

PLAN INTÉGRÉ DES COMMUNICATIONS 2008 - 2009

*Document de travail, mai 2008
Révision, octobre 2008*

Mise en contexte

Au cours de la dernière décennie, de multiples réformes ont bouleversé le réseau de la santé et des services sociaux du Québec, modifiant ainsi le rôle et la mission des intervenants locaux et régionaux. Ces changements ont entraîné une série de nouveaux défis pour les diverses organisations du réseau qui ont procédé à une réorganisation de taille. La formation des réseaux locaux a ainsi été amorcée en tenant compte de plusieurs principes directeurs dont l'approche populationnelle et un renouvellement de l'offre de service basée sur une meilleure complémentarité des services.

L'adoption des lois 25, 30 et 83 et leurs nouvelles dispositions législatives ont introduit de nombreux changements auprès des organisations de la santé et des services sociaux. Cette nouvelle conjoncture ne s'est pas fait sans heurt auprès des divers membres du réseau. Les répercussions de cette réorganisation sont encore bien tangibles au sein des intervenants locaux et régionaux qui s'emploient à relever les nouveaux enjeux et à consolider leurs nouveaux rôles.

Afin de remplir efficacement ses nouvelles responsabilités, le CRDITED doit composer avec un réseau interne qui a été fortement mobilisé par ces réformes successives. Les objectifs de performance et de qualité des services livrés sont de plus en plus exigeants alors que les ressources financières stagnent. Les membres du réseau évoluent dans un environnement qui ne cesse de se modifier et de se transformer, générant questionnements et inquiétudes, notamment quant à la gestion future de certaines de leurs ressources. Dans ces conditions, il peut apparaître plus ardu pour le CRDITED d'atteindre ses objectifs de communications tant les défis de gestion sont nombreux et les tâches importantes.

Depuis les dernières années, le CRDITED a déployé des efforts soutenus afin de faire face aux nombreux changements organisationnels. Des difficultés ont été ressenties chez les divers intervenants qui peinent à trouver un sens positif à ces transformations. Les inquiétudes et l'essoufflement du personnel sont palpables sur le terrain. Comme le siège social du CRDITED est à Rimouski, il en résulte une perception au sein des différents territoires que les décisions sont centralisées et que les dirigeants ne sont pas assez présents dans les différentes localités.¹

¹source : Analyse sur les opportunités stratégiques en matière de communication au CRDITED du Bas-Saint-Laurent, décembre 2006.

- ***Le plan intégré des communications :***

- *Il vient actualiser, mettre en évidence les valeurs de transparence et de cohérence des messages véhiculés par le CRDI Bas-Saint-Laurent et son personnel. Chaque membre de l'organisation est ainsi partenaire des différentes stratégies de communication.*

- ***Les objectifs poursuivis :***

- *Assurer la cohésion du message véhiculé dans l'ensemble de l'organisation ;*
 - *Informé autant sur les orientations que sur les activités du centre ;*
 - *Favoriser la collaboration et le partenariat.*

- ***Les résultats attendus :***

- *La cohérence du discours et des actions ;*
 - *La mobilisation et l'implication du personnel ;*
 - *La consolidation du partenariat ;*
 - *La compréhension de la population des services offerts ;*
 - *La visibilité et le rayonnement du centre.*

PLAN DE COMMUNICATION POUR L'ANNÉE 2008-2009

ACTIVITÉS THÉMATIQUE DE PROMOTION	PRIORITÉS DE COMMUNICATION RETENUES
<ul style="list-style-type: none"> • Public interne <ol style="list-style-type: none"> 1) Agenda corporatif (juillet 2008) 2) Campagne de souscription ENTRAIDE auprès de tout le personnel de l'établissement (Octobre 2008) 3) Campagne de sensibilisation à la confidentialité (novembre 2008) 4) Bilan de la levée de fonds de la Fondation (hiver 2009) • Public externe <ol style="list-style-type: none"> 1) Semaine de reconnaissance et de valorisation du personnel du réseau (octobre 2008) 2) Semaine québécoise de la déficience intellectuelle (mars 2009) 3) Mois de l'Autisme (avril 2009) 4) Prix d'Excellence de l'AGSSS BSL 	<ol style="list-style-type: none"> 1) La démarche d'Agrément 2) La diplomation du personnel 3) Le guide des valeurs (code d'éthique) 4) L'application de la politique de gestion des risques – promotion à la prévention des chutes des usagers (dépliants) 5) La sécurité des actifs informationnels – promotion des mesures de sécurité (dépliant) 6) L'offre de service et les standards de pratique 7) Les ententes de collaboration 8) La gestion des plaintes 9) Le plan d'accès 10) Image corporative (affichage, dépliants...)

STRATÉGIES DE COMMUNICATION

OUTIL	RESPONSABLE	FRÉQUENCE
<ul style="list-style-type: none"> • @Convergence D.I. & Intranet • Convergence D.I. En ligne... & Site WEB • Agenda corporatif • Tableaux d'affichage dans les points de service • Flash Info (FEDE) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adjointe administrative + cadres ▪ Adjointe administrative + directeur de la qualité ▪ Directeur de la qualité + adjointe administrative ▪ Adjointe administrative + personnes pivot ▪ Directions + adjointe administrative 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hebdomadaire ▪ Mensuel ▪ Annuel ▪ Hebdomadaire ▪ Sporadique

OBJECTIFS	PUBLIC VISÉ	PRINCIPAUX MOYENS	RESPONSABLES	FRÉQUENCE
<u>Informer sur :</u> ✓ La mission; ✓ Les valeurs; ✓ Le plan d'organisation; ✓ La vision (orientations stratégiques et les enjeux); ✓ L'offre de service à la clientèle D.I. et T.E.D; ✓ Les priorités et objectifs annuels.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administrateurs 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tenue de Lac-à-l'épaule ▪ Séance en comité plénier ▪ Remise de la documentation pertinente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Président du CA ▪ DG 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Annuellement et au besoin
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Employés ▪ Réseau RI-RTF ▪ Stagiaires ▪ Usagers ▪ Famille ▪ Établissements du réseau de la santé et services sociaux ▪ Grand Public 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rencontres d'information ▪ Publication dans « <i>Convergence D.I.</i> ». ▪ Site WEB et Intranet 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Directeurs concernés ▪ Cadres 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Annuellement ▪ Activités continues
<u>Informer des activités d'amélioration continue de la qualité :</u> ✓ Démarche d'agrément; ✓ Études de satisfaction de la clientèle; ✓ Gestion des plaintes; ✓ Gestion des risques; ✓ Rapports d'évaluation par les organismes de normalisation; ✓ Suivi du plan d'amélioration.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administrateurs ▪ Personnel ▪ Réseau RI-RTF ▪ Grand Public ▪ Médias 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Production et diffusion de rapports d'amélioration continue de la qualité : <ul style="list-style-type: none"> - Rapport périodique et annuel - Publication « <i>Convergence D.I.</i> » - Rencontres de personnel - Communiqués de presse - Activités de promotion 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ DG ▪ Directeurs concernés ▪ Cadres 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Deux fois par année ▪ Selon la pertinence
<u>Établir un processus de communication en situation de gestion de crise</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ À déterminer selon l'événement 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Selon la structure établie au Plan local de lutte contre l'Influenza 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Président du CA ▪ DG ▪ Directeurs concernée 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Au besoin
<u>Faire connaître les activités des comités organisationnels</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administrateurs ▪ Personnel ▪ Familles ▪ Clientèle 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diffusion des plans d'action et des rapports d'activité ▪ Présentation de dossiers spécifiques ▪ Publication dans « <i>Convergence D.I.</i> » 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ DG ▪ Directeurs concernés ▪ Responsables des comités organisationnels 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Annuellement et au besoin
<u>Informer de la tenue des principales activités de concertation avec les autres organismes du réseau et inter sectoriel</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administrateurs ▪ Personnel ▪ Clientèle ▪ Famille 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rapport de la directrice générale ▪ Publication dans « <i>Convergence D.I.</i> » ▪ Communiqués de presse 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ DG ▪ Directeurs concernés 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Activités continues

OBJECTIFS	PUBLIC VISÉ	PRINCIPAUX MOYENS	RESPONSABLES	FRÉQUENCE
<u>Communiquer les règlements, les politiques et les procédures en vigueur à l'établissement</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personnel ▪ Stagiaire ▪ Clientèle ▪ Famille 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rencontres d'information ▪ Distribution de la documentation ▪ Publication dans « <i>Convergence D.I.</i> » 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Directeurs concernés ▪ Cadres 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Activités continues
<u>Informé de l'accessibilité aux services offerts</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Population ▪ Clientèle ▪ Famille ▪ Partenaires ▪ Réseau RI-RTF 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Information à l'utilisateur ▪ Présentation du personnel ▪ Site Internet. ▪ Élaboration de moyens de communication spécifiques 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Directeurs ▪ Cadres ▪ Personnel 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Activités continues
<u>Informé des décisions prises par le CA</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Établissement de santé et des services sociaux ▪ Grand public ▪ Médias ▪ Personnel 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tenue de rencontres avec les acteurs concernés ▪ Point de presse avec le président du CA et le DG ▪ Communiqué de presse ▪ Communiqué interne ▪ Publication dans « <i>Convergence D.I.</i> » ▪ Rencontre avec le personnel 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Président du CA ▪ DG ▪ Directeurs concernés ▪ Cadres 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Au besoin ▪ À chaque assemblée du CA
<u>Rendre compte de sa gestion tel que prescrit par la Loi.</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Agence ▪ MSSS ▪ Grand public ▪ Médias 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tenue d'une séance publique annuelle d'information ▪ Rapport annuel ▪ Suivi à l'entente de gestion 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Président du CA ▪ DG 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une fois par année
<u>Faire connaître et mettre en valeur les bons coups et les activités de chacune des directions et de chaque service.</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grand public ▪ Médias ▪ Intervenants 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Communiqué de presse ▪ Conférences de presse ▪ Articles de journaux et autres médias 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ DG ▪ Directeurs concernés 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Activités continues
<u>Faire connaître tout développement important des services existants, la mise en place d'un nouveau service ou un investissement majeur.</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grand public ▪ Médias ▪ Personnel 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Communiqués de presse ▪ Conférences de presse ▪ Inauguration officielle et porte ouverte pour visite 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ DG ▪ Directeurs concernés ▪ Cadres 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Au besoin
<u>Faire connaître la position de l'établissement sur toute question d'intérêt.</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organismes publics et parapublics 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Communiqués de presse ▪ Conférences de presse ▪ Élaboration et présentation de mémoires 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Président du CA ▪ DG 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Au besoin