son personnel ?

Dr Anoancès KRA - Hôpital de Saumur

Préparation du jeune citoyen en milieu scolaire

Me Claire BULLET - Direction générale de l'enseignement scolaire (DGESCO), Ministère de l'éducation nationale, de la jeunesse, des sports et des jeux olympiques et paralympiques

15h00 - 15h30 : **Pause**

15h30 – 16h45 : **Le citoyen est-il prêt ? Projets de sensibilisation de formation et recherche**

Modérateurs : en attente de confirmation

Notre état mental influence-t-il notre action citoyenne ?

Pr Louis JEHEL - Vice-Président AFORCUMP-SFP, CHU Amiens Picardie, Université PJV

La vision jeune de l'IHEDN

Mr Isaac DESVEAUX - Interne en médecine, porteur du projet Criscope

Un projet de recherche innovant pour le personnel ferroviaire dans les gares et les trains

Mr Grigore HAVARNEANU - PhD, Senior Research Advisor, Security Division, Union Internationale des Chemins de fer (UIC)

Coordination européenne d'une vision commune

Dr Philippe QUEVAUVILLER - Chargé de programmation et de politique de recherche, DG HOME

16h45 - 17h00 : **Le Vademecum Citoyen** Dr Oscar THABOUILLOT - SFMC

17h00 : **Synthèse de la journée**

Pr Benoît VIVIEN - Vice-Président de la SFMC