

**Lignes directrices relatives aux  
communications en temps de crise  
et d'urgence**

**Direction générale des communications, du marketing  
et de la consultation**

**Unité des communications de crise**

**Approuvées par le comité du CEM sur la gestion des risques  
(le 31 janvier 2003)**

**Mise à jour : septembre 2003**

**Pour toute question ou commentaire concernant les présentes lignes directrices, ou pour  
obtenir d'autres exemplaires du présent document, prière de communiquer avec John  
Rainford, chef des Communications de crise, au (613) 946-7245.**

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

<b>Introduction / Définitions</b> .....	<b>4</b>
<b>Principes directeurs</b> .....	<b>5</b>
<b>SECTION 1 : Lignes directrices liées aux communications de crise</b> .....	<b>6</b>
Activation .....	6
Processus de gestion de l'information en temps de crise et d'urgence .....	7
<b>SECTION 2 : Lignes directrices liées aux communications d'urgence</b> .....	<b>8</b>
Plans d'urgence .....	8
Travaux préparatoires aux communications d'urgence .....	9
Processus de gestion des communications d'urgence .....	11
<b>SECTION 3 : Protocole FPT des communications d'urgence</b> .....	<b>12</b>
Réseau de communications sur les urgences sanitaires – personnes-ressources .....	13
<b>Annexes</b>	
<b>1 Organigramme du Centre des opérations d'urgence</b> .....	<b>14</b>
<b>2 Équipe de gestion de l'information en temps de crise et d'urgence</b> .....	<b>15</b>
<b>3 Réponse en temps de crise et d'urgence</b> .....	<b>17</b>
<b>4 Feuillet de consignes générales</b> .....	<b>18</b>
Président (directeur général) .....	18
Président suppléant (directeur, Affaires publiques) .....	19
Coordonnateur (chef des Communications de crise) .....	20
Directeur principal .....	21
Chef, Relations avec les médias .....	22
Gestionnaire des communications .....	23
Coordonnateur de la ligne sans frais.....	24
Chef de l'équipe Web .....	25
Directeur des communications régionales .....	26
Gestionnaire, Communications internes .....	27
Conseiller juridique .....	28

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

<b>5 Listes de vérification – gestion de l'information en temps de crise et d'urgence ..</b>	<b>29</b>
Liste de vérification n° 1 : Première réunion et collecte de renseignements.....	29
Liste de vérification n° 2 : Les communications .....	30
Liste de vérification n° 3 : Activités de communications continues .....	31
Liste de vérification n° 4 : Questions attendues des médias .....	32
Liste de vérification n° 5 : Publics à prendre en considération .....	33
Liste de vérification n° 6 : Préparation d'une conférence de presse .....	34
Liste de vérification n° 7 : État de préparation du plan de communications d'urgence ..	37
Liste de vérification n° 8 : Liste de vérification des problèmes courants .....	38
Liste de vérification n° 9 : Examen rétrospectif de la gestion de l'information en temps de crise et d'urgence .....	39
<b>6 Porte-parole .....</b>	<b>40</b>
<b>7 Processus d'approbation de la gestion de l'information en temps de crise et     d'urgence .....</b>	<b>41</b>
<b>8 Traduction en cas d'urgence .....</b>	<b>43</b>
Comment envoyer le matériel à la traduction (hors des heures normales de bureau) ...	43
<b>9 Communication de l'information aux médias .....</b>	<b>45</b>
Organisation d'une conférence de presse.....	45
Téléconférence pour les journalistes .....	45
Diffusion d'un communiqué de presse aux médias.....	46
<b>10 Liste des médias de la tribune de presse .....</b>	<b>47</b>
<b>11 Communication de l'information au public .....</b>	<b>48</b>
Gestion du Web pendant une urgence.....	49
Création d'une ligne d'information.....	49
<b>12 Communication de l'information au personnel de Santé Canada .....</b>	<b>51</b>
Options pour les communications internes.....	51
<b>13 Communication de l'information aux intervenants.....</b>	<b>54</b>
Base de données des leaders d'opinion clés .....	54
<b>14 Registre des communications de crise et d'urgence .....</b>	<b>55</b>
<b>15 Ressources humaines.....</b>	<b>56</b>
Étapes recommandées .....	56
Liste de vérification des ressources humaines .....	57

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## **1 INTRODUCTION**

L'objet du présent document est de constituer un guide pour les communications de Santé Canada en prévision d'une situation de crise ou d'urgence liée à la santé. Il décrit les Lignes directrices relatives aux communications de crise, les Lignes directrices relatives aux communications d'urgence ainsi que les outils de communication pouvant s'appliquer à ces deux types de situations. En outre, il comporte un exposé sur le protocole fédéral-provincial-territorial (FPT) des communications d'urgence, lequel est un élément déterminant d'une meilleure coordination des activités de communication avec le public dans les situations d'urgence touchant plusieurs compétences.

**Nota** : Si une urgence ou une crise à Santé Canada devenait un enjeu pour le gouvernement du Canada, l'approche proposée dans ces directives s'insérerait dans la structure plus large coordonnant l'activité de plusieurs ministères.

### **Définitions**

**Crise** : Situation qui porte atteinte en quelque sorte aux convenances, aux traditions ou aux valeurs, à la sécurité ou à la protection du public, ou encore à l'intégrité du gouvernement\*.

**Urgence** : Situation anormale qui exige de prendre rapidement des mesures au-delà des procédures normales pour limiter les dommages aux personnes, aux biens ou à l'environnement\*.

### **Objectif des communications de crise et d'urgence**

L'objet des présentes lignes directrices est de promouvoir les systèmes organisationnels, les processus décisionnels, les réseaux d'échange de renseignements et les approches stratégiques qui permettent au Ministère de répondre aux besoins de communications de crise ou d'urgence.

### **Le défi des communications de crise et d'urgence**

Les communications de crise et d'urgence diffèrent à bien des égards des activités courantes de communication, notamment des façons suivantes :

Exigence de rapidité : ce facteur est essentiel pour combler les lacunes d'information, ce qui à son tour est preuve de compétence; il accroît les chances de contrôle; il met un frein aux rumeurs et à l'information erronée; il peut apaiser les craintes du public.

Nécessité de transmission appropriée des messages : intégration des communications sur les risques avec les principes de communication de crise, tâche souvent difficile en contexte de crise ou d'urgence.

Nécessité de coordination des directions générales, des ministères et des gouvernements : la plupart des situations de crise et d'urgence touchent plusieurs compétences et, partant, nécessitent une solide coordination des communications entre toutes les organisations touchées.

\* Politique de communication du gouvernement du Canada – 1<sup>er</sup> avril 2002

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## 2 PRINCIPES DIRECTEURS

Dans le but de relever le défi que présentent les communications de crise et d'urgence, le présent document :

1. applique une série de lignes directrices simples à l'éventail complet des responsabilités de Santé Canada quant aux situations d'urgence. La même approche de base sert à mieux gérer les crises en matière de communications – même si aucun plan d'urgence n'a été mis en œuvre;
2. crée de nouvelles approches conçues pour répondre aux exigences uniques de la situation de crise ou d'urgence mais s'appuie sur les procédures liées aux communications, l'expertise du personnel et la structure de gestion existante, dans la mesure du possible. Tandis qu'évoluent les processus et les systèmes courants du Ministère, les lignes directrices visant les situations de crise et d'urgence devraient être ajustées en conséquence;
3. insiste sur la valeur de la production de renseignements préparés, la création de réseaux de partage d'information et de processus en vue de réduire le délai d'intervention et de résoudre autant de problèmes de communication que possible avant qu'un événement se produise;
4. accroît la capacité de fournir aux décideurs un éventail d'activités proactives de communication où les médias ne représentent que l'un de plusieurs auditoires déterminants;
5. est conforme au Cadre stratégique de la protection civile (2001) de Santé Canada, au Plan d'intervention en cas d'urgence (2002) de Santé Canada et à la Politique de communication du gouvernement du Canada (2002).

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## SECTION 1

### **LIGNES DIRECTRICES LIÉES AUX COMMUNICATIONS DE CRISE**

#### **PROCESSUS DE GESTION DE L'INFORMATION EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE**

##### **Objectifs du processus de gestion de l'information en temps de crise et d'urgence :**

1. Réunir tout le personnel concerné, y compris celui des communications, les experts des programmes, les décideurs, le Bureau du sous-ministre (BSM), le Cabinet du ministre et le Bureau du Conseil privé (BCP) ainsi que d'autres organismes, selon les besoins.
2. Établir un point unique de coordination de l'intervention, généralement l'Unité des communications de crise.
3. Employer une série de listes de vérification et d'outils de communication pour rapidement échanger tout renseignement pertinent, discuter des solutions et d'une stratégie de communication, assigner les responsabilités et se préparer en prévision de nouvelles éventualités.
4. S'assurer que les objectifs particuliers de la diffusion des communications de crise sont atteints, dont ceux qui suivent :
  - fournir à la haute direction diverses solutions proactives de communication pour atteindre de multiples auditoires;
  - s'assurer que Santé Canada possède la capacité de participer au premier cycle de nouvelles quand survient une situation de crise;
  - promouvoir la diffusion de messages clairs et communs entre les porte-parole de Santé Canada et ceux d'autres organismes et gouvernements;
  - encourager le contenu approprié pour la diffusion, avec l'intégration des principes de communications sur les risques et de communications de crise;
  - fixer des objectifs réalistes pour la diffusion des communications de crise.

##### **Activation**

Le processus de gestion de l'information en temps de crise et d'urgence est mis en œuvre par :

- A) le sous-ministre ou son délégué, par l'entremise du directeur général, Direction générale des communications, du marketing et de la consultation (DGCMC);
- B) le directeur général, DGCMC, d'après les consultations du responsable des communications et des directeurs de la stratégie et des affaires publiques, ou après consultation du directeur régional des communications concerné;
- C) dans le cadre d'une intervention au niveau d'une direction générale ou d'une région, laquelle est généralement dirigée par le sous-ministre adjoint responsable ou le directeur général régional.

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## PROCESSUS DE GESTION DE L'INFORMATION EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

**Étape 1 :** Le processus de rassemblement et d'analyse de l'information essentielle est mis en œuvre. Le directeur général (ou son délégué) communique avec le chef des Communications de crise et lui donne des directives pour réunir l'équipe des communications de crise ou d'urgence en lui indiquant :

- le problème à régler;
- l'heure de la réunion;
- qui devrait y participer (c.-à-d. le personnel des communications, du Programme, du BSM, du Cabinet du ministre, du BCP, des Services juridiques et d'un bureau régional, au besoin).

**(Voir l'Annexe 2 : Équipe de gestion de l'information en temps de crise et d'urgence, p. 14)**

**Étape 2 :** Le chef des Communications de crise organise la réunion, y compris :

- la réservation de la salle\*;
- les téléconférences, au besoin;
- les documents, y compris les listes de vérification pertinentes aux réunions;
- la consignation des décisions prises.

**(Voir l'Annexe 3 : Réponse en temps de crise et d'urgence, p. 17)**

**Étape 3 :** Le chef des Communications de crise dirige la réunion en se fondant sur les listes de vérification pour la gestion de l'information en temps de crise et d'urgence en vue des buts suivants :

- partager toute l'information disponible;
- discuter de la stratégie de communication appropriée;
- dresser un plan de diffusion avec des activités particulières de communication;
- désigner les porte-parole appropriés;
- convenir des responsabilités des membres de l'équipe des communications de crise;
- fixer l'heure et le lieu de la réunion suivante.

**(Voir l'Annexe 5 : Listes de vérification – gestion de l'information en temps de crise et d'urgence, p. 29)**

**Étape 4 :** Le chef des Communications de crise transmet par courriel le compte rendu de ce qui a été convenu, des responsabilités particulières, des échéances ainsi que du lieu et de l'heure de la réunion suivante.

\* Avec le consentement du directeur général ou de son remplaçant, la pièce 1234B sera réquisitionnée et toutes les réservations, annulées. L'adjoint exécutif au directeur général sera responsable d'aviser les personnes ayant déjà réservé des annulations nécessaires.

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## SECTION 2

### Lignes directrices liées aux communications d'urgence

Le présent document constitue un cadre de référence pour l'élaboration des plans de communications d'urgence couvrant l'ensemble des responsabilités de Santé Canada. La mesure dans laquelle ce modèle générique est suivi accroît les chances qu'un plan de communications d'urgence serve d'outil utile dans une situation d'urgence. L'Unité des communications de crise (Direction générale des communications, de la consultation et du marketing) devrait agir comme ressource dans l'élaboration et la tenue à jour de chaque plan de communications d'urgence.

Les plans d'urgence particuliers dont il est question incluent les suivants\* :

1. Plan d'urgence canadien de lutte contre la pandémie de la grippe
2. Plan canadien d'urgence en cas de fièvres hémorragiques virales
3. Plan d'urgence canadien contre la variole
4. Plan d'aide en cas d'urgence pour les substances infectieuses pour les humains, Groupe de risque 4
5. Protocole d'enquête sur les éclosions de toxi-infections d'origine alimentaire
6. Plan national de lutte contre le terrorisme (composante SC)
7. Plan conjoint Canada-États-Unis d'intervention pour les urgences radiologiques
8. Protocole d'entente entre Santé Canada et l'ACIA sur l'intervention d'urgence pour la salubrité des aliments
9. Plan national d'intervention en cas de tremblement de terre
10. Guide d'intervention d'urgence du programme de la qualité de l'eau
11. Protocoles d'entente relatifs à la Loi sur la quarantaine
12. Plan d'intervention d'urgence de la Direction des aliments
13. Plan sur le botulisme
14. Recommandations canadiennes pour la prévention et le traitement du paludisme (malaria) chez les voyageurs internationaux
15. Approvisionnement et entreposage du sang et des composants du sang en prévision d'une situation d'urgence nationale
16. Plan général d'intervention de santé et sécurité au travail
17. Guide de gestion des situations d'urgence de la Direction des produits thérapeutiques
18. Programme ministériel de planification de la continuité des opérations
19. Planification du secours de l'immeuble en cas d'incendie
20. Lignes directrices relatives à la planification de l'intervention en cas d'alerte à la bombe
21. Lignes directrices relatives à la planification de l'intervention en cas de maladies et de blessures professionnelles
22. Lignes directrices et plan d'intervention relatifs à la planification en cas de déversements de matières dangereuses
23. Lignes directrices générales sur la violence dans le milieu de travail
24. Lignes directrices relatives à la planification de l'intervention en cas d'incidents dans les services publics
25. Lignes directrices relatives à la planification de l'intervention lors de démonstrations et d'occupations
26. Procédures de manipulation des enveloppes et des colis suspects
27. Centre scientifique canadien de la santé humaine et animale
28. Plan fédéral en cas d'urgence nucléaire

\* Le titre et l'état de ces documents sont sujets à changement.

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## Travaux préparatoires aux communications d'urgence

Tout plan de communications d'urgence devrait prévoir les travaux préparatoires de communications dont la liste suit.

### a) Considérations stratégiques

Tout plan de communications d'urgence devrait comprendre une page simple d'énoncés visant à dresser brièvement le cadre stratégique qui guidera la prise de décisions relativement aux communications. Les sujets traités peuvent englober les questions suivantes :

- Quel niveau de gouvernement ou de ministère fédéral assume la principale responsabilité en matière de communications publiques?
- Quelles autres organisations pourraient participer aux activités de communications publiques?
- Quel degré d'intérêt peut être attendu des médias et où se tourneront-ils vraisemblablement pour obtenir de l'information?
- Quel est le délai prévu pour la première diffusion?
- Quelle est la perception du risque public – dans un sens très général – lié à ce type de situation d'urgence?

(Voir l'Annexe 5 : Listes de vérification – gestion de l'information en temps de crise et d'urgence p. 29)

### b) Information de première diffusion (facultatif)

Il serait approprié d'inclure une ébauche traduite de l'information sur les étapes que le Ministère suivra en réaction à une situation d'urgence qui, avec l'information connue sur la situation, pourrait constituer la première diffusion. En situation d'urgence, lorsqu'il est nécessaire de faire une déclaration publique immédiate, cette préparation réduira le temps nécessaire pour transmettre l'information, le cas échéant, aux intervenants et publics cibles, permettra de gérer l'information erronée et les rumeurs et rassurera le public.

(Voir l'Annexe 8 : Communication de l'information aux médias, p. 45)

### c) Renseignements généraux

Tout plan de communications d'urgence devrait renfermer des renseignements généraux pouvant être intégrés aux communiqués de presse, aux articles du site Web, aux renseignements techniques et aux réponses fournies aux demandes de renseignements des médias et sur la ligne téléphonique sans frais. L'information devrait être traduite et formatée, si possible, en des produits de communication courants, comme les questions et réponses et les fiches d'information.

## LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

### d) Porte-parole en situation d'urgence

- Le ministre est le principal porte-parole du Ministère relativement à tout l'éventail de ses responsabilités en matière de situation d'urgence.
- Au cas où le ministre ne serait pas disponible, p. ex. lors de séances d'information technique, d'événements régionaux ou de mises à jour régulières sur les progrès d'une situation d'urgence, chaque plan doit désigner des personnes conformément à la description que comporte **l'Annexe 6 : Porte-parole p. 40.**
- Les critères de sélection d'un porte-parole devraient comprendre les suivants :
  - qualités de communicateur;
  - bilinguisme;
  - disponibilité pendant l'événement;
  - vaste connaissance du sujet;
  - patience;
  - crédibilité;
  - formation et expérience en matière de communication avec les médias.

### e) Base de données des leaders d'opinion clés

Tout plan d'urgence devrait comporter une liste des intervenants, des experts et d'autres leaders d'opinion. Ces personnes et organisations devraient recevoir de Santé Canada de l'information sur la situation d'urgence dès que possible et de façon continue. Ainsi pourra-t-on réduire les risques de circulation de renseignements erronés et augmenter les chances de diffusion de messages uniformes ou complémentaires émanant de tous les partenaires du domaine de la santé.

Une telle liste devrait être intégrée à la base de données des leaders d'opinion clés (LOC) pour favoriser la rapidité des communications électroniques. **(Voir l'Annexe13 : sur la Communication de l'information aux intervenants, p. 54)**

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## **Processus de gestion des communications d'urgence**

**Étape 1 :** Le gestionnaire des mesures d'urgence, avec les pouvoirs que lui confèrent le sous-ministre et le Comité exécutif du Ministère (CEM), met en œuvre le plan d'intervention d'urgence de Santé Canada, lequel englobe le Groupe des communications de crise et d'urgence.

Le personnel des Communications sera intégré à un système de notification en cas d'urgence sanitaire, qui fonctionne tous les jours 24 heures sur 24.

Une fois que le chef du Groupe des communications de crise et le conseiller principal du Groupe sont avertis d'une situation d'urgence par l'intermédiaire des systèmes de notification, et après consultation avec le président du Groupe des communications de crise et d'urgence, ils doivent aviser les autres membres du personnel des Communications, selon les besoins.

**Étape 2 :** Tout plan devrait indiquer où devra se réunir le Groupe des communications de crise et d'urgence. Selon les circonstances et la nature précise de la situation d'urgence en cause, les possibilités quant au lieu de réunion du Groupe comprennent les suivantes :

- Salle de conférence de la Direction générale, 1234C immeuble Brooke-Claxton
- Centre des opérations d'urgence (COU) de Santé Canada, 100, chemin Colonnade
- Centre national de soutien, 122, rue Bank, 2<sup>e</sup> étage, Ottawa, Ontario
- Centre des opérations d'urgence de réserve de Santé Canada (rue Michael)

**Nota :** Si le Groupe des communications de crise et d'urgence ne se réunit pas au COU activé, des mesures doivent être prévues pour assurer un flux continu de renseignements entrant et sortant du COU et pour que le personnel des Communications soit intégré aux processus décisionnels.

**(Voir l'Annexe 3 : Réponse en temps de crise et d'urgence, p. 17)**

**Étape 3 :** Le chef du Groupe des communications de crise et d'urgence dirige la réunion en se fondant sur les listes de vérification des communications de crise en vue des buts suivants :

- partager toute l'information disponible;
- discuter de la stratégie de communication appropriée;
- dresser un plan de diffusion avec des activités particulières de communication;
- désigner les porte-parole pertinents;
- convenir des responsabilités des membres de l'équipe des communications de crise;
- déterminer le lieu et l'heure de la réunion suivante.

**(Voir l'Annexe 5 : Listes de vérification – gestion de l'information en temps de crise et d'urgence, p. 29)**

**Étape 4 :** Le chef des Communications de crise transmet par courriel le compte rendu de ce qui a été convenu, des responsabilités particulières, des échéances ainsi que du lieu et de l'heure de la réunion suivante.

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## SECTION 3

### Protocole FPT des communications d'urgence

La responsabilité commune aux divers ordres de gouvernement, relativement à la plupart des situations d'urgence se rapportant à la santé, doit être apparente dans la planification d'urgence de Santé Canada.

**Le Réseau de communications sur les urgences sanitaires (RCUS)** – un groupe de niveau opérationnel qui travaille à l'amélioration des communications d'urgence et qui représente Santé Canada ainsi que les gouvernements provinciaux et territoriaux.

Le RCUS est coordonné par le chef des Communications de crise.

Plusieurs éléments clés devraient figurer dans cette section :

- les protocoles de notification des homologues FPT des Communications en cas d'urgence;
- des listes à jour des principaux membres du personnel FPT des Communications;
- des protocoles sur l'échange de renseignements lors de situations d'urgence, y compris la compatibilité des logiciels.

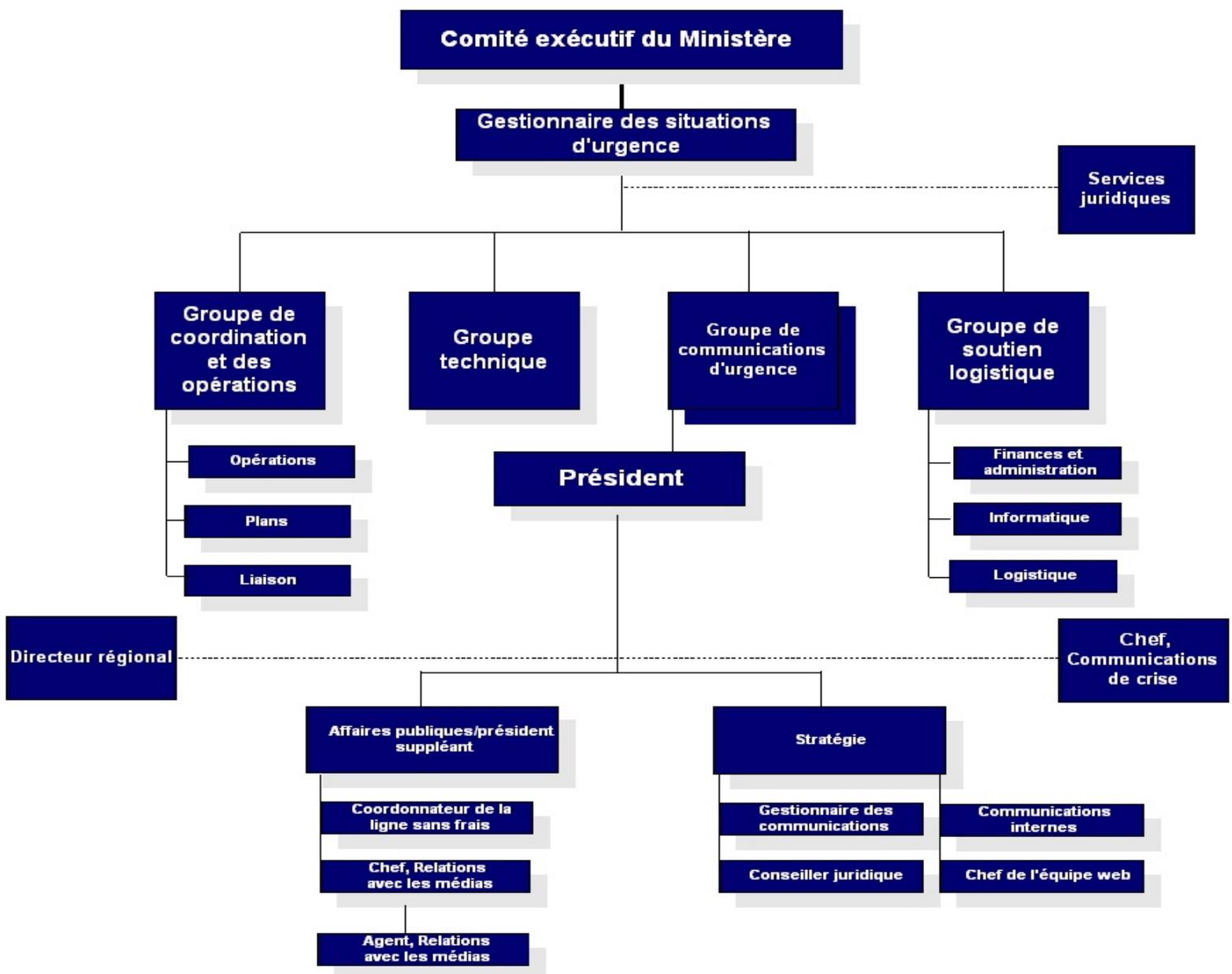
## LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

<b>Réseau de communications sur les urgences sanitaires Personnes-ressources</b>		
<b>NOM</b>	<b>BUREAU</b>	<b>CELLULAIRE</b>
Santé Canada		
Santé et Mieux-être, Alberta		
Colombie-Britannique, Planification de la santé et Services de santé		
Santé Manitoba		
Santé et Mieux-être, Nouveau-Brunswick		
Gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador		
Ministère de la Santé et des Services sociaux, gouvernement des T.N.-O.		
Ministère de la Santé et des Services sociaux, gouvernement des T.N.-O.		
Ministère de la Santé, Nouvelle-Écosse		
Ministère de la Santé et des Services sociaux gouvernement du Nunavut		
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée, Ontario		
Ministère de la Santé et des Services sociaux, Î.-P.-É.		
Ministère de la Santé et des Services sociaux, Québec		
Santé Saskatchewan		
Ministère de la Santé et des Services sociaux, gouvernement du Yukon		

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## ANNEXE 1 : ORGANIGRAMME DU CENTRE DES OPÉRATIONS D'URGENCE

Le Groupe des communications de crise et d'urgence s'insère dans la structure organisationnelle décrite dans le plan d'intervention d'urgence de Santé Canada.



# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## **ANNEXE 2 : ÉQUIPE DE GESTION DE L'INFORMATION EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE**

Titre	Nom	Coordonnées
Chef, Communications de crise		
Conseiller principal, Communications de crise		
Directrice générale, Communications		
Directeur principal, Communications stratégiques		
Directrice, Opérations		
Directrice, Affaires publiques		
Chef, Relations avec les médias		
Gestionnaire, Centre des opérations d'urgence		
<b>Agents de relations avec les médias</b>		
<b>Équipe du site Web OSC</b>		
<b>Dirigeants en communications</b>		
DGSPSP		
DGPSA		
DGPSC		
DGSESC		
DGSPNI		
DGIAC		
DGSG		
<b>Directeurs régionaux des Communications</b>		
Alberta et Territoires du Nord-Ouest		
Atlantique		
Colombie-Britannique et Yukon		
Manitoba et Saskatchewan		
Ontario/Nunavut		
Québec		
<b>Autres</b>		
Représentante du Bureau du Conseil privé		
Représentante du Bureau du sous-ministre		
Représentante du Bureau du sous-ministre		
Cabinet du ministre – Directrice des communications		
Cabinet du ministre – Adjoint spécial		
Conseillère juridique p.i. – Conseillère générale principale		
<b>Autres ministères</b>		
Agence canadienne d'inspection des aliments		
Affaires étrangères et Commerce international		
Agriculture et Agroalimentaire Canada		

## LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

Environnement Canada		
Solliciteur général		
Transports Canada		
Bureau de la protection des infrastructures essentielles et de la protection civile		
Gendarmerie royale du Canada		
Défense nationale		
<b>FPT</b>		
Santé et Mieux-être, Alberta		
Santé et Mieux-être, Alberta		
Planification de la santé et Services de santé, Colombie-Britannique		
Santé Manitoba		
Santé et Mieux-être, Nouveau-Brunswick		
Gouvernement de Terre-Neuve et Labrador		
Ministère de la Santé et des Services sociaux, gouvernement des		
Ministère de la Santé et des Services sociaux, gouvernement des		
Ministère de la Santé, Nouvelle-Écosse		
Ministère de la santé et des Services sociaux, gouvernement du		
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée, Ontario		
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée, Ontario		
Ministère de la santé et des Services sociaux, Île-du-Prince-Édouard		
Ministère de la Santé et des Services sociaux, Québec		
Santé Saskatchewan		
Santé Saskatchewan		
Ministère de la Santé et des Affaires sociales, gouvernement du Yukon		
<b>International</b>		
U.S. Centers for Disease Control and Prevention		
Health & Human Services (É.-U.)		
Organisation mondiale de la santé		
Department of Health, Royaume-Uni		

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## **ANNEXE 3 : RÉPONSE EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE**

### **Organisation de la réunion en téléconférence**

1. Centre de ligne de conférence : (n° de téléphone)
2. Le représentant à la clientèle demandera les renseignements suivants :
  - Date de la réunion : \_\_\_\_\_
  - Heure : de : \_\_\_\_\_ à : \_\_\_\_\_ (préciser le fuseau horaire)
  - Nombre de lignes (y compris du président) : \_\_\_\_\_
  - Nom du président : \_\_\_\_\_
  - Numéro de téléphone du président : \_\_\_\_\_
  - Code de facturation :
3. Demander un numéro sans frais. On vous attribuera un numéro 1-800 et un code d'accès.

Le représentant vous donnera un numéro de réservation. Celui-ci sera demandé pour confirmer un appel ou pour modifier ou annuler une téléconférence.

NOTA : Dans l'éventualité où une crise ou une urgence durerait plusieurs jours, il est essentiel de conserver le même numéro pour les appels quotidiens de téléconférence afin de simplifier la démarche.

Pour obtenir des renseignements sur l'organisation d'une téléconférence pour les médias, **voir l'Annexe 9 : COMMUNICATION DE L'INFORMATION AUX MÉDIAS p.45.**

## LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

### ANNEXE 4 : FEUILLETS DE CONSIGNES GÉNÉRALES

**Président (directeur général, Direction générale des communications, du marketing et de la consultation, ou son fondé de pouvoir)**

✓	<b>RESPONSABILITÉS</b>
	Diriger et gérer le Groupe de gestion de l'information en temps de crise/Groupe des communications de crise et d'urgence (GGITC/GCCU).
	Diriger et gérer l'allocation des ressources.  Besoins financiers : Gestionnaire des finances (DGCMC) (n° de téléphone) Besoins en locaux : Adjoint administratif, (n° de téléphone)
	Représenter la Direction générale auprès du Comité exécutif du Ministère.
	Nommer un coordonnateur de la ligne sans frais.
	Gérer les ressources humaines en cas de situation de crise ou d'urgence prolongée. Communiquer avec le chef d'unité, Ressources humaines au (n° de téléphone) .
<b>PERSONNES-RESSOURCES</b>	
	<p><b>Groupe des communications de crise et d'urgence</b>            Chef, Communications de crise            Conseiller principal, Communications de crise            Directrice générale, Communications            Directeur principal, Comm. stratégiques            Directrice, Opérations            Directrice, Affaires publiques            Chef, Relations avec les médias            Gestionnaire, COU</p> <p><b>Dirigeants en communications</b>            DGSPSP            DGPSA            DGpsc            DGSESC            DGSPNI            DGIAC            DGSG</p>

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## **ANNEXE 4 : FEUILLETS DE CONSIGNES GÉNÉRALES**

### **Président suppléant (directeur, Affaires publiques)**

✓	<b>RESPONSABILITÉS</b>
	Remplacer le président si ce dernier n'est pas en mesure de diriger la réunion du Groupe des communications de crise et d'urgence (GCCU).
	Appuyer le président dans ses activités.
	Gérer le processus d'approbation des produits de communication, sous la direction du président ( <b>voir l'Annexe 7 : Processus d'approbation de la gestion de l'information en temps de crise et d'urgence, p. 41</b> ).
<b>PERSONNES-RESSOURCES</b>	
	<p><b>Groupe des communications de crise et d'urgence</b>            Chef, Communications de crise            Conseiller principal, Communications de crise            Directrice générale, Communications            Directeur principal, Comm. stratégiques            Directrice, Opérations            Directrice, Affaires publiques            Chef, Relations avec les médias            Gestionnaire, COU</p> <p><b>Dirigeants en communications</b>            DGSPSP            DGPSA            DGpsc            DGSESC            DGSPNI            DGIAC            DGSG</p>

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## ANNEXE 4 : FEUILLETS DE CONSIGNES GÉNÉRALES

### Coordonnateur (chef des Communications de crise)\*

✓	RESPONSABILITÉS
	<p>Gérer la logistique des réunions du Groupe de gestion de l'information en temps de crise/Groupe des communications de crise et d'urgence (GGITC/GCCU), y compris l'organisation des réunions, des téléconférences, etc.</p> <p>Centre de ligne de téléconférence : (n° de téléphone) Code de facturation : Utiliser la salle de conférence 1234B Voir Annexe 2, Groupe des communications de crise et d'urgence.</p>
	<p>Représenter le GGITC/GCCU au Centre des opérations d'urgence (si mis en oeuvre). Communiquer avec le gestionnaire du Centre, Stefan Molnar-Szakacs. (n° de téléphone) Vérifier si l'ordinateur portable est à jour et compatible avec le système d'exploitation du Centre des opérations d'urgence.</p>
	<p>Veiller à faire distribuer les rapports de décisions après les réunions.</p>
	<p>Veiller aux communications interorganisationnelles, selon les directives du président (p. ex., réseau FPT des communications sur les urgences sanitaires/groupe des ONG chargées des urgences sanitaires).</p>
	<p>Distribuer les trousseaux d'information aux intervenants, experts et autres leaders d'opinion au moyen de la base de données des leaders d'opinion clés. <b>(Voir l'Annexe 12 sur la communication de l'information au personnel de Santé Canada p. 51 et l'Annexe 13 sur la communication de l'information aux intervenants, p. 54)</b></p>
	<p>Agir à titre de conseiller en chef auprès du président au sujet des particularités de la gestion des situations de crise ou d'urgence.</p>
	<p>Distribuer les documents du GGITC/GCCU nécessaires, y compris les listes de vérification, les documents préparés, les feuillets de consignes et les Lignes directrices relatives aux communications en cas de crise ou d'urgence.</p>
	<p>Diriger le processus d'examen rétroactif une fois la situation de crise ou d'urgence passée <b>(voir Liste de vérification n° 9, Examen rétrospectif de la gestion de l'information en temps de crise ou d'urgence, p. 39)</b></p>
PERSONNES-RESSOURCES	
	<p><b>Groupe des communications de crise et d'urgence</b>            Chef, Communications de crise            Conseiller principal, Communications de crise            Directrice générale, Communications            Directeur principal, Comm. stratégiques            Directrice, Opérations            Directrice, Affaires publiques</p>

\* Le conseiller principal, Communications de crise, agit à titre de coordonnateur si le Centre des opérations d'urgence est mis en oeuvre, et le chef y représente le GCCU.

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## ANNEXE 4 : FEUILLETS DE CONSIGNES GÉNÉRALES

### Directeur principal

✓	<b>RESPONSABILITÉS</b>
	Superviser la rédaction, la production et l'approbation de tous les documents à l'échelle du programme.
	Assurer la liaison avec le Bureau du sous-ministre et le Cabinet du ministre.
	Diriger la mise en commun de l'information et les prises de décision qui concernent plusieurs directions, organisant au besoin des réunions ou des téléconférences pour faciliter la circulation de l'information.
	Veiller à ce que les principes de communication des risques soient appliqués dans les documents et les activités destinés à informer le public.
	Veiller à ce que les directeurs des communications concernés soient informés et participent à la prise de décision.
	Coordonner les communications internes.
	Au besoin, assister aux réunions du Groupe de gestion de l'information en temps de crise/Groupe des communications de crise et d'urgence (GGITC/GCCU).
<b>PERSONNES-RESSOURCES</b>	
	<p><b>Groupe des communications de crise et d'urgence</b>            Conseillère principale, Bureau du sous-ministre            Directrice administrative, Bureau du sous-ministre            Directrice des communications, Cabinet du ministre            Cabinet du ministre – Adjoint spécial            Chef, Communications de crise            Conseiller principal, Communications de crise            Directrice générale, Communications            Directeur principal, Comm. stratégiques            Directrice, Opérations            Directrice, Affaires publiques            Chef, Relations avec les médias            Gestionnaire, COU</p> <p><b>Dirigeants en communications</b>            DGSPSP            DGPSA            DGPSC            DGSESC            DGSPNI            DGIAC            DGSG</p>

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## ANNEXE 4 : FEUILLETS DE CONSIGNES GÉNÉRALES

### Chef, Relations avec les médias

✓	<b>RESPONSABILITÉS</b>
	<p>Diriger les équipes chargées des relations avec les médias, de la surveillance des reportages des médias et des conférences de presse.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consulter le président pour mettre sur pied des équipes de relève, au besoin.</li> <li>- Veiller à ce que les besoins en ressources humaines (responsables des relations avec les médias et personnel chargé de la surveillance des reportages des médias) soient comblés selon un horaire de travail rotatif afin d'éviter le surmenage.</li> </ul>
	Gérer toutes les conférences de presse. <b>(Voir l'Annexe 10 : Liste des médias de la tribune de presse, p.47)</b>
	Superviser la communication de l'information aux médias.
	De concert avec le président et le gestionnaire des communications, désigner le porte-parole idéal et en superviser la formation et la préparation.
	Prendre note du niveau d'information demandée par les médias et en informer le président.
	Superviser le processus d'approbation et de traduction de tous les documents à distribuer aux médias. Gérer le processus de traduction d'urgence. <b>(Voir l'Annexe 8 : Traduction en cas d'urgence, p. 43)</b>
	<p>Surveillance des reportages des médias</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Veiller à ce que les reportages et les analyses des médias soient transmis au GGITC/GCCU, de même qu'aux autres personnes concernées au sein du Ministère et des autres organisations.</li> <li>- Vérifier si la liste de distribution est mise à jour au fur et à mesure que d'autres personnes et organisations participent aux activités et ont besoin d'information.</li> </ul>
	Assister aux réunions du Groupe de gestion de l'information en temps de crise/Groupe des communications de crise et d'urgence (GGITC/GCCU).
<b>PERSONNES-RESSOURCES</b>	
	<p><b>Groupe des communications de crise et d'urgence</b>            Directrice des communications, Cabinet du ministre            Cabinet du ministre – Adjoint spécial            Chef, Communications de crise            Conseiller principal, Communications de crise            Directrice générale, Communications            Directeur principal, Comm. stratégiques            Directrice, Affaires publiques</p> <p>Conférences et événements spéciaux            Agent principal des présentations            Commis principale aux présentations</p>

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## ANNEXE 4 : FEUILLETS DE CONSIGNES GÉNÉRALES

### Gestionnaire des communications\* (pour toutes les directions concernées)

✓	<b>RESPONSABILITÉS</b>
	Assurer la liaison entre le GCCU et la Direction générale, y compris le Bureau du sous-ministre.
	Produire des documents, notamment en dirigeant l'équipe de rédaction et en rédigeant les principaux documents (selon les directives du directeur principal).
	Désigner, de concert avec le président et le chef des relations avec les médias, le porte-parole idéal.
	Allouer les ressources à l'équipe de la Direction générale de manière appropriée. Soumettre au président les besoins en matière de ressources humaines.
	Assister aux réunions du Groupe de gestion de l'information en temps de crise/Groupe des communications de crise et d'urgence (GGITC/GCCU).
	<b>PERSONNES-RESSOURCES</b>
	<p><b>Groupe des communications de crise et d'urgence</b></p> <p>Conseillère principale, Bureau du sous-ministre  Directrice administrative, Bureau du sous-ministre  Directrice des communications, Cabinet du ministre  Cabinet du ministre – Adjoint spécial  Chef, Communications de crise  Conseiller principal, Communications de crise  Directrice générale, Communications  Directeur principal, Comm. stratégiques  Directrice, Opérations  Directrice, Affaires publiques  Chef, Relations avec les médias  Gestionnaire, COU</p> <p><b>Autres ministères</b></p> <p>Agence canadienne d'inspection des aliments  Affaires étrangères et commerce international  Agriculture et agroalimentaire Canada  Environnement Canada  Solliciteur général  Transports Canada  OCIPEP  Gendarmerie royale du Canada  Défense nationale</p>

\*Le conseiller en communications de la Direction générale peut jouer ce rôle, au besoin.

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## ANNEXE 4 : FEUILLETS DE CONSIGNES GÉNÉRALES

### Coordonnateur de la ligne sans frais

✓	<b>RESPONSABILITÉS</b>
	Sous la direction du président, communiquer avec les responsables de 1 800 O Canada pour les informer de la nécessité d'établir une ligne sans frais. Communiquer avec le chef, Services à la clientèle, Communication Canada (n° de téléphone)
	Superviser l'établissement d'une ligne et le transfert de l'information à 1 800 O Canada et veiller à ce que les mises à jour et l'information courante soient acheminées à 1 800 O Canada conformément aux directives de <b>l'Annexe 11 : Communication de l'information au public, p. 48.</b>
	Veiller à ce que le numéro de la ligne sans frais soit transmis par le biais des divers produits et activités réalisés pendant l'intervention, y compris ceux des partenaires concernés du secteur de la santé, comme le site Web de SC et ceux des autres ministères concernés, et les réseaux FPT, ceux des autres ministères et ceux des ONG.
	Superviser le contrat lié à l'établissement de la ligne sans frais.
	Communiquer avec le gestionnaire des services financiers de la DG, (n° de téléphone) pour faire gérer les ressources financières requises pour l'activation de la ligne.
	Surveiller la situation et en faire rapport au Groupe de gestion de l'information en temps de crise/Groupe des communications de crise et d'urgence (GGITC/GCCU).
	Élaborer une stratégie de retrait du service.
	Assister aux réunions du Groupe de gestion de l'information en temps de crise/Groupe des communications de crise et d'urgence (GGITC/GCCU).
<b>PERSONNES-RESSOURCES</b>	
	<p><b>Groupe des communications de crise et d'urgence</b>            Chef, Communications de crise            Conseiller principal, Communications de crise            Directrice générale, Communications            Directeur principal, Comm. stratégiques            Directrice, Opérations            Directrice, Affaires publiques            Chef, Relations avec les médias            Gestionnaire, COU</p> <p><b>Dirigeants en communications</b>            DGSPSP            DGPSA            DGpsc            DGSESC            DGSPNI            DGIAC            DGSG</p>

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## ANNEXE 4 : FEUILLETS DE CONSIGNES GÉNÉRALES

### Chef de l'équipe Web

✓	<b>RESPONSABILITÉS</b>
	Superviser la configuration des pages Web portant sur la situation de crise ou d'urgence et y inclure l'apport des responsables des différents programmes.
	Gérer l'affichage du contenu sous l'une des 10 grandes rubriques définies dans la nouvelle architecture de site Web. Il y a un chef d'équipe Web par rubrique, selon le programme touché par la crise.
	Conseiller le gestionnaire des communications au sujet de la supervision, de l'assemblage et/ou de la compilation du contenu approprié.
	Donner son avis au sujet des liens externes relatifs à la crise.
	Communiquer avec le chef de l'équipe Web des autres organisations concernées pour coordonner les efforts.
	Assister aux réunions du Groupe de gestion de l'information en temps de crise/Groupe des communications de crise et d'urgence (GGITC/GCCU).
<b>PERSONNES-RESSOURCES</b>	
	<p><b>Groupe des communications de crise et d'urgence</b>            Chef, Communications de crise            Conseiller principal, Communications de crise            Directrice générale, Communications            Directeur principal, Comm. stratégiques            Directrice, Opérations            Directrice, Affaires publiques            Chef, Relations avec les médias            Gestionnaire, COU</p> <p><b>Dirigeants en communications</b>            DGSPSP            DGPSA            DGPSC            DGSESC            DGSPNI            DGIAC            DGSG</p>

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## ANNEXE 4 : FEUILLETS DE CONSIGNES GÉNÉRALES

### Directeur des communications régionales (régions concernées)

✓	<b>RESPONSABILITÉS</b>
	Informer le chef, Communications de crise, en cas d'urgence ou de situation pouvant mener à une urgence.
	Participer, par téléconférence, aux réunions du Groupe de gestion de l'information en temps de crise/Groupe des communications de crise et d'urgence (GGITC/GCCU) et du Réseau des communications sur les urgences sanitaires.
	Diriger les communications avec les échelons régionaux du gouvernement, les partenaires régionaux et les leaders d'opinion.
	Fournir le soutien pour les conférences de presse sur place si on organise des séances d'information régionales ou si un représentant doit faire une déclaration.
	Recenser les membres du personnel régional (autre que le personnel des communications) qui devraient participer au GGITC/GCCU.
	Recenser les membres du personnel des communications régionales qui pourraient faire partie d'une équipe de relève en cas de situation de crise ou d'urgence prolongée.
<b>PERSONNES-RESSOURCES</b>	
	<p><b>Groupe des communications de crise et d'urgence</b>            Chef, Communications de crise            Conseiller principal, Communications de crise            Directrice générale, Communications            Directeur principal, Comm. stratégiques            Directrice, Affaires publiques            Chef, Relations avec les médias</p> <p><b>FPT</b>            AB            CB            MB            NB            TN            NT            NÉ            NU            ON            PÉ            QC            SK            YK</p>

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## ANNEXE 4 : FEUILLETS DE CONSIGNES GÉNÉRALES

### Gestionnaire, Communications internes

✓	<b>RESPONSABILITÉS</b>
	<p>Diriger et gérer les communications internes destinées à tout le personnel de Santé Canada. Communiquer les messages au personnel de SC au moyen d'un ou de plusieurs outils de communication internes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>messagerie vocale par Octel System;</li> <li>courriel envoyé à tout le personnel de SC par Lotus Notes;</li> <li>affichage sur le site Web externe de SC;</li> <li>Nouvelles de Santé Canada pour transmission urgente et non urgente.</li> </ul> <p><b>(Voir l'Annexe 12 : Communication de l'information au personnel de Santé Canada, p.51)</b></p>
	Demeurer en étroite communication avec le directeur principal et l'équipe des communications de crise pour garantir la cohérence des messages, tant internes qu'externes.
	Diriger la rédaction, la traduction, l'approbation et la distribution de tous les messages internes, de concert avec le Bureau du sous-ministre.
	Communiquer avec le Conseil du Trésor au sujet des communications avec les employés, des stratégies à adopter et de la formulation des messages.
	Assister aux réunions du Groupe de gestion de l'information en temps de crise/Groupe des communications de crise et d'urgence (GGITC/GCCU).
<b>PERSONNES-RESSOURCES</b>	
	<p><b>Groupe des communications de crise et d'urgence</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Chef, Communications de crise</li> <li>Conseiller principal, Communications de crise</li> <li>Directrice générale, Communications</li> <li>Directeur principal, Comm. stratégiques</li> <li>Directrice, Opérations</li> <li>Directrice, Affaires publiques</li> <li>Chef, Relations avec les médias</li> <li>Gestionnaire, COU</li> </ul>

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## ANNEXE 4 : FEUILLETS DE CONSIGNES GÉNÉRALES

### Conseiller juridique

✓	RESPONSABILITÉS
	Donner un avis d'ordre juridique au directeur principal et au gestionnaire des communications au sujet de la production des documents. Si nécessaire, passer en revue le contenu des communiqués, des infocapsules, des listes de questions et réponses et de tout autre document destiné au public.
	Donner un avis d'ordre juridique au chef des relations avec les médias au sujet des questions ou enjeux particuliers soulevés par les médias.
	Au besoin, assister aux réunions du Groupe de gestion de l'information en temps de crise/Groupe des communications de crise et d'urgence (GGITC/GCCU).
PERSONNES-RESSOURCES	
	<b>Groupe des communications de crise et d'urgence</b> Chef, Communications de crise Conseiller principal, Communications de crise Directrice générale, Communications Directeur principal, Comm. stratégiques Directrice, Opérations Directrice, Affaires publiques Chef, Relations avec les médias Gestionnaire, COU

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## **ANNEXE 5 : LISTES DE VÉRIFICATION – GESTION DE L'INFORMATION EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE**

### **Liste de vérification n° 1 : Première réunion et collecte de renseignements**

#### **Vérification de l'information**

- Qu'est-il arrivé? Quand? Où? Pourquoi? Comment?
- Y a-t-il des renseignements contradictoires? Dans l'affirmative, pouvons-nous être sûrs de bien comprendre la situation?
- Quelle est la gravité de la situation? Quels sont les risques d'aggravation?
- Quand l'avons-nous appris?
- Qui d'autre le sait? (p. ex. membres du public, des médias ou d'autres ministères ou gouvernements) Savons-nous quelque chose de leur réaction?

#### **Notification**

- A-t-on avisé tout le personnel concerné des Communications de Santé Canada de la situation?
- Pouvons-nous confirmer que le personnel pertinent du Bureau du sous-ministre et du Cabinet du ministre a été avisé de la situation et est au courant de nos activités?
- A-t-on avisé le personnel des Communications des ministères concernés de la situation? Et le Bureau du Conseil privé?
- A-t-on avisé le personnel des Communications des gouvernements provinciaux et territoriaux de la situation?
- Le cas échéant, a-t-on avisé les intervenants et d'autres groupes concernés?

#### **Responsabilité**

- Quel niveau de gouvernement ou quel ministère est responsable? À quel point cela va-t-il changer?
- Qui en assume la direction?
- Quel est le rôle de Santé Canada?
- Quelle direction générale de Santé Canada assume la direction? Quelles autres directions générales sont concernées et de quelle manière?
- Qui est le membre du personnel scientifique, technique ou chargé de programme qui est responsable?
- Quelles autres organisations ou personnes sont susceptibles de faire des commentaires publics? Que diront-elles vraisemblablement?

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## Liste de vérification n° 2 : Les communications

### Solutions de communication

- Quels sont les objectifs immédiats et à court terme en matière de communications relativement à nos activités?
- Qu'est-ce que le Ministère est disposé à dire et peut dire?
- Qui sera le porte-parole du Ministère?
- Avec quelle rapidité pouvons-nous diffuser l'information?
- Quelles activités de communication devons-nous mettre en œuvre pour atteindre les auditoires recensés?
  - Infocapsules pour l'agent des relations avec les médias
  - Déclaration publique communiquée aux médias? Document d'information transmis aux médias?
  - Séance d'information en vue d'une conférence de presse (À Ottawa? Sur les lieux?)
  - Ligne téléphonique sans frais?
  - Affichage sur le Web?
  - Diffusion de l'information par l'intermédiaire de la base de données des leaders d'opinion clés (LOC)?
  - Séances d'information ou documentation aux intervenants de première ligne, aux organisations concernées?
  - Communications internes pour le personnel de Santé Canada?

## LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

### Liste de vérification n° 3 : Activités de communications continues

ACTIVITÉ	RESPONSABILITÉ	ÉTAT
Communication avec le Cabinet du ministre		
Communication avec le Bureau du Conseil privé		
Préparation des infocapsules et des renseignements en attente		
Préparation des communiqués de presse (au besoin)		
Préparation des documents d'information et des Q et R		
Communication avec le personnel des Communications des ministères fédéraux et des organismes concernés		
Communication avec le personnel des Communications des gouvernements provinciaux, territoriaux et locaux concernés		
Confirmation et préparation des porte-parole (c.-à-d. formation média)		
Établissement et surveillance d'une ligne téléphonique sans frais par l'entremise de 1 800 O CANADA		
Coordination des rapports avec les intervenants, y compris les personnes-ressources des programmes et les LOC.		
Communication avec le personnel des Communications des gouvernements et organismes étrangers concernés		
Rapports de surveillance et analyse des médias		
Organisation et coordination des conférences de presse		
Traduction		
Processus d'approbation lié aux situations de crise et d'urgence		
Désignation et préparation du porte-parole		
Gestion de l'affichage sur le site Web et création d'un site connexe		
Prise de contact avec les directeurs régionaux des communications		
Communications internes		

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## Liste de vérification n° 4 : Questions attendues des médias

- Pouvez-vous nous dire exactement ce qui est arrivé, et comment?
- Savez-vous combien de personnes sont touchées?
- Quels sont les dommages, les pertes de vies ou les blessures estimés?
- À qui attribue-t-on la faute?
- Comment pouvez-vous assurer aux Canadiens inquiets que vous maîtrisez la situation?
- Que fait Santé Canada pour corriger la situation, régler le problème?
- Quand Santé Canada a-t-il appris ce qui se passait, pourquoi ce retard?
- Qui assume la responsabilité de la gestion de la situation?
- Pouvez-vous prévoir quand la situation reviendra à la normale?
- Avec une situation de la gravité de celle-ci, pourquoi Santé Canada n'agit-il pas avec plus de célérité, n'attribue-t-il pas plus de ressources?
- Pensez-vous que le gouvernement, le Ministère, la province, la municipalité aurait pu mieux gérer cette situation?
- Comment expliquez-vous les déclarations d'apparence contradictoire émanant de l'industrie, de la province, des experts, d'autres ministres?
- Y a-t-il d'autres régions du pays qui risquent de connaître la même situation?
- Qu'a fait le Ministère en prévision de ce type de situation? Quels plans existent? Comment se comparent-ils à ceux d'autres pays?

## LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

### Liste de vérification n° 5 : Publics à prendre en considération

TÂCHE	✓
Public au centre de la situation d'urgence Préoccupations : sécurité personnelle, sécurité de la famille, stigmatisation, protection des biens	
Public immédiatement en marge du cercle de la situation d'urgence Préoccupations : sécurité personnelle, sécurité de la famille, interruption des activités normales	
Professionnels de la santé publique et personnel médical participant à la situation d'urgence Préoccupations : ressources adéquates pour l'intervention, sécurité personnelle, sécurité de la famille	
Professionnels de la santé publique et personnel médical ne participant pas à la situation d'urgence Préoccupations : Capacité de fournir aux patients l'information pertinente, accès aux fournitures de traitement, au besoin	
Personnel de premiers secours et de récupération Préoccupations : ressources pour mener l'intervention et la récupération, sécurité personnelle, sécurité de la famille	
Médias Préoccupations : sécurité personnelle, accès à l'information et porte-parole, échéances	
Intervenants et partenaires directement touchés par la situation d'urgence Préoccupations : participation à la prise de décisions et accès à l'information	
Commerce et industrie Préoccupations : enjeux des entreprises (perte de revenu, responsabilité, interruption des activités) et protection des employés	
Députés Préoccupations : communication de l'information aux électeurs, examen des lois et règlements pour en vérifier la pertinence et aux fins d'ajustements, occasions d'exprimer les préoccupations	
Dirigeants civils, locaux, provinciaux et nationaux Préoccupations : ressources pour l'intervention et le redressement, responsabilité, leadership et qualité de la planification et de la mise en œuvre de l'intervention et du redressement, occasions d'exprimer les préoccupations, relations commerciales et diplomatiques internationales	
Communauté internationale Préoccupations : examen de l'état de préparation	

## LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

### Liste de vérification n° 6 : Préparation d'une conférence de presse\*

#### 6.1 Liste de vérification de l'équipement technique

Personne-ressource : Agent principal des présentations (n° de téléphone) OU Compagnie de présentations: (n° de téléphone)	Disponibilité	Personne-ressource	Responsable	État
1 - MSDC (boîte de raccord sonore pour les médias)				
3 - Micros de table (classeur 0115C)				
2 - Micros de table (sans fil dans le 0115C)				
2 - Haut-parleurs, petits ou grands	aucun pour l'instant			
2 - Magnétophones à cassette (cassettes C-60 selon les besoins) et magnétoscope VHS (0115C)				
1 - Représentant des services techniques (RST) : (n° de téléphone)				
Facultatif : Toile de fond (couleur de draperie? longueur?), trousse d'éclairage 1 - Installation 1 - Livraison et ramassage				
<u>Son + enregistrement avec téléconférence (liaison)</u> Même équipement sonore et d'enregistrement, plus 1 - interface téléphone 1 - compagnie de liaison (TelAv ou Government Conferencing) * Liste des noms et des numéros de téléphone fournie par le client (l'heure de début de la téléconférence est toujours l'heure d'Ottawa)				

\* NOTA : Santé Canada a acheté une grande partie du matériel de la liste. Pour y avoir accès, communiquez avec l'agent principale des présentations au (n° de téléphone).

## LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

### 6.2 Briefing média complet :

Interprétation simultanée, son, enregistrement, téléconférence

<b>Même matériel sonore et d'enregistrement mentionné ci-dessus, plus :</b>	<b>Disponibilité</b>	<b>Personne-ressource</b>	<b>Responsabilité</b>	<b>État</b>
Système d'interprétation bilingue simultanée (TelAv)				
Nombre de récepteurs nécessaire (selon le nombre de représentants des médias)				
Interprètes fournis par TPSGC. Personne-ressource : (n° de téléphone)				
Téléconférence avec passerelle pour le français et l'anglais				
Personne-ressource de Santé Canada sur place, à confirmer avec le service de traduction simultanée				
Formules suivront pour approbation				
Personne-ressource : Compagnie de présentations (n° de téléphone)				

## LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

### 6.3 Trousse intégrale de point de presse : mobile

Pour avoir accès à l'équipement mobile, communiquez avec le compagnie de présentations (n° de téléphone) , qui traitera votre demande.

Matériel	Disponibilité	Personne-ressource	Responsable	État
Micro sur pied pour lieux de conférence mobiles				
Entretien tête-à-tête, pas de podium ou table d'honneur nécessaire				
1 - Micro sur pied (c/w) (0115C)				
1 - Console de mixage (TelAv)				
1 - Chariot vidéo (TelAv)				
1 - Haut-parleur (TOA) (TelAv)				
1 - MSDC (simple) (boîte de raccord sonore pour les médias)				
1 - Magnétocassette cassettes C-60 selon les besoins (0115C)				
1 - Personne-ressource des services techniques (RST) : Agent principal des présentations (no de téléphone)				
1 - Livraison et ramassage (TelAv)				

## LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

### Liste de vérification n° 7 : État de préparation du plan de communications d'urgence

Cette liste de vérification peut servir à vérifier l'état de préparation de chaque plan de communications d'urgence. Le plan contient-il :

- les coordonnées de tout le personnel des Communications concerné de Santé Canada et d'autres organisations touchées? **(Voir p. 15)**
- un système convenu par lequel le personnel des Communications est avisé d'une situation d'urgence réelle ou potentielle?
- de simples Considérations stratégiques qui déterminent, par exemple, les principaux responsables, les autres organisations participantes et le délai recommandé pour une première diffusion? **(Voir p.9)**
- des ébauches facultatives traduites de documents qui seront utilisés dans le cadre de la Première diffusion, donnant le détail du processus de gestion de la situation d'urgence? **(Voir p. 9)**
- une ébauche traduite des renseignements généraux, de préférence en un format pratique, comme un feuillet de questions et réponses? **(Voir p. 9)**
- des porte-parole désignés et leurs remplaçants? **(Voir p. 10)**
- la liste des leaders d'opinion clés (LOC) pour la situation d'urgence en question, comprenant les intervenants, les experts et les activistes? **(Voir p. 10)**
- les processus convenus pour l'approbation des activités et des documents de communications publiques? **(Voir p. 41)**
- le processus de gestion des coûts additionnels et imprévus ou des questions de RH? **(Voir p. 56)**
- les acceptations signées du directeur général de la Direction générale des communications, du marketing et de la consultation?

## LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

### Liste de vérification n° 8 : Liste de vérification des problèmes courants

Quand la crise ou la situation d'urgence se prolonge, les gestionnaires des mesures de communication doivent tenir compte d'autres enjeux qui ne sont pas nécessairement urgents dans le cadre de la première diffusion. La liste de vérification qui suit peut servir à orienter les discussions sur ces enjeux à moyen et à long terme.

- Notre intervention est-elle efficace?
- Les ressources sont-elles distribuées de façon appropriée entre les diverses fonctions de l'intervention?
- Les séances quotidiennes ou hebdomadaires d'information des médias suffisent-elles à réduire la demande d'entrevues individuelles?
- L'horaire d'activité devrait-il être augmenté ou réduit?
- Faut-il des fonds supplémentaires pour répondre à la demande de renseignements émanant du public ou des médias?
- Des problèmes ont-ils été relevés dans la diffusion des communications? Peuvent-ils être réglés immédiatement?
- Le processus d'approbation de la gestion de l'information en temps de crise et d'urgence devrait-il encore être utilisé ou le Ministère devrait-il revenir à la procédure normale?
- Le personnel est-il près de l'épuisement? Des mesures pourraient-elles être prises pour gérer les niveaux de stress de certaines personnes en particulier? (Limitation de la durée des quarts, journées de congé, accès à l'exercice ou au plein air, etc.)
- Les engagements pris relativement aux coûts de la crise ou de la situation d'urgence et les engagements contractuels et financiers sont-ils correctement gérés?

## LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

### Liste de vérification n° 9 : Examen rétrospectif de la gestion de l'information en temps de crise et d'urgence

L'examen rétrospectif de la gestion de l'information en temps de crise et d'urgence est une étape vitale du processus des communications de crise et d'urgence. Dès que possible après un événement, le personnel concerné devrait se réunir afin d'examiner ce qui a fonctionné ou non en vue d'améliorer le rendement. Idéalement, le processus devrait être dirigé par un cadre supérieur qui n'a pas participé de près à la diffusion. Le processus d'examen rétrospectif peut comporter les étapes suivantes :

- Détermination d'une description chronologique des événements et des décisions prises.
- Compilation et analyse de la couverture médiatique.
- Conduite d'une « critique à chaud » (examen immédiat de ce qui s'est bien et mal passé) pour cerner les leçons à en tirer. Cela peut se faire en entretiens individualisés ou en discussions de table ronde.
- Un rapport fondé sur la description chronologique des événements, la couverture médiatique et les points de vue de tous les participants devrait être rédigé, distribué, corrigé et versé au dossier aux fins de référence future.
- Révision des plans d'intervention, des politiques et des procédures en temps de crise et augmentation des occasions de formation, selon les leçons apprises.

**Dans cette démarche, vous pourriez vouloir examiner, notamment, les questions dont la liste suit :**

- Avons-nous atteint nos objectifs de communication?
- Y a-t-il eu des occasions où les procédures ont été trop longues et ont retardé la communication de l'information aux médias et au public?
- Avons-nous su répondre aux besoins des médias?
- Les porte-parole ont-ils été débordés? Ont-ils reçu un soutien adéquat? Étaient-ils bien préparés?
- L'information fournie au public par l'intermédiaire du site Web et de la ligne 1 800 O Canada était-elle utile et donnée en temps opportun?

**LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN  
TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE**

**ANNEXE 6 : PORTE-PAROLE**

<b>Porte-parole</b>	<b>Fr./ angl.</b>	<b>Formation</b>	<b>Domaine d'expertise</b>	<b>Disponibilité</b>	<b>Coordonnées</b>
Expert en la matière					
Expert en la matière					
Expert en la matière					
Porte-parole régionaux					

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## **ANNEXE 7 : PROCESSUS D'APPROBATION DE LA GESTION DE L'INFORMATION EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE**

Dans des situations d'urgence, le processus d'approbation comprenant les étapes dont la liste suit devrait être suivi. Le processus d'approbation de la gestion de l'information en temps de crise et d'urgence permet de réduire le nombre de personnes devant signer les documents pour les approuver et d'accroître l'autorité de la personne qui en assume la responsabilité.

**Étape 1 :** Le président du Groupe de gestion de l'information en temps de crise et d'urgence autorise le passage au processus d'approbation de la gestion de l'information en temps de crise et d'urgence et en assigne la responsabilité à un membre principal du Groupe, qui en assurera la gestion (recommandation : vice-président).

**Étape 2 :** Les personnes suivantes devront donner leur approbation :

- 1) expert en la matière;
- 2) sous-ministre(s) adjoint(s) responsable(s);
- 3) directeur général des Communications, ou son délégué;
- 4) gestionnaire des mesures d'urgence (si désigné).

La formule ci-jointe devrait être utilisée dans le cadre de ce processus d'approbation afin de recueillir les signatures des personnes pertinentes. Le registre de cette approbation devrait être transmis à l'Unité des relations avec les médias.

**Nota A :** Ce processus d'approbation n'exclut pas la consultation d'autre personnel ministériel clé, mais limite le nombre de personnes pouvant empêcher la diffusion opportune de l'information publique.

**Nota B :** Les Services juridiques devraient également fournir des conseils sur le document avant que celui-ci soit distribué.

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## APPROBATION DE LA GESTION DE L'INFORMATION EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

Branch ♦ Direction générale  Subject ♦ Sujet	Approval deadline Échéance d'approbation
--	---

### CONTACTS ♦ PERSONNES-RESSOURCES

Project Manager Chargé de projet	MRO ♦ ARM  Communications Advisor ♦ Agent des communications	Minister's Office Cabinet du Ministre
-------------------------------------	--	--

Comments ♦ Commentaires

Approvals Approbations	Signing Authority Autorisé par	Signature	Date
1. Program ♦ Programme			
2. ADM ♦ SMA			
3. DG, Communications			
4. Emergency Manager ♦ Gestionnaire des mesures d'urgence			
5. Legal ♦ Juridique			

--

Please return to ♦ Veuillez retourner à :	Room ♦ Pièce FAX ♦ Téléc. :
---	--------------------------------

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## **ANNEXE 8 : TRADUCTION EN CAS D'URGENCE**

L'expérience montre que, pendant une crise ou une urgence, un certain nombre de défis se posent dans la traduction de produits de communication :

- retard - le service de traduction ne peut traduire toutes les révisions d'un document ou traduire plus d'un document à la fois;
- manque d'uniformisation - plusieurs traducteurs travaillent à un même document ce qui donne une différente terminologie;
- faible priorité - pendant que la crise ou l'urgence s'étire, les besoins en traduction sont oubliés et personne ne s'assure que tout le matériel est envoyé à la traduction.

Plusieurs options sont possibles, selon la nature et la durée de la crise ou de l'urgence, pour répondre à la demande.

### **TRADUCTION URGENTE HORS DES HEURES NORMALES DE BUREAU**

Hors des heures normales de bureau, pendant une urgence de courte durée où les demandes de traduction sont limitées, tout le matériel doit être envoyé à une entreprise liée par contrat à la DGCMC pour que le matériel soit traduit d'urgence. (Voir ci-dessous les instructions sur la façon d'envoyer ce matériel.)

### **URGENCE OU CRISE DE LONGUE DURÉE**

Si la crise ou l'urgence s'étire sur un certain nombre de jours ou de semaines :

- faire appel au traducteur interne\* de la DGCMC;

Si la crise ou l'urgence dure, ou semble devoir durer, plus d'une semaine et que le gestionnaire des mesures d'urgence a mis en marche le plan d'intervention en situation d'urgence :

- un second traducteur peut être embauché de façon temporaire pour aider le traducteur de la Direction générale à répondre à une demande croissante et pour le remplacer afin de fournir de plus longues heures de service et de lui accorder une journée de congé, au besoin. (Voir l'Annexe 15 pour obtenir des détails sur la gestion des ressources humaines p. 56.)

### **GESTION DES NOUVEAUX DÉFIS EN TRADUCTION**

Advenant des problèmes constants de traduction :

- le président du Groupe des communications de crise et d'urgence nommera un employé, relevant du chef des Relations avec les médias et possédant une solide connaissance de la langue française, pour gérer les demandes de traduction et assurer le contrôle de la qualité.

\* Ce poste est présentement vacant.

## **LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE**

### **COMMENT ENVOYER LE MATÉRIEL À LA TRADUCTION (HORS DES HEURES NORMALES DE BUREAU)**

Il y a un certain nombre d'entreprises qui fournissent des services de traduction à Santé Canada hors des heures normales de bureau. Voici la liste de ces entreprises et la façon de communiquer avec elles.

- 1)**
- 2)**
- 3)**
- 4)**

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## **ANNEXE 9 : COMMUNICATION DE L'INFORMATION AUX MÉDIAS**

### **ORGANISATION D'UNE CONFÉRENCE DE PRESSE**

**Premier choix** : pièce 0115C de l'immeuble Brooke-Claxton

- 1 L'infrastructure et le soutien technique sont coordonnés par les Services du Comité exécutif du Ministère (Secrétariat du Ministère).
- 2 La salle doit être réservée dès que possible pour permettre la coordination des sous-traitants.
- 3 L'accès des médias se fait par l'entrée principale de l'immeuble Brooke-Claxton. Le service des Relations avec les médias veille à ce que les visiteurs représentant les médias soient autorisés à entrer.
- 4 Personnes-ressources de la salle de conférence :  
Conférences et événements spéciaux: (n° de téléphone)  
Agent principal des présentations: (n° de téléphone)

**Second choix** : Amphithéâtre national de la presse (NPT)

Situé au premier étage de l'Édifice national de la presse, au 150, rue Wellington - directement en face de l'édifice de l'Ouest de la Cité parlementaire, rue Wellington.

- 1 L'infrastructure, y compris les câbles de diffusion et l'interprétation simultanée, est fournie et coordonnée par la Tribune de la presse.
- 2 Les séances sont attribuées par périodes de 30 minutes et animées par un membre de la direction de la Tribune de la presse.
- 3 La présence de non-membres de la Tribune est strictement contrôlée; des laissez-passer sont exigés.
- 4 Personnes-ressources de la Tribune  
NPT (central) : (613) 992-4511

**Téléconférence pour les journalistes** : Cela permet aux journalistes absents de la région d'entendre la conférence de presse et de poser des questions. Demander la fonction « Questions et réponses » en faisant les réservations pour la téléconférence. Cette fonction permet aux journalistes d'écouter en mode micro fermé. Un téléphoniste transmettra les questions de façon coordonnée. Le représentant à la clientèle vous guidera dans les divers choix qu'offre cette fonction.

Communiquer avec le compagnie de présentations (n° de téléphone), pour réserver la téléconférence.

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

Les renseignements sur l'accès à la téléconférence peuvent être transmis de deux façons :

- 1) intégrer le numéro sans frais et les laissez-passer dans les trousseaux d'annonce de conférence de presse;
- 2) dans l'Avis aux médias, inviter les journalistes à téléphoner à Santé Canada et à demander chacun un numéro et un code d'accès pour limiter la circulation des numéros et des codes.

## **DIFFUSION D'UN COMMUNIQUÉ DE PRESSE AUX MÉDIAS**

- 1) Traduction (**Voir l'Annexe 8 : Traduction en cas d'urgence, p. 43**)
- 2) Approbation des communiqués de presse (**Voir l'Annexe 7 : Processus d'approbation de la gestion de l'information en temps de crise et d'urgence, p.41**)
- 3) Diffusion d'un communiqué de presse (CP) à Communication CNW inc.

**Étape 1** : Envoyer un courriel à l'équipe du site Web de SC et à la liste de distribution des CP, joindre le matériel à diffuser et indiquer le moment de la diffusion (le moment de la diffusion doit être le même que celui de CNW).

**NOTA** : Pour les avertissements et avis qui touchent la DGPSA, envoyer une copie conforme à Ann Sztuke-Fournier, gestionnaire, Section de la publicité et de la communication des risques.

**Étape 2** : Envoyer à Communication CNW inc. – téléphone : (613) 563-4465 :

- Dans Netscape, aller à <https://secure.newswire.ca/>
- Fournir le numéro de compte (HEO11239)
- Inscrive le nom et l'adresse électronique de la personne-ressource
- Insérer les communiqués de presse en utilisant la fonction « Sélectionner un fichier »
- Dans la section « Commentaires ou instructions », écrire : « À envoyer aux médias XXX (nationaux, régionaux, autochtones, etc.) et aux journalistes spécialisés, à (heure + date) ». Le cas échéant, préciser que des documents d'information sont envoyés par télécopieur sur demande. Enfin, demander que l'information soit affichée sur les sites Web (gouvernement du Canada et Communication CNW).

**Étape 3** : Remplir les champs pertinents du formulaire de Communication CNW (enregistré sous Media 2003/Formats).

**Étape 4** : Envoyer le formulaire par télécopieur, ainsi que le matériel à diffuser au (613) 563-0548 (CNW). Appeler pour s'assurer qu'on a bien tout reçu et que quelqu'un s'occupe des documents. Si vous demandez que l'information soit diffusée immédiatement, demandez quelle heure aura lieu la diffusion.

**LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN  
TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE**

**ANNEXE 10 : LISTE DES MÉDIAS DE LA TRIBUNE DE PRESSE  
(OTTAWA)**

<b>MÉDIA</b>	<b>NUMÉRO DE TÉLÉPHONE ET DE TÉLÉCOPIEUR</b>	
Canadian Press / Presse canadienne	(613) 236-4122	(613) 238-4452
Reuters	(613) 235-6745	(613) 235-5890
Broadcast News	(613) 236-4571	(613) 232-5163
CanWest News	(613) 751-3300	(613) 236-1788
CBC National TV	(613) 751-3400	(613) 751-3421
CTV	(613) 236-7343	(613) 236-9839
Global-TV	(613) 237-2026	(613) 234-3587
TVA	(613) 234-3357	(613) 234-3634
CHUM	(613) 235-4454	(613) 235-0208
Radio-Canada	(613) 751-3550	(613) 751-3571
CBC / Radio-Canada (Colline)	(613) 751-3505	(613) 751-3571
National Post	(613) 751-3300	(613) 563-2971
Montreal Gazette	(613) 751-3322	(613) 236-1788
Edmonton Journal	(613) 751-3324	(613) 238-6143
Ottawa Citizen	(613) 596-3664	(613) 726-1198
Sun News Service	(613) 232-6078	(613) 232-5089
Globe and Mail	(613) 566-3600	(613) 566-3640
Halifax Chronicle-Herald	(613) 992-4511	(613) 995-5795
Journal de Montréal	(613) 232-5161	(613) 996-2076
La Presse	(613) 238-8051	(613) 238-8421
Le Devoir	(613) 232-1138	(613) 232-1836
Le Droit	(613) 992-4511	(613) 995-5795
Le Soleil	(613) 236-0885	(613) 236-4662
Toronto Star	(613) 237-1770	(613) 563-9312
Vancouver Sun	(613) 751-3323	(613) 238-6143
Winnipeg Free Press	(613) 236-2711	(613) 233-7037

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## **ANNEXE 11 : COMMUNICATION DE L'INFORMATION AU PUBLIC**

### **GESTION DU WEB PENDANT UNE URGENCE**

L'affichage de l'information sur le site Web de Santé Canada pendant une crise est non seulement nécessaire à la communication auprès des médias et du public, mais est aussi un lien essentiel avec les autres ministères fédéraux, les gouvernements provinciaux, et les organismes non gouvernementaux et associations touchés par la gestion de l'urgence ou de la crise ou participant à la gestion.

La capacité de Santé Canada à afficher l'information sur son site Web rapidement et régulièrement pendant une crise ou une urgence pourrait permettre au Ministère d'être mieux perçu comme une source valable d'information pour ces nombreux publics.

En situation de crise ou d'urgence, les mesures suivantes doivent être prises par le chef de l'équipe du Web :

- participer au processus d'intervention de communication en situation de crise afin de savoir quelles activités de communication sont prévues et comment celles-ci toucheront ou influenceront le site Web de Santé Canada;
- communiquer avec le gestionnaire des communications pour savoir quels produits sont en cours d'élaboration et de quelle façon l'information sera utilisée ou présentée sur le site de SC;
- recueillir l'information déjà présente sur le site de SC et pertinente pour la situation;
- communiquer avec les webmestres des autres ministères qui participent au processus et vérifier quelle information est disponible sur leur site;
- évaluer quelles seront les demandes en ressources humaines pour leur personnel et prendre des arrangements pour le calendrier des activités, l'embauche d'aide temporaire ou l'impartition les activités;
- travailler avec le gestionnaire des communications pour vérifier régulièrement le matériel nécessaire afin de pouvoir répondre aux demandes en information Web;
- établir un calendrier pour l'examen de l'information affichée sur le site afin de s'assurer que l'information est toujours exacte.

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## **CRÉATION D'UNE LIGNE D'INFORMATION**

Une ligne d'information sans frais est un précieux outil de communication pour diffuser des renseignements lorsque survient une urgence liée à la santé. Elle peut fournir de l'information impossible à obtenir par d'autres moyens, ainsi qu'un contexte, aux Canadiens qui n'ont pas accès à Internet.

REMARQUE : Une ligne sans frais ne devrait pas servir à diffuser de l'information complexe, ni à simplement acheminer les correspondants vers d'autres numéros.

Décision 1 : Nous faut-il une ligne sans frais?

Si Santé Canada n'est pas le ministère responsable, il n'est peut-être pas nécessaire d'avoir une ligne sans frais. De plus, un autre ministère ou gouvernement a peut-être déjà pris l'initiative de créer une ligne d'information. Si une telle ligne est jugée nécessaire, communiquer avec Trevor Milne, au Centre d'information du gouvernement, pour demander que la ligne 1 800 O Canada réponde aux demandes de renseignements d'urgence.

Chef, Service à la clientèle  
Tél. : (n° de téléphone)

Gestionnaire  
Centre de renseignements pour le public  
Tél. : (n° de téléphone)

Décision 2 : Quel type de ligne faut-il?

**Choix 1** : Le sujet n'est pas complexe et les appels peuvent être directement acheminés au central de 1 800 O Canada.

**Choix 2** : Le sujet est complexe et 1 800 O Canada réserve une ligne exclusivement aux situations d'urgence.

**Choix 3** : Tous les appels sont faits sur la ligne de Santé Canada, qui fournit une réponse, ou encore sont acheminés au 1 800 O Canada. Les appels acheminés n'ont pas accès à la fonction de boîte vocale.

Décision 3 : Quelles sont les ressources nécessaires?

- Exigera-t-on que la ligne reste active hors des heures ouvrables?
- L'accessibilité à la ligne devrait-elle être limitée au pays ou s'étendre à l'étranger? De manière générale, la ligne peut être limitée à l'Amérique du Nord, et une autre ligne ouverte pour les appels à frais virés de l'étranger.
- Des employés de programme de Santé Canada devront-ils être engagés pour être en service pendant et après les heures normales de travail pour rappeler et fournir des renseignements supplémentaires?

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## Renseignements et séances d'information

Tout au long de la période de fonctionnement de la ligne sans frais, Santé Canada devra fournir des réponses aux questions prévues, dans les deux langues officielles, aux agents supérieurs responsables du 1 800 O Canada.

- Fournir l'information sous forme de documents d'information, de communiqués de presse, de déclarations publiques.
- Déterminer les méthodes de mise à jour pour l'information fournie sur la ligne 1 800 O Canada pendant la durée des événements afin que des réponses puissent être données aux appels à la ligne principale 1 800 O Canada. En général, des mises à jour régulières par téléphone sont ce qu'il y a de plus efficace.
- Joindre la liste des noms et coordonnées des personnes-ressources pour les renvois, et ceux des personnes-ressources pour les relations avec les médias.
- 1 800 O Canada mettra l'information en forme en fonction des besoins.
- Fournir d'abord l'information aux agents supérieurs du 1 800 O Canada, puis aux téléphonistes pour qu'ils puissent être tenus au courant, selon les besoins.
- Déterminer s'il est possible d'avoir un employé de Santé Canada au 1 800 O Canada pour offrir son expertise.
- En fournissant les renseignements, penser au fait que bon nombre de questions concerneront la personne qui appelle, sa famille et sa collectivité. (En quoi cela me concerne-t-il? Que dois-je faire?) Souvent, ces personnes veulent être rassurées. (Que fait Santé Canada? Devrais-je m'inquiéter?) Parfois aussi, ces personnes ne sont pas dans la région touchée par la crise mais se renseignent pour être rassurées – l'information fournie devrait tenir compte de cette réalité.

## Contexte : Le Centre de renseignements pour le public...

- fournira à Santé Canada un numéro sans frais, selon une formule de recouvrement des coûts (environ 12 000 \$ pour 10 téléphonistes par semaine). Le service peut être adapté si la situation est considérée une urgence;
- recevra les appels de 9 h 30 à 17 h, dans chaque fuseau horaire (de 8 h à 20 h, HNE). Dans les cas extrêmes, un numéro réservé peut être en fonction tous les jours, 24 heures sur 24;
- répondra à 9 000 appels par jour. Des téléphonistes additionnels seront engagés au besoin pour répondre à la demande;
- compilera des statistiques sur la langue, le type de client, la province, la ville, le sexe et le pays. Ces données peuvent être personnalisées dans le cas des lignes réservées;
- fournira un service de nuit pour acheminer les appels à un autre numéro, inviter les correspondants à laisser un message ou annoncer les heures ouvrables, par exemple.

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## **ANNEXE 12 : COMMUNICATION DE L'INFORMATION AU PERSONNEL DE SANTÉ CANADA**

En situation d'urgence, les communications internes ont préséance sur toute autre activité. Nos expériences semblent indiquer que les activités de communication interne sont souvent reportées ou négligées. Les employés sont des destinataires distincts et essentiels qui ont besoin d'informations personnalisées et actuelles.

En tant que membre à part entière du Groupe des communications de crise et d'urgence, le gestionnaire des communications internes aura la responsabilité de diriger les activités de communication interne, y compris la liaison avec le Conseil du Trésor et les autres ministères fédéraux et la coordination des messages aux employés.

**(Voir l'Annexe 4 : Feuilles de consignes générales – gestionnaire des communications internes, p. 18 et pour la traduction, voir l'Annexe 8 : Traduction en cas d'urgence p.43)**

### **Processus d'approbation**

- Lorsque l'approbation de la Direction générale est nécessaire, ce sont les cadres supérieurs des communications qui sont les premiers à contacter pour s'assurer que les sous-ministres adjoints sont à l'aise avec le contenu des notes s'adressant à l'ensemble du personnel;
- S'assurer que le gestionnaire des mesures d'urgence et le président du Groupe des communications de crise et d'urgence approuvent l'utilisation du système et le contenu du message à diffuser.
- Les messages conçus pour être envoyés à partir du Bureau du sous-ministre (BSM) exigent l'approbation de chacune des entités susmentionnées. Le message pourra ensuite être envoyé au BSM pour approbation finale.

**(Voir l'Annexe 7 : Processus d'approbation de la gestion de l'information en temps de crise et d'urgence, 41)**

### **OPTIONS POUR LES COMMUNICATIONS INTERNES**

#### **1) Messagerie vocale pour tout le personnel grâce au système Octel**

**Nota** : Le message ne peut durer plus de deux minutes et doit être bilingue.

#### **Pour envoyer un message vocal :**

- Envoyez une demande au Bureau de services de la DSGI par téléphone en composant le (613) 954-8718 ou le 1-800-416-0358 (si vous appelez hors de la zone);
- Ou faites parvenir un courriel au Bureau de services de la DSGI. Tapez « **open call** » (transaction ouverte) dans le champ « **Subject** » (sujet).
- Expliquez brièvement dans votre courriel pourquoi vous devez avoir accès au système de messagerie vocale :
- Informez le personnel des Services des télécommunications de la transmission du message en appelant :  
Chef des Services des télécommunications, (Direction générale de l'information, de l'analyse et de la connectivité – DGIAC) au (n° de téléphone) ;  
Gestionnaire des télécommunications, (n° de téléphone)  
Agente des télécommunications, (n° de téléphone)
- Faites parvenir le texte approuvé à (adresse courriel);

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

- Assurez-vous que le message est diffusé en vérifiant votre boîte vocale au (613) 941-8400.

## 2) Courriel à tous les employés

- Les messages doivent être précis, clairs et rédigés dans les deux langues officielles.
- Une fois que le service des communications a rédigé l'ébauche du message, il incombe à l'expéditeur de la faire parvenir à tous les utilisateurs de notes. Il y a une liste restreinte de personnes qui ont accès aux adresses de **tous les utilisateurs de notes de la RCN** ou de **tous les utilisateurs de notes**.

**Nota :** Vous avez intérêt à demander un tel accès par mesure de précaution si vous prévoyez un jour occuper un poste qui exigerait cette fonction.

### Pour avoir accès aux adresses de tous les utilisateurs de notes :

- Envoyez une demande au Bureau de services de la DSGI par téléphone en composant le (n° de téléphone);
- Ou faites parvenir un courriel au Bureau de services de la DSGI. Tapez « **open call** » (transaction ouverte) dans le champ « **Subject** » (sujet).
- Expliquez brièvement dans votre courriel pourquoi vous devez avoir accès aux adresses de tous les utilisateurs de notes;
- Le Bureau de services de la DSGI fera parvenir l'appel au groupe de Lotus Notes qui étudiera votre demande et ajoutera ensuite votre nom à la liste de contrôle d'accès du livre national des adresses à diffusion restreinte.
- Si vous avez besoin d'une aide supplémentaire, prenez contact avec :

Chef du Bureau de services national au (n° de téléphone)

Chef par intérim, DGIAC, au (n° de téléphone).

### Pour envoyer un message :

Tapez **Tous les utilisateurs de notes de la RCN** ou **Tous les utilisateurs de notes** dans le champ «**TO**» (destinataires) puisque toutes les adresses des **utilisateurs de notes de la RCN** ou des **utilisateurs de notes** ne figurent pas au répertoire de Santé Canada.

### Autres adresses électroniques

Si la fonction **Tous les utilisateurs de notes** n'est pas accessible, il y a un autre moyen d'envoyer un courriel à tout le personnel du Ministère. Cette méthode consiste à envoyer le courriel à des serveurs déterminés.

- À partir de la corbeille d'arrivée de Lotus Notes, cliquez sur l'icône « New Memo ».
- Cliquez sur l'icône « Address ».
- Parcourez le champ « Look in » et sélectionnez « E-mail Routing ».
- Une liste d'adresses de Santé Canada apparaîtra.
- Tapez « Users-INFO ». Une série d'adresses avec Users-INFO en tête apparaîtra.
- Pour accéder à tout le personnel de Santé Canada, ajoutez tous les serveurs de Users-INFO 01 à Users-INFO 07 en cochant chaque entrée. En double-cliquant sur l'icône « **To:** », vous pouvez effectuer une transmission de toutes les adresses.
- Pour n'accéder qu'aux employés de la RCN, la fonction recherche de « Users-CR\_MAIL » inclut tous les serveurs de « Users-NCR\_MAIL\_02 » à « Users-NCR\_MAIL\_06 »;
- Collez l'objet et le corps de votre message dans la note et envoyez-le.

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## 3) Site Web de Santé Canada

Le site Web de SC n'est généralement pas conçu pour l'envoi de messages directement aux employés. Cependant, si le personnel n'a pas accès au lieu de travail, il est acceptable de diffuser des messages destinés aux employés sur le site Web de SC.

Pour afficher des renseignements dans les deux langues officielles sur le site Web de SC, **voir l'Annexe 8 : Traduction en cas d'urgence p. 43 et l'Annexe 11 : Communication de l'information au public p.48.**

## 4) Nouvelles de SC

Si la santé et la sécurité du personnel sont en danger, il est possible d'afficher un message d'intérêt général URGENT qui paraîtra dans le courant de la journée. Il faut prévoir de deux à trois heures pour l'affichage et la réplication. Pour de plus amples explications sur ces exigences et sur les Nouvelles de SC, veuillez consulter les directives accessibles sur l'intranet des RH.

### Modèle de nouvelle

Tous les messages d'intérêt général sont envoyés à HPCB\_Information\_DGSPC/HC-SC/GC/CA@HWC et doivent inclure les renseignements suivants : \_\_\_\_\_

Subject [anglais]: limité à 40 caractères

Sujet [français]: limité à 40 caractères

Brief Description [anglais]: limitée à 150 caractères

Brève description [français] : limitée à 150 caractères

Catégorie :

Auteur (Direction générale ou organisme) :

Organisme responsable :

Approuvé par :

Personne contact :

Numéro de téléphone :

Destinataire : \_\_\_\_\_ par ex. : toutes les régions ou RCN

Direction générale/organismes visés : tous les employés

## 5) Réseau des gestionnaires

Le Réseau des gestionnaires de Santé Canada peut être un bon moyen de communiquer avec l'ensemble des gestionnaires de Santé Canada. Ces derniers peuvent également donner leur avis pour mieux cibler les renseignements ou cerner les problèmes. Pour communiquer avec le réseau, téléphonez à :

David Muddle, (780) 495-2461

Lucille Marleau, (613) 952-2830

Ronald Denault, (613) 759-1271

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## **ANNEXE 13 : COMMUNICATION DE L'INFORMATION AUX INTERVENANTS**

### **BASE DE DONNÉES DES LEADERS D'OPINION CLÉS (LOC)**

L'objet de cette base de données est de renseigner les leaders d'opinion clés sur la situation et les mesures précises que prend Santé Canada pour y remédier, en même temps que les médias en sont informés.

### **Guide d'utilisation**

#### **Recherche :**

Les coordonnées des personnes-ressources peuvent être trouvées dans la base de données de deux manières :

- 1) Vous pouvez naviguer dans la base de données en sélectionnant les boutons « organizations » (organisations), « names » (noms) ou « keywords » (mots clés) dans la marge gauche. Une liste des personnes-ressources organisées selon ces catégories s'affichera.

« Keywords » : Affiche les catégories selon lesquelles les personnes-ressources sont divisées. Pour choisir un groupe de personnes-ressources par mot clé, cliquez sur un sujet dans la liste de mots clés pour obtenir la liste des mots clés secondaires. Vous pouvez sélectionner les personnes-ressources en cochant la case située à la gauche de la sous-catégorie. Pour visualiser les coordonnées des personnes-ressources, cliquez sur le mot clé secondaire.

« Organizations » : Affiche toutes les organisations de la base de données. Un clic sur une organisation fait s'afficher les noms de toutes les personnes-ressources de cette organisation. Un clic à la gauche de l'organisation permet de sélectionner tous les membres de cette organisation. Les noms peuvent aussi être sélectionnés un à un.

« Names » : Affiche les noms de toutes les personnes-ressources, classés par ordre alphabétique selon le nom de famille. Cliquez à gauche pour sélectionner. Cliquez sur le nom d'une personne-ressource pour voir ses coordonnées.

- 2) Tapez les termes de recherche dans le champ de recherche de la première page de la base de données. Ces termes peuvent être des noms, des organisations, des lieux, des mots clés, etc. Cliquez sur le bouton « Search » (rechercher) pour obtenir les résultats correspondant aux mots clés. Cochez la case à la gauche d'un résultat pour le sélectionner.

#### **Envoi**

Pour envoyer un courriel :

- Cliquez sur l'icône « Create email » (créer un courriel).
- Toutes les organisations, tous les noms ou les mots clés qui auront été sélectionnés apparaîtront dans le champ « To: » (destinataire) du courriel.
- Coupez et collez-les dans le champ « Bcc: » (cc) du courriel.
- Tapez l'adresse courriel dans le champ « To: » (destinataire).
- Insérez l'objet et le corps du texte du courriel.
- Cliquez sur « Send » (envoyer) pour expédier le message à tous les destinataires sélectionnés.

**LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN  
TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE**

**ANNEXE 14 : REGISTRE DES COMMUNICATIONS DE CRISE ET  
D'URGENCE**

Rapporteur : (nom) \_\_\_\_\_ (titre) \_\_\_\_\_ (coordonnées) \_\_\_\_\_  
N° d'événement \_\_\_\_\_

<b>Date/heure</b>	<b>Source</b>	<b>Information</b>	<b>Étape de la mesure/décision (responsable)</b>

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## **ANNEXE 15 : RESSOURCES HUMAINES**

Les plans de communications d'urgence devraient contenir de l'information sur les méthodes saines de gestion des ressources humaines lors des situations d'urgence. Les gestionnaires participant au processus de gestion de l'information en temps de crise devraient aussi tenir compte des questions relatives aux ressources humaines dans leurs décisions.

### **Les étapes recommandées comprennent les suivantes :**

1. Établir les exigences en personnel dans une situation de crise ou d'urgence. Dans le cas d'une intervention complète, cela pourrait comprendre :
  - le gestionnaire des communications d'urgence (désigné, temps plein);
  - l'équipe des communications de crise (chef, conseiller principal, adjoint);
  - l'équipe stratégique/rédactionnelle (gestionnaire des communications désigné, jusqu'à trois rédacteurs à temps plein);
  - les agents de relations avec les médias (de 1 à 4);
  - le personnel de surveillance des médias (de 1 à 3);
  - la gestion du site Web (de 2 à 4);
  - le conseiller en communications internes;
  - le personnel des communications régionales (le nombre varie selon les régions touchées);
  - le soutien administratif.
  
2. Établir les demandes de l'équipe d'urgence – en particulier lors d'une crise ou d'une urgence à moyen ou à long terme – soit :
  - heures prolongées : lors d'une crise ou d'une urgence, le personnel devra travailler de 10 à 14 heures consécutives;
  - quarts de travail de fin de semaine : les gestionnaires des mesures d'urgence devraient assurer la rotation du personnel pour que chacun puisse obtenir au moins une journée de congé par semaine;
  - gestion d'autres responsabilités : plusieurs des intervenants assument d'autres responsabilités, qu'ils devront laisser en plan lors de l'événement. Les gestionnaires des mesures d'urgence devraient s'assurer que des dispositions sont prises pour que ces responsabilités soient assumées par d'autres membres du personnel ou que les projets, par exemple, soient remis à plus tard, jusqu'à nouvel ordre.
  
3. Mettre à contribution les conseillers en ressources humaines et, si nécessaire, prévoir plus de soutien administratif pour mieux faire face aux questions liées aux RH.

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS EN TEMPS DE CRISE ET D'URGENCE

## **LISTE DE VÉRIFICATION DES RESSOURCES HUMAINES**

Le gestionnaire des mesures d'urgence et le conseiller en RH de la Direction générale devraient se servir de la liste de vérification suivante pour s'assurer que les questions de RH sont réglées au fur et à mesure.

- Le nombre et le type de personnes désignées en cas d'intervention sont-ils adéquats?
- Le personnel sait-il clairement à qui faire rapport et de qui il relève dans une situation d'urgence?
- Est-il nécessaire de confier à des employés en soutien administratif des responsabilités particulières quant aux RH pendant la durée de la crise, de l'urgence?
- Avons-nous pris des dispositions (avec d'autres sections de SC, des bureaux régionaux de SC ou d'autres ministères par l'entremise du BCP) prévoyant de faire appel à du personnel supplémentaire qui relèverait notre équipe?
- Avons-nous pris des dispositions pour fournir des repas au personnel en temps supplémentaire ou travaillant la fin de semaine?
- Avons-nous pris des dispositions pour assurer le transport du personnel travaillant tard?
- Une liste de service a-t-elle été établie pour permettre à tout le personnel d'avoir une journée de congé par semaine?
- Avons-nous pris des dispositions pour répondre aux besoins particuliers du personnel, comme les besoins en garde d'enfants?
- Un système de chevauchement a-t-il été établi pour veiller à ce que le personnel n'arrive pas sans connaître ses responsabilités d'intervention (le chevauchement comprend habituellement l'observation étroite du personnel pendant plusieurs heures)?
- Comment le personnel peut-il soulever des questions ou des problèmes liés aux RH de façon constructive en période de crise, d'urgence?
- Les conventions collectives applicables sont-elles respectées, y compris les dispositions relatives à l'indemnisation du temps supplémentaire, aux journées de travail consécutives, aux repas, au transport, etc.?
- Dans l'éventualité d'une crise/urgence prolongée, avons-nous établi un plan de RH à long terme?