



# Assistance à la communication de crise

## Une assistance téléphonique 24h/24 et 7j/7

L'assistance à la communication de crise est un service dont bénéficient tous les établissements sociétaires Sham. Il peut être mis en oeuvre dès lors que votre établissement est confronté à une situation de crise médiatisée ou susceptible de l'être, suite à un événement accidentel ou incidentel.

### EN QUOI CONSISTE LE SERVICE\* ?

- Sham met à votre disposition\*\* **une équipe de consultants spécialisés** en communication de crise qui pourra vous accompagner et vous conseiller dans :
  - l'évaluation de la gravité de la crise,
  - la définition des premiers réflexes de communication de crise,
  - la recommandation d'une stratégie de communication,
  - la définition des messages,
  - l'élaboration des outils de communication...

À titre exceptionnel, sur demande écrite de votre part et si la situation le nécessite, l'équipe pourra également se déplacer sur site.

### QUAND DÉCLENCHER LE SERVICE ?

- Dès lors que l'origine de la crise est un **événement accidentel ou incidentel** tel que :
  - dommages matériels (incendies, pannes électriques majeures, catastrophes naturelles...),
  - problèmes médicaux (accidents opératoires, erreurs médicales...),
  - contaminations (légionelles, hépatites, infections nosocomiales...),
  - risques humains (malveillances, agressions, menaces...),
  - autres (plaintes, mises en demeure...).

#### Attention

L'assistance ne s'applique pas aux crises consécutives à un conflit social (grève, licenciement, séquestration...) ainsi qu'aux plans de reconstitution d'image.



### Comment déclencher le service ?

**N° Indigo 0 820 22 80 80**

0,12 € TTC/MN

### Renseignements & contact

Pour tout complément d'information, vous pouvez joindre votre interlocuteur Sham habituel. Rendez-vous sur notre site internet : [www.sham.fr](http://www.sham.fr)

\* Voir les conditions générales d'utilisation au dos.

\*\* Dans les conditions tarifaires en vigueur.

## PRÉAMBULE

Sham souhaite accompagner ses Sociétaires en cas de crise majeure induisant leur mise en cause au plan médiatique en proposant aux établissements de santé et d'hébergement publics et privés, ainsi qu'aux personnes morales titulaires d'un contrat d'assurance souscrit auprès de la Société, une assistance à la communication en situation de crise, dans les conditions définies ci-après.

## ARTICLE 1 - BÉNÉFICIAIRES

Le service d'assistance à la communication de crise est accordé aux établissements de santé et d'hébergement publics et privés ainsi qu'aux personnes morales titulaires d'un contrat d'assurance souscrit auprès de Sham (France métropolitaine et DOM-TOM).

## ARTICLE 2 - CIRCONSTANCES DE MISE EN ŒUVRE DU SERVICE

2.1. Le service est mis en œuvre à l'occasion de toute crise déclarée ou imminente, consécutive à un événement accidentel ou incidentel ayant un retentissement médiatique pour le Sociétaire, notamment incendie, panne, accident opératoire, mises en causes diverses, etc.

2.2. Le service d'assistance à la communication de crise ne s'applique pas :

- aux crises consécutives à une menace sanitaire de grande ampleur ou à toute action de communication de grande ampleur prescrite par les autorités publiques,
- aux crises consécutives aux relations et conflits sociaux à l'intérieur de l'établissement ou de la personne morale (grève, licenciement, séquestration...),
- au domaine de la communication interne,
- aux actions à mettre en œuvre dans le cadre d'un plan de reconstitution d'image,
- aux crises consécutives à une guerre étrangère ou civile, des émeutes ou mouvements populaires, des actes de terrorisme ou de sabotage.

## ARTICLE 3 - NATURE DES PRESTATIONS

### 3.1. Assistance téléphonique

Sham met le Sociétaire en relation téléphonique avec un consultant en communication de crise qui, en fonction de la situation et des besoins, met en œuvre les prestations suivantes :

- assistance à l'évaluation de la gravité de la crise et à l'estimation du degré de mobilisation (analyse de documents, lettres, articles de journaux, interviews complémentaires...),
- définition des premiers réflexes de communication de crise,
- recommandation d'une stratégie de communication de crise,
- aide à la définition des messages et à l'élaboration des outils de communication :
  - communiqués de presse,
  - argumentaires externes,
  - éléments de langage par Internet,
- conseil dans les relations avec les médias.

### 3.2. Déplacement sur site

À titre exceptionnel et sur demande écrite du Sociétaire, un déplacement sur site du consultant pourra être organisé afin de :

- participer à une cellule de crise,
- assister le Sociétaire dans l'élaboration des outils de communication,
- servir d'interface médias,
- entraîner le porte-parole en face à face avec les outils adéquats,
- organiser et préparer un point presse, une conférence de presse.

Les frais liés au déplacement du consultant sont à la charge du Sociétaire.

## ARTICLE 4 - MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

4.1. Le service d'assistance à la communication de crise peut être joint 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, au numéro d'alerte suivant : N° Indigo : 0820 22 80 80 (0,12€ TTC /mn).

4.2. Le directeur, ou directeur de garde de l'établissement, le dirigeant de la personne morale ou toute personne ayant reçu habilitation de ces derniers, déclenche le service d'assistance à la communication de crise par l'acceptation des présentes conditions d'utilisation du service, dont un exemplaire lui est adressé par voie de télécopie, qu'il retourne dûment complétées et signées.

4.3. Un consultant professionnel de la communication de crise prend contact téléphoniquement avec le Sociétaire.

## ARTICLE 5 - DROITS ET OBLIGATIONS DES PARTIES

### 5.1. Droits et obligations du Sociétaire

Dans le cadre du service d'assistance à la communication de crise, le Sociétaire :

- conserve la maîtrise et la direction de sa communication,
- s'engage à communiquer en temps utile au consultant les informations et les pièces nécessaires à l'accomplissement de sa prestation,
- désigne au sein de l'établissement ou de la personne morale un correspondant en charge de la communication de crise,
- s'engage à fournir au prestataire des informations exactes,

- s'engage à ne formuler aucune reconnaissance de responsabilité au sens de l'article L 124-2 du Code des assurances.

### 5.2. Droits et obligations du consultant et de la Société

- Le consultant désigné par Sham s'engage à apporter le plus grand soin à l'exécution de ses prestations.
- Le consultant s'engage au respect de la confidentialité des informations portées à sa connaissance.
- Le consultant s'engage à informer le Sociétaire de la durée prévisible de la prestation ainsi que, de manière régulière, des heures consacrées depuis le début de la prestation.
- Le consultant ne saurait être tenu responsable d'un allongement de la durée de la prestation en cas de modification par le Sociétaire de ses demandes ou de retard ou d'inexécution par le Sociétaire de son obligation d'information.
- Le consultant s'autorise à mettre un terme à la prestation lorsqu'il l'estime nécessaire.
- Le consultant n'est tenu que d'une obligation de moyens à l'égard du Sociétaire dans le cadre de l'exécution de ses prestations.
- Sham ainsi que son consultant ne pourront être tenus responsables de tout retard ou incapacité à fournir la prestation d'assistance à la communication de crise, dès lors que ce retard ou cette incapacité résulte d'une force majeure ou de circonstances indépendantes de leur volonté.
- Sham ne peut être tenue responsable des prestations et conseils prodigués par le consultant.

## ARTICLE 6 - PÉRIODE D'EFFET DU SERVICE

Le service d'assistance à la communication de crise peut être déclenché pour toute crise survenant entre la date de prise d'effet et de suspension ou d'extinction des garanties ou de résiliation du contrat d'assurance.

## ARTICLE 7 - DURÉE DE LA PRESTATION

Le service d'assistance à la communication de crise est accordé pour toute la durée de la crise, toutefois le Sociétaire peut mettre un terme à la prestation à tout moment.

## ARTICLE 8 - RÈGLEMENT DES HONORAIRES ET FRAIS

- Les honoraires afférents au service d'assistance à la communication de crise sont calculés sur la base d'un taux horaire dont le montant est joint en annexe.
- Le temps pris en compte pour le calcul des honoraires comprend la durée des entretiens téléphoniques ainsi que la durée des travaux effectués par le consultant dans le cadre de la prestation.
- Toute prestation d'une durée inférieure à une heure est facturée et décomptée une heure d'intervention. Toute heure engagée est intégralement due.
- Les honoraires sont facturés mensuellement au Sociétaire par Sham à l'issue de chaque prestation. Le montant des honoraires non encore facturés lors de l'achèvement des prestations peut être facturé dès cette date sans qu'il soit besoin d'attendre l'achèvement du mois en cours.
- Les factures sont payables dès réception par le Sociétaire. Tout retard dans le règlement des factures après leur date d'échéance peut entraîner le paiement d'un intérêt de retard égal à une fois et demie le taux légal à la date de la facture, sans préjudice de la faculté dont dispose la Société de suspendre ou de cesser l'exécution des prestations.
- Lorsque le Sociétaire sollicite par écrit le déplacement sur site du consultant, ces derniers conviennent préalablement et par écrit des modalités et du coût prévisible du déplacement.
- Les frais du déplacement ne sont pas inclus dans les honoraires et sont facturés au Sociétaire au réel, sur justificatifs.

## ARTICLE 9 - MODIFICATION DE LA CONVENTION

Sham se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions d'utilisation du service d'assistance à la communication de crise et s'engage à informer préalablement le Sociétaire de toute modification.

Toute prestation commencée sera terminée selon les conditions en vigueur à la date de la demande d'assistance.

## ARTICLE 10 - RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Pour toute demande d'information ou réclamation concernant le fonctionnement du service, le Sociétaire dispose d'une voie de recours amiable auprès du Service Réclamation Clients de Sham.

En cas de différend relatif à l'exécution de la prestation et en cas d'échec des négociations amiables, les parties reconnaissent la compétence exclusive des juridictions civiles situées dans le ressort de la Cour d'appel du lieu du siège social de Sham.

En cas de non respect par Sham ou son consultant des obligations leur incombant dans le cadre du service d'assistance à la communication de crise, les dommages dont il pourrait être demandé réparation par le Sociétaire ne pourront être supérieurs à trois fois le coût des honoraires facturés pour la prestation.

Sham

18 rue Édouard Rochet - 69372 LYON Cedex 08 - FRANCE

Tél. : +33 (0)4 72 75 50 25 - Fax : +33 (0)4 72 74 22 32

www.sham.fr



Sham est certifiée ISO 9001 pour ses prestations (assurance, formation, gestion des risques) délivrées aux acteurs de la santé, du social et du médico-social. Entreprise régie par le Code des Assurances.



PARTAGEONS PLUS QUE L'ASSURANCE