

Agence de la santé et des services sociaux de Montréal

Résumé

MARS 2007

MISSION SANTÉ

PLAN MONTRÉALAIS DE LUTTE À UNE PANDÉMIE D'INFLUENZA

Québec 



Le résumé du *Plan montréalais de lutte à une pandémie d'influenza* – *Mission Santé* est une production de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal.

3725, rue Saint-Denis
Montréal (Québec) H2X 3L9
514 286-6500
www.santemontreal.qc.ca

Ce document peut être reproduit ou téléchargé pour une utilisation personnelle ou publique à des fins non commerciales, à la condition d'en mentionner la source.

© Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2007

ISBN 978-2-89510-360-8 (version imprimée)
ISBN 978-2-89510-361-5 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2007

Ce document est disponible :
au centre de documentation de l'Agence : 514 286-5604
sur le site Internet de l'Agence : www.santemontreal.qc.ca

NOTE : Dans ce document, l'emploi du masculin générique désigne aussi bien les femmes que les hommes et est destiné à alléger le texte.

Mot du président directeur général



Depuis plusieurs mois, le gouvernement du Canada, le gouvernement du Québec et le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) se préparent à intervenir en cas de pandémie d'influenza selon les paramètres définis par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS). C'est le cas également à Montréal, comme en témoigne le « Plan montréalais de lutte à une pandémie d'influenza – Mission Santé » présenté dans ce document.

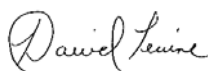
Les prévisions indiquent que, sur l'île de Montréal, près de 730 000 personnes pourraient être touchées à divers degrés par une pandémie d'influenza. Dans un tel contexte, il devient essentiel d'assurer une mobilisation soutenue et bien coordonnée de l'ensemble des ressources du réseau de la santé et des services sociaux. La disponibilité de ces services repose en grande partie sur la présence au travail d'équipes formées, préparées, protégées et soutenues.

Pour sa part, la population devra être informée, au bon moment, de la situation régionale, des points de services aménagés pour l'accueillir ainsi que des moyens de protection lui permettant de mieux se prémunir contre le virus pandémique. Notre plus grand enjeu sera alors la prise en charge des personnes atteintes, dans un contexte où nos équipes régulières pourraient être, elles aussi, touchées par la maladie.

C'est afin de répondre à ce défi colossal que le comité directeur de l'Agence, les établissements du réseau montréalais, le Département régional de médecine générale (DRMG) et plusieurs cliniques médicales ont été interpellés afin de produire un plan qui permettra de faire face à cette situation. Les travaux ont été intenses et exigeants et je souhaite remercier tous ceux et celles qui y ont contribué.

Le travail se poursuivra avec les établissements du réseau montréalais et l'ensemble des partenaires, notamment l'Organisation régionale de sécurité civile (ORSC) et Services Québec, qui ont à assumer un rôle de coordination de premier plan en matière de lutte à une pandémie. Régulièrement, nous informerons la population des travaux menés afin que le réseau montréalais soit prêt à toute éventualité, selon le degré de sévérité de la pandémie appréhendée.

Le président directeur général,



David Levine

COMITÉ DIRECTEUR ET PRINCIPAUX COLLABORATEURS DE L'AGENCE	
Direction	David Levine
Gestion	Louise Massicotte
Coordination	Ghyslaine Senécal
Logistique	Normand Lauzon
Volet « Santé publique »	Responsable : Richard Lessard*, M.D. Lucie-Andrée Roy, M.D. Michèle Bier, M.D.
Volet « Santé physique »	Responsable : Rolande Daignault Michel Marcil, M.D. Sylvie Beaudoin, Corporation Urgences-Santé Stéphanie Larose Jean Bousquet, M.D.
Volet « Psychosocial »	Lucie Labarre
Volet « Maintien du fonctionnement du réseau » – ressources humaines – ressources matérielles – ressources informationnelles	Responsable : Christiane Rouleau Roxanne Coulombe Responsable : Hai Pham-Huy Responsable : Diamantino De Sousa
Volet « Communication »	Responsable : Anne-Marie Tardif Guyline Chabot Jacques Cossette-Trudel
Soutien technique à la coordination	Catherine Chagnon
* M. Lessard a été temporairement remplacé en cours d'année par le docteur John Carsley qui agissait comme directeur de la santé publique par intérim.	

La production du plan a aussi nécessité la contribution active de plusieurs équipes, à l'Agence et dans les établissements du réseau montréalais.

Table des matières

Avant-propos	2
La structure de coordination	4
Les stratégies	6
Protéger la santé de la population:	
Volet « Santé publique »	7
Soigner les personnes:	
Volet « Santé physique »	8
Assurer le bien-être des personnes:	
Volet « Psychosocial »	10
Assurer l'accès aux soins et aux services:	
Volet « Maintien du fonctionnement du réseau »	11
Sensibiliser, informer et mobiliser la population:	
Volet « Communication »	12
Acronymes	14
Pour en savoir plus...	15

Note : Ce document résume le « Plan montréalais de lutte à une pandémie – Mission Santé » et ne présente pas le détail des actions et des activités prévues. Ces informations sont contenues dans la version intégrale du plan.

Avant-propos

Qu'est-ce qu'une pandémie d'influenza?

L'influenza...

- Chez les humains, l'influenza est une infection causée par un virus se manifestant, entre autres, par des courbatures, de la toux et de la fièvre;
- les personnes âgées, les personnes souffrant d'une maladie chronique et les enfants en bas âge sont les groupes qui risquent le plus d'être atteints;
- à Montréal, le virus de l'influenza saisonnière est responsable, en moyenne, de plus de 600 décès prématurés par année;
- diverses actions (vaccination ciblée, promotion du lavage des mains et de l'hygiène respiratoire) sont menées chaque année afin de prévenir la propagation de l'influenza saisonnière et de contrer les effets du virus.

L'influenza pandémique...

Une pandémie est une maladie infectieuse répandue à l'échelle continentale ou planétaire provoquée par un virus – en l'occurrence une nouvelle forme d'influenza – contre lequel la population a peu ou pas de protection.

Compte tenu du caractère cyclique des pandémies et de la multiplication des cas de grippe de type aviaire observée dans certains pays au cours des dernières années, les autorités sanitaires estiment à l'heure actuelle qu'une pandémie d'influenza demeure très probable.

La grippe aviaire est une infection virale qui se transmet parmi les oiseaux migrateurs et les volailles. Le virus actuel de la grippe aviaire peut être transmis aux personnes mises en contact avec les animaux qui en sont porteurs, mais à ce jour, il n'a pas développé la faculté de se transmettre entre humains.

Lorsqu'il apparaîtra, le virus à l'origine d'une pandémie d'influenza aura subi des mutations très significatives et présentera des signes distinctifs:

- il infectera les humains;
- il se transmettra plus ou moins facilement d'une personne à l'autre;
- il entraînera un grand nombre de malades ainsi qu'un taux élevé d'hospitalisation et de décès.

Dans le contexte montréalais...

Le réseau sociosanitaire montréalais est responsable de la santé de près de deux millions de personnes. De plus, des milliers d'autres personnes provenant des régions périphériques reçoivent des soins de santé dans les établissements situés sur l'île de Montréal.

Comme dans les autres grands centres urbains, la concentration de la population et les nombreuses occasions de rassemblement – transports en commun, événements sportifs ou culturels, centres commerciaux, etc. – y sont des facteurs qui augmentent le risque de transmission d'un virus. La présence de problématiques urbaines telles que l'itinérance, la pauvreté et l'isolement social, ainsi que la prévalence de certains problèmes chroniques de santé comptent également parmi les éléments à prendre en compte en situation de pandémie.

Le scénario retenu par le MSSS établit un taux d'infection pouvant atteindre **35 %** de la population. À Montréal, ce sont donc près de **730 000** personnes qui pourraient être infectées au cours des huit premières semaines d'une pandémie, ce qui pourrait entraîner plus de **9 000** hospitalisations et des milliers de décès lors de la première vague.

La complexité et l'ampleur du réseau montréalais posent un défi de taille dans la lutte à une pandémie. Avec plus de 90 000 employés, 2 200 médecins omnipraticiens et 3 300 médecins spécialistes, le réseau compte une main-d'œuvre importante qu'il faut informer et mobiliser afin d'être en mesure de répondre aux besoins de la population en situation de pandémie. Pour y arriver, l'Agence de Montréal a déjà sollicité et mis à contribution 85 établissements du réseau sociosanitaire montréalais, 400 cliniques médicales – dont 13 cliniques-réseau et 12 GMF – ainsi que ses nombreux partenaires.

Trois moments d'action

Le plan montréalais est structuré selon les trois moments d'action identifiés par l'Organisation de sécurité civile du Québec (OSCC) lorsque survient un sinistre. (*).

La préparation...

... correspond à la période précédant la déclaration de pandémie; y sont réalisées les actions et les activités destinées à prévenir une pandémie.

L'intervention...

... correspond à la période pendant laquelle une pandémie devient réalité; cette étape sera enclenchée en fonction de la gravité de la situation et variera selon les objectifs poursuivis dans chaque volet du plan.

Le rétablissement...

... correspond à la période de retour à la normale suivant une pandémie; les activités de rétablissement tiennent compte à la fois des séquelles laissées par une pandémie ainsi que de la venue possible d'une deuxième vague pandémique.

Cinq axes stratégiques

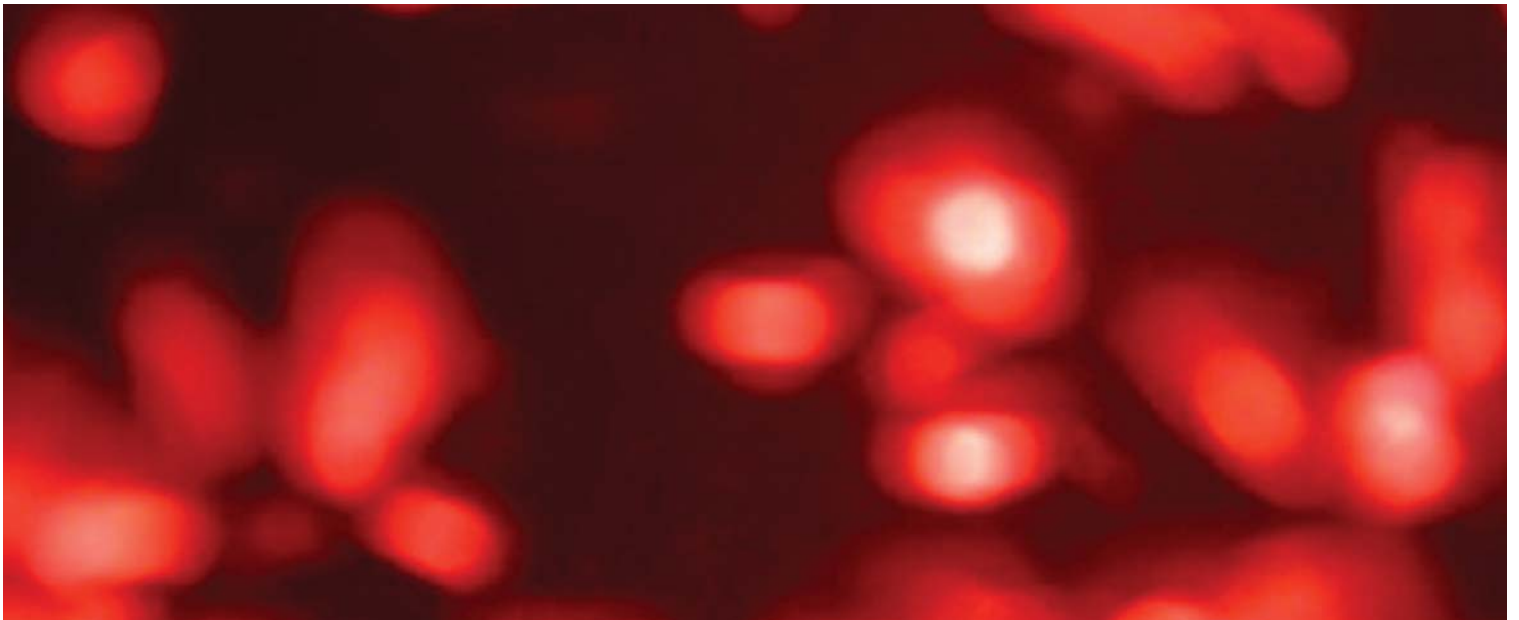
Le réseau québécois de la santé et des services sociaux a pour mission de préserver la vie, la santé et le bien-être des personnes. Dans un contexte de pandémie, cette mission se traduit en cinq axes stratégiques opérationnalisés en autant de volets.

AXES STRATÉGIQUES	VOLETS
Protéger la santé de la population	Santé publique
Soigner les personnes	Santé physique
Assurer le bien-être des personnes	Psychosocial
Assurer l'accès aux soins et aux services	Maintien du fonctionnement du réseau
Sensibiliser, informer et mobiliser la population	Communication

Une structure de coordination et 24 stratégies

Une structure de coordination permet d'intégrer et d'assurer la cohérence des actions prévues à chacun des volets du plan. On trouvera à la suite une description sommaire de la structure de coordination de même qu'un résumé des 24 stratégies qui sont ou seront mises en œuvre par le réseau sociosanitaire montréalais dans son effort de lutte à une pandémie d'influenza.

* Cette classification est en lien avec les six phases de l'Organisation mondiale de la santé (OMS).



La structure de coordination

En complément au « Plan national de sécurité civile », le « Plan gouvernemental de lutte à une pandémie d'influenza », préparé en concertation avec les ministères et organismes de l'Organisation de sécurité civile du Québec (OSCQ) les plus directement concernés, constitue la réponse du gouvernement québécois devant le risque de pandémie.

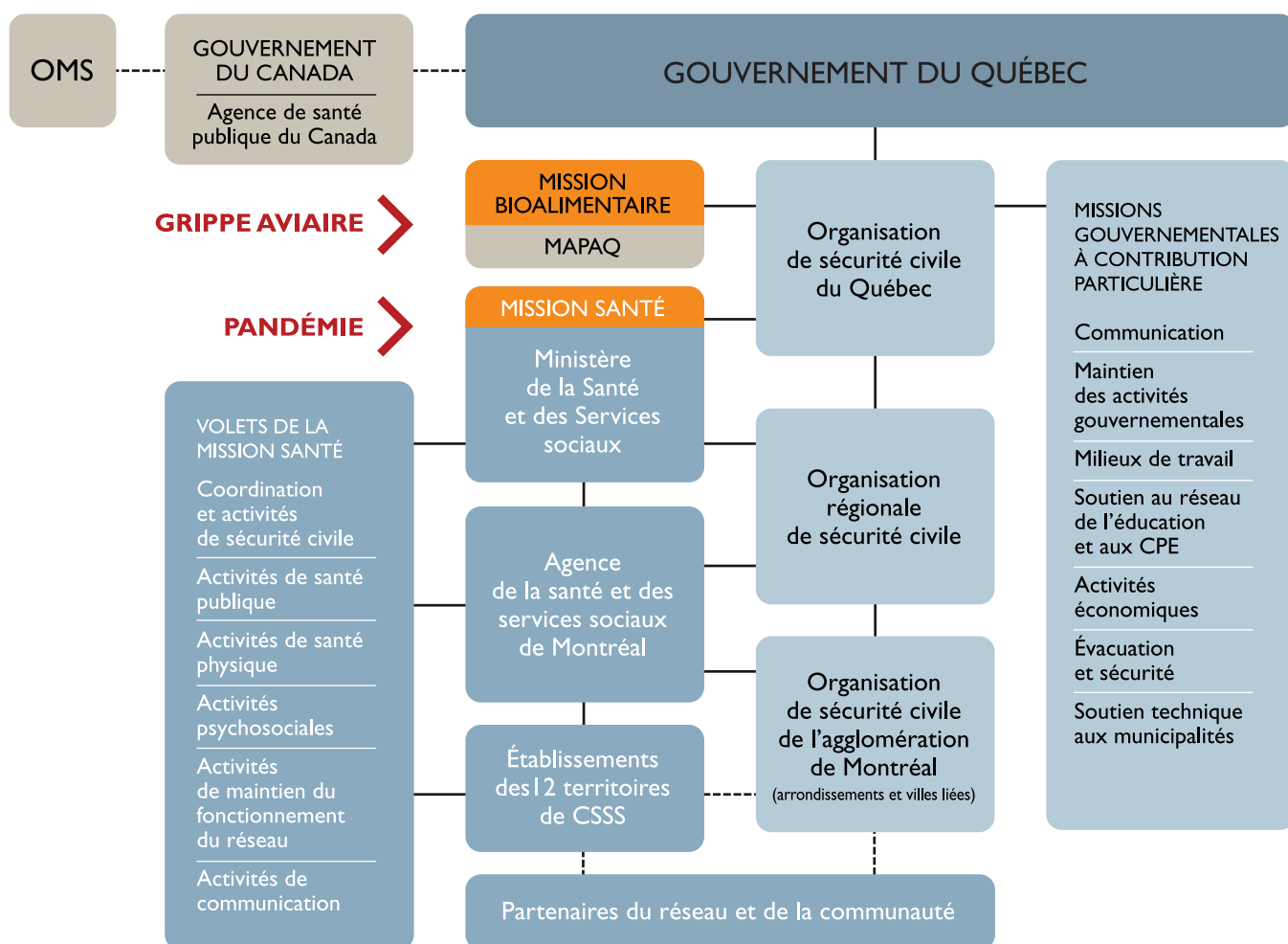
À l'instar des plans des différentes missions gouvernementales, la structure de coordination du plan – mission santé prévoit une structure de commandement du haut vers le bas, dans laquelle les plans locaux découlent du plan régional, lequel découle à son tour du plan ministériel.

Dans cette optique, l'Agence de Montréal s'est dotée d'un « comité directeur pour le plan de pandémie » et un « comité de gestion de la pandémie » a été créé dans chaque établissement du réseau. Ces comités ont pour mandat de coordonner la planification et la mise en œuvre de leur plan respectif, selon chaque volet de la mission santé.

Des mécanismes de coordination permettent d'assurer des liens étroits avec l'ensemble des partenaires du réseau et de la communauté.

Structure de coordination

Pandémie d'influenza





Les stratégies

Protéger la santé de la population :

Volet « Santé publique »

Soigner les personnes :

Volet « Santé physique »

Assurer le bien-être des personnes :

Volet « Psychosocial »

Assurer l'accès aux soins et aux services :

Volet « Maintien du fonctionnement du réseau »

Sensibiliser, informer et mobiliser la population :

Volet « Communication »

Stratégies

SANTÉ PUBLIQUE

Protéger la santé de la population

Face à une pandémie d'influenza, le réseau a pour obligation de protéger la population montréalaise. Cela implique de retarder l'émergence d'une telle pandémie sur le territoire, et lorsqu'elle surviendra, d'en minimiser l'impact.

1 Assurer une vigie et une surveillance épidémiologique

La surveillance est un processus continu et systématique de collecte, d'analyse et de diffusion des données sur le virus et l'épidémie d'influenza qui permet de guider les actions et d'en évaluer l'impact. Dans la région de Montréal, comme dans tout le Québec, un système de surveillance a été développé afin de suivre l'activité grippale. Le plan prévoit que la surveillance sera modulée en fonction de l'évolution de l'épidémie et du niveau de menace pandémique.

2 Déployer les mesures de prévention et de contrôle des infections

En réduisant le risque de transmission de l'influenza, on peut ralentir l'apparition et le développement d'une pandémie. Dans cette optique, la promotion des mesures de prévention au sein de la population et auprès du personnel du réseau et des cliniques médicales constitue une activité essentielle à chacune des phases d'une pandémie.

2.1 Promouvoir des mesures préventives d'hygiène et de protection

Outre les mesures de prévention et de contrôle des infections déjà en place, la promotion de l'hygiène respiratoire dans les salles d'attente et l'incitation au lavage des mains en milieu de soins constituent les éléments de base de toute stratégie de prévention. En période pandémique, des mesures de prévention additionnelles seront prises en fonction des modes de transmission du virus qui auront été identifiés à la suite de l'analyse de la souche pandémique.

2.2 Élaborer les stratégies de vaccination et voir à leur mise en œuvre

La vaccination demeure le moyen le plus efficace de réduire la morbidité et la mortalité associées à l'influenza. Cependant, elle ne permettra pas d'éviter une pandémie puisque le vaccin contre la souche pandémique ne sera disponible que plusieurs semaines, voire quelques mois après le début de la pandémie.

En phase de préparation, la stratégie de vaccination consiste à encourager la population vulnérable et le personnel de soins à se faire vacciner contre l'influenza saisonnière et le pneumocoque.

En période de pandémie, dès que le vaccin contre l'influenza pandémique sera disponible, les efforts de vaccination seront dirigés par ordre de priorité vers : le personnel de la santé et des services sociaux, en commençant par les équipes affectées aux soins des patients atteints d'influenza et par les personnes assumant des responsabilités liées à la maîtrise de la pandémie ; les personnes assurant les services essentiels dans la société ; les personnes risquant de présenter des complications graves : les personnes âgées de 65 ans ou plus, les enfants de 6 mois à 2 ans ainsi que les femmes enceintes et les personnes atteintes d'une maladie chronique ; les adultes en bonne santé ; les enfants de 2 à 18 ans.

3 Mettre en place des mesures de santé publique appropriées

L'auto-isollement, la quarantaine ou l'interdiction de rassemblements publics comptent parmi les autres mesures destinées à freiner l'apparition et la propagation d'une pandémie. Selon la gravité de la situation, ces mesures seront déployées dans de larges groupes ou à l'ensemble de la population.

Stratégies

SANTÉ PHYSIQUE

Soigner les personnes

En contexte de pandémie, le réseau sociosanitaire sera confronté à une augmentation importante des demandes de soins de 1^{re} ligne. Cette situation accroîtra la difficulté du réseau à répondre aux besoins de la population. Le plan montréalais prévoit donc l'adaptation continue de l'organisation des services et des modes de dispensation des soins et ce, dans l'ensemble du réseau.

4 Promouvoir l'autosoins

Compte tenu de l'engorgement prévisible des services de 1^{re} ligne en situation de pandémie, la population sera encouragée, autant que possible, à demeurer chez elle et à suivre les consignes du « Guide autosoins » produit par le MSSS. Ce guide sera distribué lorsqu'une situation pandémique sera imminente.

5 Adapter les services offerts à domicile

Dans le but de réduire l'achalandage dans les services de 1^{re} ligne, l'Agence et les CSSS ont préparé un plan spécifique de services de maintien à domicile répondant aux besoins des personnes atteintes de l'influenza et déjà prises en charge par les CSSS. De plus, les services réguliers de maintien à domicile seront revus en fonction des besoins essentiels.

6 Assurer un accès rapide à Info-Santé/Info-Social

Les services d'Info-Santé / Info-Social se sont préparés à faire face à une augmentation substantielle des appels téléphoniques afin de répondre adéquatement aux préoccupations et aux besoins d'information de la population.

7 Répondre à la demande de services préhospitaliers d'urgence

La Corporation d'Urgences-Santé a identifié les mesures qui lui permettront de répondre à la demande accrue de transport provenant du 9-1-1 ou des services de transports interétablissements. Des modes de transport alternatif ont aussi été prévus dans le but de répondre aux besoins de transport interétablissements normalement assumés par Urgences-Santé.

8 Adapter l'offre de service de santé dans la région

Les 12 CSSS, les tables locales du DRMG, les hôpitaux et des cliniques médicales ont été mis à contribution afin de planifier l'organisation des services médicaux de 1^{re} ligne en vue de faire face au nombre important de demandes de consultation appréhendé en cas de pandémie. Les cabinets médicaux sont appelés à jouer un rôle de premier plan dans l'organisation proposée, tant comme lieu de consultation sans rendez-vous que comme sites non traditionnels (SNT) de soins ambulatoires (voir stratégie n° 10).

En matière de services hospitaliers, le plan montréalais prévoit une offre de service suffisante pour répondre aux besoins d'hospitalisation des personnes atteintes d'influenza ainsi que le maintien de l'accès aux services essentiels spécialisés et ultra-spécialisés.

9 Distribuer et administrer les antiviraux

En début d'éclosion et dans la mesure du possible, des antiviraux seront distribués à toute personne ayant été diagnostiquée comme atteinte de la grippe. S'il advenait que les antiviraux se fassent rares, certains groupes seront ciblés pour recevoir des antiviraux dans les premières 48 heures suivant le début des symptômes.

Pendant toute la crise pandémique, la distribution des antiviraux sera assurée de façon efficace et sécuritaire, en conformité avec les règles édictées par les autorités.

10 Déployer des sites non traditionnels (SNT)

Au besoin, l'Agence et les CSSS mettront sur pied des sites non traditionnels (SNT) afin de réduire l'achalandage dans les cliniques médicales et les salles d'urgence. Deux types de SNT sont prévus.

Les «**SNT ambulatoires**» : outre les cliniques médicales ciblées, d'autres sites pourront être désignés dans des établissements du réseau ou hors réseau afin de répondre à l'ensemble des besoins de la population en matière d'évaluation et de traitement.

Les «**SNT-soins et admissions**» : les SNT de ce type seront ouverts dans certains hôpitaux ou sur tout autre site jugé approprié afin de répondre aux besoins des personnes qui ne peuvent rester à domicile en raison de leur état de santé ou de leur environnement physique ou social.

11 Répondre aux besoins résultant d'un grand nombre de décès

Une pandémie d'influenza entraînera une augmentation significative des décès sur une période relativement courte. Diverses mesures ont donc été prévues dans les établissements et à l'échelle régionale afin de disposer rapidement et adéquatement des dépouilles.

Stratégies

PSYCHOSOCIAL

Assurer le bien-être des personnes

Parce qu'inhabituelle, massive et particulièrement morbide, une pandémie d'influenza affectera les personnes de tous les âges et de tous les milieux. Les impacts psychosociaux seront aussi de tout ordre – individuel, familial et social – et toucheront tous les domaines d'activité de la société. Ils se feront sentir non seulement chez les malades, mais aussi chez leurs proches et dans l'ensemble de la population. Dans ce contexte, le plan montréalais prévoit différentes mesures visant à :

- préparer la population à affronter une pandémie ;
- soutenir la population pendant la pandémie ;
- faciliter le retour à la vie normale après la pandémie.

12 Coordonner l'ensemble des services à caractère psychosocial

En préparation, un inventaire des ressources psychosociales institutionnelles et communautaires a été réalisé dans la région montréalaise et dans chaque territoire de CSSS. Parallèlement, une structure de coordination a été créée aux niveaux régional et local qui permettra aux groupes et aux établissements concernés de répondre aux besoins psychosociaux découlant d'une pandémie.

13 Repérer les clientèles vulnérables

Afin d'aider la population à affronter les impacts d'une pandémie aux plans psychologique et social, il est nécessaire de dépister les personnes et les groupes à risque. Le réseau montréalais utilisera les outils développés par le MSSS à cette fin.

14 Offrir des services psychosociaux adaptés

Miser sur l'autonomie des personnes et sur la capacité d'initiative, d'entraide et de solidarité des milieux de vie peut atténuer les impacts d'une pandémie. Le plan prévoit qu'à chacune des phases de la pandémie, l'offre de services psychosociaux sera revue et adaptée en fonction de la capacité observée des personnes et des groupes à se prendre en charge individuellement et collectivement.

15 Conseiller les partenaires et aider la population

Des conseils et de l'information pratique d'ordre psychosocial seront diffusés aux partenaires et aux organismes communautaires pour aider à mobiliser et à rassurer la population en période de crise pandémique.

Au moment opportun, des fiches d'autoévaluation et d'auto-intervention seront distribuées pour aider la population à faire face aux impacts psychosociaux de la pandémie.

Stratégies

MAINTIEN DU FONCTIONNEMENT DU RÉSEAU

Assurer l'accès aux soins et aux services

Une pandémie d'influenza affectera le personnel du réseau sociosanitaire au même titre que l'ensemble de la population. Au pire de la crise, le réseau pourrait se voir privé de près du tiers de son personnel. Ajouté à l'explosion anticipée des demandes de soins et services, ce taux élevé d'absentéisme appréhendé exige que des mesures énergiques soient prévues pour maintenir la capacité d'intervention du réseau et l'accès aux soins et services.

16 Informer, former et mobiliser le personnel

La mobilisation du personnel et des médecins constitue un élément clé dans toute stratégie efficace de lutte à une pandémie. Le plan montréalais mise donc sur la concertation des actions des responsables des ressources humaines et des responsables des communications.

Les actions proposées visent à ce que le personnel du réseau de même que les personnes qui pourraient être appelées à les remplacer (personnel alternatif) disposent de toute information leur permettant de comprendre les défis qui se poseront à eux en situation de pandémie et d'apporter la contribution attendue de leur part.

17 Gérer les mouvements de main-d'œuvre

Les services de 1^{re}, 2^e et 3^e lignes ont été revus et priorisés en fonction des impacts appréhendés d'une pandémie sur la capacité du réseau de répondre aux besoins de la population. Dans tous les établissements, un plan de gestion de la main-d'œuvre a par la suite été préparé dans le but d'optimiser la contribution du personnel en contexte de crise pandémique.

18 Mobiliser les collaborateurs dans la communauté

La collaboration des organismes et des ressources communautaires constitue un apport essentiel à la lutte à une pandémie. Sur l'île de Montréal, on en retrouve plusieurs centaines qui, par leur expertise et leur

position dans la communauté, peuvent accroître la mobilisation sociale et la solidarité. Le plan montréalais prévoit diverses modalités de collaboration entre le réseau sociosanitaire et ces organismes.

19 Maintenir et développer les compétences professionnelles

L'Agence a la responsabilité de diffuser le programme de formation du MSSS sur la pandémie d'influenza et d'en coordonner l'application dans le réseau montréalais. Ce programme vise à transmettre les connaissances permettant aux travailleurs du réseau et au personnel alternatif de comprendre le fondement des mesures de prévention et de protection et de souscrire aux actions qui seront posées par les établissements.

20 Assurer l'approvisionnement en médicaments, vaccins, fournitures et équipements sanitaires

Il revient au MSSS de coordonner l'approvisionnement, l'entreposage et la distribution des médicaments, fournitures et équipements nécessaires en contexte de pandémie. Toutefois, le plan ministériel précise qu'il revient à l'Agence et à chaque établissement de planifier et de constituer les réserves de produits critiques et essentiels afin de couvrir les besoins pendant sept jours. Le plan montréalais prévoit donc l'ensemble des activités liées à l'approvisionnement et à la gestion sécuritaire des produits.

21 Déployer des ressources informationnelles fiables

L'Agence et les établissements du réseau ont pris les mesures nécessaires pour garantir le bon fonctionnement des ressources informationnelles et l'accès continu et sécuritaire au réseau informatique en cas de pandémie. Une quarantaine d'applications informatiques ont ainsi été jugées essentielles et des ententes ont été prises avec les fournisseurs pour en assurer la disponibilité et le bon fonctionnement.

Stratégies

COMMUNICATION

Sensibiliser, informer et mobiliser la population

Le plan montréalais repose sur la conviction que les citoyens ont la volonté et la capacité de se prendre en charge et de contribuer aux mesures de lutte à une pandémie. Dans cette optique, les stratégies de communication visent à sensibiliser, informer et mobiliser la population avant, pendant et après une pandémie.

Le plan montréalais prévoit aussi des modes de fonctionnement et des outils pour que les messages communiqués aux médias soient constants, validés et cohérents. Des mécanismes de coordination sont donc mis en place entre le MSSS, l'Agence, les établissements et les partenaires de la Sécurité civile.

22 Bien informer la population

En situation de pandémie, de nombreuses questions surgiront sur la situation épidémiologique et sur les façons de se protéger. Chacun voudra aussi savoir quoi faire et où aller pour recevoir des soins et des services de santé.

En collaboration avec Services Québec et l'Organisation de la sécurité civile (OSC), l'Agence a prévu des actions de communication adaptées aux différentes phases de la pandémie et aux questions les plus susceptibles d'être soulevées à chaque moment. Chaque établissement a également prévu comment communiquer rapidement avec ses clientèles et les proches de celles-ci.

23 Communiquer efficacement avec les médias

C'est sur l'Île de Montréal que se trouvent la plupart des grands médias nationaux ainsi que la majorité des médias destinés aux communautés ethniques et linguistiques. Cette réalité exige du réseau une excellente préparation et une coordination sans faille dans ses différentes activités de communication.

À ce chapitre, le plan prévoit :

- la formation de porte-parole régionaux et locaux ;
- la mise sur pied de mécanismes régionaux et locaux de validation des messages ;
- la préparation de contenus de communication adaptés aux différents volets du plan ;
- le monitoring de l'activité médiatique liée à la pandémie.

24 Créer des mécanismes de coordination de la communication

Dans un contexte de communication caractérisé par la multitude et l'omniprésence des sources d'information, des mécanismes doivent être prévus afin d'assurer la pertinence et la validité de l'information diffusée.

En période de pandémie, les communications gouvernementales seront concentrées vers Services Québec et les autorités de l'Organisation de la sécurité civile (OSC). La coordination des communications du réseau montréalais sera assurée à l'échelle régionale par le Comité directeur de l'Agence et au niveau local par les comités de gestion de la pandémie des établissements. Cette structure assurera des communications efficaces entre les établissements et les partenaires du réseau ainsi qu'avec la population.

Note : Les communications avec le personnel sont aussi une préoccupation importante dans le réseau montréalais. À ce chapitre, le lecteur est invité à consulter la stratégie no 16 (« Informer, former et mobiliser le personnel »).

Acronymes

CH	Centre hospitalier
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée (désigne également les centres d'hébergement)
CLSC	Centre local de services communautaires
CPE	Centre de la petite enfance
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
DRMG	Département régional de médecine générale
DSP	Direction de santé publique
EVR	Établissement à vocation régionale
GMF	Groupe de médecine de famille
I-S	Info-Santé/ Info-Social
MAPAQ	Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OMS	Organisation mondiale de la Santé
OMSC	Organisation municipale de sécurité civile
ORSC	Organisation régionale de sécurité civile
OSCQ	Organisation de sécurité civile du Québec
RLS	Réseau local de services
RTSS	Réseau de télécommunications sociosanitaire
SNT	Site non traditionnel
U-S	Urgences-Santé

Pour en savoir plus...

Pour connaître l'état d'avancement des travaux de l'Agence en vue d'une éventuelle pandémie d'influenza: **www.santemontreal.qc.ca**

Ce document et la version intégrale du «Plan montréalais de lutte à une pandémie d'influenza – Mission Santé» ainsi que des capsules vidéos destinées au personnel peuvent également être consultés sur le site de l'Agence.

D'autres renseignements sur la pandémie ainsi que divers outils de communication (affiches, dépliants, capsules vidéos destinées à la population) peuvent être obtenus sur le site gouvernemental dédié à la pandémie:

www.pandemiequebec.gouv.qc.ca

En tout temps, les citoyens peuvent aussi téléphoner à Services Québec au 1 800 363-1363 (ou au 514 873-4626 pour les personnes sourdes ou malentendantes) pour obtenir de l'information sur les services offerts par les différents ministères et organismes gouvernementaux en cas de pandémie.



Adoptez dès maintenant
des mesures d'hygiène
et de prévention.
Procurez-vous les vidéos
«Protégez la santé des autres!»

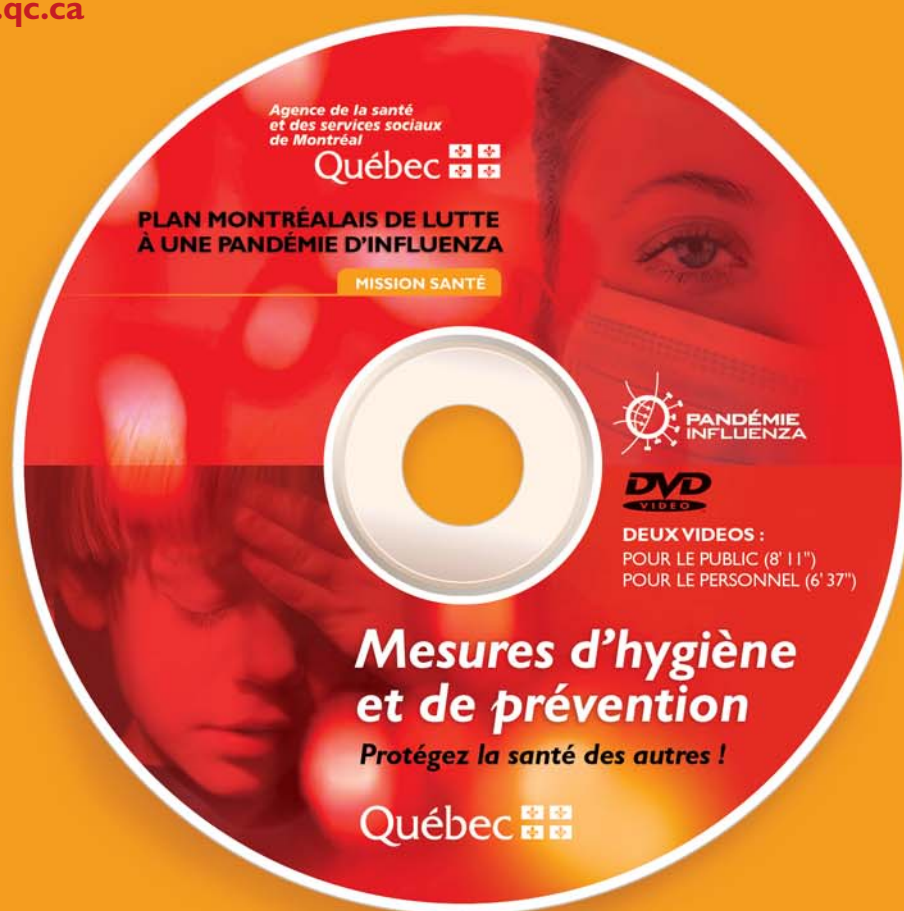
Également disponibles sur Internet.

Vidéo pour le public :

www.pandemiequebec.gouv.qc.ca

Vidéo pour le personnel :

www.santemontreal.qc.ca



Agence de la santé
et des services sociaux
de Montréal

Québec