

Fiche H.1 - Stratégie d’information, de formation et de communication

1. Un enjeu primordial

Les exercices « pandémie grippale » menés ces derniers mois aux niveaux local, national et européen ainsi que les développements médiatiques sur les événements récents ont mis en exergue le besoin d’une stratégie de communication gouvernementale transparente et cohérente pour accompagner les actions de préparation de la société à la perspective d’une éventuelle pandémie.

Conformément aux objectifs fixés par le plan national, le Gouvernement sera l’émetteur principal d’une information complète et ouverte afin d’éviter les risques d’ignorance, de désinformation ou de rumeurs susceptibles de provoquer des comportements irrationnels et de rendre plus difficile la réalisation de l’objectif prioritaire de préservation de la santé humaine.

2. Un contexte spécifique

La stratégie de communication, qui repose sur le maintien d’un lien de confiance fort entre les autorités gouvernementales et la population, doit prendre en compte les contraintes spécifiques de la menace de pandémie grippale :

- une gestion du temps non maîtrisable : on ne connaît ni la date du développement d’une pandémie éventuelle, ni le délai exact nécessaire à la diffusion de traitements efficaces ;
- une primauté des annonces qui relèvent avant tout d’instances internationales (OMS¹, FAO², OIE³, OMT⁴, ECDC⁵, Union européenne) ou qui sont émises par des acteurs étrangers ou internationaux (chacun des États concernés, médias à couverture mondiale...) ;
- une multiplicité croissante des acteurs concernés aussi bien au niveau international qu’au niveau national ou local, à chaque stade de développement de la pandémie.

3. L’objectif : être prêts aujourd’hui

Contrairement à d’autres situations d’urgence où la couverture médiatique est brève et concentrée, la demande d’information durant une pandémie sera large et s’étendra sur une longue période. En l’absence d’une bonne maîtrise du temps, la totalité des procédures et des moyens adaptés aux besoins d’information du public devront être prêts et activés le plus tôt possible, et maintenus opérationnels pendant plusieurs semaines, voire pendant plusieurs mois.

L’impératif de cohérence, condition de crédibilité des messages, conduit au choix d’une communication centralisée et mutualisée, afin d’assurer l’efficacité optimale des moyens mobilisés de l’ensemble des acteurs locaux et nationaux. Elle prendra en compte les acteurs internationaux de la communication « grippe aviaire » (OMS, FAO, OIE, OMT, ECDC, Union européenne...).

Les procédures, voies et moyens permettant de satisfaire à ces exigences, inédites dans leur ampleur et dans leur durée, doivent être complétés afin d’être opérationnels le moment venu. Les actions de communication sur les règles d’hygiène, sur les bons comportements et sur la mobilisation sociale doivent être poursuivies en phase pré-pandémique. Ces actions de communication seront largement intensifiées en période de pandémie.

¹ OMS : Organisation mondiale de la santé.

² FAO : Organisation des Nations unies pour l’alimentation et l’agriculture.

³ OIE : Organisation mondiale de la santé animale (Office international des épizooties).

⁴ OMT : Organisation mondiale du tourisme

⁵ ECDC : Centre européen de prévention et de contrôle des maladies.

Toutes les opportunités, notamment, les exercices de simulation nationaux et locaux, seront saisies, comme par le passé, pour compléter la formation des acteurs à la communication et pour développer la communication interne des services.

4. Conjuguer au présent le court et le moyen terme

La communication porte en premier lieu sur le renforcement du niveau d’information du grand public d’une part sur les risques infectieux et sur les actions conduites par les organisations internationales, par les États et en particulier par la France, d’autre part sur les efforts d’adaptation de l’industrie et des laboratoires de recherche.

Elle vise à diminuer l’anxiété naturelle devant un phénomène annoncé proche, mais dont l’ampleur demeure incertaine, en informant la population de l’évolution de l’épizootie dans le monde.

La reconnaissance de la mobilisation de l’État et des responsables économiques et sociaux doit contribuer à la confiance envers les institutions, et ainsi à l’efficacité de la politique de santé publique et de maintien des services à la population qui fonde leur action.

L’effort initial d’information porte en priorité sur les relais professionnels de santé et assimilés, la filière avicole, les ambassades, les voyageurs, les expatriés, les médias et le grand public.

Mais il faut également se mettre en position de pouvoir communiquer en cas d’aggravation de la situation, dans une démarche visant avant tout à protéger la population. Le grand public exigera de savoir très précisément quels sont les comportements à adopter pour ne pas contracter la grippe ou pour bénéficier du meilleur accès aux soins.

Dans cette phase, l’information portera bien sûr sur les dimensions médicales et vétérinaires, mais aussi sur les conditions de vie et la préservation des personnes et des biens.

5. Organisation de la communication : des structures adaptées pour une meilleure coordination

L’efficacité de la stratégie générale de préparation et de réponse à une pandémie grippale suppose, pour en garantir la cohérence, une coordination de la communication et une circulation rapide entre tous les acteurs.

Conformément au plan national, le Premier ministre dirige l’action et définit les axes stratégiques de communication gouvernementale. Il détermine les situations du plan dans lesquelles se trouve la France vis-à-vis du risque épizootique et pandémique.

Dans la pratique gouvernementale, chaque ministre fait connaître par ses actions de communication la politique du gouvernement dans son domaine de compétence :

- le ministre chargé de l’agriculture sur les questions de santé animale et de lutte contre les épizooties ;
- le ministre chargé de la santé sur les questions de santé publique ;
- le ministre chargé de l’intérieur sur les questions de sécurité publique et de sécurité civile ;
- le ministre chargé de l’économie sur les questions de continuité économique ;
- etc.

Au stade actuel (Situation 3A) et tant que ne survient pas une crise qui conduirait le Premier ministre à confier la conduite opérationnelle à un ministre, le délégué interministériel à la lutte contre la grippe aviaire (Dilga) et le Service d’information du gouvernement (SIG) mobilisent et fédèrent les ressources et les propositions de l’ensemble des acteurs concernés. Ils s’appuient sur un comité de pilotage dédié à la communication. Dès qu’un ministre est chargé de la conduite opérationnelle de l’action gouvernementale, le comité de pilotage devient la cellule communication définie dans le plan.

En fonction de l’évolution de la situation et conformément au plan, le Premier ministre peut confier la conduite opérationnelle de l’action gouvernementale à un ministre (santé ou intérieur) qui met en

place auprès de lui une **cellule interministérielle de crise** (CIC). La cellule interministérielle de communication, rattachée à la cellule interministérielle de crise, est associée en amont aux informations reçues et aux projets préparés par la cellule de crise. Elle a pour missions, pour ce qui relève de la communication gouvernementale :

- la veille médiatique nationale et internationale ainsi que la veille de l'état de l'opinion ;
- la communication gouvernementale en direction du grand public, des professionnels de santé, de secours, des autres professions les plus concernées, des entreprises etc.
- la coordination des actions d'information assurées par les ministères ;
- le soutien et la coordination des informations diffusées par les préfets au niveau local ;
- la communication interne en direction des services déconcentrés et des agents de l'État ;
- la coordination avec le réseau des communicants internationaux et européens ;
- le soutien aux relations presse du ministère chargé de la conduite opérationnelle de l'action gouvernementale.

La cellule de communication est composée :

- de représentants du service d'information du Gouvernement, du Haut-fonctionnaire de défense pour l'information, du DILGA, des ministères chargés de l'intérieur, de la santé, de la défense, des transports, de l'agriculture, des affaires étrangères, de l'économie et des finances, du travail, de la justice et, en tant que de besoin, d'autres ministères ;
- d'équipes dédiées à la veille, aux relations presse, à l'Internet, à l'élaboration d'éléments de langage.

Au niveau local, la communication est assurée par le préfet, en relation avec les collectivités locales. Les préfets doivent transmettre, auprès des populations, les messages nationaux répondant aux objectifs définis ci-dessus. Ils continueront à relayer l'ensemble des messages nationaux tout en répondant à la demande d'information locale. Pour transmettre l'ensemble des messages à la population, ils s'appuieront sur les médias locaux, sur les conventions passées avec Radio France et plus particulièrement France Bleue, la convention nationale avec le groupe France Télévision et les conventions France 2 et France 3. Les préfets disposent du site Internet de la préfecture pourvu des liens avec les sites ministériels concernés (site interministériel www.grippeaviaire.gouv.fr, ministère de l'agriculture, ministère de la santé,...).

A l'étranger, cette mission revient aux ambassadeurs.

6. Actions de communication

A partir de cette stratégie, la communication interministérielle décline l'ensemble des actions à entreprendre selon les différentes phases du plan national.

Les objectifs sont les suivants :

- informer sur la façon dont on peut retarder l'arrivée de l'épidémie sur le territoire français ;
- préparer le pays à la gestion du risque de pandémie ;
- aider à gérer la crise et à maintenir l'organisation de la société pendant la pandémie ;
- entretenir la confiance et la crédibilité ;
- préparer la sortie de crise et la reprise de la vie normale.

Pour parvenir à ces objectifs, et dans un souci de transparence, la communication doit comporter trois volets :

- une *communication informative* sur la situation sanitaire et l'état de la préparation ;
- une *communication pédagogique* sur les comportements : la maladie et sa prévention ;
- une *communication de confiance* dans les pouvoirs publics : suivi des dispositions prises.

Les actions de communication qui seront mises en place auront pour enjeux :

- de répondre aux attentes d'information sur le risque de la grippe, notamment grâce au site Internet grippeaviaire.gouv.fr et à la plateforme téléphonique d'information, Info 'grippe aviaire' :
0 825 302 302 ;
- de faire connaître les modes opératoires précis d'utilisation des moyens d'hygiène et de protection aux professionnels concernés ainsi qu'à la population ;
- de favoriser l'adoption de comportements et de gestes adaptés de la part de l'ensemble des publics et de susciter l'adhésion à la logique de gestion de moyens parfois limités ;
- de créer les conditions favorables à la gestion de la crise en cas de pandémie, par une sensibilisation préalable et par une information adaptée, transparente et cohérente ;
- de favoriser la solidarité de proximité et la responsabilisation des individus face au risque.

Ces actions visent à prendre en compte les besoins d'information notamment :

- du grand public ;
- des professionnels de santé et hospitaliers, des pharmaciens et des médecins libéraux, des médecins du travail, de la médecine scolaire ;
- des sapeurs-pompiers et personnels du secours ;
- des médias régionaux, nationaux et internationaux ;
- des préfets ;
- des collectivités territoriales ;
- des voyageurs ;
- des expatriés ;
- des consommateurs ;
- des bénévoles, des associations humanitaires
- des associations des secteurs sanitaires et sociaux ;
- des acteurs économiques ;
- des compagnies aériennes et des agences de voyages ;
- des professions avicoles et des vétérinaires ;
- des acteurs de l'éducation nationale ;
- des chasseurs.

Portail d'informations

Site interministériel

www.pandemie-grippale.gouv.fr

Ministère de l'écologie, du développement et de l'aménagement durables

www.developpement-durable.gouv.fr

Ministère de l'intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales

www.interieur.gouv.fr

Ministère de l'agriculture et de la pêche

www.agriculture.gouv.fr

Ministère de la santé, de la jeunesse et des sports

www.sante-sports.gouv.fr

www.inpes.sante.fr

www.invs.sante.fr

Info'Grippe aviaire

0 825 302 302 (0,15 € TTC/mn)

7 jours sur 7

7 h - 22 h