



**Ministère de la Santé
et des Services sociaux**

COM L01

IMPORTANCE DE LA COMMUNICATION

Programme de formation

PANDÉMIE INFLUENZA

18-207-02W

Ce document de formation a été produit en 2006 afin de soutenir les professionnels de la santé lors de pandémies de grippe. Veuillez noter que si les contenus peuvent toujours être pertinents, ils n'ont pas été mis à jour depuis leur production.

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable des Publications du Québec. Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciales, sont permises à condition d'en mentionner la source.

MISE EN SITUATION.....	3
INTRODUCTION	3
LE MESSAGE OFFICIEL.....	4
L'INFORMATION OFFICIELLE GOUVERNEMENTALE	5
1. L'organisation générale	5
Résumé de la mission du msss	6
1.1 Les plans de lutte à la pandémie	6
1.2 le modèle top-down	8
2. Les communications internes.....	8
2.1 le relayeur d'information.....	8
L'INFORMATION PUBLIQUE OFFICIELLE	9
Avant-propos	9
1. Les relations avec les médias.....	9
1.1 le porte-parole.....	10
2. Les sources d'information publique	10
2.1 le site internet gouvernemental.....	11
2.2 les documents de référence	14
2.3 les renseignements à la population.....	15
2.4 Les campagnes d'information	16
RÉSUMÉ	21
Le message officiel	21
L'information officielle gouvernementale.....	21
L'information publique officielle	21
CE QUE JE RETIENS	22
RÉFÉRENCES	26
CRÉDITS	28
Coordonnatrice et experte de contenu.....	28
Validation scientifique.....	28

MISE EN SITUATION

La perspective d'une pandémie laisse présager une crise de grande ampleur. Les conséquences vont affecter non seulement la santé et le bien-être de la population, mais aussi toutes les sphères de la société. Comme vous le savez déjà, en tant que travailleur du réseau de la santé et des services sociaux, vous êtes une ressource très importante dans le déploiement du plan de lutte à la pandémie du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

À ce stade-ci de la préparation à la lutte contre la pandémie d'influenza, il est difficile pour la population d'imaginer ce que pourraient être les conséquences d'un tel événement.

La confusion règne encore entre le rhume qui est une infection banale et généralement sans conséquence, et la grippe, dont les conséquences peuvent être graves pour la santé.

- Plusieurs questions nous interpellent :
- Pourquoi y a-t-il autant d'inquiétude pour une grippe?
- Est-ce que le gouvernement en fait trop?
- Est-ce que l'on cherche à nous faire peur?
- Qu'est-ce qu'une pandémie?
- Comment puis-je me protéger?
- Où puis-je trouver les soins et les services requis?
- Comment, en tant que travailleur du réseau, puis-je bien faire mon travail?
- Où trouver les bonnes informations?

Toutes ces questions et les réponses à leur donner démontrent l'importance de la communication lors d'une crise comme une pandémie d'influenza.

INTRODUCTION

En tant que travailleur du réseau de la santé, vous êtes l'une des 270 000 personnes informées qui peuvent devenir une référence pour toute personne dans le besoin.

Le présent module vise, d'une part, à vous faire découvrir l'importance de la communication dans une situation de crise, comme la pandémie d'influenza, et, d'autre part, à vous démontrer le rôle clé de l'information officielle dans une telle situation.

Dans ce module, nous verrons donc :

- l'importance du message officiel diffusé par le gouvernement et le réseau de la santé et des services sociaux;
- l'organisation générale mise en place pour intervenir en situation de pandémie d'influenza;
- quelles sont les bonnes sources pour obtenir l'information juste.

LE MESSAGE OFFICIEL

Le message officiel est livré par le gouvernement du Québec, par la voix de ses experts qui agissent comme porte-parole. Il est préparé de façon à répondre au plus grand nombre d'interrogations en transmettant une information nouvelle ou en démentant les rumeurs ou les faussetés. Il est officiel autant à l'interne (dans le réseau et dans les ministères et les organismes gouvernementaux) qu'à l'externe (auprès de la population). C'est sur lui que l'on s'appuie pour orienter l'action.

Le message officiel vise plusieurs objectifs :

Informier

- Fournir des informations précises, cohérentes et adaptées concernant le risque de pandémie d'influenza et son évolution.
- Présenter les moyens destinés à combattre la pandémie.
- Faire connaître les résultats obtenus.
- Inviter la population à consulter les sources d'information officielles.

Rassurer

- Entretenir un lien de confiance.
- Répondre aux interrogations du public.

Sensibiliser

- Faire connaître les moyens de prévention et de protection adaptés à la situation de pandémie.
- Encourager la mise en place de mesures préventives.

Mobiliser

Encourager l'adhésion des travailleurs du réseau et de la population aux mesures préconisées.

Coordonner

Harmoniser les actions des ressources internes et des partenaires.

MESSAGE OFFICIEL

À propos d'un même sujet, le travailleur du réseau de la santé et des services sociaux reçoit des informations officielles concernant son travail, tandis que la population reçoit des informations officielles plus générales. Le message officiel est diffusé autant à l'interne qu'à l'externe. C'est la source sûre d'information véhiculée par le gouvernement.

Par exemple, dans le cas d'une clinique de vaccination de masse :

L'INFORMATION OFFICIELLE GOUVERNEMENTALE (INTERNE)	L'INFORMATION PUBLIQUE OFFICIELLE (EXTERNE)
<p>L'arrivée des vaccins fait l'objet de différentes informations et de multiples directives auprès du personnel du réseau impliqué dans les cliniques de vaccination de masse :</p> <ul style="list-style-type: none">le moment du début et les lieux de vaccination,les quantités de vaccins disponibles,les personnes à vacciner en priorité.	<p>Auprès de la population, le même événement fait l'objet d'annonces publiques :</p> <ul style="list-style-type: none">Un communiqué est publié et des instructions précises sont transmises par l'entremise des médias.Les consignes font l'objet d'une campagne d'information (télévision, radio, journaux, Web).L'ensemble des informations se trouve sur le site Web officiel www.pandemiequebec.gouv.qc.ca.Au besoin, des informations sont transmises aux médias, par l'entremise des porte-parole, pour rectifier le message. Ex. : les faussetés ou les rumeurs sur les effets secondaires du vaccin ou son niveau d'efficacité.

L'INFORMATION OFFICIELLE GOUVERNEMENTALE

1. L'organisation générale

Les perturbations liées à la pandémie débordent le domaine de la santé et des services sociaux et interpellent l'ensemble de la société. Une pandémie a pour effet de confronter le gouvernement à de multiples défis, dont celui de maintenir ses services.

L'épisode du syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS) ou les catastrophes naturelles récentes en Asie (tsunami) ou en Nouvelle-Orléans (ouragan Katrina) démontrent bien la nécessité de pouvoir compter sur des plans d'urgence solides.

Le gouvernement doit donc arrimer ses plans :

- à ceux de ses partenaires fédéraux et internationaux;
- à ceux de ses ministères et de ses organismes;
- à tous les paliers de l'appareil gouvernemental, dans toutes les régions et jusqu'aux municipalités, à tous les champs de compétence concernés.

Parmi eux, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) est un acteur important en fonction de sa mission.

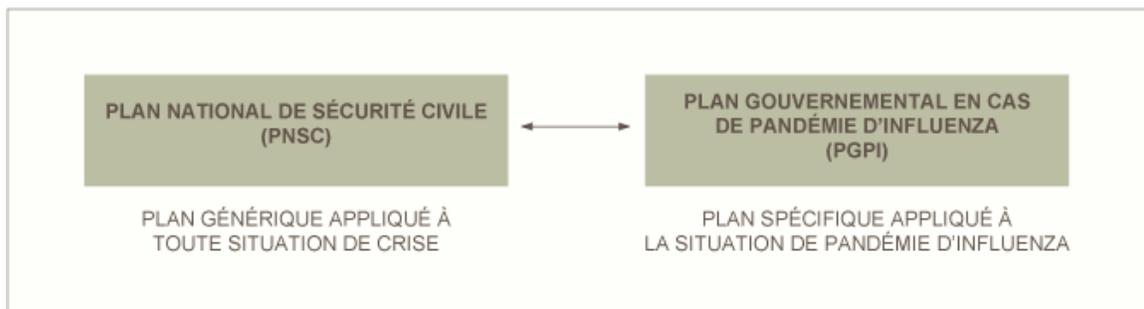
Résumé de la mission du msss

Le MSSS a pour mission de maintenir, d'améliorer et de restaurer la santé et le bien-être des Québécoises et des Québécois en rendant accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux, intégrés et de qualité, contribuant ainsi au développement social et économique du Québec.

En fonction de sa mission, le rôle premier du Ministère est de voir au bon fonctionnement du système de santé et de services sociaux du Québec. Dans une perspective d'amélioration de la santé et du bien-être de la population, il détermine les priorités, les objectifs et les orientations dans le domaine de la santé et des services sociaux et veille à leur application. Il établit, en outre, les politiques de santé et de services sociaux et voit à leur mise en œuvre et à leur application par les agences de la santé et des services sociaux. Le Ministère évalue également les résultats obtenus par rapport aux objectifs fixés.

Il peut aussi proposer à l'État et aux autres acteurs sociaux des priorités d'intervention pour agir positivement sur les conditions qui favorisent la santé et le bien-être de la population.

1.1 Les plans de lutte à la pandémie



LE PLAN NATIONAL DE SÉCURITÉ CIVILE (PNSC)

Dans toute situation de crise, le gouvernement du Québec est appelé à mobiliser l'ensemble des ministères et des organismes en regroupant leurs compétences et leurs complémentarités. Le

Plan national de sécurité civile (PNSC) lui permet d'organiser un partage des responsabilités autour de quinze missions qui constituent la réponse aux besoins essentiels pouvant survenir en cas de sinistre majeur. Ce plan sert donc de cadre de référence à l'intervention du gouvernement.

LE RISQUE DANS LA SOCIÉTÉ	
Le PNSC aborde le risque sous différents angles, notamment son impact dans la société avant, pendant et après que le danger se soit manifesté. Il tient compte de quatre dimensions autour desquelles se précisent, à leur tour, les plans des différents ministères et organismes responsables.	Ces dimensions sont : <ul style="list-style-type: none">▪ la prévention : réduire l'exposition au risque;▪ la préparation : anticiper et s'organiser;▪ l'intervention : combattre;▪ le rétablissement : restaurer.

LE PLAN GOUVERNEMENTAL EN CAS DE PANDÉMIE D'INFLUENZA (PGPI)

Le Plan gouvernemental en cas de pandémie d'influenza (PGPI) constitue un complément au PNSC. Tout en s'appuyant sur ce dernier, il présente la réponse précise du gouvernement du Québec en cas de grippe aviaire ou de pandémie d'influenza.

Ce plan prévoit que le comité de planification réunisse les représentants des missions les plus concernées par la coordination gouvernementale, notamment : l'éducation, les services de garde, la sécurité publique, le transport, les finances publiques, les relations internationales et, bien sûr, la santé et les services sociaux.

La communication constitue également un des volets du PGPI. Services Québec est responsable de ce volet en tant que porteur de la Mission communication.

Dans le plan de communication gouvernemental, les communications, entre les différents ministères et organismes et au sein de chacun d'eux, sont d'une importance de premier ordre. Elles sont développées afin de :

- permettre à chacun de comprendre son rôle, sa position et sa contribution dans la stratégie globale d'action;
- accroître la rapidité et la souplesse d'adaptation par rapport aux besoins du public, aux changements de perception de la population et à l'évolution de la situation.

Parce que les communications du gouvernement sont coordonnées, homogènes et pertinentes, la préparation gouvernementale à la pandémie produit tous ces effets.

1.2 le modèle top-down

Dans son Plan québécois de lutte à une pandémie d'influenza – Mission santé (PQLPI-MS), le MSSS privilégie un modèle de gestion top-down. Dans ce modèle, l'information circule du haut vers le bas. Les orientations et les directives proviennent des paliers supérieurs (gouvernement du Québec, ministères, agences) et sont diffusées dans le réseau (établissements, centres hospitaliers, CSSS). Cette façon de faire permet de coordonner les opérations et de diffuser l'information officielle à l'intérieur du réseau de la santé et des services sociaux.

2. Les communications internes

L'absence d'information conduit inévitablement aux rumeurs, aux interprétations et à la désinformation. En conséquence, il est important que les communications et la mise en place de moyens permettent aux acteurs du réseau de partager la même vision, de disposer de l'information utile et de développer un sentiment de confiance pour faire face à la pandémie d'influenza.

Particulièrement en période de pandémie, des références et des outils tels que le relayer d'information, les bulletins et journaux internes, les rencontres d'information, les groupes courriel, l'intranet, etc., sont des véhicules de communication internes à partir desquels vous avez accès à des informations officielles, claires et pertinentes qui répondent à vos besoins.

2.1 le relayer d'information

Dans le modèle d'organisation des communications internes, les relayeurs d'information sont des personnes qui ont la responsabilité de transmettre des messages importants, de faire participer leurs équipes de travail et d'obtenir une rétroaction des employés.

LE RELAYEUR D'INFORMATION	SES PRINCIPALES FONCTIONS
À ce titre, le relayer d'information accède, de façon privilégiée, aux sources d'information internes des organisations et transmet également une information officielle.	Agir à titre de « facilitateur » dans la circulation de l'information – la responsabilité de diffuseur principal d'information demeurant celle des gestionnaires ou des autorités désignées. Mettre en circulation l'information dans son milieu de travail. Recueillir les propos et les commentaires reçus par les collègues de façon à réduire le nombre de questions en suspens. Transmettre les commentaires à son supérieur immédiat ou à l'autorité désignée pour qu'une réponse soit donnée ou qu'une action soit entreprise.

L'INFORMATION PUBLIQUE OFFICIELLE

Avant-propos

La perspective d'une pandémie d'influenza soulève des enjeux communicationnels importants liés à la perception du risque et au niveau de confiance qu'inspirent les autorités gouvernementales dans la gestion de cette crise. Or, de nos jours, l'exigence de la population pour le risque zéro est considérable. La population est à l'écoute, elle a accès à de multiples sources d'information partout dans le monde et en tout temps. Les attentes sont donc élevées. Le niveau de préparation doit refléter cette préoccupation, d'où l'importance d'une communication bien orchestrée.



La diffusion d'une information publique claire, juste, cohérente, accessible et transmise en temps opportun permet de rassurer et de diriger, mais aussi de fournir aux différents acteurs l'autonomie nécessaire pour prendre les meilleures décisions pour leur santé et celle de leurs proches, et de s'organiser dans leur milieu de vie ou de travail.

Dans cette section, nous aborderons plus particulièrement :

- les relations médias,
- les sources d'information publique.

1. Les relations avec les médias

En vue d'offrir une couverture de l'actualité, la pandémie engendre des relations continues avec les médias.

Durant la période de crise, tous les médias sont mis à contribution et, à ce titre, sont des partenaires : la presse écrite (quotidiens, hebdomadaires) et la presse électronique (télévision, radio).

Les relations avec les médias sont un moyen important, entre autres, pour :

- répondre aux difficultés éprouvées par la population,
- corriger et éclaircir toute situation incomprise,
- transmettre de nouvelles directives,
- suivre l'actualité et faire le point.

Il est prévu que, en cas de pandémie grave, des conférences de presse se tiennent quotidiennement afin de canaliser l'information vers le public et de répondre aux besoins d'information des journalistes. Des porte-parole de différents ministères et organismes,

porteurs de messages officiels pour leur organisation respective, seront mis à contribution. En raison de sa mission, le MSSS est constamment mis à contribution pour répondre aux questions concernant la santé et les services sociaux.

Ces relations avec les médias sont coordonnées par Services Québec. Cet organisme est responsable de la Mission communication pour l'ensemble du gouvernement, de sorte qu'il conserve une vision globale de la situation et qu'il assure la transmission d'une information complète et harmonisée.

Par exemple, Services Québec coordonne les actions de communication pour :

- donner des statistiques (chiffres, données);
- clarifier les questions complexes;
- corriger les informations fausses ou les rumeurs;
- diffuser les consignes relatives aux lieux de traitement.

1.1 le porte-parole

Compte tenu du besoin des citoyens de s'appuyer sur quelqu'un en qui ils ont confiance, le porte-parole joue un rôle essentiel dans la communication de l'information officielle.

Fonction

La fonction du porte-parole est publique. Il livre un message crédible à titre d'expert.

Par l'entremise des médias, le porte-parole s'adresse au grand public et lui fait part du message officiel.



Choix

Le choix du porte-parole est déterminé en fonction de la gravité de la situation, de la complexité du message à transmettre et du moyen de communication privilégié.

La spécialisation et le niveau hiérarchique sont également pris en compte.

ATTENTION

En situation de crise, on ne prend pas la parole si on n'est pas désigné pour le faire. On doit diriger le journaliste vers la personne responsable des relations avec les médias. Cette personne est la porte d'entrée de l'organisation pour les médias. Elle est responsable de trouver l'information réclamée par les journalistes.

2. Les sources d'information publique

En réponse au besoin d'information de la population, plusieurs moyens de communication sont mis à sa disposition. Certains de ces moyens sont conçus spécifiquement pour la pandémie

d'influenza alors que d'autres, déjà existants, sont renforcés. L'enjeu ici est toujours le même. En s'assurant de diffuser une information officielle, on garantit à la population l'accès à l'information juste et appropriée.

Dans cette section, nous verrons :

- le site Internet gouvernemental,
- les documents de référence (Guide autosoins et autres documents de référence),
- les renseignements à la population (Info-Santé et le Centre de renseignements aux citoyens de Services Québec),
- les campagnes d'information (affiches, feuillets et clips vidéo).

2.1 le site internet gouvernemental

Le site Internet www.pandemiequebec.gouv.qc.ca constitue la principale porte d'entrée pour accéder à l'information gouvernementale concernant la pandémie d'influenza.

Toute l'information converge vers ce site unique et centralisé. Il est mis à jour régulièrement et on y propose des contenus téléchargeables mis en évidence selon les priorités du moment.

En situation de pandémie, le site officiel indiquera l'évolution journalière et donnera les instructions de santé publique, les consignes et les informations nécessaires à la gestion des risques.

Ce site poursuit trois objectifs :

- Expliquer ce qu'est une pandémie d'influenza et en exposer les principales conséquences pour s'y préparer.
- Faire connaître les moyens d'éviter la contamination par des gestes simples et des mesures d'hygiène de base.
- Diffuser l'information à propos des recommandations et des mesures prises par le gouvernement.
- Des informations pratiques, des liens utiles et une banque de documentation complètent l'information du site.

Au moment de la pandémie, les sites régionaux apporteront un complément d'information quant aux particularités organisationnelles, notamment les cliniques de vaccination de masse, les sites non traditionnels (SNT) de soins, les bilans régionaux, etc.

DESCRIPTION DU SITE

Actualités

Québec

Accueil Plan du site Courriel Portail Québec Recherche English

Actualités Grippe aviaire Pandémie d'influenza Que puis-je faire ? L'action du gouvernement

PANDÉMIE INFLUENZA

Actualités

Mardi, 4 septembre 2007

État de la situation

- » Au Québec
- » Au Canada

QUELLE EST LA DIFFÉRENCE ENTRE L'INFLUENZA ET LA GRIPPE AVIAIRE ?

Cette section présente les nouvelles d'intérêt concernant les plus récents développements ici comme ailleurs dans le monde.

Grippe aviaire

Québec

Accueil Plan du site Courriel Portail Québec Recherche English

Actualités Grippe aviaire Pandémie d'influenza Que puis-je faire ? L'action du gouvernement

PANDÉMIE INFLUENZA

Actualités

Mardi, 4 septembre 2007

État de la situation

- » Au Québec
- » Au Canada

QUELLE EST LA DIFFÉRENCE ENTRE L'INFLUENZA ET LA GRIPPE AVIAIRE ?

Cette section traite du virus de la grippe aviaire qui affecte les oiseaux, de son mode de transmission, des risques de contamination, des activités de surveillance et de signalement des oiseaux morts.

Visite guidée du site

Pandémie d'influenza

Québec

Accueil Plan du site Courrier Portail Québec Recherche English

Actualités Grippe aviaire Pandémie d'influenza Que puis-je faire? L'action du gouvernement

Actualités

État de la situation
» Au Québec
» Au Canada

Mardi, 4 septembre 2007

QUELLE EST LA DIFFÉRENCE ENTRE L'INFLUENZA ET LA GRIPPE AVIAIRE ?

Cette section explique la pandémie, les facteurs qui font craindre son arrivée possible, les pandémies antérieures et l'état de la situation actuelle. Elle apporte les distinctions entre la grippe saisonnière et la grippe pandémique.

Que puis-je faire ?

Québec

Accueil Plan du site Courrier Portail Québec Recherche English

Actualités Grippe aviaire Pandémie d'influenza Que puis-je faire? L'action du gouvernement

Actualités

État de la situation
» Au Québec
» Au Canada

Mardi, 4 septembre 2007

QUELLE EST LA DIFFÉRENCE ENTRE L'INFLUENZA ET LA GRIPPE AVIAIRE ?

Cette section est entièrement consacrée aux mesures d'hygiène et de prévention comme le lavage des mains, l'hygiène respiratoire, le port du masque. Des documents vidéo et imprimés apportent un complément d'information.

L'action du gouvernement

Québec

Accueil Plan du site Courrier Portail Québec Recherche English

Actualités Grippe aviaire Pandémie d'influenza Que puis-je faire? L'action du gouvernement

Actualités

État de la situation
 » Au Québec
 » Au Canada

Mardi, 4 septembre 2007

QUELLE EST LA DIFFÉRENCE ENTRE L'INFLUENZA ET LA GRIPPE AVIAIRE ?

Cette section apporte un éclairage complet sur le rôle de la Sécurité civile, la planification gouvernementale et les plans d'action des différents ministères et organismes.

2.2 les documents de référence

Les documents de référence comprennent :

- le Guide autosoins,
- d'autres documents de référence d'intérêt plus particulier.

LE GUIDE AUTOSOINS

Inscrit au cœur de la stratégie gouvernementale, le Guide autosoins constitue le document de référence indispensable. Ce guide est lié à l'organisation des soins de première ligne. En fonction des symptômes observés ou de l'état de santé de la personne, le guide l'oriente vers la bonne ressource, si elle a besoin de consulter. Il vise à l'aider à prendre les meilleures décisions pour sa santé et celle de ses proches : le domicile est son premier lieu de soins. De plus, ce guide contient toutes les informations utiles pour :

- aider chaque citoyen à bien se préparer et à faire face à la pandémie d'influenza;
- connaître les meilleurs moyens de protection;
- donner les soins de base à son entourage;
- savoir où aller et quand consulter si des soins sont nécessaires;
- privilégier une meilleure organisation au travail et à la maison.

En phase d'alerte seulement, le Guide autosoins sera distribué dans tous les foyers du Québec. Il sera facilement accessible dans les lieux de soins ou les endroits publics ainsi que dans le site officiel gouvernemental. www.pandemiequebec.gouv.qc.ca

AUTRES DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

Différents guides ont été élaborés à ce jour pour répondre à des besoins spécifiques d'information, notamment les guides :

- Prévention des impacts psychosociaux dans un contexte de pandémie d'influenza à l'intention des employeurs et travailleurs du réseau.
- Mesures de prévention dans un contexte de pandémie d'influenza à l'intention des employeurs et travailleurs du Québec.
- Protection personnelle des travailleurs de l'industrie avicole, ou impliqués dans la récolte des oiseaux sauvages, dans le cadre de la surveillance et de la lutte contre l'influenza aviaire.

2.3 les renseignements à la population

On entend ici par « renseignements à la population », les différents centres d'appels desquels nous pouvons obtenir de l'information, notamment :

- Info-Santé,
- le Centre de renseignements aux citoyens de Services Québec.

INFO-SANTÉ

En période pandémique, la ligne téléphonique Info-Santé sera consacrée aux informations relatives à la santé et aux services psychosociaux. Un appel à Info-Santé rassurera le citoyen sur ses symptômes. Selon les exigences de la situation, il sera dirigé vers la ressource adéquate.

La pandémie d'influenza occasionnera beaucoup de stress et d'insécurité. Tout citoyen pourra consulter un intervenant psychosocial par la ligne Info-Santé et recevoir de l'écoute et des conseils relatifs à sa situation.

LE CENTRE DE RENSEIGNEMENTS AUX CITOYENS DE SERVICES QUÉBEC

Pour les questions plus générales, le Centre de renseignements aux citoyens de Services Québec est accessible au numéro sans frais 644-4545 (selon votre localité, utilisez l'indicatif 514, 418 ou 1 877). Conformément aux dispositions de la Mission communication inscrite au Plan national de sécurité civile (PNSC), les préposés aux renseignements, dûment formés, sont en mesure de répondre aux questions d'ordre général. Pour les dossiers plus complexes, ils redirigent les appels vers les ministères et organismes responsables.

Dès que le niveau d'urgence l'exige, les services du Centre de renseignements aux citoyens et d'Info-Santé sont disponibles 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

2.4 Les campagnes d'information

Lorsque des changements importants surviennent, la population a besoin d'être informée adéquatement. Pour attirer l'attention et transmettre des consignes précises, le gouvernement mène des campagnes d'information qui se traduisent par des encarts dans les journaux, des messages d'intérêt public à la télévision ou à la radio et des bandeaux dans le Web.

Par exemple, en phase d'alerte, avant la disponibilité des vaccins, une vaste campagne de promotion des mesures d'hygiène respiratoire ou de lavage des mains peut être entreprise afin de sensibiliser la population.

Les informations essentielles peuvent également faire l'objet d'un affichage, d'un document vidéo ou d'un imprimé (dépliant ou feuillet). Le matériel suivant est diffusé dans tous les lieux de soins du réseau de la santé et des services sociaux pour sensibiliser la population et les intervenants du réseau.

Fièvre et toux ?

Portez un masque



SI VOUS AVEZ DE LA FIÈVRE ET DE LA TOUX :

- ➊ Portez un masque.
- ➋ Lavez-vous les mains.
- ➌ Avisez le personnel.
- ➍ Évitez de visiter vos proches.

Protégez
la santé
des autres !

www.pandemiequebec.gouv.qc.ca

Santé
et Services sociaux
Québec

Je protège les autres !



Quand ?

Vous devez porter un masque si vous faites de la fièvre et avez de la toux.

La fièvre et la toux sont les symptômes les plus fréquents des infections des voies respiratoires (rhume, grippe, pneumonie...). Lorsque vous avez une infection respiratoire, vous pouvez contaminer les autres par les gouttelettes qui sont projetées dans l'air quand vous tousssez ou éternuez. Le masque empêche ainsi la projection de ces gouttelettes.

Où ?

Vous devez porter un masque dans les services d'urgence, les salles d'attente des cliniques médicales ou tout autre établissement de soins. Des masques sont généralement mis à votre disposition.

Québec 

Comment mettre le masque

Le masque doit couvrir le nez et la bouche.



1 Mettez le masque en plaçant le bord rigide vers le haut.



2 Moulez le bord rigide du masque sur le nez.



3 Abaissez le bas du masque sous le menton.

- Portez le masque aussi longtemps que vous êtes dans l'établissement.
- Changez-le lorsqu'il est mouillé.
- Jetez-le dans une poubelle après usage.
- Lavez vos mains.

Conseils santé

- Lavez vos mains après avoir toussé ou vous être mouché.
- Utilisez des mouchoirs de papier.
- Jetez vos mouchoirs utilisés dans une poubelle.
- Évitez de partager les objets que vous portez à votre bouche (verre, paille, ustensiles...).
- Si vous êtes malade, évitez de visiter vos proches.
- Faites-vous vacciner contre la grippe chaque année.

PROTÉGEZ LA SANTÉ DES AUTRES. PORTEZ UN MASQUE!

www.pandemiequebec.gouv.qc.ca

Santé
et Services sociaux
Québec 

Comment mettre un masque

Protégez
la santé
des autres!



1 Mettez le masque en plaçant le bord rigide vers le haut.



2 Moulez le bord rigide du masque sur le nez.



3 Abaissez le bas du masque sous le menton.

CHANGEZ LE MASQUE LORSQU'IL EST MOUILLÉ.

www.pandemiequebec.gouv.qc.ca

Santé
et Services sociaux
Québec

L'hygiène respiratoire

Pour protéger les autres



1 Couvrez votre bouche et votre nez avec un mouchoir de papier lorsque vous toussiez ou éternuez.



2 Jetez le mouchoir de papier à la poubelle.



3 Si vous n'avez pas de mouchoir de papier, toussiez ou éternuez dans le pli de votre coude ou le haut de votre bras.



4 Lavez vos mains souvent. Si vous n'avez pas accès à de l'eau et du savon, utilisez un produit antiseptique.

SI VOUS ÊTES MALADE, ÉVITEZ DE VISITER VOS PROCHES.

www.pandemiequebec.gouv.qc.ca

Santé
et Services sociaux
Québec

Les produits antiseptiques

La solution à portée de main !



1 Prenez un peu de produit antiseptique (liquide, gel ou mousse).

2 Frottez le bout des doigts.

3 Frottez les paumes des mains.

4 Frottez entre les doigts.

5 Frottez l'extérieur des mains.

FROTTEZ LES MAINS JUSQU'À CE QU'ELLES SOIENT SÈCHES SANS UTILISER DE PAPIER ESSUIE-MAINS.

www.pandemiequebec.gouv.qc.ca

Santé et Services sociaux
Québec

Mesures d'hygiène et de prévention

Protégez la santé des autres !



VIDÉO MESURES D'HYGIÈNE ET DE PRÉVENTION 🎬 lavage_ministere.flv

RÉSUMÉ

Le message officiel

Le message officiel est diffusé par le gouvernement du Québec par la voix de ses experts qui agissent comme porte-parole.

L'information officielle gouvernementale

L'organisation générale

Est soutenue par :

- le Plan national de sécurité civile;
- le Plan gouvernemental en cas de pandémie d'influenza.

Est caractérisée par :

- le modèle de gestion top-down dans lequel l'information circule du haut (ex. : gouvernement, MSSS) vers le bas (ex. : établissements, CSSS).

Les communications internes

Le message officiel est diffusé à l'intérieur des organisations par différents moyens de communication tels que les bulletins d'information, les journaux internes et par le relayer d'information.

L'information publique officielle

Les relations avec les médias

Il est prévu que, en cas de pandémie grave, des conférences de presse se tiennent quotidiennement afin de diffuser l'information au public. À cette fin, le porte-parole jouera un rôle essentiel dans la communication de l'information officielle.

Les sources d'information publique

- Le site Internet gouvernemental : www.pandemiequebec.gouv.qc.ca
- Le Guide autosoins
- Info-Santé
- Le Centre de renseignements aux citoyens de Services Québec
- (numéro sans frais 644-4545 ou, selon votre région, faites l'indicatif 514, 418 ou 1 877)
- Les campagnes d'information (affiches et feuillets disponibles)

CE QUE JE RETIENS



Question 1 de 9:

Réponse incorrecte

En situation de pandémie d'influenza, quelle est la source des messages officiels?

- L'agence de votre région
- Votre établissement
-  Le gouvernement du Québec
- Le MSSS



Question 2 de 9:

Bonne réponse

Le message officiel est la source sûre d'information véhiculée par le gouvernement.

-  Vrai
- Faux



Question 3 de 9:

Réponse incorrecte

Parmi les moyens de communication suivants, à quelles sources d'information *internes* du réseau avez-vous accès pour obtenir le message officiel?

-  Aux bulletins et aux journaux internes
- Au Centre de renseignements aux citoyens de Services Québec
-  Aux rencontres d'information
-  Au relayeur d'information
- À Info-Santé
-  Aux groupes courriel
-  À l'intranet



Question 4 de 9:

Réponse incorrecte

Quelles sont les quatre fonctions assurées par le relayeur d'information?

-  Recueillir les propos et les commentaires reçus par les collègues.
- Sélectionner les informations à diffuser.
-  Transmettre les commentaires à son supérieur immédiat ou à l'autorité désignée.
-  Agir à titre de « facilitateur » dans la circulation de l'information.
- Déterminer qui doit recevoir l'information.
-  Mettre en circulation l'information dans son milieu de travail.



Question 5 de 9:

Réponse incorrecte

En situation de pandémie, à quoi servent les relations avec les médias?

-  À transmettre de nouvelles directives à la population.
- À maintenir une bonne entente avec les médias.
-  À corriger et à éclaircir toute situation incomprise.
-  À faire le point auprès de la population.
- À faire la promotion du MSSS.
-  À répondre aux difficultés éprouvées par la population.
- Toutes ces réponses.



Question 6 de 9:

Réponse incorrecte

Que faites-vous si un journaliste vous interroge sans que vous ayez reçu le mandat de lui répondre?

- Vous répondez aux questions pour lesquelles vous connaissez la réponse.
- Vous ne vous en occupez pas.
-  Vous le dirigez vers la personne responsable des relations avec les médias.
- Vous lui demandez de revenir plus tard.



Question 7 de 9:

Réponse incorrecte

Parmi les moyens de communication suivants, quelles sont les sources fiables vers lesquelles vous pouvez diriger les gens de l'*extérieur du réseau* pour obtenir le message officiel?

-  Le Guide auto-soins
- Les bulletins et les journaux internes
-  Les campagnes d'information
- Le relayeur d'information
-  Le Centre de renseignements aux citoyens de Services Québec
-  Les médias
- Les groupes courriel



Question 8 de 9:

Réponse incorrecte

Quels types d'information trouve-t-on dans le *Guide autosoins*?

- L'historique des pandémies au Québec
-  Les conseils santé et prévention
- L'organigramme du réseau de la santé
-  Les préparatifs et les consignes à suivre
-  Les mesures d'hygiène et de prévention
- Le répertoire des sites non traditionnels (SNT) de soins
-  Le dossier médical personnel



Question 9 de 9:

Bonne réponse

Un appel à Info-Santé rassure le citoyen sur ses symptômes. Selon les exigences de la situation, il est dirigé vers la ressource adéquate.

-  Vrai
- Faux

RÉFÉRENCES

- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC.
Documentation [Sur la pandémie d'influenza : vidéo, feuillet, affiches, dépliants], [En ligne].
www.pandemiequebec.ca/fr/info/documentation.aspx (Consulté en novembre 2007).

- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC.
Pandémie influenza, [Le site Internet gouvernemental sur la pandémie d'influenza], [En ligne].
www.pandemiequebec.gouv.qc.ca (Consulté en novembre 2007).

- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC – SERVICES QUÉBEC (CENTRE DE RENSEIGNEMENTS AUX CITOYENS).
Situation d'urgence – S'informer pendant un sinistre [Formulaire], [En ligne].
www.formulaire.gouv.qc.ca/cgi/affiche_doc.cgi?dossier=8430& sujet=14 (Consulté en novembre 2007).

- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX.
Groupes tactiques et relayeurs d'information au sein de chaque établissement, [Coffre à outils des gestionnaires – Pandémie d'influenza, fiche 6], [En ligne].
http://www.msss.gouv.qc.ca/extranet/pandemie/index.php?coffre_outils_des_gestionnaires
 (Consulté en novembre 2007).

- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX.
Guide autosoins, [En ligne], juin 2007, version préliminaire.
www.opiq.qc.ca/pdf/divers/Guide_auto-soins_Pr%C3%A9lim_juin2007.pdf  (Fichier PDF)
 (Version préliminaire diffusée par l'Ordre professionnel des inhalothérapeutes du Québec.)

- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX.
Info-Santé, [En ligne].
<http://wpp01.msss.gouv.qc.ca/appl/m02/M02RechInfoSante.asp> (Consulté en novembre 2007).
 (Pour connaître le numéro Info-Santé de votre localité.)

- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX.
Mission, [Résumé de la mission du MSSH], [En ligne].
www.msss.gouv.qc.ca/ministere/mission.php (Consulté en 2007).

- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX.
Plan québécois de lutte à une pandémie d'influenza – Mission santé, [En ligne], p. 90.
<http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2005/05-235-05f.pdf>  (Fichier PDF)
 (Consulté en novembre 2007).

- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX *et al.*
Protection personnelle des travailleurs de l'industrie avicole dans le cadre de la surveillance et de la lutte contre l'influenza aviaire. Recommandations des ministères et organismes gouvernementaux québécois et canadiens concernés, [En ligne].
[www.inspq.qc.ca/pdf/publications/555-ProtectionPersonnelleTravailleursAvicole.pdf](http://inspq.qc.ca/pdf/publications/555-ProtectionPersonnelleTravailleursAvicole.pdf)  (Fichier PDF)
 (Consulté en novembre 2007).

- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX ET ORGANISATION DE LA SÉCURITÉ CIVILE DU QUÉBEC.
Mesures de prévention dans un contexte de pandémie d'influenza à l'intention des employeurs et travailleurs du Québec, [En ligne].
<http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2007/07-235-06.pdf>  (Fichier PDF)
 (Consulté en novembre 2007).

- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX ET ORGANISATION DE LA SÉCURITÉ CIVILE DU QUÉBEC.
Prévention des impacts psychosociaux dans un contexte de pandémie d'influenza à l'intention des employeurs et travailleurs du réseau, [En ligne].
[www.mamr.gouv.qc.ca/publications/dossiers/pandemie/brochure_pandemie_msss.pdf](http://mamr.gouv.qc.ca/publications/dossiers/pandemie/brochure_pandemie_msss.pdf)  (Fichier PDF)
 (Consulté en novembre 2007).

CRÉDITS



Coordonnatrice et experte de contenu

- Fabienne Racine, agente d'information, Direction des communications, Service des communications et relations avec les citoyens, MSSS

Validation scientifique

- Odette Lépine, chef du Service des communications et des relations avec les citoyens, Direction des communications, MSSS
- Vincent Vermandèle, conseiller en communication d'urgence et du risque, Direction de la coordination de l'information et des mesures d'urgence, Services Québec