

STRATÉGIE DE COMMUNICATION EN CAS DE PANDÉMIE D'INFLUENZA

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À RIMOUSKI

Dans la foulée du plan de continuité des opérations en cas de pandémie d'influenza, le Service des communications a élaboré la présente stratégie de communication institutionnelle. Cette stratégie a pour but **d'informer les membres de la communauté universitaire** et la **population en général** de l'évolution de la situation à l'Université et des mesures prises au regard de l'absentéisme que pourrait susciter la pandémie.

L'UQAR ne doit pas se substituer aux autorités de santé publique. Elle concentrera ses messages sur les champs de responsabilités qui lui sont propres et, en matière de santé, réfèrera les membres de sa communauté aux organismes concernés. L'information véhiculée sera la plus factuelle possible.

La stratégie de communication s'articule autour des trois phases possibles d'une éventuelle pandémie : la première phase dite de «prévention et préparation», la deuxième «d'intervention» et enfin, la troisième phase de «rétablissement».

Pour chacune des phases, on favorisera la rétroaction en mettant en place une «Foire aux questions» qui sera animée sur le site web de l'UQAR. Cet outil permettra de connaître les préoccupations de nos publics cibles et de réajuster nos messages. On évitera dans la mesure du possible, les rencontres d'information en grands groupes aux fins de ne pas créer de lieux propices à la propagation du virus.

Les **publics cibles internes** sont définis par lieux de travail et d'études :

1. Au campus de Rimouski :
 - a. Le personnel (administratif, soutien, professeurs, chargés de cours)
 - b. Les syndicats de l'UQAR
 - c. Les étudiants et étudiantes du trimestre en cours
 - d. Les étudiants et étudiantes du trimestre à venir
 - e. Les associations étudiantes
2. Au campus de Lévis :
 - a. Le personnel (administratif, soutien, professeurs, chargés de cours)
 - b. Les étudiants et étudiantes du trimestre en cours
 - c. Les étudiants et étudiantes du trimestre à venir
 - d. L'association étudiante
3. Hors campus (Gaspé, Rivière-du-Loup, etc.)
 - a. Le personnel (administratif, soutien, professeurs, chargés de cours)
 - b. Les étudiants et étudiantes du trimestre en cours
 - c. Les étudiants et étudiantes du trimestre à venir

Les **publics cibles externes**, sont :

1. Les médias d'information (journaux, radio, télévision)
2. La population en général
3. Les organismes affiliés à l'UQAR (Fondation, CERMIM, Logements étudiants, Association des aînés, Association des retraités)
4. Les organismes externes (fournisseurs, locataires, utilisateurs de services, etc.)

Les véhicules privilégiés sont :

Publics internes :

Pour le personnel, les syndicats : le site Web de l'UQAR, les courriels, l'Intranet employés et les messages téléphoniques d'accueil

Pour les étudiants et leurs associations : le site Web de l'UQAR, les courriels, l'Intranet étudiants, la plateforme Claroline et les messages téléphoniques d'accueil

Publics externes : le site Web de l'UQAR et les communiqués de presse

Les messages :

En phase de prévention et préparation :

- Information sur les mesures de prévention et de vigilance : mesures d'hygiène générales (distribution de rince-mains antiseptique à base d'alcool, affichage sur le lavage des mains, ménage plus fréquent aux endroits touchés, etc.) et personnelles (se laver les mains, réduire les contacts tactiles, tousser dans son coude, etc.), référence aux autorités concernées
- Diffusion du Plan de continuité en cas de pandémie d'influenza.
- Rétroaction via la Foire aux questions

En phase d'intervention :

- Information sur la mise en place de mesures visant à restreindre la propagation du virus (annulation d'événements, abandon d'activités, etc.)
- Information sur les mesures de maintien optimal des activités de formation et de recherche (travail et enseignement à distance, etc.)
- Information sur le taux d'absentéisme
- Rappel des mesures de prévention et de vigilance
- Transmission d'informations générales en concertation avec le MELS et les autorités de santé publique
- Rétroaction via la Foire aux questions

En phase de rétablissement :

- Information sur la reprise des activités
- Rétroaction via la Foire aux questions

Responsabilités et modes de fonctionnement :

Marie-Thérèse Brunelle, directrice du Service des communications (ou son substitut Ali Kinaze) est responsable de la mise en place de la stratégie de communication. Elle reçoit son mandat du Comité de coordination des mesures d'urgence (régie du recteur) qui l'informe des phases critiques du dossier et des mesures à faire connaître aux publics cibles.

Elle est supportée principalement par les personnes suivantes :

- Ali Kinaze, webmestre, (ou son substitut Jean-Simon Langlois) pour la diffusion d'informations sur le web
- Mario Bélanger (ou son substitut François Cormier) pour la rédaction des communiqués, articles et courriels de masse, pour la gestion de la «Foire aux questions» ainsi que la diffusion aux médias
- Michel Gendron (ou son substitut Yves Savard) pour la diffusion d'informations sur Claroline
- Nobel-Lee Adams (ou son substitut Jocelyne Paulin) pour l'acheminement des courriels de masse à la communauté
- Martin Arsenault (ou son substitut Claudine Robitaille) pour l'activation d'un message d'accueil téléphonique spécial, au besoin
- Les réceptionnistes et agents de sécurité des campus de Rimouski et Lévis pour répondre à toute demande d'information générale par téléphone ou transférer l'appel aux personnes-ressources identifiées.

Porte-parole :

En première ligne : Marie-Thérèse Brunelle, directrice du Service des communications

En deuxième ligne : les vice-recteurs Daniel Bénéteau, Jean-Pierre Ouellet et Robert Paré selon le sujet

En troisième ligne : le recteur, Michel Ringuet.

*Service des communications
Octobre 2009*