# **Trousse de communication sur les feux de forêt | Ressources et pratiques exemplaires | Québec français**

*Préparé : Juin 2025*

**Introduction**

Qu’il s’agisse de préparer une évacuation, d’encourager la préparation, d’accroître la sensibilisation à la sécurité ou de tenir les gens informés pendant une évacuation, une communication claire et concise est essentielle.

En cas de conditions météorologiques imprévisibles ou d’événements liés aux conditions météorologiques, tels que les feux de forêt, les informations peuvent circuler rapidement. Les informations doivent être exactes, cohérentes et factuelles.

Cette trousse a été créée pour aider les communautés à partager des informations actualisées, cohérentes et exactes avec leurs membres et les communautés voisines pendant les feux de forêt. Elle comprend les pratiques exemplaires en matière de communication en temps de crise, de messagerie, de médias sociaux et de ressources Web pour soutenir le partage d’informations avec les personnes touchées.

Nous avons préparé cette trousse de manière qu’elle soit facilement adaptable à différentes communautés et situations. Chaque élément peut être modifié pour répondre à vos besoins spécifiques. Les points à adapter sont mis en évidence en jaune et [entre crochets].

**Pratiques exemplaires en matière de communication en situation de crise**

Prendre soin du mieux-être

La peur, l’incertitude et le déplacement peuvent peser lourdement sur les individus et les familles, en particulier les plus vulnérables. Le fait d’inclure un soutien local dans vos communications rappellera aux gens que de l’aide est disponible. Un soutien sans frais en matière de santé mentale et de mieux-être est disponible 24 heures sur 24 par l’intermédiaire de la Ligne d’écoute d’espoir pour le mieux-être au 1-855-242-3310 ou en ligne à l’adresse [www.EspoirPourLeMieuxEtre.ca](https://www.espoirpourlemieuxetres.ca/). Le soutien est disponible en français, en anglais, en cri et en ojibway (Anishinaabemowin) sur demande. Les enfants et les jeunes peuvent également appeler la ligne Jeunesse, J’écoute en tout temps au 1-800-668-6868 ou envoyer PREMIÈRESNATIONS par texto au 686868.

Mises à jour sur l’incident

Fournissez régulièrement des mises à jour sur l’incident. Chaque mise à jour doit comprendre les éléments suivants :

* La date et l’heure de la mise à jour
* Des informations sur l’événement. Par exemple, dans le cas d’un feu de forêt, il convient d’indiquer le lieu, la taille, l’impact sur les personnes, les biens et les voies de communication
* Les mesures actuelles prises en réponse à l’incident
* Des informations permettant d’assurer la sécurité et le mieux-être des membres (par exemple, les ressources et le soutien disponibles)
* La date et l’heure de la prochaine mise à jour (par exemple, « Notre prochaine mise à jour sera communiquée demain à 15 heures »)

Utilisez plusieurs canaux de communication :

* Site Web
  + Créez une page Web sur laquelle vous pouvez publier des mises à jour
  + Créez une bannière d’alerte ou un message sur votre page d’accueil qui renvoie à la page Web des mises à jour sur les feux de forêt. Idéalement, l’alerte ou le message doit être placé en haut de la page Web, dans une couleur vive, afin d’attirer l’attention des internautes lorsqu’ils visitent votre site Web
  + Si vous n’êtes pas en mesure de maintenir les mises à jour de votre site Web, créez une bannière d’alerte ou un spot sur votre page d’accueil avec des informations et un lien vers l’endroit où les gens peuvent trouver plus d’informations, comme vos canaux de médias sociaux ou une autre agence qui fournit des informations sur le feu de forêt ayant un impact sur votre communauté.
* Canaux de médias sociaux
  + Publiez des mises à jour et d’autres informations utiles sur vos canaux de médias sociaux. Il peut s’agir d’avis aux voyageurs/de fermetures de routes, de zones d’accueil, de ressources et de soutien pour les personnes évacuées, etc.
  + Partagez des photos des efforts d’intervention
  + Envisagez de toujours avoir un message épinglé – ou mis en évidence – en haut de vos canaux sociaux, qu’il s’agisse d’indiquer où trouver des informations complémentaires ou un élément d’information important, tel qu’un message concernant un ordre d’évacuation.
  + Encouragez les personnes qui vous suivent à partager à nouveau l’information afin que d’autres personnes vivant dans la même zone soient informées des dernières mises à jour.
  + Tirez parti de l’affichage dans le fil d’actualité et de l’affichage d’histoires entre les plateformes telles que Facebook et Instagram. La plupart des plateformes de médias sociaux n’ont pas de flux chronologique, ce qui signifie que les derniers messages ne sont pas toujours les premiers à être vus.
  + Incluez des mots-clics locaux et marquez d’autres comptes communautaires qui peuvent aider à distribuer des mises à jour. Si vous n’êtes pas en mesure de surveiller vos canaux de médias sociaux, veillez à le signaler sur votre canal, par le biais d’un article vedette, et indiquez où les gens peuvent trouver des informations.
* Médias traditionnels (télévision, presse écrite et radio)
  + Envisagez de vous adresser aux médias pour vous aider à faire passer votre message. Il peut s’agir d’un communiqué de presse envoyé aux médias locaux (presse écrite/en ligne, radio, télévision) ou d’un message d’intérêt public :
    - Un message d’intérêt public est un bref message d’intérêt public envoyé aux stations de télévision et de radio dans le but de leur faire partager des informations gratuitement.
    - Les messages d’intérêt public peuvent également être publiés sur votre site Web ou vos canaux sociaux.

**Liens vers des ressources**

Vous trouverez ci-dessous des liens vers des ressources accessibles au public qui peuvent vous aider à communiquer avec vos membres afin de vous préparer et de réagir à une éventuelle situation de feu de forêt.

# **Information sur les feux de forêt et l’état des évacuations**

* [Québec En Alerte](https://www.alerte.gouv.qc.ca/fr/index.html)
* [SOPFEU](https://www.sopfeu.qc.ca/etat-situation/)
  + X (Twitter) : [@SOPFEU](https://x.com/sopfeu)
  + Facebook : [@SOPFEU](https://www.facebook.com/SOPFEU/)
  + Instagram : [@SOPFEU](https://www.instagram.com/sopfeu/channel/)
  + YouTube : [@LaSOPFEU](https://www.youtube.com/@LaSOPFEU)
* [Feux de forêt – Gouvernement du Canada](https://www.canada.ca/fr/securite-publique-canada/campagnes/feux-de-foret.html)
* [FireSmoke Canada](https://firesmoke.ca/fr/)

**Sécurité contre les incendies de forêt**

* Fermetures de routes : [Quebec511](https://www.quebec511.info/fr/carte/default.aspx)
* [Gouvernement du Canada – La fumée des feux de forêt, la qualité de l’air et votre santé : Aperçu](https://www.canada.ca/fr/services/sante/vie-saine/environnement/qualite-air/fumee-feux-foret.html)

**Soutien en cas de feux de forêt**

* [Aide financière pour propriétaires et locataires lors d’une inondation ou d’un autre sinistre](https://www.quebec.ca/securite-situations-urgence/urgences-sinistres-risques-naturels/obtenir-aide-sinistre/aide-financiere-proprietaires-locataires)
* Santé mentale [Ligne d’écoute d’espoir pour le mieux-être](https://www.espoirpourlemieuxetre.ca/)
  + Téléphone : 1-855-242-3310
* Santé mentale en ligne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 : [Jeunesse, J’écoute](https://jeunessejecoute.ca/)
  + Appeler : 1-800-668-6868
  + Envoyer le texte : 686868
  + [Message en ligne](https://connect.crisistextlineca.org/chat?&_ga=2.28923900.1579291203.1748627242-965419274.1748627242)
* Enfants et familles
  + [Principe de Jordan](https://www.sac-isc.gc.ca/fra/1568396042341/1568396159824)
  + [Soutenir les enfants inuit](https://www.sac-isc.gc.ca/fra/1536348095773/1536348148664)
* Finances
  + [Centre de Service Canada : Québec](https://bureaux.service.canada.ca/fr)
  + [Programme d’aide à la gestion des urgences](https://www.sac-isc.gc.ca/fra/1534954090122/1535120506707)

**Préparation aux feux de forêt**

* [Gouvernement du Canada – Préparez-vous](https://www.preparez-vous.gc.ca/cnt/hzd/wldfrs-fr.aspx)
* [La protection contre les incendies dans les communautés des Premières Nations](https://www.sac-isc.gc.ca/fra/1317842518699/1535120096924#chp1)

**Prévention des feux de forêt**

* [Conseil national autochtone de la sécurité-incendie](https://indigenousfiresafety.ca/fr)
* [Feux de forêt : Avant, pendant et après](https://www.croixrouge.ca/nos-champs-d-action/urgences-et-catastrophes-au-canada/types-d-urgence/feux-de-foret)
* [Intelli-feu Canada](https://intellifeucanada.ca/)
  + Facebook : [@IntelliFeu Canada](https://www.facebook.com/IntellifeuCanada/)
  + Instagram : [@firesmartcanada](https://www.instagram.com/firesmartcanada/)
  + LinkedIn : [@FireSmart Canada](https://www.linkedin.com/company/firesmart-canada/?lipi=urn%3Ali%3Apage%3Ad_flagship3_search_srp_all%3B9BcsfBJNQVi7zAZKKZcxjg%3D%3D)
* [Mesures préventives et restrictions](https://www.sopfeu.qc.ca/prevention/mesures-preventives-et-restrictions/)
* Signaler un feu de forêt : 1-800-463-FEUX (3389) ou <https://www.sopfeu.qc.ca/signaler-un-feu/>, ou contactez votre service d’incendie local, 911 ou la Sûreté du Québec