



| POLITIQUE | DÉPARTEMENT : DIRECTION GÉNÉRALE | |
|---------------------------------------|---|-------------------------------|
| COMMUNICATION | | Version n° 5 |
| Destinataires : | Personnel et médecins du CRSSS de la Baie-James | |
| Responsable de l'application : | Présidente-directrice générale | |
| Signature : | <u>LU ET APPROUVÉ PAR</u> Présidente-directrice générale | <u>2 mai 2017</u> Date |

1. PRÉAMBULE, OBJECTIF ET BUTS

Les communications publiques du CRSSS de la Baie-James doivent viser une meilleure compréhension du système de santé et de services sociaux de la part de tous les acteurs. La présente politique a les principaux objectifs suivants :

- Définir la nature des relations entre le CRSSS de la Baie-James et ses différentes clientèles au niveau des communications;
- Permettre la cohérence des échanges avec les nombreux partenaires et publics cibles;
- Partager les responsabilités lors des communications;
- Identifier les outils de communication présents tant à l'interne qu'à l'externe;
- Instaurer un cadre pour l'élaboration d'une stratégie et de plans de communication.

La politique de communication sert à encadrer de façon générale les communications du CRSSS de la Baie-James.

2. CADRE JURIDIQUE

Le plan d'organisation du CRSSS de la Baie-James, plus particulièrement sa mission ainsi que la vision stratégique du Vrai Nord et la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (R.L.R.Q. S-4.2) forment les assises de la politique de communication.

Le législateur a clairement défini par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (R.L.R.Q., chapitre S-4.2), qu'il accorde une place prépondérante au citoyen.

Cette politique s'appuie donc sur les diverses dispositions qu'a prévues le législateur afin de confier au CRSSS de la Baie-James (selon les dispositions particulières applicables dans une partie de la région du Nord-du-Québec) les fonctions suivantes en matière de communication :

| | | | | |
|--|---|-----------------------------------|-----------------|------------------------------|
| Adoptée le : N° résolution CRSSSBJ-2017-05-364 | Entrée en vigueur le : Date de la signature | Révisée le : 2 mai 2017 | Abrogé : | Page 1 de 7 |
|--|---|-----------------------------------|-----------------|------------------------------|

- Assurer la participation de la population à la gestion du réseau public de services de santé et de services sociaux et d'assurer le respect des droits des usagers ; prévoir des modalités et de développer des mécanismes pour informer la population, la mettre à contribution à l'égard de l'organisation des services et pour connaître sa satisfaction en regard des résultats obtenus (art. 340, 1o, 7.7 o et 530.50);
- Mettre à la disposition de la population un site Internet en lien avec les services offerts dans la région (art. 343.0.1 et 530.50)
- Informer les usagers de son territoire des services de santé et des services sociaux qui leur sont offerts de même que de leurs droits et recours et de leurs obligations à cet égard (art. 344 et 530.51);
- Informer la population de l'état de santé général des individus qui la composent, des problèmes de santé prioritaires des groupes les plus vulnérables, des principaux facteurs de risque et des interventions jugées les plus efficaces (fonctions confiées au directeur de santé publique, art. 373, 1er alinéa et 530.59 et Loi sur la santé publique);
- Faire rapport au ministre, au plus tard le 30 septembre de chaque année, des activités pour l'année se terminant le 31 mars de l'année précédente (art. 391 et 530.80);

De plus, la politique de communication est conçue et gérée en conformité avec la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* ainsi qu'avec la *Charte des droits et libertés de la personne* qui reconnaît le droit fondamental à l'information (art. 44).

La Politique de communication s'inscrit également dans les orientations, la vision et les valeurs du Plan d'organisation du CRSSS de la Baie-James.

La Politique de communication vise à rendre tangible le droit fondamental du public à l'information.

3. CHAMPS D'APPLICATION

La Politique de communication s'applique à tout le personnel et aux médecins du CRSSS de la Baie-James.

La présente politique encadre les communications publiques de l'organisation dans quatre sphères d'intervention :

- Communications internes;
- Communications externes;
- Relations avec les médias;
- Relations publiques.

Elle ne s'applique pas aux communications professionnelles des cliniciens dans la mesure où elles sont incluses dans leurs fonctions de promotion de la santé, de prévention, par exemple.

| | | | | |
|--|---|-----------------------------------|-----------------|-----------------------|
| Adoptée le : Nº résolution CRSSSBJ-2017-05-364 | Entrée en vigueur le : Date de la signature | Révisée le : 2 mai 2017 | Abroge : | Page 2 de 7 |
|--|---|-----------------------------------|-----------------|-----------------------|

Ils doivent cependant demeurer dans leur zone d'expertise et obtenir l'accord de leur supérieur lors de leur démarche. Les communications doivent s'inscrire dans les orientations du CRSSS de la Baie-James et celles du ministère de la Santé et des Services sociaux. Au besoin, le service des communications peut appuyer et soutenir ces activités.

4. DÉFINITIONS ET ABRÉVIATIONS

Ne s'applique pas.

5. PRINCIPES DIRECTEURS

Toute politique se doit d'être au service de l'organisation et celle relative aux communications s'y emploie activement. Elle traduit la philosophie de gestion et d'intervention et les valeurs fondamentales qu'elles sous-tendent. La vision stratégique, le Vrai Nord : « Collectivement performants pour des soins et des services adaptés et à valeur ajoutée pour notre population », est actualisée notamment par les activités de communications.

Ces activités prennent ancrage dans les pratiques énoncées dans le Plan d'organisation qui sont les suivantes :

- Collaborer à des priorités communes et en être imputable ensemble;
- Inclure l'usager et ses proches en tant que partenaires de soins;
- S'améliorer en continu.

Conséquemment, l'information diffusée doit avoir les caractéristiques suivantes :

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Accessible; • Honnête; • Pertinente; • Adaptée aux différents publics cibles; | <ul style="list-style-type: none"> • Efficace; • Cohérente; • Livrée en temps opportun; • Fluide. |
|--|---|

Les communications internes et externes doivent être coordonnées et complémentaires. De plus, toute communication externe doit être précédée d'une communication à l'interne.

Lorsque chacun se sent concerné et préoccupé par la fonction de communication, l'information circule efficacement.

L'organisation privilégie un fonctionnement simple, dynamique, efficace et accessible à la fois pour son personnel, ses partenaires ou la population en général. Afin d'offrir une réponse satisfaisante à nos différents publics et partenaires, nos communications doivent être empreintes du souci de la qualité et de l'utilisation d'un langage simple, mais adéquat.

| | | | | |
|--|---|-----------------------------------|-----------------|-----------------------|
| <i>Adoptée le :</i> Nº résolution CRSSSBJ-2017-05-364 | <i>Entrée en vigueur le :</i> Date de la signature | <i>Révisée le :</i> 2 mai 2017 | <i>Abroge :</i> | <i>Page</i> 3 de 7 |
|--|---|-----------------------------------|-----------------|-----------------------|

6. STRUCTURE FONCTIONNELLE

6.1 Responsabilités des différents intervenants :

Afin de gérer adéquatement les communications, il importe à cette étape-ci de préciser le partage des responsabilités relatives à l'ensemble des communications, particulièrement en ce qui a trait aux intervenants et groupes suivants :

Le conseil d'administration

Le conseil d'administration adopte la politique de communication et l'évalue au besoin afin de tenir compte de l'évolution des environnements interne et externe.

La direction générale et l'adjoint au président-directeur général, relations médias, communications et affaires juridiques

Au sein de la direction générale, la fonction de communication repose particulièrement sur l'adjoint au président-directeur général, relations médias, communications et affaires juridiques. La direction générale est responsable de la conception, de la réalisation et de la gestion de la politique de communication.

À cet effet, cette direction assume la responsabilité des fonctions administratives en matière de communication, soit la planification, la programmation, la budgétisation, le contrat et l'évaluation (activités, travaux d'impression, graphisme, plans de communication, etc.).

L'adjoint au président-directeur général, relations médias, communications et affaires juridiques, en collaboration avec le président-directeur général, élabore les objectifs annuels de communication ainsi que le plan annuel de communication et le calendrier des activités. Il coordonne les activités et événements qui y sont rattachés.

La direction générale est responsable de l'accessibilité aux documents, dans le cadre de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. L'adjoint au président-directeur général, relations médias, communications et affaires juridiques répond également aux demandes d'information générale sur l'organisation, notamment via l'adresse de courriel du site Internet.

Elle a aussi la responsabilité de la qualité des communications, du respect de l'image institutionnelle (communiqués, publicités, utilisation du logotype, etc.) et des relations publiques. Elle voit à l'identification des événements nécessitant une intervention au niveau des communications.

La direction générale est la responsable des relations du CRSSS de la Baie-James avec les médias et à ce titre, elle assure la coordination des relations entre les journalistes et l'organisation, elle reçoit et achemine vers les personnes concernées les demandes d'entrevues avec les médias.

| | | | | |
|--|---|-----------------------------------|-----------------|-----------------------|
| Adoptée le : Nº résolution CRSSSBJ-2017-05-364 | Entrée en vigueur le : Date de la signature | Révisée le : 2 mai 2017 | Abroge : | Page 4 de 7 |
|--|---|-----------------------------------|-----------------|-----------------------|

La direction générale est responsable d'assurer les relations avec les plus hautes instances du ministère de la Santé et des Services sociaux. Ainsi, c'est l'adjoint au président-directeur général, Relations médias, communications et affaires juridiques qui prépare les états de situation demandés, entre autres pour les cabinets, et les scénarios de visite ministérielle.

Le président-directeur général

Le président-directeur général agit à titre de porte-parole principal du CRSSS de la Baie-James. Sur un dossier particulier ou en son absence, il peut déléguer cette responsabilité aux directeurs, à l'adjoint au président-directeur général, Relations médias, communications et affaires juridiques ou à toute personne qu'il juge à propos.

Le président-directeur général approuve les objectifs annuels du service des communications ainsi que le plan de communication annuel.

Le directeur de santé publique

Le directeur de santé publique est le porte-parole en matière de santé publique comme le prévoit la loi :

Le directeur de la santé publique est responsable d'informer la population de l'état de santé général des individus qui la composent, des problèmes de santé prioritaires, des groupes les plus vulnérables, des principaux facteurs de risque et des interventions qu'il juge les plus efficaces (LSSS article 373, 1°).

Il peut désigner à cette fin d'autres personnes de la direction pour le représenter comme porte-parole. Une concertation avec la direction générale doit être maintenue dans l'ensemble des communications publiques.

Les responsables de site

Les responsables de site, par la création et l'entretien de liens significatifs avec les communautés, jouent un rôle de premier plan dans les différentes activités de communication. Ils sont les interlocuteurs de première ligne et privilégiés du CRSSS de la Baie-James pour la communauté et constituent le maillon principal de cohérence entre le niveau local et l'ensemble de l'organisation. Dans chacune des localités, les responsables de site sont des intervenants du CRSSS de la Baie-James en ce qui concerne les affaires locales. De plus, ils sont responsables d'informer la population sur les services offerts, l'horaire ou tout autre sujet touchant les centres de santé. Ils ont aussi comme rôle de fournir une rétroaction émanant de la population.

Il est de leur responsabilité de soutenir la communication managériale (ex. : soutien pour la diffusion des politiques et procédures, le soutien aux présences du président-directeur général et des directions, rétro information, etc.,) et de participer à la création d'un climat d'échange et de coopération au sein du site.

| | | | | |
|--|---|-----------------------------------|-----------------|-----------------------|
| Adoptée le : Nº résolution CRSSSBJ-2017-05-364 | Entrée en vigueur le : Date de la signature | Révisée le : 2 mai 2017 | Abroge : | Page 5 de 7 |
|--|---|-----------------------------------|-----------------|-----------------------|

Nº 3.19

Une concertation avec le président-directeur général ou son représentant désigné devra être maintenue.

Afin de jouer pleinement ce rôle, les responsables de site peuvent compter sur le soutien de la direction générale et de l'adjoint au président-directeur général, Relations médias, communications et affaires juridiques. Selon la demande et la situation, celui-ci pourra les assister dans leurs démarches, leur fournir des conseils ou les accompagner.

Les directeurs

Les directeurs agissent comme porte-parole de l'organisation lorsqu'ils sont désignés par le président-directeur général. Avec leur équipe, ils s'assurent de fournir les contenus spécifiques des dossiers et de leur diffusion. Les directeurs ont aussi la responsabilité de faire circuler l'information d'une façon adéquate auprès de leur personnel. Les directeurs peuvent compter sur le soutien du conseiller en communication en cette matière.

Le personnel des directions

Les gestionnaires et les professionnels collaborent à fournir les contenus spécifiques des dossiers et à leur diffusion. Ils collaborent également à la préparation et à la réalisation d'activités et de plans de communication. L'adjoint au président-directeur général, Relations médias, communications et affaires juridiques offre un service-conseil au personnel des différentes directions.

Les membres du personnel et les médecins

La présente politique fait état en annexe des moyens de communication mis en œuvre pour informer efficacement le personnel et les médecins. Ces personnes ont de leur côté la responsabilité de prendre connaissance des informations qui leur sont rendues disponibles et de participer aux échanges, consultations et présentations.

6.2 Responsabilité de l'application :

La direction générale est responsable de l'application de la présente politique et des mesures à prendre si elle n'est pas appliquée.

7. ENTRÉE EN VIGUEUR

La politique entre en vigueur à compter de la date de signature de la personne autorisée.

| | | | | |
|--|---|-----------------------------------|-----------------|-----------------------|
| <i>Adoptée le :</i> Nº résolution CRSSSBJ-2017-05-364 | <i>Entrée en vigueur le :</i> Date de la signature | <i>Révisée le :</i> 2 mai 2017 | <i>Abroge :</i> | <i>Page</i> 6 de 7 |
|--|---|-----------------------------------|-----------------|-----------------------|

8. RÉFÉRENCES

CENTRE RÉGIONAL DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX. *Plan d'organisation du Centre régional de santé et de services sociaux de la Baie-James*, Chibougamau, le Centre régional, 2017, v, 78 p.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *La politique d'information et de communication*, le ministère, Direction des communications, 2010, 10 p.

PUBLICATIONS DU QUÉBEC. *Charte des droits et libertés de la personne R.L.R.Q., c. C-12*, [En ligne], 2017. [<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/C-12>] (Consulté en mars 2017).

PUBLICATIONS DU QUÉBEC. *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels R.L.R.Q. A-2.1*, [En ligne], 2017. [<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr>ShowDoc/cs/A-2.1>] (Consulté en mars 2017).

PUBLICATIONS DU QUÉBEC. *Loi sur la santé et les services sociaux R.L.R.Q., c. S-4.2*, [En ligne], 2017.
[<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr>ShowDoc/cs/S-4.2>] (Consulté en février 2017).

PUBLICATIONS DU QUÉBEC. *Loi sur la santé publique R.L.R.Q. S-2.2*, [En ligne], 2017.
[<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr>ShowDoc/cs/S-2.2>] (Consulté en février 2017).

9. LISTE DES MODIFICATIONS ET COMMENTAIRES

| DATE aaaa-mm-jj | VERSION | MODIFICATIONS/COMMENTAIRES | ARCHIVÉ |
|--------------------|---------|---|---------|
| 1998-10-5 | 2 | | oui |
| 2003-11-12 | 3 | Majeures | oui |
| 2012 | 4 | Majeures | oui |
| 2017 | 5 | Adaptation au nouveau plan d'organisation (titres et fonctions, valeurs) | |
| | | | |

10. RÉVISION ANNUELLE

La personne soussignée a revu ce document à la date indiquée et l'a reconduit sans modification.

| DATE | SIGNATURE AUTORISÉE |
|------|---------------------|
| | |
| | |

| | | | | |
|---|--|----------------------------|----------|----------------|
| Adoptée le : Nº résolution CRSSSBJ-2017-05-364 | Entrée en vigueur le : Date de la signature | Révisée le : 2 mai 2017 | Abroge : | Page 7 de 7 |
|---|--|----------------------------|----------|----------------|

Les outils de communication

Le but de cette présente section est de présenter les outils de communication privilégiés par le CRSSS de la Baie-James auprès de chacun des types de public.

À l'interne

Les principaux moyens retenus pour les communications avec les membres du personnel et les médecins sont :

- Les réunions d'information avec les employés;
- Les procès-verbaux du conseil d'administration et le résumé des principales décisions (L'Écritôt);
- La revue de presse;
- Le journal interne (L'Échangeur-10);
- Les notes écrites;
- Le site Internet du CRSSS de la Baie-James;
- La page Facebook du CRSSS de la Baie-James et les différentes pages (Entreprise en santé, par exemple)
- La diffusion des politiques et des règlements.

Pour les membres du conseil d'administration :

- Les réunions du conseil d'administration;
- Le journal interne (L'Échangeur-10).

Avec les partenaires du réseau

Les outils de communication développés en vue d'échanger ou de diffuser l'information avec les publics partenaires du réseau sont :

- Les journées de consultation;
- Les journées d'information;
- Les politiques et les orientations.

À l'externe

Pour rejoindre les publics externes de l'organisation et plus particulièrement les médias et la population en général, les outils principaux sont :

- Les séances publiques du conseil d'administration;
- Les communiqués dans les médias;
- Les entrevues (télévision, radio, presse écrite);
- Les dossiers de presse;
- Les conférences de presse;
- Les publicités payées (télévision, radio, presse écrite);
- Les dépliants d'information;

Nº 3.19

- Les journées de consultation;
- Le site Internet
- La page Facebook corporative (facebook/CRSSSBJ)
- L'affichage dynamique dans les installations.

Chacun des outils mentionnés n'est évidemment pas exclusif au type de public auquel il est rattaché.

De plus, au fur et à mesure de leur développement, le CRSSS de la Baie-James pourra voir à développer d'autres outils adaptés au public concerné.