

Document complémentaire aux recommandations de prévention et d'extermination de punaises de lit en bibliothèque, formulées par le comité punaises des Bibliothèques de Montréal

GUIDE DE COMMUNICATION DANS LE CAS DE PUNAISES DE LIT EN BIBLIOTHÈQUE

Produit par la Direction des communications, en collaboration avec les Bibliothèques de Montréal

Document interne

Juillet 2013

Montréal 

Sommaire

| | |
|--|---|
| 1. Contexte..... | 1 |
| 2. Pour les gestionnaires des Bibliothèques de Montréal..... | 1 |
| 3. Pour les employés des Bibliothèques de Montréal..... | 2 |
| 4. Pour les communicateurs en arrondissement | 2 |

1. Contexte

Les Bibliothèques de Montréal ont créé un comité punaises qui a émis des recommandations de prévention et d'extermination de punaises de lit en bibliothèque. Le document *Guide de communication dans le cas de punaises de lit en bibliothèque* vise à compléter ces recommandations, en suggérant des actions de communication aux gestionnaires et employés des Bibliothèques de Montréal, ainsi qu'aux communicateurs en arrondissement.

2. Pour les gestionnaires des Bibliothèques de Montréal

Les premières étapes à suivre lors d'une infestation de punaises sont les suivantes :

1. Fermer la bibliothèque
2. Afficher une note aux entrées de la bibliothèque avec un message semblable à celui-ci :
Fermée exceptionnellement pour entretien
Réouverture dès *Jour Date Mois Année*
Merci de votre compréhension
3. Avertir le propriétaire de l'immeuble ou le gestionnaire immobilier
4. Appeler un gestionnaire de parasites qualifié
5. Aviser les communications de l'arrondissement
6. Aviser le réseau des Bibliothèques de Montréal (liste 3)
7. Ne pas effectuer de communication proactive, telle qu'une émission de communiqué : le traitement d'extermination est si rapide (habituellement 24 heures suffisent au premier traitement) qu'il est inutile de diffuser l'information sur la fermeture d'une bibliothèque par communiqué.

En coordonnant les actions avec le service de communication de l'arrondissement, privilégier plutôt d'informer directement les citoyens susceptibles de visiter la bibliothèque. Par exemple, diffuser une note temporaire sur la page de la bibliothèque du site Internet de l'arrondissement, sur la page horaire des bibliothèques du site bibliomontreal.com et, si jugé nécessaire, sur les médias sociaux de la bibliothèque avec une mention telle que :

La bibliothèque X est fermée exceptionnellement pour entretien. Elle rouvrira ses portes dès le *Jour Date Mois Année*.

S'il y a diffusion de la fermeture de la bibliothèque sur les médias sociaux, s'assurer impérativement que quelqu'un puisse répondre rapidement aux questions et commentaires des usagers.

8. Ne pas aviser de manière proactive les usagers d'une infestation de punaises : la présence de punaises ayant été éradiquée à la suite des traitements réalisés, il n'est pas approprié d'alerter les usagers après l'extermination. Toutefois, si l'un des usagers signale la présence de punaises, il faudrait répondre avec transparence et surtout, s'en occuper immédiatement.

9. Appliquer la procédure d'extermination telle que décrite.
10. Informer et rassurer les employés sur les procédures qui sont mises en place, sur la prévention et l'identification des punaises, ainsi que les messages à transmettre aux usagers.
11. Aux questions des médias, transférer les demandes au service de communication de l'arrondissement concerné.
12. Aux questions directes des usagers, répondre avec transparence que la situation a été gérée rapidement, que tous les efforts nécessaires ont été déployés et que la situation est de retour à la normale.

3. Pour les employés des Bibliothèques de Montréal

Répondre aux usagers :

- Si les usagers demandent s'il y a eu des punaises dans la bibliothèque : être transparent et confirmer l'information.
- Rassurer les usagers :
 - Nous agissons : nous avons fermé la bibliothèque dès que nous avons constaté la présence de punaises.
 - Nous sommes en contrôle de la situation : une extermination a été réalisée sur le champ et une seconde sera effectuée dans deux semaines. Une inspection préventive suivra ensuite dans un mois.
 - Nous sommes proactifs :
 - Les employés des Bibliothèques de Montréal sont formés pour détecter la présence de punaises.
 - Tous les documents remis au comptoir, dans la chute à livres ou provenant d'un transport en bibliothèque sont inspectés minutieusement.
 - Le cas échéant : nous avons changé le mobilier pour créer un environnement défavorable aux punaises, des inspections professionnelles préventives sont effectuées régulièrement, etc.
 - Plus largement : un Plan d'action régional de lutte contre les punaises de lits est mis en œuvre depuis mars 2011. Il vise à maximiser l'efficacité des interventions visant à réduire les infestations de punaises de lit dans les bâtiments résidentiels de l'île de Montréal.
- Sensibiliser les Montréalais à l'importance d'être bien informés sur le sujet : il est important de pouvoir détecter rapidement la présence de punaises de lit et d'agir immédiatement si on en retrouve, pour éviter la prolifération. On peut en savoir plus sur : lespunaisedelit.info.

4. Pour les communicateurs en arrondissement

- S'assurer que la bibliothèque a pris en charge la situation, a contacté un exterminateur et a fermé temporairement ses portes.
- Aviser le 311 de la fermeture temporaire de la bibliothèque.

- Ne pas effectuer de communication proactive, telle qu'une émission de communiqué : le traitement d'extermination est si rapide (habituellement, 24 heures suffisent au premier traitement) qu'il est inutile de diffuser l'information par communiqué.

En coordonnant les actions avec le gestionnaire de la bibliothèque, privilégier plutôt d'informer directement les citoyens susceptibles de visiter la bibliothèque. Par exemple, diffuser une note temporaire sur la page de la bibliothèque du site Internet de l'arrondissement, sur la page horaire des bibliothèques du site bibliomontreal.com et, si jugé nécessaire, sur les médias sociaux de la bibliothèque avec une mention telle que :

La bibliothèque X est fermée exceptionnellement pour entretien. Elle rouvrira ses portes dès le *Jour Date Mois Année*.

S'il y a diffusion de la fermeture de la bibliothèque sur les médias sociaux, s'assurer impérativement que quelqu'un puisse répondre rapidement aux questions et commentaires des usagers.

- Ne pas aviser les usagers d'une infestation de punaises : la présence de punaises ayant été éradiquée à la suite des traitements réalisés, il n'est pas approprié d'alerter les usagers après l'extermination.
- Dans le cas où la nouvelle de l'infestation serait diffusée dans les médias, la position et les informations à transmettre sont celles-ci :
 - Être transparent : confirmer qu'il y a bel et bien eu des punaises en bibliothèque.
 - Nous agissons : nous avons fermé la bibliothèque dès que nous avons constaté la présence de punaises.
 - Nous sommes en contrôle de la situation : une extermination a été réalisée sur le champ et une seconde sera effectuée dans deux semaines. Une inspection préventive suivra ensuite dans un mois.
 - Nous sommes proactifs :
 - Les employés des Bibliothèques de Montréal sont formés pour détecter la présence de punaises.
 - Tous les documents remis au comptoir, dans la chute à livres ou provenant d'un transport en bibliothèque sont inspectés minutieusement.
 - Le cas échéant : nous avons changé le mobilier pour créer un environnement défavorable aux punaises, des inspections professionnelles préventives sont effectuées régulièrement, etc.
 - Plus largement : un Plan d'action régional de lutte contre les punaises de lits est mis en œuvre depuis mars 2011. Il vise à maximiser l'efficacité des interventions visant à réduire les infestations de punaises de lit dans les bâtiments résidentiels de l'île de Montréal.
 - Éviter la honte et agir : les punaises de lit sont un problème à Montréal comme dans toutes les grandes villes du monde. Ce n'est pas une question de malpropreté. L'important, c'est de pouvoir détecter rapidement leur présence et d'agir immédiatement si on en retrouve pour éviter la prolifération. Les Montréalais doivent demeurer vigilants et s'informer sur la punaise en visitant le site lespunaisesdelit.info