

**30<sup>ème</sup>**  
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](http://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



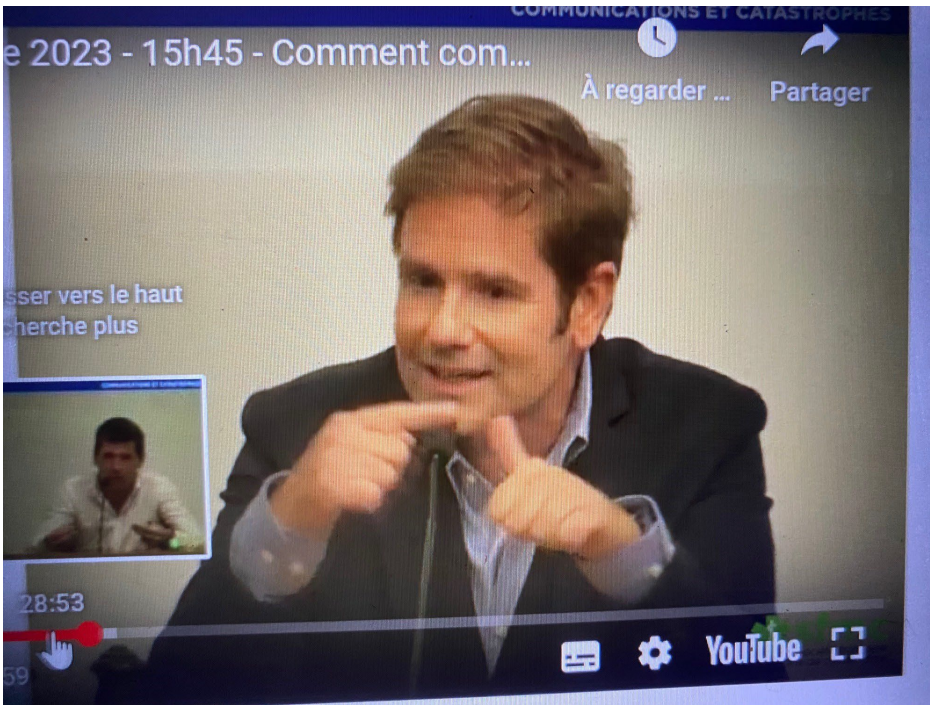


SESSION DE FORMATION

**Table ronde**  
**Comment communiquer vers les institutions ?**

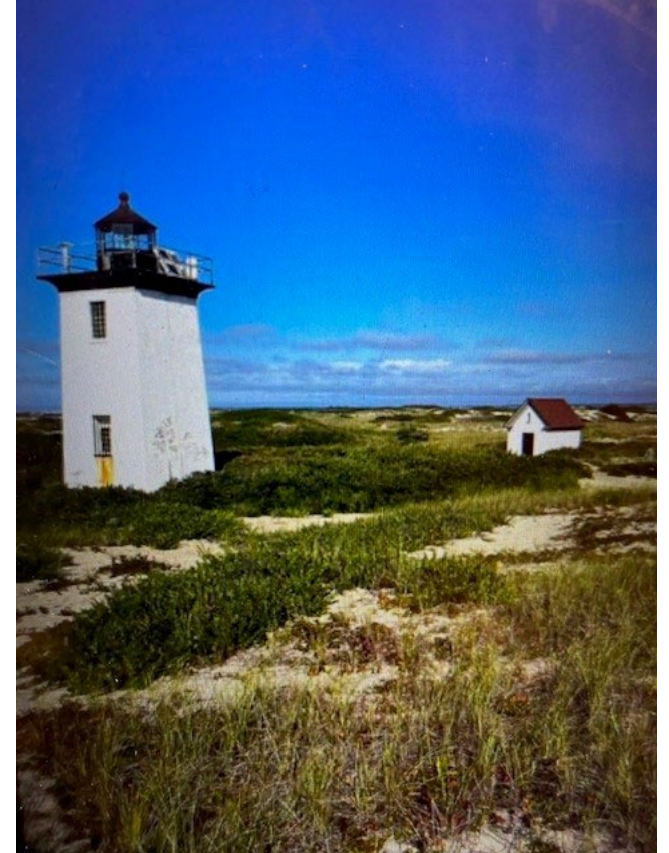
Ce que les autorités et les médias attendent de notre expertise

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 ?

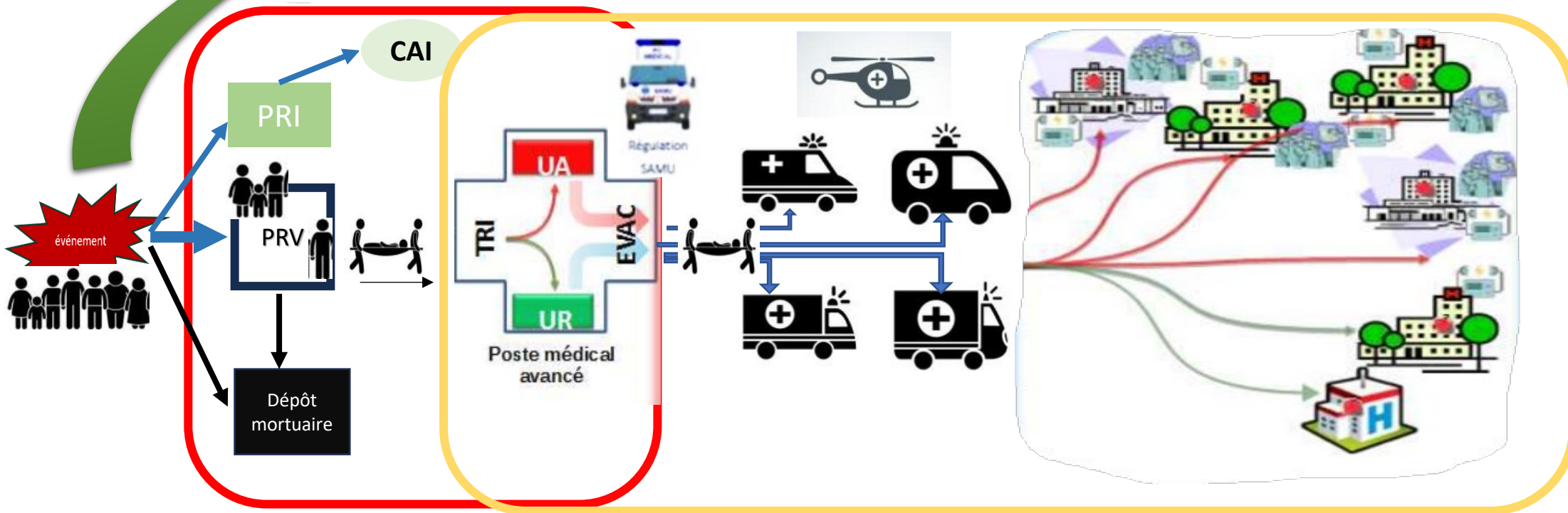
*<https://www.patricklagadec.net>*

- 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
<b>ORSEC</b>				<b>ORSAN</b>
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

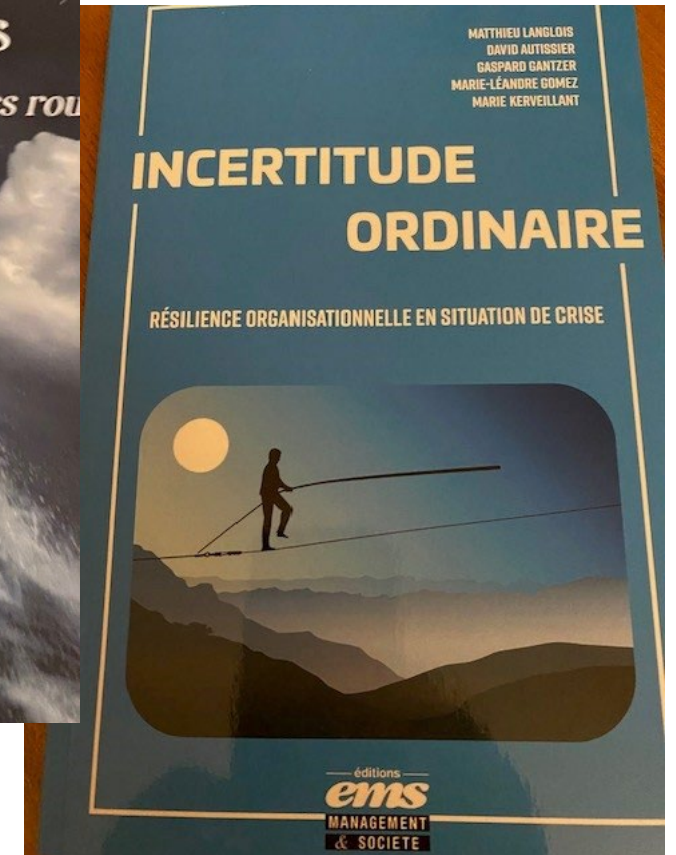
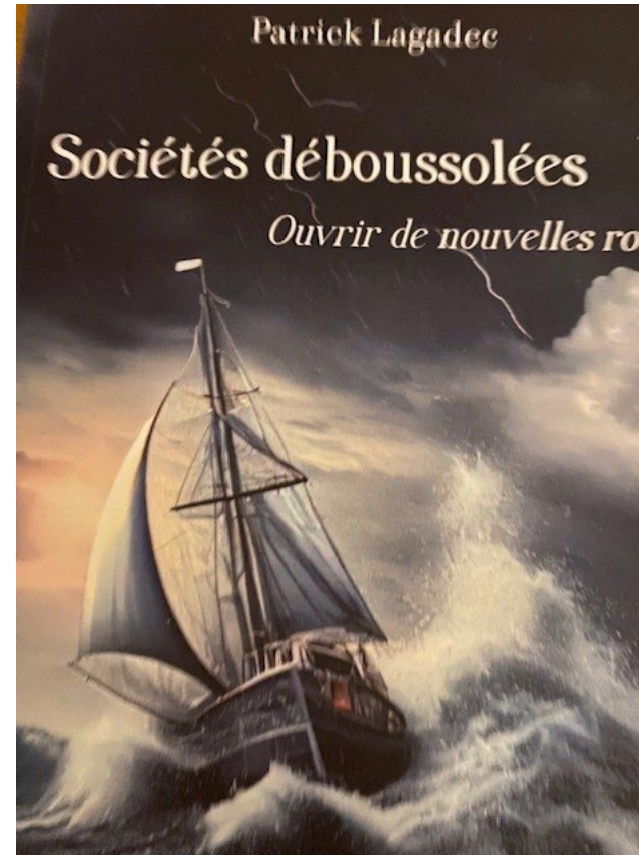
*Speech support in post-disaster interventions*

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