

POLITIQUE

POLITIQUE DE DIFFUSION DE L'INFORMATION À L'INTERNE

N° Politique : **POL-037**

Responsable de l'application : Direction des communications

N° Procédure découlant : **PRO-020**

Approuvée par : **Comité de direction**

Date d'approbation :
2024-05-28

Date de révision :
2028-05-28

Destinataires : cette politique s'adresse à tout le personnel, aux gestionnaires, aux médecins, aux résidents en médecine, aux chercheurs, aux stagiaires et aux bénévoles

1. CONTEXTE

La présente politique instaure un nouveau modèle de diffusion de l'information adapté à la composition et à la structure du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS-EMTL). Le modèle de diffusion développé tient compte de la taille de l'organisation, du facteur multisites et de la réalité des différentes catégories d'employés dont plus de la moitié ne possède pas d'adresse courriel.

Cette politique précise les mécanismes d'information qui permettront aux destinataires de développer des comportements souhaités et attendus en matière de consultation de l'information organisationnelle. Ultimement, elle encouragera l'adoption d'une consommation de l'information plus proactive, notamment par la consultation assidue de l'intranet.

2. CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'adresse à l'ensemble du personnel, des gestionnaires, des médecins, des résidents en médecine, des chercheurs, des stagiaires, des bénévoles, et à toutes les instances internes (comités, conseils consultatifs, syndicats et fondations) du CIUSSS-EMTL. Elle exclut les communications en cas de mesures d'urgence.

3. OBJECTIFS

La présente politique vise à assurer une communication fluide et efficace de l'information au sein du CIUSSS-EMTL, entre les installations et les directions. Plus précisément, elle vise à :

- faciliter l'accès à l'information ;
- consolider des canaux de communication clairs, rapides et efficaces;
- harmoniser les façons de communiquer ;
- clarifier les rôles et responsabilités des acteurs impliqués dans la transmission et la retransmission d'informations ;
- éviter les multiples envois.

4. PRINCIPES DIRECTEURS

La présente politique repose sur les principes directeurs suivants :

- la communication est une responsabilité qui appartient à chacun (s'informer et communiquer) ;
- la communication est l'une des principales fonctions des gestionnaires : ils doivent l'analyser, la trier, la diffuser et parfois la défendre ;
- la communication doit être mobilisante et doit donner une voix au personnel ;
- la communication doit être optimale : en temps et lieu et au bon public.

En conséquence, les canaux de communication devront :

- être connus et accessibles par tous ;
- cibler le bon public avec la bonne information ;
- être fiables et à jour ;
- permettre de diffuser de l'information rapidement ;
- être bidirectionnels ;
- être variés et complémentaires.

De plus, étant donné l'envergure du CIUSSS-EMTL en nombre d'employés et en nombre d'installations, la communication électronique est privilégiée. Afin de limiter la circulation de courriels, le site intranet est considéré comme le moyen principal de communication organisationnelle. En conséquence :

- le personnel, quel que soit sa fonction, doit avoir accès à l'intranet ;
- à terme, toute personne occupant un poste au CIUSSS-EMTL devrait avoir une adresse courriel de l'organisation afin de recevoir l'information qui lui est destinée.

5. DÉFINITIONS

5.1. Intranet

Intranet est la plateforme d'information administrative et s'inscrit comme le moyen principal de communication organisationnelle.

5.2. Communication intradirection

Information qui circule au sein d'une même direction de façon généralement verticale, descendante-ascendante, entre l'expéditeur et les destinataires.

5.3. Communication transversale

Information qui circule à travers l'organisation de façon généralement latérale, soit d'une direction expéditrice vers des destinataires selon différents niveaux : directions, gestionnaires, à tous ou par catégories professionnelles.

5.4. Communication générale

Information générale, non urgente et non prioritaire, qui s'adresse à un groupe défini ou à l'ensemble des employés et médecins. Peu importe les destinataires, l'accès généralisé à cette information par l'ensemble des employés ne pose pas de « risque » ou d'enjeu (confidentialité, sécurité, enjeux syndicaux, etc.). La communication peut être envoyée dans un délai d'une semaine.

5.5. Communication prioritaire

L'information prioritaire ou urgente est une information importante et à caractère sensible qui doit être analysée par le directeur et/ou le directeur adjoint (destinataire) avant sa diffusion. L'information prioritaire peut également être une information qui est urgente et dont la diffusion ne peut attendre un délai d'une semaine.

La communication prioritaire exclut les communications en cas de mesures d'urgence qui ont leurs propres canaux de communication.

5.6. Communication sur support physique

Il s'agit d'une information pour laquelle le support est un matériau physique : affiche, dépliant, feuillet, objet, etc. Cette information doit être rendue accessible dans des endroits ciblés via les mécanismes d'affichage ou de diffusion établis (babillards, supports à documentation, etc.).

5.7. Communication numérique

Il s'agit d'une information qui est véhiculée sur un support électronique, c'est-à-dire un fichier. La communication numérique est acheminée par le canal numérique, soit le courriel.

5.8. Responsable délégué des communications

Le responsable délégué des communications est une personne mandatée pour veiller à la bonne circulation de l'information dans une installation ou un secteur d'installation, lorsque celle-ci est de grande taille. Il veille à la diffusion de l'information dans cette installation ou secteur d'installation, en conformité avec la présente politique. Cette personne est un cadre.

5.9. Répondant des communications

Le répondant des communications est une personne désignée par le responsable délégué des communications pour une installation ou un secteur d'installation. Il crée un réseau de diffusion dans cette installation ou secteur d'installation et réalise, avec ce réseau, la diffusion de l'information.

6. RÈGLES DE DIFFUSION

6.1. Canal numérique

Les canaux de communication dépendent du support de l'information : soit l'information est sur un support numérique (fichier électronique) et le canal sera par conséquent numérique (courriel), soit l'information est sur un support physique (papier, objet promotionnel, etc.) et le canal sera par « Installation ».

6.1.1. Information générale : diffusion intranet

L'information générale est déposée sur l'intranet par l'émetteur. Les destinataires (employés, médecins, chercheurs, gestionnaires ou tout autre public cible) sont invités par courriel, une fois par semaine, à consulter la section des communications organisationnelles de type note de service, communiqué et avis de nomination. Pour plus de détails, voir l'annexe 1 de la procédure de diffusion de l'information à l'interne.

6.1.2. Information à tous : diffusion centralisée

Lorsque l'information est prioritaire et urgente, et / ou qu'elle s'adresse à tous, celle-ci est expédiée par courriel par l'intermédiaire de la Direction générale, de la Direction des communications, du Centre de services informatiques et du Service de la sécurité, de prévention incendie, des mesures d'urgence et de la sécurité civile directement à tous, selon le cas. Pour plus de détails, voir l'annexe 2a de la procédure de diffusion de l'information à l'interne.

6.1.3. Information prioritaire : diffusion par voie hiérarchique

L'information déterminée comme prioritaire ou présentant un caractère sensible par un gestionnaire est expédiée par courriel aux adjointes ou agentes administratives des directeurs concernés, en s'assurant de mettre les directeurs et directeurs adjoints en copie conforme. Les adjointes ou agentes administratives des directeurs acheminent l'information dans leur direction. L'adjointe ou l'agente administrative du gestionnaire émetteur dépose également l'information sur l'intranet, à l'exception d'une information confidentielle. Pour plus de détails, voir l'annexe 2b de la procédure de diffusion de l'information à l'interne.

6.2. Canal par « Installation »

6.2.1. Information sur un support physique

L'information sur un support physique est véhiculée par l'installation ou secteur d'installation, par courrier interne, aux répondants des communications. Les répondants des communications par installation ou secteur d'installation acheminent l'information à leur réseau qui la diffuse au sein de leurs équipes. Pour plus de détails, voir l'annexe 3a de la procédure de diffusion de l'information à l'interne.

7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

7.1. Direction des communications (DC)

Elle s'assure que la communication circule efficacement au sein de l'organisation. Pour ce faire, elle est responsable de :

- l'élaboration de la présente politique et de la procédure associée ainsi que de leur mise à jour ;
- l'identification, la mise à jour et l'évaluation régulière des canaux de communication ;
- la promotion de la présente politique et des attentes en lien avec les responsabilités qui y sont décrites ;
- la formation des répondants des communications et des adjointes sur la politique et les canaux de communication ;
- la transmission par courriel du récapitulatif des nouvelles parutions, de façon hebdomadaire ;
- la consolidation et la mise à jour de l'information nécessaire afin de pallier à l'absence potentielle de personnes responsables du relais d'information en cas d'urgence ;
- la création et la mise à jour du carnet d'envois « groupe gestionnaires » du CIUSSS-EMTL sous la responsabilité de son Service aux cadres.

7.2. Directeurs et gestionnaires

Les directeurs et les gestionnaires sont responsables de l'application de la présente politique et de la procédure associée, dans leur direction. À ce titre, ils doivent :

- prioriser la communication et déterminer celle qui est urgente et celle qui est générale ;
- consulter l'information organisationnelle disponible, dans l'intranet notamment ;
- mettre en place des canaux de communication adaptés et efficaces, afin de rejoindre l'ensemble du personnel sous leur responsabilité ;
- s'assurer de relayer et rendre accessible l'information qui les concerne à leur(s) équipe(s) et leurs employés, selon le mode le plus approprié dans leur secteur d'activités ;
- encourager et favoriser la consultation de l'information organisationnelle par leurs employés sur l'intranet ou autres.

7.3. Responsables délégués des communications par installation (communication sur un support physique)

En matière de communication, ils sont responsables de :

- nommer des répondants des communications et leurs substituts pour leur installation ou secteur d'installation ;
- informer la Direction des communications des personnes identifiées comme répondants dans leur installation et de toute modification aux porteurs de ces responsabilités ;
- sensibiliser les répondants et substituts désignés à l'importance de leurs responsabilités et de s'assurer d'un plan de relève en cas d'absence ;

- s'assurer qu'un réseau de diffusion de l'information soit formé au sein de leur installation (nom des relayeurs d'information) et de l'ajuster ou le bonifier au besoin ;
- informer la DC des réseaux de diffusion de l'information en vigueur et de leur mise à jour.

7.4. Répondants des communications par installation (communication sur un support physique)

En matière de communication, ils sont responsables de :

- créer un réseau de diffusion de l'information pour la communication qui se trouve sur un support physique au sein de leur installation ou secteur d'installation et de l'ajuster ou le bonifier au besoin ;
- diffuser l'information qui se trouve sur un support physique à leur réseau pour la distribution aux équipes.

7.5. Adjointes ou agentes administratives des directeurs (communication prioritaire)

Elles sont responsables de créer et mettre à jour des carnets d'adresses pour les groupes d'envois de leur direction, selon la procédure.

Elles sont responsables de relayer l'information prioritaire par courriel aux agentes administratives de leur direction et de mettre les gestionnaires en copie conforme.

7.6. Direction des ressources technologiques

Elle est responsable de la création de la nomenclature pour la constitution des carnets d'adresses pour les groupes d'envois des directions. Pour ce faire, elle est responsable de :

- établir une modalité de création de groupes d'envois pour la constitution d'un carnet d'adresses courriel ;
- soutenir la création et la mise à jour des carnets d'adresses ;
- créer et mettre à jour le carnet d'adresses « groupe global » pour le CIUSSS-EMTL et par installation.

8. ÉLABORATION, RÉDACTION ET MISE À JOUR DE LA POLITIQUE

8.1. Direction des communications (DC) Elle est responsable de l'élaboration, de la rédaction et de la mise à jour de la présente politique.

La présente politique devra être révisée tous les quatre ans ou plus rapidement en fonction des besoins.

9. RESPONSABLE DE LA MISE EN APPLICATION

9.1. Direction des communications (DC)

Elle est responsable de la mise en application de la présente politique.

10. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le jour de son adoption par le comité de direction et annule, par le fait même, toute autre politique en cette matière adoptée antérieurement dans l'une ou l'autre des installations administrées par le CIUSSS-EMTL.