

### TROIS OUTILS DE COMMUNICATION POUR ATTEINDRE LES BONS PUBLICS CIBLES

Pour une meilleure diffusion *top down* de l'information

#### SYNTHÈSE DE PRATIQUE

Un outil de communication à 3 volets a été développé et implanté au CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue au printemps 2020 en contexte de pandémie afin d'améliorer la diffusion de l'information vers les bons publics cibles.

**1) info-COVID :** un journal adressé à tous les employés qui possèdent une adresse courriel institutionnelle. Envoyé à une fréquence quotidienne au plus fort de la pandémie, ce journal communique les plus récentes données épidémiologiques, un résumé des nouvelles directives, les alertes PCI, divers rappels.

**2) info-Gestionnaires :** un journal adressé aux gestionnaires à une fréquence quotidienne au plus fort de la pandémie. Ce journal adopte un ton davantage directif et expéditif. Véritable outil de gestion, il présente des messages clés qui résument l'essentiel des informations à communiquer à leurs équipes, lesquelles proviennent directement du comité stratégique (p.ex. port du masque, uniforme, signalisation). Ce journal constitue un mécanisme de rappel pour insister sur des messages jugés essentiels. On peut y retrouver d'ailleurs des hyperliens vers les notes de service déjà publiées. Également, une édition spéciale du vendredi permet de faire un compte rendu de ce qui a été discuté dans la rencontre des gestionnaires qui a lieu le matin même, un grand résumé de la semaine ainsi qu'une mise à jour des grands chantiers en cours.

**3) adresse courriel « *comcovid* » :** toutes les communications diffusées dans l'établissement circulent par cette adresse unique. Telle une vigie, cette adresse unique permet d'offrir une seule porte d'entrée pour adresser toutes les informations liées à la Covid-19 et pour les diriger vers les bons publics cibles. (pour plus de détails à ce sujet, se référer à : Trépanier, M. Fiche synthèse de pratique « Optimisation du transfert des informations – CISSS Abitibi-Témiscamingue », Consortium Inters4, octobre 2020)

#### OBJECTIF

Organiser la diffusion de l'information selon le public cible et adapter la forme et les messages pour optimiser la rétention

#### EFFETS PERÇUS

Organisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meilleure diffusion de l'information vers le terrain</li> <li>• Meilleure organisation de l'information à diffuser</li> <li>• Excellent outil de gestion pour les gestionnaires qui représente une valeur ajoutée même en l'absence de pandémie</li> </ul>
Personnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grande appréciation de la part des gestionnaires</li> <li>• Publics bien ciblés par les deux différents journaux (info-covid et info-gestionnaires)</li> </ul>

#### ESSENTIELS À L'IMPLANTATION

- Une personne responsable qui assiste au comité stratégique (provenant des communications ou autres)

#### PÉRENNISATION DE LA PRATIQUE AU SEIN DE VOTRE ORGANISATION

- Édition du vendredi pour les gestionnaires
- Dépend de l'équipe des communications qui doit reprendre le flambeau

#### PERSONNE-RESSOURCE ET VALIDATION DE LA FICHE SYNTHÈSE

<sup>1</sup> Pratique prometteuse sélectionnée par une direction d'un établissement de Santé et Services sociaux : Pratique prometteuse : Expérience novatrice qui semble donner des résultats intéressants.

Marie-Lise Lecompte  
Conseillère cadre en amélioration continue

Pavillon Germain-Bigué  
725, 6e Rue Val-d'Or (Québec) J9P 3Y1  
819 825-5858, poste 5213

Date de validation : 14 septembre 2020

**Utilité du document** : La fiche synthèse de pratique prometteuse permet de donner un aperçu général d'une pratique mise en place dans le contexte de la pandémie dans un établissement de santé et de services sociaux. Les personnes intéressées à obtenir des détails de cette pratique sont invitées à contacter la personne-ressource.

**Citation suggérée** : Trépanier, M. Fiche synthèse de pratique « Trois outils de communication pour atteindre les bons publics cibles – CISSS Abitibi-Témiscamingue », Consortium Inters4, septembre 2020. <https://consortiuminters4.uqar.ca/>