

OBJET : Communication en cas de catastrophes majeures	N° D304
Date : le 20 novembre 1998 Révisée : le 6 mars 2007	Page 1 de 5

1. Définition :

Par « catastrophe majeure », on entend une circonstance exceptionnelle qui bouleverserait la vie de l'école durant plusieurs jours, à titre d'exemple, un incendie, une catastrophe naturelle, un homicide, une explosion, etc. Dans un tel cas, il peut devenir très lourd pour les administrateurs en place de traiter à la fois avec les différents intervenants (policiers, pompiers, agents d'assurances, experts en sinistre, enquêteurs, travailleurs sociaux, etc.) et avec le public et les médias.

Il est donc important de mettre des procédures en place pour tenter de minimiser la pression sur les dirigeants, pour assurer la meilleure transmission de l'information et pour offrir le meilleur support aux personnes affectées, qu'il s'agisse d'élèves, de parents, de membres du personnel ou autres.

En ce qui a trait aux communications comme telles, le mot d'ordre est de maintenir une communication constante, transparente et pro active. Lors d'une catastrophe, la situation évolue rapidement. Les porte-parole officiels et le personnel des communications doivent obtenir rapidement les renseignements précis sur ces changements.

L'approche de communication utilisée doit être celle de la **sensibilité** et de la **compétence**.

Sensibilité: Il faut insister sur le fait que la notion de sécurité guide toutes les activités et pouvoir démontrer que le CSAP agit « en bon parents de famille » dans les circonstances.

Compétence: Il faut faire savoir que le CSAP a un plan d'intervention, que le personnel connaît son rôle et que toutes les précautions raisonnables sont prises pour réduire les impacts au minimum.

OBJET : Communication en cas de catastrophes majeures	N° D304
	Page 2 de 5

Exemples de messages :

« Nous sommes conscients des préoccupations - des élèves, des parents, du personnel et de la communauté ... - et faisons tout en notre possible pour ... »

« Nous sommes préparés pour faire face à la situation et mettons en œuvre toutes les ressources disponibles pour ... »

« Nous agissons en étroite collaboration avec - les policiers, les pompiers, les enquêteurs, les sauveteurs ... - et ferons en sorte de transmettre régulièrement des renseignements détaillés de la façon suivante ... »

2. Directive :

- a) Seul le directeur général, ou une direction régionale en son absence, a le pouvoir de mettre en branle le processus d'intervention en cas de catastrophe majeure.
- b) Le directeur général devra aussitôt assigner une personne pour se rendre sur les lieux immédiatement.
- c) Par le biais d'un appel-conférence, le directeur général réunira aussitôt l'équipe d'intervention de première ligne. L'appel devra être bref et concis, de façon à optimiser la répartition des tâches de chacun. Dans un premier temps, l'équipe d'intervention comprendra les personnes suivantes :

OBJET : Communication en cas de catastrophes majeures

N° D304

Page 3 de 5

ÉQUIPE D'INTERVENTION DE PREMIÈRE LIGNE

Titre	Responsabilités
Directeur général	<ul style="list-style-type: none"> - Coordination générale - Transmission de l'information au président du CSAP, qui devra assurer le suivi de l'information aux autres conseillers - Au besoin, prévoir qui seront les porte-parole secondaires - Préparation du premier message aux médias
Directions régionales dont l'une devrait déjà être en route	<ul style="list-style-type: none"> - Transmission de l'information aux autres membres du personnel. Une direction régionale sera responsable de l'information pour le site, les autres pour le reste de la province. L'information doit être transmise dans un premier temps aux autres membres de l'administration, qui devront à leur tour informer leur personnel.
Directrice des finances	<ul style="list-style-type: none"> - Premier contact avec les experts des firmes d'assurances, etc. - Au besoin, demander au directeur des services opérationnels de se rendre sur les lieux.
Directeur des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place et coordination des ressources de support disponibles pour les employés. - Revue de l'impact de l'incident sur les effectifs pour la prochaine semaine.
Agent des communications	<ul style="list-style-type: none"> - Transmission de l'information aux médias par le biais de courts communiqués diffusés plusieurs fois durant la journée.
Direction de l'école	<ul style="list-style-type: none"> - Réunion de l'équipe d'intervention de l'école (voir procédure P303). - Transmission de l'information aux parents. La direction pourra demander le support du comité d'école consultatif et du foyer-école pour rejoindre les parents. Au besoin, prévoir un local pour les parents et les rencontrer toutes les 2 heures pour faire le point.

OBJET : Communication en cas de catastrophes majeures	N° D304
	Page 4 de 5

- d) Cette première étape doit être complétée durant les deux premières heures.
- e) Le directeur général doit absolument avoir deux lignes téléphoniques à sa disposition, l'une pour les appels qui entrent, l'une pour les appels qui sortent.
- f) Le directeur général devra prendre la décision de se rendre sur les lieux ou non. Il devra s'assurer de pouvoir être rejoint en tout temps sur la route. Il doit aussi décider quelles sont les personnes de l'administration qui doivent se rendre sur le site.
- g) Le directeur général doit faire annoncer l'heure et le lieu de la première conférence de presse et éviter de répondre aux appels des médias. Cette première conférence de presse doit se faire si possible lors de la première demi-journée du début de l'intervention. Il doit annoncer immédiatement que toutes les ressources sont affectées à l'incident et qu'on ne répondra à aucun appel individuel de la part des médias. Il doit également annoncer que des communiqués écrits seront transmis ponctuellement toute la journée et prévoir qu'une conférence de presse aura lieu à chaque demi-journée. Enfin, il doit s'assurer d'entrer en communication avec l'agent des communications à toutes les deux heures.
- h) L'agent des communications doit obtenir les services d'une secrétaire dès le début pour être à même de transmettre les informations dans les deux langues efficacement et rapidement. Ces communiqués porteront la mention « *Avis aux médias* » et n'auront pas à être approuvés comme les communiqués de presse officiels.
- i) Lors d'une catastrophe majeure, il est essentiel de maintenir son calme, d'agir efficacement et de bien informer.
- j) Principalement en temps de crise, il est essentiel que les membres du personnel s'abstiennent de parler aux médias, puisqu'ils ne possèdent peut-être pas les toutes dernières informations et que cela pourrait avoir des conséquences graves.
- k) Il existe deux porte-parole officiels au CSAP : le directeur général et le président. Ce sont ces deux personnes qui seront à même de brosser le portrait le plus fidèle de la situation.

OBJET : Communication en cas de catastrophes majeures	N° D304
	Page 5 de 5

- l) Dans le cas d'un événement particulièrement grave, le directeur général devrait se rendre directement sur les lieux pour assister la direction régionale. Il pourra au besoin mandater d'autres membres de son équipe (opérations, communication, etc.) pour prêter main forte.
- m) Puisque la haute direction est toujours intimement impliquée dans un cas de crise, on pourra nommer un porte-parole secondaire afin de libérer la haute direction. L'agent des communications pourra aussi distribuer de l'information non-protégée, verbalement ou par écrit. Toutefois, l'agent des communications n'agira pas comme porte-parole officielle devant les médias. Quant aux porte-parole officiels, ils doivent faire partie de toutes les réunions d'information afin d'avoir toujours les dernières informations. Idéalement, ils seront trois (le président, le directeur général et le porte-parole secondaire) et pourront se partager les entrevues et les conférences de presse.
- n) Lorsque la première répartition des tâches est complétée, il revient aux responsables sur le site de mettre en place la procédure administrative P304.

Responsable de la mise en œuvre : Agent des communications

Évaluation : Agent des communications

Procédure administrative : P304 « Communication en cas de catastrophes majeures »

Formulaire : F304 « Cahier de bord à remplir par une personne assignée – catastrophes majeures »

Annexes :
A – Liste des porte-parole en situation d'urgence
B – Objectifs de communication pour les porte-parole

OBJET : Communication en cas de catastrophes majeures	N° P304
Date : le 20 novembre 1998 Révision : le 6 mars 2007	Page 1 de 3

1. Les directions régionales du CSAP doivent disposer chacune d'une trousse d'urgence (pour des raisons financières, certains éléments pourront être réunis à la dernière minute, mais autant que possible, il faut s'assurer de la disponibilité du matériel) qui comprendra les éléments suivants :

Ordinateur portable	Marqueurs
Imprimante portative	Grandes feuilles de papier
Télécopieur	Ruban-cache
Clé USB	Ciseaux
Liste des numéros de téléphone du CSAP	Carte de la province
Chargeur pour le cellulaire	Caméra et carte mémoire

2. Les secrétaires d'école, ou un membre du personnel en leur absence, doivent savoir où sont les directions d'école en tout temps pour pouvoir les rejoindre.
3. Les écoles qui ont une deuxième ligne téléphonique doivent la faire connaître aux administrateurs et s'en servir pour usage interne seulement.
4. Devant une situation urgente, un administrateur demandera un **code 2** à la secrétaire, ce qui veut dire que la direction de l'école doit rappeler dans la demi-heure qui suit. Les directions d'école peuvent utiliser le même code pour contacter un administrateur.
5. Devant une situation très urgente, un administrateur demandera un **code 1** à la secrétaire, ce qui veut dire que la direction de l'école doit rappeler immédiatement. Les directions d'école peuvent utiliser le même code pour contacter un administrateur.
6. Dans l'éventualité d'un cas particulièrement malheureux où les yeux de toute la nation seraient tournés sur nous (par exemple, décès de plusieurs élèves / membres du personnel à l'école), il peut devenir essentiel de faire installer six lignes téléphoniques supplémentaires pour le temps de la crise (un organisme gouvernemental peut généralement les obtenir en moins de six heures pour un cas d'urgence). Au moins deux des quatre lignes utilisées pour le téléphone doivent être réservées en tout temps à l'équipe de crise, l'une pour recevoir les appels des principaux

OBJET : Communication en cas de catastrophes majeures	N° P304
	Page 2 de 3

intervenants et l'autre pour pouvoir les contacter. Les deux numéros devront être spécialement identifiés : l'un pour les entrées d'appel seulement, l'autre pour les sorties. Les téléphones doivent disposer du système "mains libres". Les deux dernières lignes téléphoniques serviront au besoin comme ligne de télécopieur, ligne d'Internet ou ligne personnelle du directeur général.

7. La ligne 1-888-533-2727 du CSAP pourra être réservée pour les demandes d'information en cas de besoin. Une secrétaire devra tenir un cahier de bord de tous les appels et référer les demandes aux bonnes personnes. Toute plainte devra toutefois être adressée par écrit, selon la procédure administrative P432.
8. Le site de l'école doit être fermé aux médias. Des conférences de presse pourront être annoncées en cours de journée pour faire le point avec les médias, à l'extérieur de l'école. Au besoin, demander à des employés de faire respecter ces mesures. Il est impératif que les médias n'aient pas accès à la proximité du centre d'opérations. Par contre, lors d'une crise susceptible de s'échelonner sur plusieurs jours, l'agent des communications pourra installer un centre de presse dans un local situé à proximité de l'école.
9. Dans le cas où l'équipe de crise ne pourrait utiliser l'école (incendie, émanations toxiques, etc.), on devra identifier un centre d'opérations à proximité de l'école. Cet endroit devra être fermé aux médias et disposer d'un équipement de communication adéquat : téléphones, télécopieur, ordinateurs, imprimantes, photocopieur.
10. Lors d'une crise, les gens désirent se rendre utiles. Il est très important de ne pas ajouter de nouveaux joueurs à l'équipe d'intervention. Par contre, un membre de cette équipe pourrait être chargé de coordonner l'équipe de bénévoles. Voici une liste des tâches à leur donner :
 - Noter les appels dans le cahier de bord (voir exemplaire de formule en annexe);
 - Trouver les équipements de communication nécessaires dans la communauté;
 - Rassembler le matériel de bureau nécessaire (crayons feutre, tableaux d'affichage, tableau à feuilles mobiles, ruban gommé, ciseaux, surligneurs, papeterie, etc.);
 - Fournir nourriture et boisson aux membres de l'équipe d'intervention;
 - Maintenir à jour la liste des intervenants sur un tableau affiché au mur (qui est là, qui est absent, où peut-on rejoindre cette personne, combien de temps sera-t-elle partie...);
 - Maintenir une zone d'exclusion autour du périmètre de l'école;

OBJET : Communication en cas de catastrophes majeures	N° P304
	Page 3 de 3

- Tenir le journal des événements sur un tableau au mur (qui a pris une décision, à quel moment, suivi, etc.) ;
 - Faire les commissions, etc.
11. Les visites des médias sur le site, si elles sont permises, devront être coordonnées par l'agent des communications et supervisées. Ces visites se feront en groupe, en compagnie d'un porte-parole officiel.
12. Le président du CSAP est désigné pour transmettre les informations aux instances politiques concernées. Une liste de contact sera élaborée rapidement par l'agent des communications afin que tous les ministères impliqués reçoivent les informations adéquates.
13. Les écoles doivent joindre à cette procédure :
- Une liste de numéros téléphoniques en cas d'urgence
 - Une liste de tous les numéros de téléphone du CSAP
 - Une liste des numéros de téléphone des membres du conseil d'école consultatif et du foyer-école, qui pourront au besoin mettre sur pied des chaînes téléphoniques.

LISTE DES PORTE-PAROLE EN SITUATION D'URGENCE

Porte-parole principaux

Présidence
Direction générale

Porte-parole secondaires, désignés au besoin

Directions régionales
Direction d'école

Coordination des communications

Agent des communications

Spécialistes

Directrice des finances
Directeur des services opérationnels
Directeur des ressources humaines

OBJECTIFS DE COMMUNICATION POUR LES PORTE-PAROLE :

1. Transmettre régulièrement, de façon proactive, toute l'information utile au public et aux médias afin de rationaliser les craintes, de réduire la confusion et d'assurer la transparence. Le moyen à privilégier : des conférences de presse, annoncées au moins une heure à l'avance, quelques fois durant la journée.
2. Donner tous les renseignements nécessaires en ce qui concerne les motifs de toute décision importante, ainsi que les modalités et les mesures de protection mises en place lors de la situation d'urgence.
3. Mettre en évidence la collaboration des organismes locaux et des professionnels impliqués dans le contrôle de la situation d'urgence.
4. Le niveau d'urgence et la gravité de la crise doivent être communiqués de façon juste, sans minimiser ou exagérer.
5. Insister sur la solidarité de l'équipe d'intervention.

(Faire un grand nombre de photocopies de cette page)

Nom de l'école : _____

Date	Heure	Nom	Employeur	Raison de l'appel	Téléphone	Suivi
02/24/2016 EXEMPLE	13h15 EXEMPLE	Michel Roy EXEMPLE	Ministère Environ. EXEMPLE EXEMPLE	Veut parler à Robert Thériault EXEMPLE EXEMPLE	(506) 555-1234 EXEMPLE	Robert l'a rappelé à 15 h EXEMPLE EXEMPLE