



PROGRAMME

CINQUIÈMES RENCONTRES DE LA COMMUNICATION HOSPITALIÈRE

COMMUNIQUER POUR MIEUX TRAVAILLER ENSEMBLE

Paris, les 6 et 7 avril 2011

Espaces **CAP 15**

1/13 Quai de Grenelle, 75015 Paris

Un évènement :

En partenariat avec :



PROGRAMME

1/2

► MERCREDI 6 AVRIL 2011

9H00 / ACCUEIL CAFÉ

10H00 / DISCOURS INTRODUCTIFS

- **La communication au service du droit des patients**
Jean Leonetti, président de la FHF
- **Les grands enjeux de la communication hospitalière**
Annie Podeur, directrice générale de l'offre de soins

10H30 / COMMUNIQUER AVEC LA MÉDECINE DE VILLE

• **État des lieux**

Catherine Lemoine, directrice adjointe en charge du secrétariat général, de la clientèle, de la qualité, de la gestion des risques au CH d'Orsay Longjumeau et Beaufort

• **Des solutions originales**

Philippe Frugier, responsable de communication du CHU de Limoges
Béatrice Frances-Boulaire, directrice de la communication au CHU de Strasbourg et Interlude Santé
Dr Michel Varroud-Vial, président de l'UNR Santé

11H50 / COMMUNIQUER EN INTERNE POUR CONDUIRE LE CHANGEMENT

• **La conduite du changement : communiquer sur les restructurations**

Ludovic Poredos, responsable de communication du CH de Lens

• **Benchmark : l'expérience de la SNCF**

Françoise Ragot, directrice communication et management, Fret SNCF

12H30 / DÉJEUNER

14H00 / COMMUNIQUER AU SEIN D'UN TERRITOIRE

• **Rassembler pour mieux communiquer**

Aude Caria, coordinatrice du Psycom75

• **Communiquer au sein d'une CHT**

Frédéric Boiron, directeur du CH de Beauvais

15H00 / COMMUNIQUER AVEC LES USAGERS

• **Le rôle de la communication dans le droit des patients : point de vue du CHU Nancy**

Laurence Verger, responsable de la communication

• **Communiquer avec le patient dans une démarche de prévention des risques**

Dr Frédéric Fuz, responsable du service gestion des risques de la SHAM

PAUSE

• **Table ronde : e-réputation, un nouvel enjeu pour l'hôpital**

Denise Silber, présidente de Basil strategies

Jean-Louis Laporte, président de Tribu Cancer

Anne Buisson, responsable de communication de l'Association François Aupetit

Cédric Lussiez, directeur de la communication de la FHF

François Bérard, chef du service certification des établissements de santé à la HAS

18H00 / PRIX DE LA COMMUNICATION HOSPITALIÈRE

19H00 / COCKTAIL

18H00 / LES PRIX DE LA COMMUNICATION HOSPITALIÈRE 2011

- QUATRE PRIX DE LA COMMUNICATION HOSPITALIÈRE SERONT DÉCERNÉS CETTE ANNÉE
- Le Grand prix de la meilleure action de communication,
 - Le 1^{er} prix de la communication hospitalière
 - Deux prix «Mention spéciale du jury»

INFORMATIONS ET INSCRIPTIONS : www.fhf.fr / dossier communication

Inscription dans le cadre de la formation continue / 490 € (non soumis à la TVA) par personne pour les 2 jours. N° d'agrément 117 525 47 675.
Contact: Karen Rambach, k.rambach@fhf.fr, 01 44 06 84 61

PROGRAMME

2/2

► JEUDI 07 AVRIL 2011 JOURNÉE PARCOURS D'ATELIERS PAR NIVEAU

| Horaires | ATELIERS MATIN | | | ATELIERS APRÈS-MIDI | | | | |
|--|---------------------|---|--|---------------------|---|--|--|--|
| | 8h00 | 9h00 - 10h30 | 10h45 - 12h15 | 12h30 | 13h45 - 15h15 | 15h30 - 17h00 | | |
| MAÎTRISER LES FONDAMENTAUX | ACCUEIL CAFÉ | <ul style="list-style-type: none"> • Relations presse Faire progresser la qualité d'information et la perception des publics Philippe Morel, consultant et formateur Club des compétences de la communication | <ul style="list-style-type: none"> • Communication interne Règles de base et perfectionnement de son journal interne Amandine Le Comte, cabinet 3^e Aile | DÉJEUNER | <ul style="list-style-type: none"> • Prendre la parole en public Ernesto Berardino, Beuparleur | <ul style="list-style-type: none"> • Prendre la parole en public Ernesto Berardino, Beuparleur | | |
| AMÉLIORER SA PERFORMANCE | | <ul style="list-style-type: none"> • Communication de crise Être réactif face aux situations délicates Bertrand Robert, Argillos | <ul style="list-style-type: none"> • Monter son site Internet Pourquoi et comment ? Didier Mazier, CEGOS | | <ul style="list-style-type: none"> • Mesurer les performances de sa communication Point sur les fondamentaux et exemples concrets Laure Schapira, Assaël Adary, Occurrence | <ul style="list-style-type: none"> • Mesurer les performances de sa communication Point sur les fondamentaux et exemples concrets Laure Schapira, Assaël Adary, Occurrence | | |
| ÉVOLUER VERS DE NOUVELLES PRATIQUES | | <ul style="list-style-type: none"> • Communiquer vers les usagers Les nouveaux outils Nathalie Laplace-Fuix, Véronique Dugoujon, Interlude Santé | <ul style="list-style-type: none"> • Développement durable Définir une stratégie de communication Virginie Thomas, Pascale Pantaloni, I&E | | <ul style="list-style-type: none"> • Droit de la communication et web Gérer les cas de diffamation et dénigrement sur Internet Me Hervé Banbanaste, avocat au barreau de Lyon | <ul style="list-style-type: none"> • Publicité et santé Les principes du droit Me Audrey Uzel, avocat au barreau de Paris, SELARL Houdart et Associés | | |
| FAIRE FACE AUX NOUVEAUX ENJEUX | | <ul style="list-style-type: none"> • Santé mentale et communication Informé et lutter contre la stigmatisation Aude Caria, coordinatrice du Psycom75 | <ul style="list-style-type: none"> • Réseaux sociaux Apprendre à gérer son e-réputation Marc de Fouchécour, Nextmodernity | | <ul style="list-style-type: none"> • Mécénat à l'hôpital Problématique, enjeux et solutions Frédéric Fournier, Optimus | <ul style="list-style-type: none"> • Mécénat à l'hôpital Problématique, enjeux et solutions Frédéric Fournier, Optimus | | |
| GÉRER LA CRISE ET LES MÉDIAS | | <ul style="list-style-type: none"> • Médiatraining Optimiser vos interventions Denis Astagneau, journaliste, France Inter | | | <ul style="list-style-type: none"> • Médiatraining Optimiser vos interventions Denis Astagneau, journaliste, France Inter | | | |

INFORMATIONS ET INSCRIPTIONS : www.fhf.fr / dossier communication

Inscription dans le cadre de la formation continue / 490 € (non soumis à la TVA) par personne pour les 2 jours. N° d'agrément 117 525 47 675.
Contact: Karen Rambach, k.rambach@fhf.fr, 01 44 06 84 61