

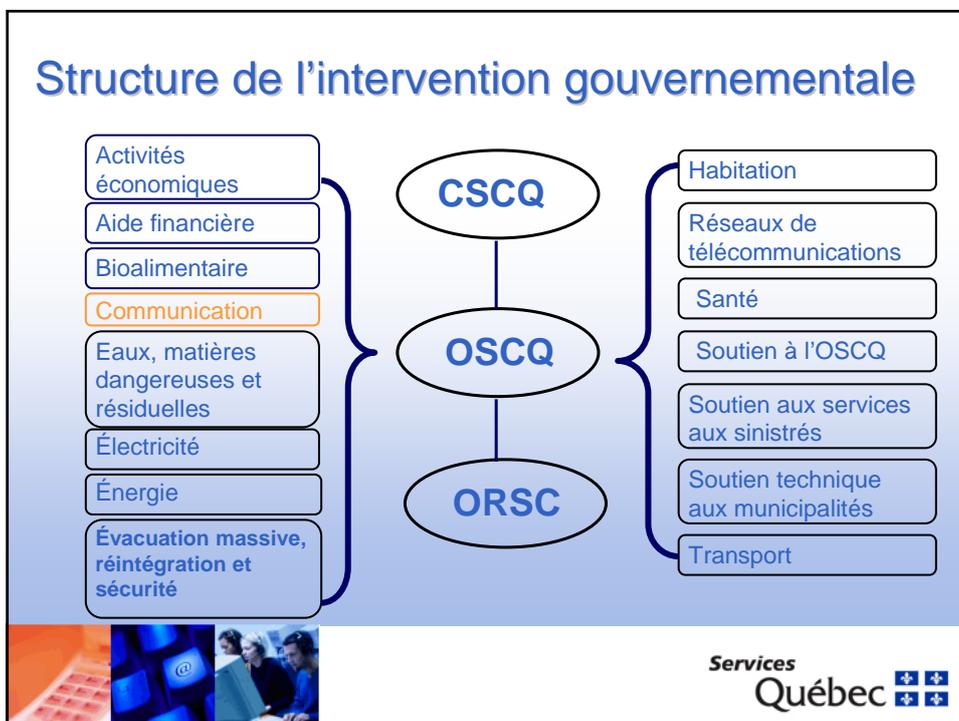
Cette présentation a été effectuée le 22 novembre 2007, au cours de la journée « Communiquer en situation d'urgence : qui dit quoi, à qui et comment ? » dans le cadre des Journées annuelles de santé publique (JASP) 2007. L'ensemble des présentations est disponible sur le site Web des JASP, à l'adresse <http://www.inspq.qc.ca/archives/>.



**La communication gouvernementale en gestion du risque et en urgence**

**Direction de la coordination de l'information et des mesures d'urgence**

**Services Québec**



## MISSION « COMMUNICATION »

### Services Québec

*La mission a pour objectif d'assurer une diffusion rapide de renseignements précis, cohérents et adaptés aux personnes sinistrées, à la population en général et aux médias sur l'état de la situation et les mesures prises ou envisagées par le gouvernement du Québec pour la protection des personnes et des biens.*



Services  
Québec 

## MISSION « COMMUNICATION »

### Six centres d'activité

- Coordination
- Renseignements aux citoyens
- Affaires publiques
- Diffusion Web
- Communication interne
- Traitement de l'information publique



Services  
Québec 

## **MISSION « COMMUNICATION »**

### **La Direction de la coordination de l'information et des mesures d'urgence**

**Le travail est composé de deux volets :**

- **Stratégie, développement et gestion du risque**
- **Opérations et interventions**



**Services**  
**Québec** 

## **STRATÉGIE, DÉVELOPPEMENT ET GESTION DU RISQUE**

**Exemples de dossiers :**

- **Algues bleu-vert**
- **Pandémie d'influenza**
- **Sommet des leaders nord-américains**
- **Énergie nucléaire**



**Services**  
**Québec** 

## STRATÉGIE, DÉVELOPPEMENT ET GESTION DU RISQUE

### ALGUES BLEU-VERT

- Assurer une participation au sein du comité interministériel
- Élaborer le plan de communication avec les partenaires
- Rédiger un document de formation destiné aux préposés du Centre de relations avec la clientèle
- Assurer la cohérence des messages gouvernementaux et coordonner les services de renseignements des différents ministères et organismes concernés



Services  
Québec 

## STRATÉGIE, DÉVELOPPEMENT ET GESTION DU RISQUE

### ALGUES BLEU-VERT

- Gérer les demandes des médias et assurer le suivi auprès des porte-parole des ministères concernés
- Créer une page spécifique sur le sujet dans le portail national d'information gouvernementale
- Exercer une veille médiatique



Services  
Québec 

## STRATÉGIE, DÉVELOPPEMENT ET GESTION DU RISQUE

### PANDÉMIE D'INFLUENZA



- Procéder à l'analyse du risque sur le plan de la communication, l'examen du contexte social et la scénarisation
- Élaborer le Plan de communication du gouvernement du Québec en cas de pandémie d'influenza
- Conseiller les membres du comité de planification pandémie de l'OSCQ
- Coordonner la communication gouvernementale (plans et guides)
- Développer le site Internet [www.pandemiequebec.gouv.qc.ca](http://www.pandemiequebec.gouv.qc.ca)
- Assurer la gestion des demandes médias



Services  
Québec

## STRATÉGIE, DÉVELOPPEMENT ET GESTION DU RISQUE

### SOMMET DES LEADERS NORD-AMÉRICAINS

- Établir des liens avec les partenaires provinciaux et fédéraux
- Rédiger, produire et diffuser un feuillet d'information destiné aux citoyens
- Participer à 6 séances publiques d'information
- Créer une page spécifique dans le portail national d'information gouvernementale, en 3 langues



Photo: Services Québec, Montebello, août 2007



Services  
Québec

## STRATÉGIE, DÉVELOPPEMENT ET GESTION DU RISQUE

### SOMMET DES LEADERS NORD-AMÉRICAINS



Photo : Services Québec, Montebello, août 2007

- Gérer les demandes des médias et organiser un centre de presse
- Accompagner et soutenir le maire dans ses interventions publiques
- Mettre à la disposition de la population une ligne téléphonique sans frais pour obtenir des renseignements sur l'événement
- Exercer une veille médiatique



Services  
Québec 

## STRATÉGIE, DÉVELOPPEMENT ET GESTION DU RISQUE

### ÉNERGIE NUCLÉAIRE

- Élaborer un plan de communication
- Rédiger des lignes de presse
- Établir un processus de circulation de l'information interne entre les intervenants
- Coordonner la mise en œuvre du programme d'information préventive à la population
- Développer les procédures opérationnelles en communication
- Définir les besoins matériels et techniques relatifs à la mise en place d'un centre de presse et conclure les ententes requises



Photo : Marc Nolin, ASSS, Mauricie, printemps 2007



Services  
Québec 

## STRATÉGIE, DÉVELOPPEMENT ET GESTION DU RISQUE

### ÉNERGIE NUCLÉAIRE

- Préparer des messages à livrer à la population et prendre des ententes avec les médias régionaux
- Documenter la banque de renseignements de Services Québec sur le risque nucléaire et sur le Plan des mesures d'urgence nucléaire externe à la centrale de Gentilly-2
- Faire les arrimages avec le volet communication du Plan des mesures d'urgence d'Hydro-Québec
- Former les intervenants de la mission « Communication »



Photo : Marc Nolin, ASSS, Mauricie, printemps 2007



Services  
Québec 

## OPÉRATIONS ET INTERVENTIONS

### Exemples de dossiers :

- Contamination de l'eau potable
- Incendies de forêt
- Inondations



Services  
Québec 

## OPÉRATIONS ET INTERVENTIONS

### CONTAMINATION DE L'EAU POTABLE

- Accompagner le maire lors d'une tournée des établissements de la ville
- Organiser 1 conférence de presse
- Organiser 2 assemblées publiques d'information
- Gérer les demandes médias
- Recueillir l'information de ministères et organismes et établir des lignes de presses intégrées



Photo : Marie-Jeanne Robin, Services Québec, Waterloo, mars 2007



Services  
Québec 

## OPÉRATIONS ET INTERVENTIONS

### INCENDIES DE FORÊT

- Recueillir l'information des ministères et organismes et établir des lignes de presses intégrées
- Rédiger et diffuser 6 communiqués de presse



Photo : Jacques Viger, MSP  
Senneterre, incendies de forêt, mai 2007

- Gérer la mise en ligne de l'information sur l'événement dans plusieurs portails régionaux et dans le portail national d'information gouvernementale
- Gérer les demandes des médias et faire le suivi auprès des porte-parole des ministères concernés
- Effectuer la veille médiatique



Services  
Québec 

## OPÉRATIONS ET INTERVENTIONS

### INONDATIONS

- Créer un réseau d'échanges avec les différents partenaires gouvernementaux
- Alimenter le Centre de relations avec la clientèle afin d'offrir à la population une information à jour
- Gérer les demandes des médias et le suivi auprès des porte-parole des ministères et organismes concernés
- Effectuer une veille médiatique



Photo : MSP, Rivière-au-Renard, inondations août 2007



Services  
Québec 

## OPÉRATIONS ET INTERVENTIONS

### INONDATIONS



Photo : MSP, Rivière-au-Renard, inondations, août 2007

- Rédiger et diffuser 5 communiqués, 1 avis aux médias, 2 avis de convocation et 3 avis publics
- Organiser 2 conférences de presse et 3 séances publiques d'information
- Organiser et réaliser un breffage technique avec les médias et un avec les experts et les invités pour une séance publique d'information
- Créer une page spécifique dans le portail régional d'information gouvernementale



Services  
Québec 

## SE DONNER LES MOYENS POUR COMMUNIQUER AVEC EFFICIENCE

### Importance des relations entre les partenaires et les communicateurs

- Être informé de toute action de communication entreprise ou à venir par les partenaires
- Avoir rapidement en main le nom des différents porte-parole des ministères et organismes et les sujets qu'ils traitent avec les médias
- Approbation rapide des contenus à diffuser à la population



Services  
Québec 

## SE DONNER LES MOYENS POUR COMMUNIQUER AVEC EFFICIENCE



Services  
Québec 

**Merci de votre attention!**



Services  
Québec 