

La Fédération  
des commissions  
scolaires  
du Québec



**Aide-mémoire  
à l'intention des commissions scolaires  
en vue de l'élaboration d'un plan de communication  
en cas de pandémie d'influenza (grippe H1N1)**

---

Octobre 2009

# Aide-mémoire à l'intention des commissions scolaires en vue de l'élaboration d'un plan de communication en cas de pandémie d'influenza (grippe H1N1)

---

## 1. CONTEXTE

La menace d'une pandémie de grippe risque d'interpeller les commissions scolaires à plusieurs niveaux. Comme la Santé publique l'a souligné à plusieurs reprises, les jeunes sont susceptibles de contracter le virus A(H1N1) et l'école peut devenir un lieu privilégié de propagation. C'est pourquoi les mesures de prévention sont importantes mais aussi la préparation d'un plan d'action pour être prêt à faire face à une éventuelle éclosion. Et un aspect important de ce plan d'action est le plan de communication. La crédibilité et la capacité des commissions scolaires à faire face à la pandémie dépendent de la préparation et de la qualité du déploiement de ce plan d'action.

Voici les recommandations qui sont faites dans le *Guide de planification des services essentiels dans les établissements d'enseignement et les organismes scolaires en cas de pandémie de grippe* du MELS.

### - **Les communications dans le milieu scolaire**

Chaque organisme scolaire et chaque établissement d'enseignement est responsable des communications avec ses écoles, ses centres de formation ou ses constituantes. Chacun doit établir un plan de communication visant à transmettre rapidement à son personnel, à l'effectif étudiant ou aux parents des élèves mineurs l'information reçue du MELS au sujet de la pandémie.

### - **Les communications aux parents**

En situation d'urgence, comme lors d'une pandémie de grippe, il est important d'informer les parents d'élèves mineurs de la situation à l'école et des mesures prises pour assurer un milieu sécuritaire à leurs enfants. Cette information permettra de rassurer les parents et ainsi d'éviter des situations de panique ou des actions exagérées par manque d'information sur la situation à l'école de leurs enfants.

De plus, une bonne compréhension de la situation facilitera une meilleure collaboration des parents dans l'application de certaines mesures, dont celle de garder à la maison les élèves présentant des signes grippaux. Les organismes scolaires et les établissements d'enseignement du primaire et du secondaire doivent donc prévoir le mécanisme qui sera utilisé pour informer les parents

rapidement en situation de pandémie et pour leur indiquer par quel moyen les renseignements leur seront transmis.

De même, les établissements doivent indiquer aux parents de façon claire les informations qui doivent être transmises aux établissements scolaires lors de la déclaration des absences de leurs enfants qui sont en lien avec des symptômes grippaux.

## 2. OBJECTIFS DU PLAN DE COMMUNICATION

- Coordonner la communication
- Assurer la cohérence du message
- Combattre les rumeurs

## 3. MOYENS

### - Identification d'un porte-parole

Les porte-parole joueront un rôle essentiel en cas de pandémie compte tenu de l'aspiration des citoyens et des journalistes à pouvoir se tourner vers « quelqu'un de confiance ». Il faut s'assurer que le porte-parole :

- soit bien préparé et renseigné afin de bénéficier d'une vision claire de la situation et des objectifs à atteindre et pour être en mesure de fournir une information de qualité;
- ait reçu un mandat *sans équivoque* qui lui permette d'établir sa crédibilité;
- fasse montre de compétence et d'assurance en étant capable d'entrevoir l'avenir et de contrer les polémiques ;
- connaisse la répartition des rôles en cas d'interventions simultanées de plusieurs organisations (direction régionale du MELS, organisation de la sécurité civile, direction de la santé publique, etc.);
- soit accompagné des personnes compétentes pour les informations plus pointues (par exemple le responsable du dossier pandémie de la commission scolaire, les directions d'établissement concernées, etc.;
- ait des informations concrètes à communiquer.

(Source : *Plan de communication du gouvernement du Québec en cas de pandémie d'influenza*)

#### - **Site Internet**

Le site Internet des établissements d'enseignement peut être un bon moyen pour rejoindre et informer les personnes concernées. Il faut donc prévoir les ressources nécessaires pour s'assurer de la mise en œuvre des diverses actions figurant dans le plan de communication de l'organisme scolaire ou de l'établissement d'enseignement.

#### - **Relations de presse**

Diffusion de communiqués de presse, entrevues dans les médias locaux, points de presse au besoin (identifier le lieu où se dérouleront les points de presse).

(Source : *Guide pratique : Pour rendre les communications des commissions scolaires plus efficaces* publié par la FCSQ. Chapitre 3 : Les relations de presse et Chapitre 4 : La gestion de crise. Il est disponible au [www.fcsq.qc.ca/publications](http://www.fcsq.qc.ca/publications) sous la rubrique *Promotion du système public d'enseignement*)

#### - **Fiches de renseignement**

Plusieurs outils sont disponibles sur le site Pandémie Québec [www.pandemiequebec.gouv.qc.ca](http://www.pandemiequebec.gouv.qc.ca) comme affiche et dépliant sur le lavage des mains, feuillet *Aide à la décision pour protéger votre santé et celle des autres si vous avez des symptômes grippaux*, etc.

#### - **Ligne téléphonique**

Si cela est jugé utile et pertinent et que la commission scolaire ou l'établissement d'enseignement a les ressources nécessaires pour le faire, un message téléphonique enregistré contenant des informations mises à jour quotidiennement pourrait être mis sur pied.

### **4. TEMPS D'ACTION**

L'Organisation mondiale de la santé identifie trois temps d'action en regard de la pandémie : la prévention et la préparation, l'intervention et le rétablissement. La stratégie du plan de communication doit tenir compte de ces trois périodes.

## - **La prévention et la préparation**

Élaboration d'un plan de communication pour les établissements d'enseignement, le personnel, les élèves, et les parents.

Ce plan de communication doit prévoir :

- la diffusion des moyens de prévention à mettre en place dans les établissements d'enseignement;
- la circulation de l'information à l'intention du personnel et de leurs représentants syndicaux, des élèves, et des parents au sujet de la pandémie de grippe.

## - **L'intervention**

Mise en œuvre des plans de communication à l'intention des établissements d'enseignement, du personnel et de l'effectif étudiant (ou à l'intention des parents pour les enfants d'âge mineur).

## - **Le rétablissement**

Les moyens de communication mis en place lors de la période d'intervention pourront être utilisés pour faire connaître au personnel et à la clientèle les modalités de retour en classe le cas échéant.

(Source : *Guide de planification des services essentiels dans les établissements d'enseignement et les organismes scolaires en cas de pandémie de grippe* du MEELS)

## **5. CONCLUSION**

La préparation d'un plan de communication, particulièrement en situation d'urgence ou de crise comporte plusieurs avantages. Il permet de diminuer le stress inhérent à la situation, d'être plus efficace lors de l'opération, d'encadrer les activités de communication en plus de faciliter les communications au sein de la commission scolaire. Une bonne planification des communications augmente donc les chances d'atteindre les objectifs fixés et minimise les retombées négatives sur l'organisation. En temps de crise, il est important de miser sur la transparence et la rapidité de diffusion de l'information.

## 6. RÉFÉRENCES

Voici un rappel des sites Internet de référence :

[www.fcsq.qc.ca](http://www.fcsq.qc.ca) (section *Dossiers, Pandémie*)

[www.mels.gouv.qc.ca](http://www.mels.gouv.qc.ca) (*Grands dossiers, Pandémie Influenza*)

[www.pandemiequebec.gouv.qc.ca](http://www.pandemiequebec.gouv.qc.ca)

Pour toute demande d'information, ou pour plus de détails, prière de contacter :

Caroline Lemieux

Attachée de presse

FCSQ

Tél. : 418 651-3220

Courriel : [clemieux@fcsq.qc.ca](mailto:clemieux@fcsq.qc.ca)