

Direction des communications

## POLITIQUE

### AFFICHAGE

N° Politique : <b>POL-085</b>	Responsable de l'application : Direction des communications	
N° Procédure découlant : <b>PRO-065</b>		
Approuvée par : <b>Comité de direction</b>	Date d'approbation : <b>2024-06-25</b>	Date de révision : <b>2028-06-25</b>
Destinataires : cette politique s'adresse à tout le personnel, les gestionnaires, les médecins et les dentistes, les résidents en médecine, les chercheurs, les bénévoles, les instances (conseils professionnels, syndicats) et les fondations reconnues du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS-EMTL).		

## 1. CONTEXTE

La création du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal issu de la fusion de plusieurs installations de santé et de services sociaux de l'Est de Montréal a amené la Direction des communications à mettre en place divers canaux de communication. Ceux-ci visent à rejoindre les publics cibles qui travaillent ou circulent à l'intérieur de ses installations. L'affichage interne sur les babillards est un canal de communication à privilégier pour rejoindre divers publics cibles qui travaillent, résident ou circulent à l'intérieur des installations.

Un portrait des pratiques d'affichage à travers toutes les installations a mis en lumière des pratiques diversifiées. L'harmonisation des processus de diffusion et d'affichage interne au sein de toutes les installations est donc essentielle pour assurer la qualité et même l'efficacité de nos pratiques d'affichage.

## 2. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique :

- aux membres du personnel, aux gestionnaires, aux médecins et dentistes, aux résidents en médecine, aux chercheurs, aux bénévoles et aux membres des instances du CIUSSS-EMTL;
- aux fondations liées au CIUSSS-EMTL qui sont des partenaires de premier plan auxquels s'appliquent certaines conditions mentionnées dans la présente politique et la procédure attachée;
- aux autres partenaires du CIUSSS-EMTL, sous certaines conditions mentionnées dans les principes directeurs et selon la procédure attachée à la présente politique;
- aux aires communes disposant d'espaces d'affichage physique (babillards) ou numérique (écrans d'affichage dynamique), exclusivement dans les installations du CIUSSS-EMTL;

- aux contenus relevant de la mission du CIUSSS-EMTL ou de ses partenaires faisant la promotion des services de santé et des services sociaux, d'événements en lien avec ceux-ci, ou attirant l'attention sur des mesures d'urgence et de sécurité civile (MUSC) dans les bâtisses ou les règles de civisme en vigueur dans l'organisation.

La présente politique ne s'applique pas :

- à la signalisation intérieure ou extérieure qui indique, de façon permanente ou semi-permanente, l'appellation d'un lieu (installation, service, salle, bureau ou espace utilitaire) et qui renseigne sur les directions à suivre pour s'y rendre.
- à l'affichage comportemental (ex. : consignes de lavage des mains, appel aux respects, heures de visite, interdiction de fumer ou vapoter), permanent ou semi-permanent qui informe et ou sensibilise les usagers et occupants des lieux sur les comportements attendus.

### 3. OBJECTIFS

La présente politique vise à :

- structurer l'affichage interne;
- assurer le confort visuel des usagers et des membres du personnel dans les milieux de soins et de services (éviter la pollution visuelle);
- veiller à préserver et harmoniser l'image corporative;
- accroître la portée des messages;
- améliorer la qualité et le délai de l'affichage;
- maintenir l'intégrité et la propreté des lieux d'affichage;
- préciser les rôles et les responsabilités des différentes parties prenantes impliquées de près ou de loin dans l'affichage interne du CIUSSS-EMTL.

### 4. DÉFINITIONS

#### 4.1. Babillard « INFO Usagers et visiteurs »

Tableau d'affichage destiné aux usagers et visiteurs installé dans les espaces communs des installations et les lieux de passage de ces publics.

#### 4.2. Babillard « INFO Employés »

Tableau d'affichage installé dans les espaces fréquentés par les membres du personnel.

#### 4.3. Babillard de service

Tableau d'affichage réservé au personnel, situé à l'intérieur d'un service, une unité de soins ou un département, et appartenant à ceux-ci.

#### 4.4. Babillard réservé : « INFO - ... »

Espace ou tableau d'affichage à vocation déterminée, dont la gestion revient à une instance du CIUSSS-EMTL, telle que les conseils professionnels (CII, CMDP et CM) et les instances syndicales.

**4.5. Babillard « INFO Résidents et familles »**

Tableau ou espace d'affichage réservé aux résidents d'un centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) ou d'une ressource d'établissement en santé mentale, et à leur famille pour les informer des activités offertes dans le milieu de vie.

**4.6. Babillard « INFO Communauté »**

Tableau ou espace d'affichage présent exclusivement en CLSC, diffusant l'information des organismes communautaires partenaires du CIUSSS-EMTL.

**4.7. Babillard « INFO Conseil d'administration »**

Tableau d'affichage exclusif à la diffusion des avis des séances et autres informations officielles du conseil d'administration du CIUSSS-EMTL, et installé à l'entrée de chaque installation.

**4.8. Affichage numérique**

Système d'affichage digital, piloté depuis un logiciel, diffusant sur des écrans de télévision ou d'autres types d'écran des informations sous forme d'annonces brèves et d'images animées destinées aux publics internes ou externes.

**4.9. Bannières et bannières autoportantes**

Affiches de grand format avec ou sans support autoportant.

**5. ÉNONCÉS**

**5.1. Affichage numérique**

Lorsque l'information s'y prête, la priorité doit être donnée à l'affichage numérique.

**5.2. Respect des milieux de soins et services**

L'affichage doit respecter l'intégrité et la propreté des lieux dont la vocation est avant tout de dispenser des soins et des services à la population.

**5.3. Respect de la sécurité**

L'affichage doit respecter la sécurité des usagers et des employés, en particulier dans les secteurs cliniques qui accueillent des personnes vulnérables (pédiatrie, psychiatrie, personnes en perte d'autonomie, etc.).

**5.4. Publics cibles**

Il est important de bien cibler le public pour lequel l'information est destinée.

**5.5. Campagnes du ministère de la Santé et des Services sociaux**

Les campagnes d'intérêt public du MSSS destinées à la population sont centralisées à la Direction des communications. Ce fonctionnement résulte de l'exigence du MSSS de n'avoir qu'un seul interlocuteur par établissement.

**5.6. Priorité des informations**

La visibilité doit être donnée en priorité aux messages des mesures d'urgence, les messages et avis d'intérêt public émanant du CIUSSS-EMTL, du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) ou de la Direction régionale de santé publique de Montréal. Les informations en provenance des partenaires, même si elles sont en lien avec la mission de l'établissement, ont une place secondaire dans l'occupation de l'espace d'affichage.

### **5.7. Privilège réservé**

Après entente avec la Direction des communications, les fondations liées au CIUSSS-EMTL sont les seules partenaires autorisées à afficher les activités de campagnes de financement réalisées au profit des usagers des différentes installations du CIUSSS-EMTL (sauf exceptions autorisées par la Direction des communications). Le CIUSSS-EMTL se réserve le droit de récupérer l'espace alloué aux fondations. Il proposera alors des espaces alternatifs.

### **5.8. Répondant des communications**

Le répondant des communications a été désigné afin de relayer la communication de l'information papier/objet dans son installation ou dans le secteur qui lui a été attribué. Son rôle est de :

- procéder à l'affichage dans son installation ou dans le secteur d'installation qui lui a été attribué;
- informer, si possible, la technicienne en communication responsable du dossier à la Direction des communications d'un départ ou d'une absence, et du nom de la remplaçante;
- lors d'absence planifiée, informer à l'avance son substitut du remplacement.

### **5.9. Décentralisation**

Dans un objectif d'efficience, l'opérationnalisation de l'affichage papier est décentralisée aux directions, aux instances ou aux répondants désignés et identifiés à cet effet dans la procédure découlant de la présente politique. Pour des raisons pratiques, l'affichage numérique reste centralisé à la Direction des communications.

### **5.10. Responsabilisation**

Chaque babillard ou espace d'affichage est sous la responsabilité d'un répondant des communications ou d'une instance qui en gère la bonne tenue.

### **5.11. Harmonisation**

Un effort pour harmoniser l'image corporative des espaces d'affichage et de leur contenu est déployé au sein du CIUSSS-EMTL.

### **5.12. Milieux de vie**

L'affichage administratif et clinique n'est pas autorisé sur les tableaux ou espaces d'affichage situés dans les milieux de vie (CHSLD ou ressource d'établissement en santé mentale).

### **5.13. Lieux d'affichage**

Les babillards et les espaces d'affichage sont identifiés selon les destinataires de l'information diffusée ou selon l'émetteur s'il s'agit d'instances à l'origine des messages, à l'exception des babillards de service (voir les Définitions de la présente politique).

- L'affichage doit être fait sur les babillards ou les espaces identifiés à l'intérieur des installations. Aucun affichage à l'extérieur de ces babillards n'est permis.
- Les écrans d'affichage numérique sont installés dans des aires communes accessibles au public et/ou au personnel, selon les installations.

- L'affichage dans les cadres dédiés dans les ascenseurs sont sous la responsabilité de la Direction des communications qui détermine le contenu à y être affiché et la durée.
- La Direction des communications se réserve le droit d'afficher, autrement que sur les babillards, des informations prioritaires découlant de ses missions.
- Les affichages des MUSC sont permis dans les lieux où cela s'avère nécessaire compte tenu de l'événement, comme les portes d'accès, les murs dans les entrées ou les lieux de passage. Ils doivent être retirés à la fin des événements.
- Les CHSLD se voulant des milieux de vie, seuls les gestionnaires de ces milieux, ainsi que les comités des usagers et les comités des résidents sont autorisés à diffuser de l'information sur les babillards réservés aux résidents et à leurs familles.
- Les avis de travaux temporaires de la Direction des services techniques sont permis dans les lieux où cela s'avère nécessaire. Ils doivent être retirés à la fin des travaux.
- La signalisation liée à un événement et permettant l'orientation du public est tolérée autrement que sur les babillards le jour même de l'événement.

#### **5.14. Contenu des affichages**

- Le contenu des affiches doit être d'intérêt général et en accord avec les missions de l'établissement.
- Les contenus doivent être pertinents en fonction des destinataires, ils doivent respecter les directives d'usage de la Charte québécoise de la langue française et être conformes aux normes graphiques du CIUSSS-EMTL.
- Les contenus à caractère religieux, politique, propagandiste, commercial, contenant un langage discriminatoire, raciste ou sexiste, de même que les propos haineux sont exclus.
- Après entente avec la Direction des communications, seules les campagnes de financement des fondations reconnues au sein du CIUSSS-EMTL sont autorisées.

#### **5.15. Langue française**

La langue utilisée pour l'affichage dans les installations du CIUSSS-EMTL est le français. L'emploi facultatif d'une autre langue avec prédominance du français est autorisé uniquement dans les installations du CIUSSS-EMTL qui ont obtenu un statut d'établissement reconnu en vertu de la Charte québécoise de la langue française (CHSLD Polonais Marie-Curie-Sklodowska, Hôpital Santa Cabrini Ospedale et CHSLD Dante).

#### **5.16. Autorisation d'affichage**

Les affiches doivent être autorisées par la direction émettrice. En cas de doute sur la recevabilité, elles doivent être autorisées par la Direction des communications.

#### **5.17. Durée d'affichage**

La durée d'affichage ne devrait pas excéder un mois. Pour des raisons exceptionnelles, la durée d'affichage pourrait être prolongée.

### **5.18. Situations de crise**

Lors d'une situation de crise, la coordination des MUSC est autonome dans la diffusion de ses affiches au sein des installations du CIUSSS-EMTL.

### **5.19. Utilisation ponctuelle de bannières ou de bannières autoportantes**

L'utilisation ponctuelle de bannières ou de bannières autoportantes dans les lieux de passage ou à l'extérieur des bâtisses est tolérée le jour même lors d'événements ponctuels, conformément aux règles de sécurité de l'installation et sous réserve d'autorisation de la Direction des communications.

## **6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

### **6.1. La Direction des communications**

- Est responsable d'assurer l'application et le respect de la présente politique.
- Est responsable de l'inventaire des espaces d'affichage et de la mise à jour de celui-ci.
- Voit à la fourniture de nouveaux babillards ou au retrait des babillards non utilisés.
- Veille au respect de l'image corporative de l'organisation et fournit des gabarits aux directions.
- Détermine les espaces privilégiés dévolus aux fondations, conformément aux normes de sécurité et aux impératifs techniques des installations.
- Donne l'autorisation pour l'affichage autrement que sur des babillards lors d'événements exceptionnels.
- Reçoit les demandes d'affichage numérique, en fait le tri, vérifie les contenus, gère la forme et les diffuse.
- Désigne un membre de son équipe en charge d'effectuer le contrôle de l'affichage et d'apporter les correctifs nécessaires.

### **6.2. La Direction des ressources humaines– Service des relations de travail**

- Conformément aux conventions collectives en vigueur, détermine la localisation des babillards dédiés aux instances syndicales.
- Autorise exceptionnellement, à la demande des instances syndicales, certains affichages autrement que sur ces babillards.

### **6.3. La Direction du programme jeunesse et des activités de santé publique (DJASP) – Service de la participation citoyenne et de la santé globale des communautés**

- Délègue des organisateurs communautaires pour autoriser l'affichage fourni par les organismes communautaires partenaires du CIUSSS-EMTL sur les babillards identifiés « INFO Communauté » en CLSC, pourvu qu'il ne s'agisse pas de campagne de financement et que la politique et la procédure encadrant l'affichage soient respectées.

### **6.4. Toutes les directions du CIUSSS-EMTL**

- Sont responsables et autorisent l'affichage dont elles sont les émettrices, pourvu qu'elles respectent la présente politique et la procédure attachée.
- Identifient les adjointes de leur direction, de leurs directions adjointes ou de leurs programmes afin qu'elles autorisent et distribuent les affiches aux

répondants des communications dans les installations ciblées.

- Délèguent la gestion de l'affichage sur les babillards « de service » aux chefs de services et unités, en leur demandant de respecter la présente politique et la procédure attachée.

#### **6.5. Les fondations reconnues au sein du CIUSSS-EMTL**

- Se conforment à la présente politique d'affichage et à la procédure attachée.
- Se réfèrent systématiquement de la Direction des communications pour obtenir une autorisation d'occupation d'un espace.
- Fournissent leur propre matériel d'affichage et le retire lorsque les campagnes sont terminées.

#### **6.6. Les instances syndicales**

- Sont responsables de la bonne tenue des babillards et des espaces d'affichage identifiés à leur nom.
- Respectent la présente politique d'affichage et la procédure attachée.
- Obtiennent du Service des relations de travail de la Direction des ressources humaines une autorisation uniquement si l'affichage est souhaité autrement que sur les babillards identifiés.

#### **6.7. Les conseils professionnels**

- Sont responsables de la bonne tenue des babillards et des espaces d'affichage identifiés à leur nom.
- Respectent la présente politique d'affichage et la procédure attachée.

#### **6.8. Les comités des usagers et les comités des résidents**

- Sont responsables de la bonne tenue de leurs affichages sur les babillards INFO Usagers et visiteurs et INFO Résidents et familles.
- Sont responsables de la fonctionnalité de leurs écrans d'affichage dynamique et de la mise à jour du contenu.
- Respectent la présente politique d'affichage et la procédure attachée.

#### **6.9. Les partenaires autres que communautaires**

- Demandent une autorisation d'affichage de la Direction des communications par courriel à [communications.cemtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:communications.cemtl@ssss.gouv.qc.ca).
- Se conforment à la présente politique et à la procédure attachée.
- Fournissent le nombre de copies requis selon les installations ciblées.

### **7. RÉDACTION ET MISE À JOUR DE LA POLITIQUE**

La Direction des communications est responsable de la rédaction et de la mise à jour de la présente politique.

### **8. RESPONSABLE DE LA MISE EN APPLICATION**

La Direction des communications est responsable de la mise en application de la présente politique.

## **9. 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.