

OPTIMISATION DU TRANSFERT DES INFORMATIONS

Des moyens concrets pour standardiser les procédures de communication interne

SYNTHÈSE DE PRATIQUE

Un comité tactique, intégrant une « équipe Com Covid », a permis d’adresser les enjeux d’organisation, de traitement et de diffusion de l’information dans le but de standardiser les procédures de communication interne en mettant en place des règles strictes et efficaces dans un contexte de surabondance des informations reçues au temps de la pandémie.

1- Tout d’abord, la réception de toutes les informations en provenance du MSSS, INSPQ et de la sécurité civile ont été dirigées vers 2 acteurs clés : PDG et coordonnateur des mesures d’urgence. Une programmation a été faite afin de rediriger ces informations, dès réception, aux membres du comité stratégique, permettant ainsi de réduire significativement le temps de transmission de l’information. Ensuite, avant la transmission aux gestionnaires, le comité stratégique devait évaluer si l’information à transmettre devait faire l’objet d’une consigne interne adaptée à l’organisation, visant à assurer la rapidité de la mise en application tout en évitant une mauvaise interprétation. Le cas échéant, la direction ou le comité tactique responsables se chargeaient de préparer l’outil de communication adapté aux besoins.

2- La documentation (directives ministérielles) liée à la pandémie a aussi été standardisée afin de faciliter leur recherche dans les nombreux documents produits dans le but de les opérationnaliser. Pour ce faire, les adjointes administratives (AA) de direction ont été invitées à participer à un groupe de travail dont l’objectif était de préparer une procédure de gestion documentaire COVID ainsi que les gabarits des 7 outils autorisés pour les communications COVID (p.ex. les procédures ; les outils ; les consignes ; etc.). Cela a été rendu possible grâce à des rencontres quotidiennes de 15 minutes au cours desquelles les adjointes ont élaboré le processus documentaire et ses outils, le tout en moins de 2 semaines. Elles ont ensuite joué le rôle de « gardienne » de la méthode afin de conserver le standard documentaire tout au long de la crise. Ces AA étaient responsables de préparer les documents à diffuser : choisir le bon modèle standard pour le bon type de document et l’acheminer à l’équipe Com Covid via une adresse courriel dédiée uniquement à la transmission des documents internes liés à la COVID. Formée de deux personnes, cette équipe réalisait des étapes de contrôle de la qualité avant la transmission aux destinataires : valider la bonne utilisation du modèle standard, vérifier la cohérence et la clarté de l’information, organiser l’information de façon efficace et standardiser la nomenclature des titres de fichiers, classifier l’information et transmettre aux destinataires selon le degré de priorité de la communication (transmis dans l’heure si urgent et dans les 3 heures si non urgent). L’équipe des communications prenait le relai en-dehors des heures ouvrables, c.-à-d. durant les fins de semaine et les congés fériés, afin d’assurer la transmission des communications urgentes.

De plus, pour une meilleure compréhension globale des besoins de communication, l’équipe Com Covid assistait au comité stratégique ce qui leur permettait de mieux coordonner l’information qui y était discutée (consignes ministérielles) et donc, de mieux faire converger l’information auprès des directions concernées et de leur personnel.

OBJECTIF

Diminuer le nombre de documents informationnels en circulation et optimiser les procédures de communication.

EFFETS PERÇUS

Organisation	<ul style="list-style-type: none"> • Relais efficace de l’information, top-down • ↘ temps de transmission de l’information • ↗ qualité informationnelle communiquée • Informations bien adaptées aux publics • Identification rapide des personnes en charge et des directions responsables • ↗ clarté et de la simplicité des processus de communication interne
--------------	---

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

Personnel	<ul style="list-style-type: none"> • Grande cohésion à l'intérieur du comité tactique volet communication et de l'équipe Com Covid • ↘ quantité de documents reçus • ↗ compréhension des informations transmises • Facilité à rechercher dans le répertoire intranet
-----------	--

ESSENTIELS À L'IMPLANTATION

- Participation de l'équipe comcovid au comité stratégique
- Bon arrimage avec la coordonnatrice des onze comité tactique

PÉRENNISATION DE LA PRATIQUE AU SEIN DE VOTRE ORGANISATION

- Standardisation des documents

PERSONNE-RESSOURCE ET VALIDATION DE LA FICHE SYNTHÈSE

Lyne Bizier
Conseillère cadre
Gestion des risques et Agrément

Pavillon Germain-Bigué
725, 6e Rue Val-d'Or (Québec) J9P 3Y1
819 825-5858, poste 2541

Date de validation : 5 octobre 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 « Optimisation du transfert des informations – CISSS Abitibi-Témiscamingue », Consortium Inters4, octobre 2020. <https://consortiuminters4.uqar.ca/>