

Plan de communication

en situation de mesures d'urgence locales

Novembre 2022



Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Ouest-de-
l'Île-de-Montréal

Québec 

Table des matières

- 3 Contexte
- 3 Objectifs du plan
- 4 Principes directeurs de la communication
- 5 Particularités de la communication en mesures d'urgence
- 6 Niveaux d'intervention
- 7 Gestion de la communication en mesures d'urgence
- 8 Rôles et responsabilités de la Direction des communications
- 9 Étapes et exemples d'outils de communication
- 10 Annexe 1 – Gabarits des outils de communication
- 18 Annexe 2 – Trousse de communication

Inspiré du *Guide des communications et de la diffusion d'information en situation de mesures d'urgence locales* du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.

Contexte

Les situations d'urgence dans un établissement comme le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal sont fréquentes, non seulement en raison de la nature des services qui sont offerts, mais aussi en raison de son envergure. La communication et la circulation de l'information deviennent donc des éléments centraux en situations de mesures d'urgence. Bien qu'il n'existe pas deux situations semblables, les stratégies, outils, moyens et procédures dans ce domaine doivent être préparés et laisser le moins de place possible à l'improvisation. La Direction des communications du CIUSSS a le mandat de déterminer et de coordonner les outils de communication en mesures d'urgence.

Se positionner comme la principale source d'information crédible permet de contrôler la qualité des informations transmises, le rythme de la réponse à un événement et la réputation de l'organisation. D'emblée, les intervenants internes et externes, la population, les différents publics concernés, les journalistes et tous les autres publics viendront chercher auprès de cette source les réponses à leurs questions.¹

Objectifs du plan

- Assurer une cohérence et une uniformité des communications à travers le CIUSSS avant, pendant et après;
- Définir les responsabilités communicationnelles de toutes les parties impliquées;
- Déterminer les différentes clientèles cibles et les stratégies applicables à chacune d'entre elles.



¹Site internet ministère de la Sécurité publique, La communication en situation d'urgence : les facteurs de succès. [en ligne] <https://www.securitepublique.gouv.qc.ca/securite-civile/activites-et-evenements/colloque-sc/2016/conferenciers/la-communication-en-situation-durgence-les-facteurs-de-succes.html>

Principes directeurs de la communication

Transparence : Communiquer l'information factuelle disponible. Une information pertinente et valide, et ce, peu importe la situation. Il s'agit d'une attente fondamentale de la population à l'égard d'une institution publique telle que le CIUSSS.

Rapidité : Communiquer rapidement et de manière continue avec les publics concernés par l'événement. La désinformation ou l'absence d'information n'est pas souhaitée. Le CIUSSS doit rapidement prendre place comme source crédible et officielle des informations qui le concernent.

Simplicité et pertinence : Transmettre de l'information claire et concise (Qui est touché ? Qu'attend-on de moi ? Où aller ? Quand ? etc.) directement liée à l'événement. Le travail des équipes et les remerciements sont mis de l'avant, une fois la fin de la mesure d'urgence décrétée.

Fiabilité : Traiter chaque information avec objectivité. Tenir compte de tous les enjeux afin de prendre des décisions éclairées.

Cohérence et coordination : La circulation de l'information et l'application des procédures sont suivies.

Confidentialité : Respecter la notion de confidentialité et de protection des renseignements personnels.

Compassion : Faire preuve de considération à l'égard des émotions chez les personnes touchées par l'événement. Le CIUSSS doit en tout temps faire preuve de compassion dans ses stratégies de communication.



Particularités de la communication en mesures d'urgence



- 1** Il y a un aplatissement des mécanismes de consultation-approbation pour être en mesure de réagir promptement.
- 2** Les professionnels de la Direction des communications (DCOM) sont formés à la communication en mesures d'urgence.
- 3** Le respect du *momentum* et la cohérence de l'information transmise sont des éléments très importants à respecter.
- 4** Le *tempo* des communications doit être coordonné dans le temps, par exemple, en fonction des changements de niveaux d'alerte.
- 5** Le Service des mesures d'urgence (SMU) prend le leadership et la DCOM travaille en étroite collaboration avec le SMU afin de soutenir ses interventions et de lui permettre de se concentrer sur les opérations de mesures d'urgence.
- 6** La stratégie de communication en mesures d'urgence doit être la même pour l'ensemble des communications, tant à l'interne qu'à l'externe.

Niveaux d'intervention

Lorsqu'un événement survient dans une installation de notre CIUSSS ou sur son territoire, trois niveaux d'intervention peuvent être déclenchés :

1

Gestion par le site

- Petit incendie. Ex. : feu de poubelle (déclenchement de code rouge);
- Usager désorganisé et agressif (déclenchement de code blanc).

Dans ces situations, le département concerné est responsable de préparer ses propres notes de service et d'aviser les personnes concernées.

2

Déploiement de ressources du CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de Montréal

- Évacuation d'urgence (code vert);
- Événement tragique avec témoins (personnel et usagers) : personne armée dans un site, alerte à la bombe, panne d'électricité, etc.

Dans ces situations, la DCOM détermine et coordonne les outils de communications. À noter que le déclenchement du processus de communication d'une mesure d'urgence se fait par la haute direction seulement.

3

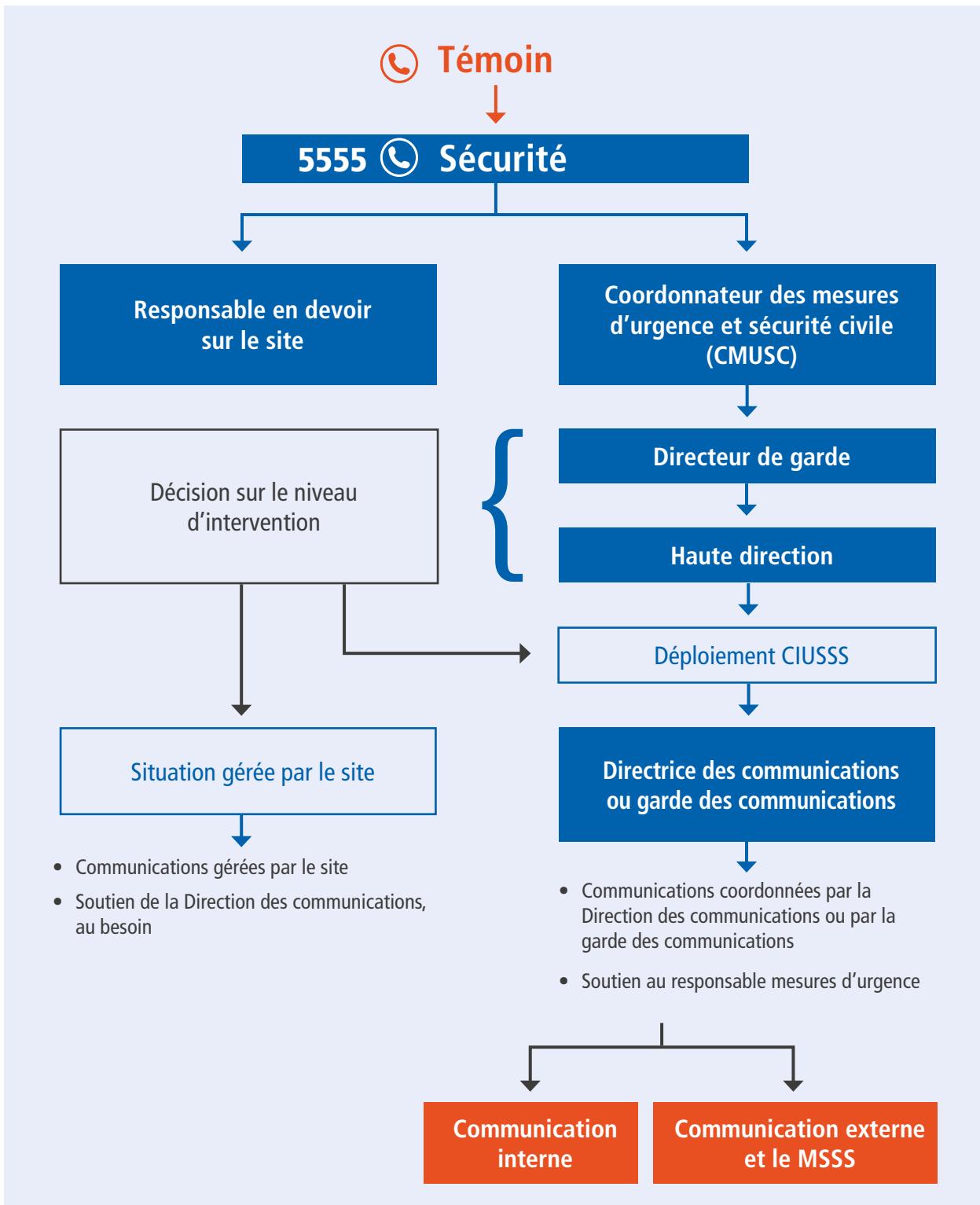
Coordination par le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (Centre régional des mesures d'urgence)

- Événement qui a lieu sur notre territoire ou qui touche plusieurs territoires montréalais : inondation, glissement de terrain, accident d'avion, chaleur accablante, arrivée massive d'immigrants.
- Dans ces situations, la DCOM collabore avec le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.

Critères qui différencient le niveau d'intervention :

- L'impact sur la continuité et la qualité des services aux usagers;
- La gravité de l'événement;
- Le nombre de personnes concernées;
- Le lieu de l'événement.

Gestion de la communication en mesures d'urgence



Rôles et responsabilités de la Direction des communications

Lorsque l'événement nécessite
le déploiement de ressources du CIUSSS :

- Participe à la cellule de coordination lorsque cette dernière est déployée (peut avoir à se déplacer sur les lieux);
- Coordonne les activités de communication interne et externe;
- Vient en soutien au CMUSC, au besoin;
- Révise l'État de situation et l'envoie au MSSS;
- Valide les messages-clés internes et externes;
- Élabore les lignes de presse et le communiqué de presse, au besoin;
- Gère les demandes médias;
- Fait le lien avec la haute direction en ce qui a trait aux demandes médias reçues/traitées;
- Établit les procédures, outils, moyens et stratégies de communication à déployer selon le type d'événement.
- Forme les porte-paroles, préféralement bilingues, de la direction concernée, au besoin.



Étapes et exemples d'outils de communication

Les outils de communication en mesures d'urgence sont utilisés lorsqu'un événement nécessite **le déploiement de ressources du CIUSSS**. Tous les gabarits des outils de communication sont disponibles dans le [fichier suivant](#).

Première étape – Communication au MSSS

Public : MSSS

Outil	Responsable	Collaboration
Lignes de presse	DCOM	Directeurs concernés, CMUSC
État de situation	Directeurs concernés	DCOM (pour la révision et l'envoi au MSSS)

Deuxième étape – Communication interne

Exemple de publics internes : conseil d'administration, gestionnaires, employés, médecins, bénévoles, syndicats

Outil	Responsable	Collaboration
Note de service au personnel	Directeurs concernés	DCOM
Intranet (nouvelle et bandeau)	DCOM	Directeurs concernés
Écrans dynamiques	DCOM	Directeurs concernés

Troisième étape – Communication externe

Exemple de publics externes : usagers, résidents, familles, population, partenaires, élus, médias

Outil	Responsable	Collaboration
Note aux patients / résidents / usagers, familles et visiteurs	Directeurs concernés	DCOM
Communiqué de presse	DCOM	Directeurs concernés
Communication à la population (incluant les téléphonistes / réceptionnistes)	Directeurs concernés	DCOM
Internet (nouvelle et bandeau)	DCOM	Directeurs concernés
Réseaux sociaux	DCOM	Directeurs concernés
Écrans dynamiques	DCOM	Directeurs concernés

Annexe 1

Gabarits des outils de communication

État de situation

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'ouest de
l'île-de-Montréal

Québec 

État de situation

L'événement est sous contrôle. Topo à titre informatif.

Contient de l'information confidentielle

Ne pas faire circuler

ÉVÉNEMENT	
FAITS SUR L'ÉVÉNEMENT	
NATURE DE L'IMPACT	
Sur les services :	
Sur la clientèle :	
Sur la population :	
Sur les employés :	
ÉTAPES FRANCHIES	
ÉTAPES À VENIR	
POSITION DE L'ÉTABLISSEMENT – LIGNES DE PRESSE	
Date :	Source : Téléphone : Courriel :



Lignes de presse

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal

Québec

Lignes de presse

Lignes de presse :

Sujet : Insérer sujet

Porte-parole : Insérer le nom du ou de la porte-parole

Date : jour mois année

Lignes de presse :

Les messages doivent répondre à Qui?, Quand?, Quoi?, Comment?, Pourquoi?

- 1- Message de compassion ;
- 2- Expliquer la situation (les faits) et actions prises (rassurer) ;
- 3- Expliquer les actions à court-moyen terme à mettre en œuvre.

Présence des médias :

La présence des médias dans les sites du CIUSSS est sous la responsabilité des relations médias de la Direction des communications, qui a le mandat d'accompagner les médias en tout temps. Le Service de sécurité a l'obligation de raccompagner les médias jusqu'à l'extérieur de nos sites et d'aviser les relations médias au 438 824-4352, ou par courriel à : relations.medias.comtl@ssss.gouv.qc.ca. Cette procédure est en place pour garantir une gestion optimale et uniforme des demandes médias, et pour préserver la réputation du CIUSSS.

Porte-parole :

Seules les personnes suivantes sont désignées porte-parole du CIUSSS:

- La présidente-directrice générale
- La directrice des communications
- Toute autre personne désignée par les personnes ci-haut mentionnées



Note de service au personnel

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Ouest-de
l'Île-de-Montréal

Québec 

Note de service au personnel

DESTINATAIRE : Personnel du nom de l'installation

EXPÉDITEUR : Incrire le nom de l'expéditeur et son titre

DATE : Insérer la date

OBJET : URGENT : INFORMATION À TRANSMETTRE AU PERSONNEL TRAVAILLANT SUR LE SITE

Exemple :

Premier paragraphe : Répondre aux questions Qui?, Quoi?, Où?, Quand?, Comment?, Pourquoi?

Une fuite d'eau survenue le X octobre dernier au deuxième étage du Centre d'hébergement XXXX a nécessité la relocalisation temporaire de 16 résidents dans des installations situées à proximité : le Centre d'hébergement XXXX et le Centre d'hébergement XXXX.

Paragraphes suivants : Expliquer la situation de façon factuelle et les gestes posés et à venir

Les proches des résidents ont été informés rapidement de la situation. Personne n'a été blessé ou incommodé, durant ou à la suite de l'incident et des travaux de rénovation sont en cours afin de permettre une réintégration rapide des résidents au sein de leur milieu de vie.

Les activités du service alimentaire du centre doivent également être suspendues temporairement. Une évaluation des travaux à effectuer est en cours. Un plan d'action est en place en ce qui a trait à la préparation et la livraison des repas des résidents du centre. Des mesures temporaires sont également en place pour le personnel.

La réintégration des résidents est prévue en deux phases et débutera le vendredi X octobre.

Dernier paragraphe : Donner des coordonnées ou un lien pour de l'information supplémentaire

Les visiteurs sont invités à téléphoner au 514 XXX-XXXX, poste XXXX, pour toute question au sujet de la relocalisation d'un résident.

Documentation : www.XXXX.qc.ca

Signature



Note aux patients, résidents, usagers, familles et visiteurs



Note aux patients, résidents, usagers, familles et visiteurs

DESTINATAIRE : Résidents, familles et visiteurs de nom de l'installation

EXPÉDITEUR : Incrire le nom de l'expéditeur et son titre

DATE : Insérer la date

OBJET : Insérer l'objet

Exemple :

Premier paragraphe : Répondre aux questions Qui ?, Quoi ?, Où ?, Quand ?, Comment ?, Pourquoi ?

Une fuite d'eau survenue le X octobre dernier au deuxième étage du Centre d'hébergement XXXX a nécessité la relocalisation temporaire de 16 résidents dans des installations situées à proximité : le Centre d'hébergement XXXX et le Centre d'hébergement XXXX.

Paragraphes suivants : Expliquer la situation de façon factuelle et les gestes posés et à venir

Les proches des résidents ont été informés rapidement de la situation. Personne n'a été blessé ou incommodé, durant ou à la suite de l'incident et des travaux de rénovation sont en cours afin de permettre une réintégration rapide des résidents au sein de leur milieu de vie.

Les activités du service alimentaire du centre doivent également être suspendues temporairement. Une évaluation des travaux à effectuer est en cours. Un plan d'action est en place en ce qui a trait à la préparation et la livraison des repas des résidents du centre. Des mesures temporaires sont également en place pour le personnel.

La réintégration des résidents est prévue en deux phases et débutera le vendredi X octobre.

Dernier paragraphe : Donner des coordonnées ou un lien pour de l'information supplémentaire

Les familles et les proches sont invités à téléphoner au 514 XXX-XXXX, poste XXXX, pour toute question au sujet de la relocalisation d'un résident.

Documentation : www.xxxx.qc.ca

Signature



Message pour les téléphonistes / réceptionnistes

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'ouest-de
l'île-de-Montréal

Québec 

MESSAGES POUR LES TÉLÉPHONISTES / RÉCEPTIONNISTES

Objet : Message pour la population

Message pour rassurer la population : La situation est sous contrôle

Par exemple : Personne n'a été blessé ou incommodé OU l'incident a nécessité l'intervention de XXX ou la relocalisation temporaire de résidents. Les activités du centre sont maintenues ou non, etc.

Pour information supplémentaire :

Numéro de téléphone : 514 XXX-XXXX, poste XXXX

Documentation : www.xxxx.qc.ca



Les liens qui nous unissent

Communiqué de presse



Communiqué de presse

Diffusion immédiate ou sous embargo

Titre du communiqué

Pointe-Claire, le jour date année -

Premier paragraphe : Répondre aux questions Qui?, Quoi?, Où?, Quand?, Comment?, Pourquoi?

Sous-titre

Paragraphes suivants : Expliquer la situation de façon factuelle et les gestes posés et à venir

Dernier paragraphe : Court descriptif de l'organisation

À propos du CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal

Le CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal est issu du regroupement du Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de l'Ouest-de-l'Île, du CSSS de Dorval-Lachine-LaSalle, du Centre hospitalier de St. Mary, de l'Institut universitaire en santé mentale Douglas, du Centre de réadaptation de l'Ouest de Montréal, du Centre de soins prolongés Grace Dart, des Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw et de l'Hôpital Sainte-Anne.

Pour obtenir plus de renseignements, consulter le : [adresse Web](#)

-30-

Source : Relations médias CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal
438 824-4352
relations.medias.comtl@ssss.gouv.qc.ca



Intranet, internet et réseaux sociaux

Intranet

- Mise en ligne d'une nouvelle avec un bandeau (possibilité de mettre un bandeau temporaire avec un message général si la situation le requiert le soir, la fin de semaine ou lors d'un congé férié);
- Au besoin, ouverture d'une page spéciale pour rendre toute l'information interne disponible. Permet le dépôt des dernières versions des documents de référence, des informations relatives aux ressources humaines, par exemple;
- Mise à jour de la nouvelle selon la gravité et l'évolution de la situation.

Site Web du CIUSSS

- Mise en ligne d'une nouvelle avec un visuel/bandeau, au besoin - selon le type et le niveau de la mesure d'urgence (possibilité de mettre un bandeau temporaire avec un message général si la situation le requiert le soir, la fin de semaine ou lors d'un congé férié);
- Mise à jour de la nouvelle selon la gravité et l'évolution de la situation;
- Mise en ligne du ou des communiqués de presse dans la section Salle de presse - communiqués du site du CIUSSS pour archivage.

Réseaux sociaux

- Mise en ligne de messages selon le déroulement de l'événement sur Facebook et Twitter.

Écrans dynamiques

- Mise en ligne d'un visuel avec message selon le type et le niveau de la mesure d'urgence (possibilité de mettre un message général temporaire si la situation le requiert le soir, la fin de semaine ou lors d'un congé férié);

Annexe 2

Trousse de communication

Trousse de communication

Voici le lien permettant d'accéder à la [trousse de communication](#), qui contient tous les gabarits et outils de communication dans les deux langues.

Contenu de la trousse :

- État de situation
- Note de service au personnel
- Note aux résidents, familles et visiteurs
- Messages pour les téléphonistes/réceptionnistes
- Bandeau temporaire avec message général pour l'intranet et l'internet
- Communiqué de presse
- Lignes de presse
- Gabarits de mesures d'urgence pour les médias sociaux
- Gabarits de mesures d'urgence pour les écrans dynamiques (internes/externes)
- Affiche PAE

Cellule de coordination en présentiel

Le Centre de coordination est situé au centre administratif du CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal (2400, boulevard des Sources, Pointe-Claire, salle 262-263). Un Centre de coordination substitut est situé au Centre hospitalier St. Mary (salle du Conseil 1346). Si la cellule de coordination devait se réunir en présentiel, assurez-vous d'avoir :

- Ordinateur portable branché au réseau et chargeur
- Fil réseau pour connecter l'ordinateur portable (au besoin)
- Accès à une imprimante avec encre (ou photocopieur à proximité) + papier
- Cahiers de notes
- Téléphone cellulaire avec caméra et chargeur
- Bottin téléphonique interne et d'urgence