imad INSTITUTION GENEVOISE DE MAINTIEN À DOMICILE

Institution genevoise de maintien à domicile (imad)

Organisation et enjeux d'une communication de crise

Colloque du réseau de soins
16 novembre 2021

«Derrière le masque»

IMAD : mission, organisation et clients

- Prestations de soins, d'aide, d'accompagnement et de répit favorisant le maintien à domicile
- Plus de 2'300 collaboratrices et collaborateurs
- 6'000 prestations par jour

Plus de 50 sites dans le canton

18'300 personnes prises en charge en 2020

Quelle préparation à la crise ?

- Expérience en gestion de crise
- Préparation à la crise Coronavirus
  - Cellule de veille
  - Task force

Le 26 février 2020… premier cas à Genève…
c'est un collaborateur **imad**…

Une gouvernance de crise

- Un comité de pilotage de la crise
- 7 cellules de crises

Santé et sécurité Ressources Hébergement

Matériel de protection Décontamination

Communes

Cellule communication de crise

Cellule de crise «communication»

Transparence et sérénité

imad INSTITUTION GENEVOISE DE MAINTIEN À DOMICILE

Des enjeux propres à chaque public

Collaborateurs

Une communication interne mobilisatrice

Clients et partenaires

Un canal d'information régulier

Médias

Une approche proactive et une prise en charge des demandes

Communication collaborateurs

- Maintenir la mobilisation et assurer la sécurité
- Maintenir le lien entre toutes et tous
- Donner les informations utiles à la vie professionnelle
- Aider les collaborateurs dans leur vie quotidienne

Communication collaborateurs : principaux moyens

Hotline santé sécurité

Infolettre quotidienne

Écrans dynamiques

Editorial mobilisateur

«Pour tous ceux qui comptent sur nous, mais aussi pour nous et nos proches, continuons tous ensemble. Avec courage et solidarité»

Rubriquage

Info générales – Prestations – Organisation - Ressources humaines – Votre santé – Médias - Adresses utiles

Témoignages

Recueil des remerciements clients – Témoignages des équipes

Sondage infolettre

82% «satisfaits» ou «très satisfaits» - Pour 20%, trop d'informations

Infolettres

Communication clients et partenaires

- **Maintenir un lien institutionnel, protéger et faciliter la vie quotidienne des clients**
- **Informer les clients et partenaires sur l'évolution de l'organisation, des prestations**
- **Partager notre expertise**

Communication clients et partenaires

Courriers d'information réguliers

Renforcement de l'accueil téléphonique

Publications online

Communication médias

Enjeux

Informer au-delà de nos clients
Promouvoir le maintien à domicile et valoriser les collaborateurs

Moyens

Approche proactive des médias
Prise en charge des demandes médiatiques

Retombées

175 articles, 11 émissions TV, 16 émissions radio

imad INSTITUTION GENEVOISE DE MAINTIEN À DOMICILE

En guise de conclusion

- Il n'y a pas de bonne gestion de crise sans une bonne communication
- Nécessité d'instantanéité, nécessité d'évaluation
- Les crises sont aussi des opportunités
- Importance de la reconnaissance du travail effectué

Remerciements

imad INSTITUTION GENEVOISE DE MAINTIEN À DOMICILE

Merci de votre attention.

www.imad-ge.ch