

Cette présentation a été effectuée le 15 mars, au cours de la journée *Infodémie et désinformation en santé : comment adapter nos stratégies de communication?* dans le cadre des 25es Journées annuelles de santé publique.



Rejoindre les populations en situation de vulnérabilité : Projet **CANAUX DE COMMUNICATION-COMMUNAUTÉS CULTURELLES** au CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale
Québec 



Que sont les Canaux de communication-Communautés culturelles (4C)?

Quoi : une initiative émanant du terrain dans le contexte de la pandémie.

Mission : diffuser rapidement et efficacement des messages traduits et adaptés sur les mesures sanitaires.

Public cible : les communautés culturelles et la communauté d'expression anglaise.

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale
Québec 



Objectifs

- **Inform**er sur les directives énoncées par le Gouvernement ainsi que sur les services ouverts et disponibles (OC, RSSS, Gouv.).
- **Adapter** le format et les modalités de diffusion des « prescriptions sociales » en période de confinement et de déconfinement.
- Créer un moyen de communication plus près des communautés pour faire entendre les besoins latents.
- Améliorer la **concertation** avec les organismes communautaires qui ont un lien privilégié avec les CC.



Pourquoi?

- Difficulté d'**accès à l'information** pour plusieurs communautés principalement en raison des barrières linguistiques, technologiques et des modalités de diffusion.
- Une circulation importante de **fausses nouvelles**.
- Des messages et des consignes sanitaires qui **changent fréquemment**.
- Des informations cruciales touchant les besoins et le **fonctionnement de base**.



Fonctionnement :

Lancer les **messages significatifs et adaptés** dans une « toile d'araignée » de **relayeurs** qui ont un lien privilégié avec les populations ciblées.

Stratégie :

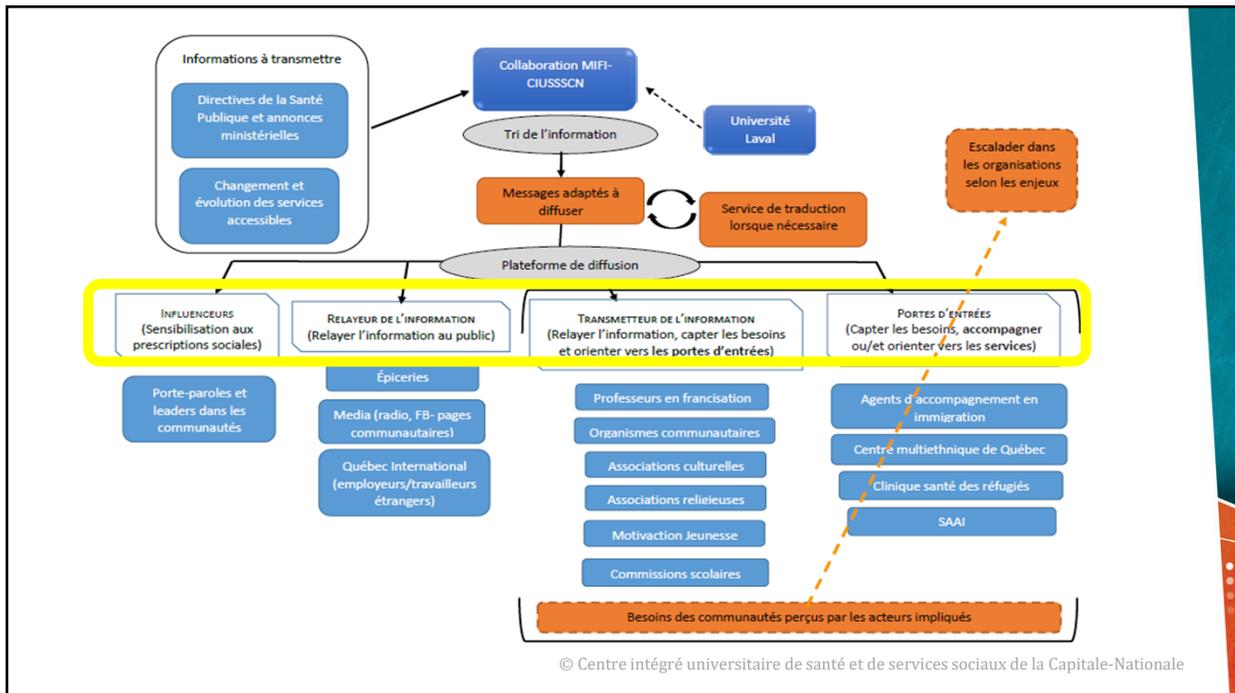
Favoriser **les liens déjà existants** et miser sur la crédibilité et le lien de confiance des relayeurs avec les communautés.



Structure de soutien

Collaboration intersectorielle

- **Croissance organique** de la collaboration en fonction des besoins émergeant.
- À terme, un **comité collaboratif** constitué du MIFI, du CIUSSSCN, de chercheurs de l'Université Laval et d'organismes communautaires de la région.
- Banque d'interprètes de la Capitale-Nationale (BICN), **page Web** du CIUSSSCN et les **réseaux sociaux** utilisés par les organismes et les communautés.



Étapes du processus de communication

1. Source du message diffusé
2. Adaptation du message
3. Lancement dans les canaux de communication
4. Vigilance et retours



1 – Source du message diffusé

- Messages généralement produits par le Gouvernement du Québec et l'INSPQ
- Diffusion populationnelle dans les médias habituels durant la pandémie
- Généralement sous forme d'infographie



2 – Adaptation du message

Dès sa publication, le message est :

- Traduit par les interprètes de la BICN
- Adapté selon le niveau de **littératie** et la **tradition de communication** (écrite ou orale) des CC présentes dans la région de la Capitale-Nationale
- Mis en forme pour une meilleure **lisibilité**



3 – Lancement dans les canaux de communication

- Message adapté transmis aux relayeurs d'information
- Diffusion de l'information dans leur réseau
 - Transfert **direct** du message adapté
 - Transmission **à l'oral** (activités de groupe, lieux de culte, etc.)
 - Discussions **WhatsApp** et groupes **Facebook**



4 – Vigilance et retours

- Suite au lancement de l'information, les relayeurs peuvent **rapporter des enjeux** perçus
- **Escalade** des préoccupations aux différentes organisations
- Discussion dans le Comité pour **prioriser** les enjeux
- **Informer et soutenir** les organisations concernées par l'enjeu pour répondre au besoin

La « toile d'araignée »??

Nos relayeurs

- Professeurs en francisation qui ont maintenu le contact avec leurs étudiants
- Associations culturelles
- Associations religieuses
- Associations étudiantes
- Organismes communautaires qui offrent encore des services (dont le CMQ et le SAAI)
- Leaders communautaires et artistes reconnus
- Facebook – pages communautaires
- Épiceries
- Ville de Québec et autres municipalités concernées
- Université Laval
- Motivation Jeunesse
- Québec International (pour les travailleurs étrangers)
- Etc.

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale
Québec 

Stratégies de communication

- Page Web du CIUSSSCN comme point d'ancrage de l'information
- Groupes communautaires en ligne (via les relayeurs)
- Sites physiques ouverts pour affichage (épiceries, lieux de culte, certains HLM)
- Porte-parole crédibles (radios communautaires, leaders religieux, leaders communautaires, interprètes, artistes, etc.)



Informations sur la COVID-19 en différentes langues

Restez à jour sur la COVID-19

ابق على اطلاع حول ویداء COVID-19
اطفا در مورد COVID-19 آگاه باشید.

Stay up to date on COVID-19

Endelea kusikiliza siku zote taarifa za uambukizo la COVID-19.

Văn thông báo về đại dịch COVID 19

Manténgase al día sobre la pandemia COVID-19

Mantenha-se informado sobre a pandemia do COVID-19

保持對 COVID-19 大流行的了解



Consultez la page Web multilingue :
www.cussscnc.ca/outilsmultilinguescovid



Parlez à un agent d'aide à l'intégration du
ministère de l'Immigration, de la Francisation et de
l'Intégration : drcneq_parcours@midi.gouv.qc.ca



Pour des besoins de santé ou services sociaux
composez le 811 (français-anglais).



Accès rapide
à la page Web
Quick access
to web page

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale

Port du masque • Gouvernement du Québec

English Anglais	عربي Arabe	বাংলা Bengali	简体中文 Chinois simplifié
Kreyòl Créole	Español Espagnol	فارسی Farsi	Ελληνικά Grec
עברית Hébreu	हिन्दी Hindi	ᐃᓄᓂᓂᓂᓂ Inuktituk	Italiano Italien
Ngala Lingala	Português Portugais	ਪੰਜਾਬੀ Punjabi	Русский Russe
Română Roumain	Kiswahili Swahili	Tagalog Philippin	தமிழ் Tamoul
Tiếng Việt Vietnamien	יידיש Yiddish		



© Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale

Bons coups

- Relayers et leaders très mobilisés
- Page Web officielle comme ancrage de l'information (crédibilité)
- Excellente collaboration intersectorielle
- Banque d'interprètes de la Capitale-Nationale en soutien

Défis

- Rapidité d'exécution requise
- Bon message au bon moment
- Particularités de traduction pour certaines langues
- Angle mort dans la « toile d'araignée »
- Confirmation non systématique que le message est bien livré au public cible



Suite?

- Modalité pour capter les besoins sur le terrain avec la lunette interculturelle?
- Messages populationnels de santé publique hors contexte de crise?

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale
Québec 



QUESTIONS?

COMMENTAIRES?

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale
Québec 