



COMMUNICATION EN SITUATION DE CRISE

Le cas
de la vaccination

Dominique Delattre

COMMUNICATION EN SITUATION DE CRISE

Le cas
de la vaccination

D. Delattre

20/04/20

15

2

Communication et vaccination

- La Vaccination, une situation particulière dans la gestion des maladies
« **Action de Prévention** »
- Combinaison d'un intérêt individuel
« **Je me protège** »
- avec un intérêt de Santé Publique
« **Protégé , je protège les autres en limitant les risques de diffusion de la maladie** »

PREVENTION et VACCINATION

- Une **décision individuelle** pour un bénéfice **individuel et collectif**
- Une **décision politique** pour un bénéfice collectif et individuel



Exemples

- Vaccination contre la **Grippe**
- Vaccination contre **Rougeole Oreillons Rubéole**

COMMUNICATION EN SITUATION DE CRISE

Le cas
de la vaccination

D. Delattre

20/04/20

15

3



COMMUNICATION EN SITUATION DE CRISE

Le cas
de la vaccination

D. Delattre

20/04/20

15

4

Communication, crise et vaccination

- **Quels éléments** pour définir une notion de « crise »
- **Qui** va et **quand** va-t-on décider du passage en mode « crise » ?
- **Principaux Acteurs** :
 - Patients
 - Professionnels de Santé
 - Autorités Nationale et Internationales
 - Industriels
 - Médias
 - Associations
- De la dimension **affective** dans le domaine de la Prévention et en matière de vaccination : quelle **réalité** dans la qualification des Evénements et leur Évaluation. **Quelle information** et **quels relais** pour l'information ?

Communication, crise et... situation

Communication et Gestion de Crise :

Une réglementation au service des patients et Professionnels de Santé **MAIS** des outils de communication multiples pouvant biaiser le message initial

Information valide versus information non valide

- Pendant la crise
 - Adaptation et anticipation sur les questions et leur collection : préparation des réponses
 - Communication
 - **Communication Contrôlée**
Approche collaborative : source identifiée (autorités, fabricant, sociétés savantes...)
Messages postés sur sites internet validés , lettres aux professionnels, relais par média
 - **Communication Incontrôlée**
Internet/ tweet (source non identifiées - larges diffusions), presse non spécialisée,
Relais médiatiques....
- Importance de la **veille médiatique** et des **relais de communication**
- **Collecte des interrogation / inquiétudes** : analyse et prise en compte à travers des réponses adaptées
- **Rôle des Médias**, interactions / influence sur l'environnement dont les professionnels et les patients?

COMMUNICATION EN SITUATION DE CRISE

Le cas
de la vaccination

D. Delattre

20/04/20

15

5



Communication après crise

Une réglementation au service des patients et des professionnels de Santé

Post Crise

- **Collecte, analyse et synthèse** des questions et des positionnements Media
- **Communication Contrôlée**
 - Reprise et clarification des messages : éduquer et dépassionner le débat par une information appropriée/ciblée selon les partenaires
 - Faire face aux rumeurs infondées/ analyses, résultats d'études
 - Adapter la communication aux différents partenaires (formations - lettres - communiqués - journaux...)

- **Communication Incontrôlée**

Veille internet et Media / Reprise le cas échéant des messages pour les corriger si erronés + **actions éducatives**

COMMUNICATION EN SITUATION DE CRISE

Le cas
de la vaccination

D. Delattre

20/04/20

15

6

COMMUNICATION EN SITUATION DE CRISE

Le cas
de la vaccination

D. Delattre

20/04/20

15

7

Conclusion

- **Identifier** les différents **supports de communication**
- Identifier **les émetteurs et les destinataires** de la communication
- Définir les **supports appropriés** aux destinataires
- Si possible **tester** en période de non crise
- **Adapter le message** au sujet et aux destinataires
« FAIRE SIMPLE »
- Si possible **évaluer l'impact du message** que l'on veut transmettre avant, pendant et après la crise