



## **ANNEXE**

### **FICHE 1 : COMMUNICATION**

---

Le dispositif de communication vise à sensibiliser et protéger les populations des conséquences sanitaires d'une canicule. Il se décompose en deux phases distinctes : en amont, une phase de communication « préventive », puis une phase de communication « d'urgence » qui se décline en fonction des différents niveaux du PNC.

Les outils de ce dispositif (dépliants, affichettes, modèles de communiqués de presse, spots...) sont disponibles dans le kit de communication canicule refondé en 2015 et mis à disposition des communicants des ARS et des préfetures.

#### **I. LA COMMUNICATION « PREVENTIVE »**

Le dispositif de communication « préventive » doit permettre d'informer et de sensibiliser, en amont, les populations sur les conséquences sanitaires d'une canicule et sur les moyens de s'en protéger.

La communication « préventive » est activée du 1<sup>er</sup> juin au 31 août, sauf si des conditions météorologiques particulières justifient son maintien. Elle correspond au niveau 1 appelé « niveau de veille saisonnière » (carte de vigilance verte pour Météo-France).

##### **1. Le dispositif national**

Le ministère chargé de la santé diffuse un communiqué de presse informant le grand public du déclenchement du niveau de veille saisonnière du PNC, des conseils de base sur la prévention des risques liés aux fortes chaleurs et des mesures de gestion et de communication prévues en cas de chaleurs extrêmes ou de canicule. Des communiqués de presse thématiques peuvent être régulièrement diffusés pendant l'été si besoin.

Ce communiqué de presse est complété par un dossier spécial « canicule et chaleurs extrêmes » figurant sur le site Internet du ministère. Il contient toutes les informations utiles et en particulier, les recommandations permettant à différentes catégories de population de lutter contre l'impact de la chaleur et comprend un « questions/réponses » destiné au grand public.

Avant le déclenchement de la veille saisonnière, l'Institut National de Prévention et d'Education pour la Santé (INPES) diffuse une lettre d'information, présentant les documents aux ARS, aux services préfectoraux et à de nombreux partenaires et réseaux institutionnels, associatifs et professionnels. L'INPES met à disposition les supports d'information (dépliants, affiches) sur la prévention des risques liés à la canicule en les proposant gratuitement à la commande. Ils sont destinés à tous les publics et notamment aux personnes âgées. Ils existent en français et en anglais.

Les destinataires des plans de diffusion seront identiques à ceux de l'an dernier. Une communication email indiquera également aux ARS la procédure de commande pour eux et leurs partenaires. A noter que les documents sont également disponibles en téléchargement sur le site de l'INPES et sur celui du ministère chargé de la santé.

- Dépliant « Canicule, Fortes chaleurs, les bons réflexes » :  
<http://www.inpes.sante.fr/CFESBases/catalogue/pdf/1027.pdf>
- Affiche « Canicule, Fortes chaleurs, les bons réflexes » :  
<http://www.inpes.sante.fr/CFESBases/catalogue/pdf/1028.pdf>



## Plan National Canicule 2015

A destination des personnes âgées dépendantes ou fragiles :

- Affiche : « Canicule, Fortes chaleurs, les bons réflexes »  
<http://www.inpes.sante.fr/CFESBases/catalogue/pdf/1635.pdf>

Des dépliants d'information pour les personnes déficientes visuelles et auditives existent également : version en gros caractères pour les personnes malvoyantes, également utile aux personnes âgées (cette version existe également en braille), et version très visuelle pour les personnes sourdes ou ayant difficilement accès à l'écrit. Un spot en langue des signes est également disponible sur le site de l'INPES. La diffusion est assurée par l'INPES, notamment *via* des réseaux spécifiques.

- Version pour les personnes malvoyantes :  
[http://www.inpes.sante.fr/10000/themes/evenement\\_climatique/canicule/docs/2009/D-malvoyants.pdf](http://www.inpes.sante.fr/10000/themes/evenement_climatique/canicule/docs/2009/D-malvoyants.pdf)
- Version pour les personnes sourdes :  
[http://www.inpes.sante.fr/10000/themes/evenement\\_climatique/canicule/docs/2009/D-sourds.pdf](http://www.inpes.sante.fr/10000/themes/evenement_climatique/canicule/docs/2009/D-sourds.pdf)

Pour les professionnels de santé, il existe un numéro de la collection Repères pour votre pratique intitulé « *Risques sanitaires liés aux fortes chaleurs chez la personne âgée* ». Le document peut être téléchargé sur le site de l'INPES.

- <http://www.inpes.sante.fr/CFESBases/catalogue/detaildoc.asp?numfiche=1033>

## **2. Le dispositif local**

Le PNC laisse une autonomie importante aux ARS et aux services préfectoraux en matière d'information et de communication.

Les chargés de communication des ARS sont des relais et des acteurs indispensables pour la mise en œuvre de ce plan. En effet, par leur connaissance du contexte et des interlocuteurs et opérateurs locaux, ils doivent jouer un rôle à la fois en termes de conception, de mise en œuvre et de suivi des actions de communication. En cela, ils contribuent également aux actions mises en œuvre par les préfetures dans le cadre de la communication interministérielle.

Le dispositif local comprend l'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie de communication informative, pédagogique et adaptée (partenariats, relations presse...), permettant d'expliquer, en amont, les conséquences sanitaires d'une canicule et les moyens de s'en protéger.

Cette stratégie de communication doit être adaptée aux réalités locales et par type de population : prise en compte de l'implantation des établissements pour personnes âgées, des crèches, des établissements de santé, des populations à risque ou tenant compte des contraintes de certains secteurs d'activités. Elle doit intégrer ces enjeux et décliner les outils adéquats : élaboration de plaquettes et affiches, tenue de stands de sensibilisation dans des lieux publics, réalisation de kit canicule pour des populations spécifiques (personnes en situation de précarité, personnes sans domicile, enfants...), mise en œuvre de campagnes d'information et de sensibilisation avec des professionnels (médecins généralistes, assistantes maternelles, pharmaciens...).

Le kit communication canicule, mis à la disposition des chargés de communication des ARS et des préfetures, comporte l'ensemble des outils nationaux disponibles.

Un numéro local d'information doit être identifié. Il pourrait être activé en cas de besoin pour répondre aux questions du public.

La diffusion des dépliants, brochures et affiches est effectuée localement par l'INPES par le biais de commande auprès des partenaires et relais (associations, collectivités locales, etc.).



## Plan National Canicule 2015

La livraison des documents est réalisée gracieusement. Les différentes modalités de commande sont précisées dans le kit communication.

### II. **LA COMMUNICATION « D'URGENCE »**

La communication « d'urgence » peut être locale ou nationale selon la gravité de la situation. Elle repose sur un renforcement de la communication « préventive » et sur la mise en œuvre d'actions complémentaires graduées selon les niveaux du PNC activés :

- Niveau 2 - avertissement chaleur (carte de vigilance jaune) ;
- Niveau 3 - alerte canicule (carte de vigilance orange) ;
- Niveau 4 - mobilisation maximale (carte de vigilance rouge).

Il est important de bien coordonner et mutualiser les actions de communication menées au niveau local (ARS, préfectures, communes...) ainsi que celles menées au niveau national. L'ensemble des acteurs (administrations centrales, services de l'Etat en région, collectivités territoriales et agences sanitaires) doivent se tenir mutuellement informés des actions de communication qu'ils entreprennent afin de garantir une cohérence de la communication.

#### **1. La mise en place d'un numéro vert**

Un numéro de téléphone national, « canicule info service » (0 800 06 66 66, numéro vert gratuit depuis un poste fixe en France), est mis en place en tant que de besoin par le ministère chargé de la santé. Il a pour mission, soit de diffuser des messages préenregistrés, soit de répondre aux questions des appelants et de faire connaître les recommandations et la conduite à tenir en cas de fortes chaleurs. En aucun cas, il ne devra se substituer à une régulation médicale pour fournir des réponses à des personnes malades.

#### **2. Les outils disponibles**

Les outils sont à consulter sur :

- <http://www.sante.gouv.fr/canicule>  
[http://www.inpes.sante.fr/10000/themes/evenement\\_climatique/canicule/canicule-outils.asp](http://www.inpes.sante.fr/10000/themes/evenement_climatique/canicule/canicule-outils.asp)

Les supports de communication imprimés (affiches, dépliants) disponibles en amont sont également destinés à la phase d'urgence.

En phase d'urgence, sont également disponibles :

- un spot télévisé destiné au grand public qui reprend les principales recommandations pour lutter contre les effets d'une canicule et est livré par l'INPES, avant la saison estivale, à l'ensemble des diffuseurs ;
- deux spots radio destinés au grand public et aux automobilistes ;
- des outils complémentaires : infographie, bannières Internet, banque de pictogrammes, etc.

Dès le niveau jaune, une information « Fortes chaleurs » figure dans l'encadré « commentaire » de la carte de vigilance météorologique et le phénomène canicule est signalé à l'échelle départementale sur le site Internet au travers d'une info-bulle ou dans la version tableau de la carte. De manière succincte, les températures attendues et les régions concernées sont précisées. Dès le niveau orange, Météo-France diffuse un bulletin national en plus de la carte de vigilance sur les conditions météorologiques attendues. Celui-ci est accompagné d'informations sur le risque encouru et la conduite à tenir de façon à permettre un relais par les médias.



### **3. Les différents niveaux**

- **Niveau 2 - avertissement chaleur (carte de vigilance jaune pour Météo-France)**

Le niveau 2 permet la mise en œuvre de mesures graduées, et éventuellement la préparation à une montée en charge des mesures de gestion par les ARS, notamment en matière d'information et de communication, en particulier en veille de week-end ou de jour férié.

A cet effet, la communication est essentiellement locale et peut inclure, outre le renforcement de la diffusion des dépliants et affiches, la mise en œuvre d'actions de relations presse ciblées.

En fonction de la situation (chassé-croisé de vacanciers sur les routes, événements sportifs de grande ampleur...), l'activation ou le renforcement du dispositif téléphonique national « canicule info service » (0 800 06 66 66) et un relais de la communication locale au niveau national, notamment sur le site Internet du ministère chargé de la santé, pourront être réalisés.

Le préfet ne déclenche pas le niveau 2. Il constitue un niveau de communication renforcée en direction du public et des acteurs (par rapport aux actions menées en veille saisonnière).

- **Niveau 3 - alerte canicule (carte de vigilance orange pour Météo-France)**

Le niveau 3, déclenché à l'initiative du préfet de département avec l'appui de l'ARS, correspond à la mobilisation des services et à la mise en œuvre de mesures d'information et de gestion adaptées à la prise en charge notamment des personnes à risque.

**Au niveau local**, en cas de déclenchement du niveau 3 - alerte canicule, les services de l'Etat en région peuvent notamment :

- informer le grand public (notamment *via* les médias) du déclenchement de ce niveau, des dispositions prises par le préfet et de toutes les informations utiles concernant l'offre de soins et la nécessaire mobilisation communautaire (solidarité avec les personnes isolées) ;
- renforcer la diffusion des dépliants et affiches réalisés par le ministère chargé de la santé et l'INPES ;
- ouvrir le numéro local d'information en complément de la plate-forme nationale pour informer sur la situation locale spécifique ;
- diffuser les spots radio, si besoin. En cas de canicule limitée à quelques départements, la mobilisation des médias se fait à partir des recommandations suivantes et des modalités pratiques décrites dans le kit communication :
  - **Radios publiques : mobilisation du réseau local de Radio France**  
Seules les stations locales de Radio France (principalement France Bleu) sont soumises à l'obligation de diffusion des messages radio émis par le ministère chargé de la santé. La mobilisation du réseau local de Radio France se fait directement par les préfetures par le biais des conventions passées entre le préfet et les stations locales de Radio France. Une coordination et une mutualisation des préfetures concernées doivent être privilégiées et recherchées quand cela est possible.
  - **Radios privées : invitation et non mobilisation**  
Les radios privées, locales ou non, échappent pour leur part au dispositif de mobilisation en cas d'alerte sanitaire. Cependant, la demande de relayer les messages d'alerte peut être faite par les préfets aux radios privées. Cette diffusion



#### Plan National Canicule 2015

est volontaire et gracieuse. Il est demandé aux préfetures d'adresser au ministère chargé de la santé la liste des chaînes de radio (y compris privées) ayant accepté de diffuser les messages émis par le ministère. Les spots peuvent à cette fin être récupérés auprès de l'INPES (téléchargement depuis le site [inpes.sante.fr](http://inpes.sante.fr) ou envoi des « bandes antennes » sur demande).

- diffuser le spot TV, si besoin : mobilisation des stations régionales de France 3 et des télévisions locales. Dans tous les cas, la mobilisation des stations de France 3 en région doit passer par le ministère chargé de la santé.

**Au niveau national**, en cas de déclenchement du niveau 3 - alerte canicule dans un ou plusieurs départements, le ministère chargé de la santé veille à la coordination des actions de communication menées au niveau local par les différents acteurs.

Par ailleurs, en fonction de la situation (nombre de départements touchés, niveau des températures, chassé-croisé...), des actions nationales complémentaires peuvent être mises en œuvre pour renforcer et/ou compléter les actions locales, et notamment :

- le renforcement du dispositif téléphonique national « canicule info service » (0 800 06 66 66) ;
- des actions ciblées de relations presse ;
- une information *via* le site Internet du ministère chargé de la santé ;
- la mise en œuvre d'actions de partenariat avec les associations et relais permettant de communiquer à destination des personnes à risque. A titre d'exemple, les stations radio d'autoroute pourraient être sollicitées pour diffuser gracieusement le spot radio automobiliste en période de chassé-croisé ;
- l'activation du dispositif d'information et d'alerte *via* des bannières Internet et les réseaux sociaux.

- **Niveau 4 - mobilisation maximale (carte de vigilance rouge pour Météo-France)**

En cas de déclenchement du niveau 4 - mobilisation maximale, la communication peut être pilotée au niveau du ministère chargé de la santé ou au niveau interministériel.

Le dispositif national de communication « d'urgence » peut comprendre, outre la mise en œuvre d'un dispositif de relations presse renforcé (communiqués de presse, conférences de presse...) :

- le renforcement du dispositif téléphonique national « canicule info service » (0 800 06 66 66) ;
- la diffusion, sur instruction du ministre chargé de la santé, du spot télévisé ainsi que des spots radio sur les chaînes et stations concernées (Radio France, TF1, France 2, France 3, France 4, France 5, Canal +, M6, les chaînes de la TNT ainsi que certaines télévisions locales). Cette disposition s'inscrit dans le cadre du dispositif prévu par l'article 16.1 de la loi audiovisuelle du 30 septembre 1986 modifiée.

Les radios privées, locales ou non, échappent pour leur part au dispositif de mobilisation en cas d'alerte sanitaire. Cependant, la demande de relayer les messages d'alerte peut être faite par le ministère chargé de la santé aux radios privées. Cette diffusion est volontaire et gracieuse. Les spots peuvent, à cette fin, être récupérés auprès de l'INPES (téléchargement depuis le site [inpes.sante.fr](http://inpes.sante.fr) ou envoi des « bandes antennes » sur demande).

- l'activation du dispositif d'information et d'alerte *via* des bannières Internet et les réseaux sociaux ;



Plan National Canicule 2015

- la mise en œuvre d'actions de partenariat avec les associations et relais permettant de communiquer à destination des personnes à risque (par exemple, l'INPES diffuse *via* ses partenaires de la Régie Autonome des Transports Parisiens (RATP) et Presstalis, une réserve de 500 000 dépliants et 32 000 affiches).

Les actions de communication ainsi mises en œuvre seront relayées au niveau local par les différents acteurs qui pourront compléter le dispositif par des actions propres en fonction de leurs spécificités locales et de la situation sanitaire.