



PREMIER MINISTRE

Plan de communication gouvernementale sur le virus Ebola

Service d'information du Gouvernement

✚ Le **dispositif interministériel de communication** coordonné doit permettre de répondre aux objectifs suivants :

- Informer et sensibiliser les publics les plus exposés (et parfois les moins bien informés sur le virus Ebola) et favoriser l'adoption des bons comportements en matière de prévention et de signalement précoce ;
- Prévenir et limiter les sentiments d'inquiétude partagés par la population et les professionnels en contact potentiel avec le public ;
- Informer et former les différents professionnels de santé sur le signalement, la prise en charge et l'adoption des mesures de protection individuelle.

✚ Pour cela, la **stratégie de communication gouvernementale** sur le virus Ebola repose sur les principes suivants:

- **Délivrer une réponse adaptée en fonction du risque de propagation** du virus ;
- **Informen en priorité les personnes les plus exposées** au virus Ebola pour prévenir l'importation du virus en France ;
- Fournir une **information objective, transparente et régulièrement actualisée** ;
- **Favoriser l'adhésion aux mesures prises par les pouvoirs publics**, notamment pour les personnes les plus exposées ;
- **Permettre à chacun d'être acteur de la prévention** des risques.

Le **plan de communication** s'articule à la fois sur les trois situations du guide d'aide à la décision du plan et sur les scénarii indicatifs (page 10 du plan), qui feront l'objet d'actualisation régulière. S'agissant de la situation 3 et donc la prise en charge des ressortissants français dans les pays touchés par l'épidémie, le MAEDI assure ce volet de la communication (cf. fiche 3C4).

✚ Les **messages**, ainsi que les canaux et l'ampleur de leur diffusion, seront adaptés aux différentes phases, à l'évolution de l'opinion publique, ainsi qu'à chacun des publics concernés :

- Voyageurs ;
- Populations migrantes d'origine africaine ;
- Professionnels de santé ;
- Grand public ;
- Médias ;
- Ressortissants français vivant dans les pays touchés ;
- Personnels des transports maritimes et aériens ;

- Enseignants ;
- Personnels des administrations recevant du public (préfectures, mairies...)
- Dirigeants et salariés des entreprises de services en contact avec la population ;
- Personnes en contact avec des cas confirmés ;
- Entourage proche et/ou géographique de cas confirmés mais n'ayant pas eu de contacts directs avec eux.

✚ **Des relais majeurs ont été identifiés afin de démultiplier l'impact des messages:**

- les professionnels de santé prescripteurs auprès du grand public (médecins libéraux et pharmaciens) ;
- les agences régionales de santé ainsi que les préfectures et les services déconcentrés de l'Etat en charge de la mise en œuvre des politiques publiques au niveau territorial.

Le relai de l'information devra être adapté au regard de la situation épidémiologique.

- ✚ **Les réseaux sociaux** permettront de **relayer les prises de parole et les initiatives des pouvoirs publics**. L'objectif est d'y maintenir une présence permanente de la parole des pouvoirs publics et de diffuser une information objective afin de contrecarrer toute forme de désinformation.

Ce **plan de communication** étant **interministériel**, il est par conséquent complémentaire de celui du **ministère des Affaires sociales**, de la Santé et des Droits des femmes. Les plans et actions de communication mis en œuvre par les autres ministères devront être en cohérence avec les objectifs, principes et grands axes stratégiques du présent document. Afin d'assurer une bonne lisibilité des messages et une **cohérence des prises de parole**, **Matignon** en assurera la coordination.

De la même manière, les actions de communication mises en œuvre par les services et opérateurs de l'Etat en région devront être en cohérence avec les objectifs et principes du présent plan de communication.

Afin de garantir une harmonisation et une cohérence des messages gouvernementaux sur le virus Ebola, les supports de communication seront produits uniquement au niveau national. Dans ce but, une **charte graphique unique** a été créée.

Le SIG veillera à la bonne coordination de la communication gouvernementale (niveau national et niveau territorial) et à son évaluation.

PLAN DE COMMUNICATION

Le présent document constitue une feuille de route pour la mise en œuvre et la coordination d'actions d'information et de communication interministérielles sur le virus Ebola. Il ne décrit pas de façon exhaustive les dispositifs qui seront mis en œuvre et adaptés à la situation épidémiologique mais en présente les lignes directrices.

SITUATION 1 : LIMITER L'INTRODUCTION DU VIRUS SUR LE TERRITOIRE

Pas de cas en France ou cas limités au rapatriement sanitaire d'un ou plusieurs cas confirmés de malades du virus Ebola

La communication doit permettre :

- d'anticiper et de prévenir la survenue d'un cas confirmé en France (importé ou autochtone) par l'adoption des bons gestes de prévention et de signalement précoce ;
- d'informer sur la situation épidémiologique en France et à l'étranger ;
- de rassurer sur les caractéristiques du virus ;
- d'informer sur les mesures mises en œuvre par les pouvoirs publics en France et à l'étranger.

Les cibles prioritaires de cette phase sont les populations les plus exposées et les plus à risque, notamment à l'étranger. Cependant, l'information du grand public doit permettre de rassurer et d'expliquer les mesures mises en œuvre ainsi que les risques réels.

Le dispositif de communication est basé sur deux types de messages : information/prévention et recommandations/injonctions.

➤ **Les voyageurs** (principalement par voie aérienne et maritime)

Depuis le 31 juillet 2014 il est recommandé aux Français de suspendre « *sauf raison impérieuse* » tout projet de voyage dans les pays où des cas de fièvre hémorragiques à virus sont avérés ;

- Conseils aux voyageurs sur les sites des ministères ;
- Messages de recommandations aux voyageurs pour accompagner les mesures de prévention et/ou les dispositifs de prise en charge mis en place dans les ports et les aéroports.

➤ **Les populations migrantes originaires des zones où circule le virus Ebola**

- Diffusion d'informations pédagogiques via des médias communautaires et sur les lieux de vie des personnes exposées.

➤ **Les professionnels de santé**

Le ministère des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des femmes, en lien avec la CNAMTS et les représentants des Ordres et Sociétés savantes, met en œuvre, depuis le début de l'épidémie, un dispositif d'information, de communication et de formation spécifique pour sensibiliser et accompagner les différents professionnels de santé.

➤ **Le grand public et les médias**

- Ouverture d'une page dédiée www.ebola.sante.gouv.fr ; mise en ligne sur le site d'infographies et supports vidéos ;
- Une **veille quotidienne des médias et de l'expression de l'opinion**, notamment sur les réseaux sociaux. Dans son prolongement, **une cellule de fact checking**,

pilotée par le ministère de la Santé, devra identifier et répondre aux principales rumeurs, intox et critiques émises sur les réseaux sociaux ;

- **Des points presse hebdomadaires** ;
- **Un numéro vert Ebola** (0800 13 00 00, ouvert 7J/7, de 9h à 21h) mis en place par le ministère des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des femmes ;
- Des actualités sur le **portail interministériel** www.risques.gouv.fr et les sites des ministères.

➤ **Les relais**

Les ministères (Intérieur, Education nationale, Transports, Economie, Santé...) diffuseront des instructions à leurs personnels sur les conduites à tenir auprès de la population (mesures de précaution pour les agents, principes de prise en charge d'un cas suspect). Ces instructions feront l'objet de communications ciblées en interne, via la rédaction de fiches réflexes.

A noter : De façon concomitante à cette phase d'anticipation sur le territoire national, **une communication est faite sur l'engagement de la France à l'international : engagement financier, actions de formation des soignants, mise en place de structures de soins et de dépistage dans les pays touchés, mise en œuvre de programmes de recherches.**

SITUATION 2 : LIMITER LA PROPAGATION DU VIRUS SUR LE TERRITOIRE

Scénarii indicatifs A, B et C (page 10 du plan) : survenue en France d'un ou quelques cas importés

La communication en situation 2 a pour objectifs de :

- **Faciliter l'identification et la prise en charge des malades** et de leurs contacts ;
- **Renforcer l'information des voyageurs et des populations** les plus exposées (incluant les professionnels de santé) ;
- **Prévenir les inquiétudes** au sein de la population.

Elle se traduira notamment par une prise de parole plus forte des pouvoirs publics, le renforcement en volume du dispositif de communication de la phase précédente et la mise en place **d'actions complémentaires** adaptées à la situation.

➤ **A destination du grand public :**

- Présence accrue sur les **réseaux sociaux** ;
- Création de nouveaux **outils de communication online** (infographies, interviews d'experts, FAQ).
- Renforcement du dispositif de relations presse.

Scénario indicatif D (page 10 du plan) : survenue en France d'un ou de quelques cas autochtones

La stratégie de communication consistera ici en une adaptation et un renforcement des dispositifs déjà mis en place dans les phases précédentes du plan de communication.

Cela sera fait de manière coordonnée en fonction de la gravité de la situation (nombre de cas et caractéristiques notamment), du niveau d'inquiétude de la population, ainsi que de la nature des mesures mises en place.

- Des outils d'information aux usagers des administrations et des établissements (publics et privés).
- Une attention particulière sera portée, en plus des populations les plus exposées/à risque, **aux agents de l'Etat en contact avec le public**.
- Un **kit de communication** comprenant les éléments nécessaires au signalement précoce des cas suspects ainsi qu'aux mesures de protection individuelle.
- Une Cellule interministérielle de crise pourrait être activée en fonction de la situation.

Si le nombre de cas autochtones augmente sensiblement, la stratégie de communication consistera en une adaptation et un renforcement des dispositifs mis en place dans les phases précédentes du plan de communication.

Cela sera fait de manière coordonnée en fonction de la gravité de la situation (nombre de cas et caractéristiques notamment), ainsi que de la nature des mesures mises en place (écoles...).

Les relais institutionnels et associatifs seront largement mobilisés pour garantir **la bonne diffusion** des messages et des outils.

La communication sera adaptée en fonction des mesures mises en œuvre et des zones géographiques concernées.

- Activation de de la Cellule interministérielle de crise sur décision du Premier ministre.
- **Le dispositif de communication grand public sera renforcé : mobilisation des medias** (TV, radio et web) et diffusion de campagnes spécifiques.
- Possibilité d'activation du « **centre de contacts multicanal interministériel de crise** ».