



Politique sur les communications

Table des matières

1.	Contexte.....	3
2.	But	3
3.	Moyen de communication	3
3.1.	Les proches et les visiteurs	3
3.2.	Les employés.....	3
3.3.	Les bénévoles.....	4
3.4.	Les stagiaires, les contractuels et les partenaires	4
3.5.	Pour tous	4
4.	Les autres moyens de communication.....	4
5.	Utilisation des listes de courriel.....	5
6.	Harmonisation des communiqués.....	5
7.	Modalités d’affichage et de distribution des communiqués	6
8.	Copies de sauvegarde des listes de distribution	6
9.	Modalités de retrait des communiqués.....	7
	Références	8

1. Contexte

Le CHSLD considère les communications à la fois comme un instrument indispensable à la réalisation de sa planification stratégique et à sa philosophie de gestion, comme un outil de support à l'organisation et comme une fonction centrale au bon fonctionnement de l'établissement.

Le CHSLD favorise une communication bidirectionnelle, transparente, franche, respectueuse et régulière, basée sur la consultation, la compréhension mutuelle et le travail d'équipe.

2. But

- Faire connaître la mission et les services de l'établissement à divers groupes concernés;
- Faciliter l'atteinte de la mission et des priorités organisationnelles;
- Coordonner les communications et la diffusion de l'information destinées aux résidents et à leurs proches, incluant les employés, médecins, stagiaires, bénévoles, stagiaires, aux partenaires et collaborateurs de l'établissement.

3. Moyen de communication

Les besoins en communication sont en constantes évolution et les façons de communiquer également. Les communications se font dans le respect des besoins de divers groupes de personnes et visent également à préserver la confidentialité.

3.1. Les proches et les visiteurs

Les moyens de communication suivants sont utilisés et priorisés pour les proches et les visiteurs :

- L'appel téléphonique lorsque la situation le requiert;
- La rencontre individuelle et interdisciplinaire;
- L'affichage sur les tableaux d'affichage numérique dédiés aux proches et aux visiteurs ;
- Le courriel individuel;
- Le site Internet et la page Facebook de l'établissement;
- L'assemblée annuelle des proches;
- La ligne courriel « Info » dédiée aux proches;
- Envoi à intervalle régulier d'une « info-lettre » élaborée et acheminée par le milieu de vie et médias numérique après consultation auprès des différentes directions pour convenir des sujets qui y seront traités.

3.2. Les employés

Les moyens de communication suivants sont utilisés et priorisés pour les employés :

- Le courriel du CHSLD;

- La rencontre individuelle ou d'équipe;
- L'affichage sur les tableaux dédiés aux employés;
- Le courriel personnel acheminé en individuel;
- Le site Internet;
- Les pages Facebook de l'établissement;
- L'assemblée du personnel;
- L'appel téléphonique;
- Le babillard dédié aux employés dans la salle des employées;

3.3. Les bénévoles

Les moyens de communication suivants sont utilisés et priorisés pour les bénévoles;

- La rencontre individuelle ou de groupe;
- L'affichage sur les tableaux d'affichage numérique dédiés aux proches et aux visiteurs ;
- Le courriel personnel;
- Le site Internet et la page Facebook de l'établissement.

3.4. Les stagiaires, les contractuels et les partenaires

Les moyens de communication suivants sont utilisés et priorisés pour les stagiaires, les contractuels et les partenaires :

- La lettre personnalisée;
- Le courriel individuel ou de groupe;
- L'appel téléphonique;
- Le site Internet et la page Facebook de l'établissement.

3.5. Pour tous

Des tableaux d'affichage numérique sont installés pour diffuser certains communiqués et rappels ainsi que les activités du milieu de vie et du milieu de travail. Ces tableaux numériques sont situés sur chaque étage.

4. Les autres moyens de communication

Les moyens complémentaires suivants sont également utilisés pour compléter l'application de la politique :

- Activité de groupe en intelligence collective ou atelier participatif ;
- Code d'éthique;
- Communications spécifiques concernant la situation d'un résident;
- Communiqués périodiques annonçant les événements généraux et les activités spécifiques aux unités de vie;
- Courrier électronique;
- Différents comités de l'établissement;
- Documents pertinents aux réunions du conseil d'administration;
- Échanges avec les instances professionnelles et non professionnelles;

- Guide d'accueil du résident et guide d'accueil des locataires;
- Guide d'accueil du personnel et guide d'accueil du bénévole;
- Lettres circulaires et/ou personnalisées;
- Médias locaux lorsque pertinent;
- Planification stratégique;
- Pochette d'accueil;
- Politiques et procédures diffusées aux personnes concernées;
- Programmes de l'établissement;
- Rapport annuel d'activités;
- Rapport d'Agrément;
- Séances d'information périodiques et au besoin dans le cadre des réunions d'équipe, des rencontres de gestionnaires et des assemblées de personnel;
- Etc.

5. Utilisation des listes de courriel

L'utilisation des courriels de masse doit s'effectuer avec discernement et prudence. Dans tous les cas, il est impératif d'inscrire les destinataires dans le champ « copie carbone invisible (c.c.i) », et ce, pour maintes raisons. Dans un premier temps, le CHSLD doit respecter la volonté des personnes qui souhaitent que leur adresse courriel demeure confidentielle. De plus, cette manœuvre évite plusieurs faux pas, notamment un destinataire qui répondrait à tous. Finalement, en procédant ainsi, on évite que des copies locales des listes de distribution se retrouvent entre les mains d'un utilisateur non autorisé à les utiliser. Par ailleurs, il faut savoir qu'il n'est pas recommandé de faire une copie locale des listes de distribution puisque ces listes deviennent rapidement désuètes étant donné qu'aucune mise à jour n'est effectuée sur ces dernières.

6. Harmonisation des communiqués

La rédaction et l'affichage des communiqués doivent respecter les paramètres suivants :

- Le logo de l'établissement concerné;
- La direction de provenance;
- Le destinataire;
- Le sujet;
- La date;
- Le nom et la signature du responsable ou du directeur concerné;
- La durée d'affichage temporaire ou permanente.

L'affichage permanent doit être restreint au minimum. Dans un souci de développement durable, l'affichage électronique est favorisé.

7. Modalités d'affichage et de distribution des communiqués

Un tableau numérique sur les étages permet l'affichage des communiqués, des activités, menus et des faits saillants. L'adjointe administrative est responsable de la mise à jour.

Le service des loisirs remet à tous les résidents un feuillet papier sur la programmation des loisirs chaque mois. Cette programmation est aussi disponible sur le site internet dans la section loisir.

L'utilisation d'une affiche à la sortie de l'ascenseur de l'étage est priorisée pour les affichages liés aux éclosions ou aux situations particulières qui nécessitent un affichage plus attractif.

Tout affichage doit avoir été autorisé par la direction.

Les communiqués à l'attention des :

Résidents : la communication se fait directement avec le résident apte de façon verbale. Si le résident en ressent le besoin, une communication écrite peut lui être remise. Les personnes autorisées à transmettre les communications sont : l'infirmière/inf.aux, TS et direction. À la demande du résident l'information pourra être transmise à un proche.

Proches des résidents: la communication est envoyée par courriel au premier répondant. Si l'adresse courriel n'est pas disponible, la communication sera faite par écrit et remise lors de la visite de ce dernier. Si aucune visite n'est prévue, l'information est transmise par téléphone. Dans le cas d'une urgence, le répondant est informé par téléphone. La mise à jour de la liste de distribution est sous la responsabilité de la travailleuse sociale.

Employés : l'affichage papier se fait uniquement aux tableaux d'affichage prévu à cet effet. la communication est envoyée par courriel. Si l'adresse courriel n'est pas disponible, la communication sera faite par écrit et remise à l'employé lors de son prochain quart de travail ou par téléphone. La mise à jour de la liste de distribution est sous la responsabilité du service de paie.

Bénévoles : la communication est envoyée par courriel. Si l'adresse courriel n'est pas disponible, la communication sera faite par écrit. La mise à jour de la liste de distribution est sous la responsabilité de la responsable du milieu de vie.

Stagiaires : la communication est envoyée par courriel. Si l'adresse courriel n'est pas disponible, la communication sera faite par écrit. La mise à jour de la liste de distribution est sous la responsabilité du service de paie.

8. Copies de sauvegarde des listes de distribution

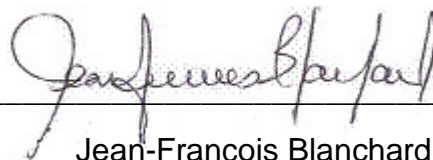
Le service de paie est responsable de faire la sauvegarde des listes de courriel. Ces listes sont conservées en lieu sûr, où seuls les membres du comité de coordination des mesures d'urgence ont accès. Advenant une panne de courant ou une panne informatique empêchant l'accès aux listes de distribution conservées au commun informatique, alors les copies de sauvegarde seraient utilisées.

9. Modalités de retrait des communiqués

Afin d'améliorer la visibilité des communiqués et d'éviter l'affichage superflu, la direction ou l'adjointe administrative procède au retrait des communiqués sur les tableaux d'affichage de leur secteur au fur et à mesure selon les durées d'affichage spécifiées et minimalement une fois par mois

Signé le ____ 11-01-2024 _____

par



Jean-François Blanchard
Directeur général

Références

Adaptation de la politique POL-DG-COM-175 sur les communications, Résidence
Berthiaume-du Tremblay, 2022