



# AIDE-MÉMOIRE

## Sélectionner vos moyens de communication

	Publics cibles	Principaux moyens	Avantages	Points à surveiller	Marche à suivre
Interne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Employés</li> <li>• Gestionnaires</li> <li>• Médecins</li> <li>• Pharmaciens</li> <li>• Dentistes</li> <li>• Chercheurs</li> <li>• Stagiaires</li> <li>• Conseil des infirmières et infirmiers</li> <li>• Conseil multidisciplinaire</li> <li>• Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens</li> <li>• Comité des usagers</li> <li>• Conseil d'administration</li> </ul>	Note de service	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valeur sûre pour communiquer un message dans l'organisation.</li> <li>• Permet de cibler une direction et/ou une installation en particulier.</li> <li>• Une infolettre rassemblant toutes les notes de service de tous les départements est envoyée tous les mardis par le service des communications.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Texte court et concis - Ajoutez un hyperlien vers une page Intranet/Extranet pour plus d'informations.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisez l'aide-mémoire.</li> <li>• Utilisez le gabarit approprié et respectez les consignes d'utilisation.</li> <li>• Faites appel à votre contributeur.</li> </ul>
Interne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Employés</li> <li>• Gestionnaires</li> </ul>	Réunion quotidienne et SVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moment idéal pour diffuser rapidement une information.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mode virtuel ou en personne.</li> <li>• De courte durée car plusieurs sujets</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparez vos messages clés.</li> <li>• Utilisez l'aide-mémoire.</li> </ul>



			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permet de répondre rapidement aux questions et aux préoccupations, ainsi que de clarifier certains points.</li> <li>• La communication de personne à personne est un outil précieux pour établir et renforcer des connexions significatives et efficaces.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• doivent également être abordés.</li> <li>• Importance du langage corporel et du ton de la voix.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anticipez les questions et préparez vos réponses.</li> <li>• Si le sujet de la communication est complexe, préparez un feuillet d'information pour les employés.</li> </ul>
Interne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionnaires</li> </ul>	Fiche SVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toute l'information et les messages-clés résumés dans un court document.</li> <li>• Document de référence facile à consulter.</li> <li>• Excellent complément pour soutenir un gestionnaire dans sa réunion quotidienne et/ou en SVO.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être concis et clair - Ajoutez un hyperlien vers une page Intranet/Extranet pour plus d'informations.</li> <li>• Présentation très visuelle.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisez le gabarit approprié.</li> <li>• Pour un besoin particulier, faites appel à la DCOM.</li> </ul>
Interne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionnaires</li> </ul>	Courriel personnalisé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapide et direct.</li> <li>• Permet un ciblage précis.</li> <li>• L'émetteur du courriel peut ajouter de la crédibilité au message.</li> <li>• Permet de répondre directement aux questions et aux préoccupations, ainsi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difficile de s'assurer que les destinataires prendront connaissance du courriel au bon moment.</li> <li>• Viser les gestionnaires afin qu'ils partagent l'information à leurs équipes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscrivez un objet clair et indiquez ce qui est attendu du destinataire.</li> </ul>

			que de clarifier certains points.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les employés sur le terrain consultent peu ou pas leurs courriels.</li> </ul>	
Interne	<ul style="list-style-type: none"> <li>Employés</li> <li>Gestionnaires</li> <li>Médecins</li> <li>Pharmaciens</li> <li>Dentistes</li> <li>Chercheurs</li> <li>Stagiaires</li> <li>Conseil des infirmières et infirmiers</li> <li>Conseil multidisciplinaire</li> <li>Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens</li> <li>Comité des usagers</li> <li>Conseil d'administration</li> </ul>	Infolettre interne TOPO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Outil connu, lu et apprécié.</li> <li>Valeur sûre pour transmettre des informations sur différentes thématiques concernant l'organisation, les conditions d'exercice, l'expérience employé, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Texte court et concis - Ajoutez un hyperlien vers une page Intranet/Extranet pour plus d'informations.</li> <li>Doit toucher l'ensemble ou la majorité du personnel.</li> <li>Texte doit être validé par la direction.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisez l'aide-mémoire.</li> <li>Envoyez une proposition de contenu à DCOM – TOPO.</li> </ul>
Interne	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionnaires</li> </ul>	Infolettre interne Le Bref	<ul style="list-style-type: none"> <li>Outil connu, lu et apprécié par les gestionnaires.</li> <li>Valeur sûre pour communiquer un message concernant les cadres.</li> <li>Permet d'informer en amont les gestionnaires d'un sujet qui sera transmis par la suite aux employés.</li> <li>Permet aux gestionnaires d'être mieux outillés pour soutenir et répondre aux questions de leurs équipes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Texte court et concis - Ajoutez un hyperlien vers une page. Intranet/Extranet pour plus d'informations.</li> <li>Doit toucher l'ensemble ou la majorité des gestionnaires.</li> <li>Texte doit être validé par la direction.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisez l'aide-mémoire.</li> <li>Envoyez une proposition de contenu à DCOM – Le Bref.</li> </ul>

Interne/externe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Employés</li> <li>• Gestionnaires</li> <li>• Membres d'une instance (comité, conseil, table, groupe de travail, etc.)</li> <li>• Usagers</li> <li>• Résidents et leurs proches</li> <li>• Partenaires de la communauté</li> <li>• Population intéressée</li> </ul>	Rencontre d'information	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moyen simple pour rejoindre les gens efficacement.</li> <li>• Utile pour aborder de vive voix les sujets plus sensibles ou complexes.</li> <li>• Permet de répondre rapidement aux questions et aux préoccupations, ainsi que de clarifier certains points.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mode virtuel ou en personne.</li> <li>• Le sujet doit être très pertinent pour le public visé.</li> <li>• Prévoir un support visuel.</li> <li>• Importance du langage corporel et du ton de la voix.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifiez la rencontre à l'avance.</li> <li>• Réfléchissez au meilleur moment pour la tenir.</li> <li>• Prévoyez du temps pour une période de questions.</li> <li>• Utilisez l'aide-mémoire.</li> <li>• Utilisez le gabarit approprié et respectez les consignes d'utilisation.</li> <li>• Si le sujet de la communication est complexe, préparez un feuillet d'information.</li> </ul>
Interne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Employés</li> <li>• Gestionnaires</li> </ul>	Page Intranet et Extranet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permet de rendre accessible de l'information et de la documentation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation ou non d'un ordinateur dans le cadre des fonctions.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisez l'aide-mémoire.</li> <li>• Faites appel à votre contributeur.</li> <li>• Pour un besoin particulier, faites appel à la DCOM - Intranet</li> </ul>
Interne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Employés</li> <li>• Gestionnaires</li> </ul>	Nouvelle Intranet et Extranet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permet de diffuser rapidement et efficacement de l'information importante.</li> <li>• Mise à jour régulière qui reflète les derniers développements et événements.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation ou non d'un ordinateur dans le cadre des fonctions.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisez l'aide-mémoire.</li> <li>• Envoyez une proposition de contenu à DCOM – Intranet.</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>L'information est d'abord visible sur la page d'accueil puis archivée pour référence future.</li> </ul>		
Interne/externe	<ul style="list-style-type: none"> <li>Employés</li> <li>Gestionnaires</li> <li>Membres d'une instance (comité, table, groupe de travail, etc.)</li> <li>Usagers</li> <li>Résidents et leurs proches</li> <li>Partenaires de la communauté</li> <li>Population</li> </ul>	Feuillet d'information, signet et dépliant	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permet de transmettre des messages complexes de manière concise et attrayante.</li> <li>Distribution en main propre ou en libre-service dans des lieux précis.</li> <li>Support physique que les gens peuvent tenir, toucher et emporter avec eux.</li> <li>Contenu flexible et diversifié : texte, image, graphique, code QR, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation très visuelle.</li> <li>Informations claires et concises.</li> <li>Doit respecter l'identité visuelle du CIUSSS-EMTL et du PIV.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisez le gabarit approprié et respectez les consignes d'utilisation.</li> <li>Faites appel à la Reprographie pour l'impression.</li> <li>Pour un besoin particulier, faites appel à la DCOM</li> </ul>
Interne/externe	<ul style="list-style-type: none"> <li>Employés</li> <li>Gestionnaires</li> <li>Membres d'une instance (comité, table, groupe de travail, etc.)</li> <li>Usagers</li> <li>Résidents et leurs proches</li> <li>Partenaires de la communauté</li> <li>Population</li> </ul>	Affichage	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permet de transmettre des messages complexes de manière concise et attrayante.</li> <li>Permet une visibilité locale auprès d'un public pertinent.</li> <li>Demeure souvent en place pendant une longue période ce qui permet une exposition continue au fil du temps.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation très visuelle.</li> <li>Prévoir un budget pour l'impression.</li> <li>Délais de production (bien planifier)</li> <li>Doit respecter l'identité visuelle du CIUSSS-EMTL et du PIV.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisez le gabarit approprié et respectez les consignes d'utilisation.</li> <li>Consultez la liste des babillards dans nos installations.</li> <li>Faites appel à la Reprographie pour l'impression.</li> <li>Faites appel aux répondants de communication pour l'installation.</li> </ul>



			<ul style="list-style-type: none"> <li>Contenu flexible et diversifié : texte, image, graphique, code QR, etc.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour un besoin particulier, faites appel à la DCOM</li> </ul>
Externe	<ul style="list-style-type: none"> <li>Employés</li> <li>Gestionnaires</li> <li>Usagers</li> <li>Résidents et leurs proches</li> <li>Partenaires de la communauté</li> <li>Population</li> </ul>	Page Internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valeur sûre pour présenter nos soins et services à la population de l'Est et à nos partenaires.</li> <li>Permet de rendre accessible de l'information à jour et de la documentation.</li> <li>Variété de formats de contenu : texte, images, vidéos, graphiques, documents, hyperliens, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contenu clair et très facile à comprendre.</li> <li>Prendre en compte l'aspect « fracture numérique » et le niveau de compétences numériques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisez l'aide-mémoire.</li> <li>Envoyez une proposition de contenu à DCOM – Internet.</li> </ul>
Interne/externe	<ul style="list-style-type: none"> <li>Employés</li> <li>Gestionnaires</li> <li>Usagers</li> <li>Résidents et leurs proches</li> </ul>	Message télédiffusé dans les installations	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bon moyen pour répéter des messages déjà communiqués.</li> <li>Offre une visibilité accrue et un ciblage à l'intérieur de nos installations : salles d'attente et cafétéria de CLSC, CHSLD et hôpitaux.</li> <li>Variété de formats de contenu : texte, images, vidéos, etc.</li> <li>Contribue à réduire le gaspillage de papier et à adopter des pratiques plus durables.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doit être très visuel et bref - ajoutez un hyperlien ou un code QR vers une page Internet pour plus d'infos.</li> <li>Soumis à des contraintes techniques et technologiques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisez l'aide-mémoire.</li> <li>Consultez la liste des écrans numériques et leur emplacement.</li> <li>Envoyez une proposition de contenu à DCOM – Écrans numériques.</li> </ul>



Interne/externe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Employés</li> <li>• Gestionnaires</li> <li>• Usagers</li> <li>• Résidents et leurs proches</li> <li>• Partenaires de la communauté</li> <li>• Population</li> </ul>	Kiosque, activité et événement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre une visibilité accrue et permet une interaction directe.</li> <li>• Permet de répondre directement aux questions et aux préoccupations, ainsi que de clarifier certains points.</li> <li>• Possibilité de réseautage.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le sujet doit être très pertinent pour le public visé.</li> <li>• Prévoir des supports visuels et une décoration attrayante.</li> <li>• Prévoir suffisamment de matériel promotionnel.</li> <li>• Veiller à ce que le personnel sur place soit bien formé et informé.</li> <li>• Établir un budget réaliste.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifiez à l'avance.</li> <li>• Prévoyez du temps pour faire la promotion de l'activité ou de l'événement.</li> <li>• Utilisez l'aide-mémoire et la liste de contrôle.</li> <li>• Faites appel à l'audiovisuel.</li> <li>• Pour un besoin particulier, faites appel à la DCOM.</li> </ul>
Externe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Employés</li> <li>• Gestionnaires</li> <li>• Usagers</li> <li>• Résidents et leurs proches</li> <li>• Partenaires de la communauté</li> <li>• Population</li> </ul>	Médias sociaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre une visibilité accrue et permet une interaction directe.</li> <li>• Variété de formats de contenu : texte, images, vidéos, stories, carrousels, etc.</li> <li>• Possibilité d'interagir et de repartager la publication initiale sur ses réseaux sociaux personnels pour en accroître la diffusion.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation très visuelle.</li> <li>• Contenu clair et très facile à comprendre.</li> <li>• Délais de publication (bien planifier)</li> <li>• Prendre en compte l'aspect « fracture numérique » et le niveau de compétences numériques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisez l'aide-mémoire.</li> <li>• Envoyez une proposition de contenu à DCOM – Réseaux sociaux.</li> </ul>
Externe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Employés</li> <li>• Gestionnaires</li> <li>• Usagers</li> <li>• Résidents et leurs proches</li> <li>• Partenaires de la communauté</li> <li>• Journalistes</li> <li>• Population</li> </ul>	Infolettre du CIUSSS-EMTL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permet de mettre en lumière ce qui s'est passé au cours du dernier mois et de souligner les bons coups.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Texte court et concis - ajouter un hyperlien vers une page Internet pour plus d'infos.</li> <li>• Texte doit être validé par la direction.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultez les dates de tombée.</li> <li>• Envoyez une proposition de contenu à DCOM – Infolettre.</li> </ul>



Interne/externe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Employés</li> <li>• Gestionnaires</li> <li>• Usagers</li> <li>• Résidents et leurs proches</li> <li>• Partenaires de la communauté Population</li> </ul>	Vidéo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une vidéo vaut mille mots.</li> <li>• Peut être consultée après la diffusion initiale et devenir un document de référence.</li> <li>• Nombreuses possibilités : vidéo informative, animation, formations, présentation, etc.</li> <li>• Possibilité de diffusion via différentes plateformes : médias sociaux, courriels, écrans numériques, page Intranet, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doit être de courte durée et dynamique.</li> <li>• Attention particulière au choix de la personne qui parle ainsi qu'au langage corporel et au ton de la voix.</li> <li>• Coûts parfois importants (prévoir un budget).</li> <li>• Délais de production (bien planifier).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifiez à l'avance.</li> <li>• Utilisez l'aide-mémoire et la liste de contrôle pour bien préparer votre message.</li> <li>• Faites appel à l'audiovisuel.</li> <li>• Pour un besoin particulier, faites appel à la DCOM.</li> </ul>
	<b>Vous avez autre chose en tête?</b>				<b>Faites appel à la DCOM.</b>

