

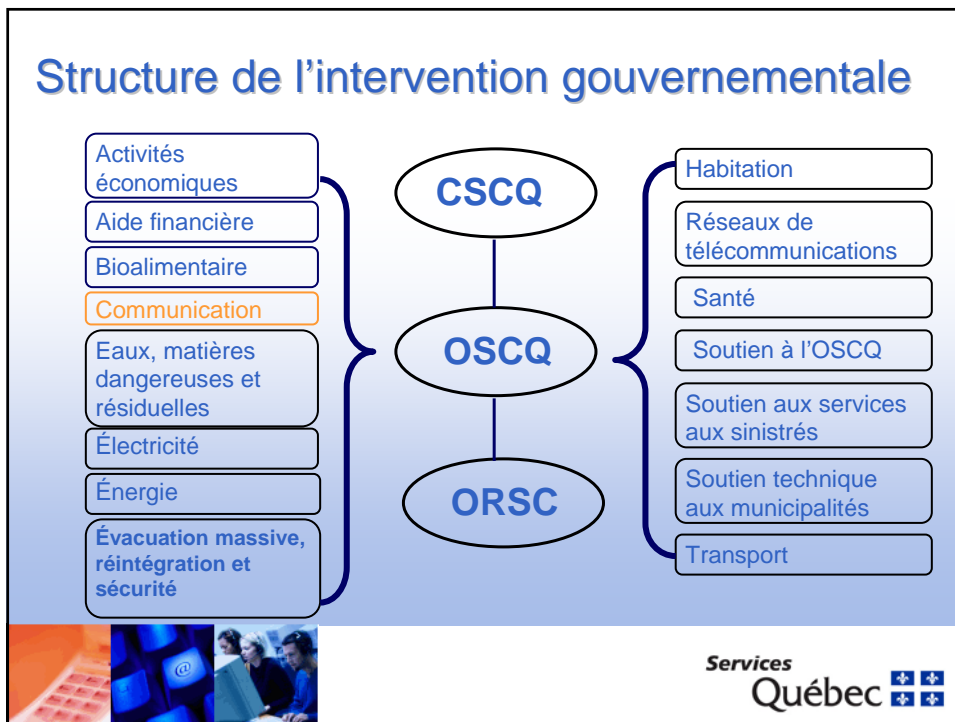
Cette présentation a été effectuée le 22 novembre 2007, au cours de la journée « Communiquer en situation d'urgence : qui dit quoi, à qui et comment ? » dans le cadre des Journées annuelles de santé publique (JASP) 2007. L'ensemble des présentations est disponible sur le site Web des JASP, à l'adresse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



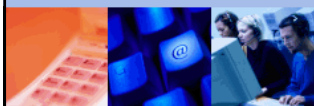
Services
Québec 

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
- 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 