



lemaillon



Le Maillon, 27 septembre 2011, vol.4 no 11

## La politique de communication Pour encadrer et coordonner les activités de communication publique

*Par Lucie Lemire, conseillère en communication et relations publiques*

Certains le savent sans doute, mais nous venons en juin 2011 d'adopter la seconde version de la politique de communication de notre établissement. Vous vous posez peut-être la question : pourquoi un établissement de santé ressent-il le besoin de se doter d'une telle politique?

Une organisation comme la nôtre est largement présente sur la scène publique, que ce soit par le biais de nos productions (campagnes promotionnelles, dépliants, affiches, etc.) ou par nos annonces publiques (conférences de presse, etc.). Nous sommes de même régulièrement interpellés par les médias sur toutes sortes de dimensions en lien avec la façon dont nous livrons nos services à la population. Il faut donc s'assurer que la diffusion de l'information en provenance du CSSS de l'Énergie est pertinente et non préjudiciable à la clientèle ou à l'organisation.



C'est pourquoi la politique de communication vise à encadrer et coordonner l'ensemble des activités de communication publique du CSSS de l'Énergie dans le but de lui donner une image d'uniformité, de cohérence, d'exactitude et de professionnalisme auprès de tous les publics.

Il est donc essentiel d'identifier les rôles, les liens fonctionnels et les responsabilités politiques et administratives en matière de communication et de représentativité. C'est ce que fait la politique de communication, en clarifiant les rôles et responsabilités de ses principaux acteurs quant à la détermination, la préparation, la validation, la diffusion et la circulation de l'information, qu'il s'agisse de communication interne ou externe. Ceux-ci sont présentés de façon exhaustive dans le document d'encadrement, qui est disponible sur l'Intranet, mais voici un résumé des éléments les plus importants.

- suite page 3 -

## Mise en place du laboratoire de bureautique au Centre de formation et de services



2

## Journée provinciale des professionnels en hygiène et salubrité



7

Prochaine date de tombée:  
mardi 4 octobre à 16 h  
Envoyez vos textes à l'adresse:  
[lucie\\_villemure\\_energie@ssss.gouv.qc.ca](mailto:lucie_villemure_energie@ssss.gouv.qc.ca)

Centre de santé et de services sociaux  
de l'Énergie





# Actualités

## Mise en place du laboratoire de bureautique au Centre de formation et de services

*Par Philippe Asselin, conseiller en développement organisationnel*

La Direction des ressources humaines, en collaboration avec le Service de formation, a mis sur pied un projet de laboratoire de bureautique afin de supporter le personnel administratif dans le maintien et le développement de ses compétences en bureautique.

À cet effet, un local au Centre de formation et de services a été mis à la disposition du personnel selon un horaire préétabli. Les postes informatiques permettront l'accès à la suite Office 2010 et des manuels seront disponibles au Service de formation dans le but de soutenir les gens dans leur apprentissage.

Le service de formation s'affaire présentement à planifier le déploiement d'une formation en ligne pour la migration de la suite Office 2003 à Office 2010; l'information suivra sous peu. La formation consistera principalement à familiariser les utilisateurs aux nouvelles applications de la suite Office 2010.

Disponibilités du laboratoire de bureautique à partir du 3 octobre 2011 :

Local S-112 Centre de formation et de services

Lundi: 17 h à 20 h

Mardi: 17 h à 20 h

Mercredi : 8 h à 20 h

Jeudi: 8 h à 20 h

En ce qui concerne le prêt de manuel (Word, Excel, Power Point 2010), vous pouvez communiquer avec Maryse Plourde au poste 4492. Les manuels sont présentement en commande.



Éditeur: **CSSS de l'Énergie** - Directrice de l'information: **Lucie Lemire** - Comité de rédaction: **Kristine Chainé, Christian Gervais, Patrick Forget, Réjean Allard, Line Boucher, Sylvie Loranger, Suzie Langlois et Natalie Gélinas**- Révision et distribution: **Lucie Villemure**- Montage et design graphique: **Francis Lambert**. L'emploi du masculin est utilisé afin d'alléger le texte.

Le Maillon est le bulletin d'information du CSSS de l'Énergie. Les personnes qui désirent faire paraître des articles doivent soumettre leurs textes au comité de révision. Pour ce faire, les articles doivent être acheminés à l'adresse courriel suivante: [lucie\\_villemure\\_energie@ssss.gouv.qc.ca](mailto:lucie_villemure_energie@ssss.gouv.qc.ca). Le comité de révision se réserve entièrement le droit de refuser la parution d'un article. Les auteurs ont l'entière responsabilité de leurs textes. Les opinions émises dans Le Maillon n'engagent en rien le conseil d'administration ni la direction générale du CSSS de l'Énergie. La reproduction de textes est autorisée à condition d'en mentionner la source.



# Actualités

## La politique de communication

### Pour encadrer et coordonner les activités de communication publique - suite

*Par Lucie Lemire, conseillère en communication et relations publiques*

#### Le rôle de la Direction générale et de l'équipe de gestion

C'est à la Direction générale qu'appartient le rôle d'approuver le contenu, les moyens et la mise en œuvre des plans de communication issus de l'organisation. La Direction générale entérine également la tenue de toutes les activités de communication publique de l'organisation, qu'il s'agisse d'activités promotionnelles ou d'opérations de relations publiques.

La directrice générale, Mme Rioux, est soutenue dans ce rôle par les directeurs et gestionnaires de l'organisation ainsi que par la conseillère en communication et relations publiques, qui contribuent à la réalisation des grands dossiers de communication organisationnels, de même qu'ils planifient et réalisent les communications relevant de leurs responsabilités.

#### Le rôle des membres de l'organisation

À titre de membre de notre organisation, vous êtes aussi interpellé par la communication publique de l'organisation, étant le premier ambassadeur du CSSS de l'Énergie auprès de la clientèle. À ce titre, vous avez un rôle d'accueil et d'accompagnement de premier plan à jouer auprès des usagers. Il est donc de votre responsabilité de prendre les moyens nécessaires pour vous assurer de la réception des renseignements recherchés afin de livrer une information juste, claire et pertinente, notamment en prenant connaissance de tous les outils de communication mis à votre disposition par l'organisation ou vos instances respectives. Dans le cadre de vos fonctions, vous devez également transmettre pour validation à votre direction tout document public avant sa diffusion.

#### **Auprès des instances politiques ou des médias, le choix du porte-parole : une question d'efficacité et de pertinence**

On demande parfois à certains membres de notre organisation dans le cadre de leurs fonctions au CSSS de l'Énergie de prendre la parole lors d'événements ou à la demande d'un média. Que faire dans ce cas?

Par souci d'efficacité et de pertinence de l'information

à transmettre, c'est à la directrice générale du CSSS de l'Énergie de déterminer qui peut prendre la parole auprès des instances politiques ou des médias au nom du CSSS de l'Énergie. De plus, l'organisateur d'une activité (ex. journée thématique, etc.) ne peut inviter un élu, un représentant d'instance politique ou les médias sans en référer à la Direction générale, qui jugera de la pertinence de cette invitation et prendra à charge l'événement, si elle juge qu'il y a intérêt à lui donner une dimension politique ou médiatique. Dans ces circonstances, la présidente du conseil d'administration est bien sûr la première porte-parole du CSSS de l'Énergie au plan politique. Elle intervient notamment lors des événements publics où la présence de la plus haute instance du CSSS de l'Énergie est requise. Elle est l'interlocutrice privilégiée des élus politiques et autres représentants d'instances.

Qu'en est-il des demandes quotidiennes des médias? De façon générale, c'est la directrice générale qui agit comme porte-parole du CSSS de l'Énergie auprès des médias. Elle intervient au plan stratégique et opérationnel, en ce qui a trait aux affaires courantes de l'organisation. La directrice générale peut toutefois, si elle le juge à propos, confier à tout autre intervenant spécialisé le soin de faire certaines déclarations. Que faire alors avec un journaliste dont vous constatez la présence au CSSS de l'Énergie, ou qui vous interpelle sur un dossier concernant l'établissement de santé? Vous serez heureux d'apprendre que la procédure de relation avec les médias, adoptée en juin 2011, vient donner des précisions quant à la marche à suivre si vous êtes interpellé par un média ou si vous constatez la présence d'un journaliste, dans ou à proximité des installations du CSSS de l'Énergie.

Dans tous les cas, les membres de l'organisation devraient inviter le journaliste à quitter les lieux et à communiquer avec le Service des communications, au poste 4216. En dehors des heures normales (8 h 30 à 16 h 30), le journaliste devra entrer en communication avec le coordonnateur d'activités, au poste 7668.

Pour obtenir plus de détails sur la procédure de relation avec les médias, celle-ci est disponible sur Intranet.



Présentation du plan d'action des saines habitudes de vie en milieu de travail

## À l'Énergie, mes saines habitudes de vie, j'y travaille !

Par Chantal St-Pierre, soutien au comité de saines habitudes de vie du CSSS de l'Énergie

Au cours de l'automne dernier, vous vous souviendrez qu'un vaste sondage a été mené auprès de l'ensemble des employés en lien avec les saines habitudes de vie en milieu de travail. Un plan d'action, qui vient répondre aux besoins et aux intérêts dont vous nous avez fait part dans le cadre du sondage, a par la suite été élaboré. Rappelons-nous que ce sondage ainsi que le plan en découlant sont liés directement à la stratégie 0-5-30 combinaison prévention, qui, plus concrètement, signifie 0 tabagisme, 5 portions de fruits et de légumes et 30 minutes d'activités physiques par jour ainsi que combinaison préventive des trois habitudes de vie.

Au cours des prochaines parutions du journal Le Maillon, une série d'articles sera proposée afin de vous présenter ce plan d'action dans notre milieu de travail. Nous débutons donc aujourd'hui avec le premier article qui traite des mesures qui seront entreprises afin de permettre aux membres du personnel d'évoluer dans un environnement de travail sans fumée de tabac ainsi que pour mieux faire connaître les services offerts lors d'une démarche de cessation du tabagisme.

Voici quelques actions en lien avec la stratégie **0 tabagisme**.

- Nous poursuivrons nos activités de promotion lors des semaines thématiques telles que la *Semaine québécoise sans tabac*, le *Défi J'arrête, j'y gagne!* ainsi que la *Famille sans fumée* et diffuseront du matériel informatif sur ces événements (affiches, dépliants, etc.) dans les installations du CSSS de l'Énergie. Nouveauté cependant qui devrait plaire à tous : la tenue d'un stand d'information dans certaines de nos installations, sur l'heure du dîner lorsque possible.
- Outre la promotion habituelle du Défi J'arrête, j'y gagne!, deux conférences sur le tabagisme seront organisées durant cette période pour encourager les participants dans leur démarche.
- Autre nouveauté attendue : nous rendrons accessible le programme de cessation tabagique aux employés. Pour ce faire, de l'information sera transmise dans les différents milieux de travail et un mécanisme de référence au Centre d'abandon du tabagisme sera mis en place par le biais du Service de santé ou des gestionnaires.
- Par l'entremise du journal le Maillon, nous ferons connaître la politique sur l'usage du tabac ainsi que les services offerts par le Centre d'abandon du tabagisme. De plus, des capsules santé, également disponibles sur notre site Web, vous informeront sur les méfaits du tabagisme.
- Nous nous assurerons enfin d'une vigie sur le système d'affichage externe et sur la présence en quantité suffisante de cendriers à l'extérieur (près des entrées) afin d'être conformes à la Loi sur le tabac (interdiction à moins de 9 mètres des portes).

Lors de la prochaine chronique, nous vous présenterons les principaux éléments du plan d'action liés à la saine alimentation. Pour plus de détails, demandez à votre gestionnaire de consulter le plan d'action.





# Actualités

## Rappelons-nous que l'agrément est un processus d'amélioration continue...

*Par Sylvie Paquet, conseillère en développement organisationnel et responsable de la démarche d'agrément au CSSS de l'Énergie*

Peut-être avez-vous remarqué les bannières installées à l'extérieur de nos installations? Celles-ci viennent confirmer à la population que nous sommes agréés pour une période de trois ans, et ce, même si nous devons répondre à certaines exigences pour maintenir notre statut d'établissement agréé. De plus, des certificats sont présentement en cours d'installation dans chacune de nos entrées principales.

En mai dernier, nous vous avons présenté les résultats sommaires, à la suite de la visite d'Agrément Canada dans nos installations en avril. Bien du boulot a été abattu depuis ce temps! Rappelons-nous que nous avons certaines conditions à remplir pour le 15 septembre 2011, entre autres, nous assurer de notre conformité à quelques Pratiques Organisationnelles Requises (POR: 12 sur 35) pour la sécurité des usagers. Parmi celles-ci, mentionnons la formation sur les pompes à perfusion, la prévention des chutes et des plaies de pression, formations pour lesquelles plusieurs d'entre vous avez été impliqués, de près ou de loin, durant la période estivale. Nous avons dû également rédiger ou mettre à jour les descriptions de fonction de tous les titres d'emploi existant dans l'organisation. Plusieurs autres travaux ont été réalisés; nous vous invitons à vous référer à votre chef de programme pour de plus amples informations à ce sujet.

De même, nous ne saurions passer sous silence le travail colossal accompli dans le secteur des laboratoires. L'équipe de ce secteur s'est mobilisée de façon exceptionnelle afin de pouvoir se conformer aux normes requises pour le 15 septembre, même si l'exigence nous était demandée pour le 15 mars 2012.

Donc, au 15 septembre, nous avons soumis les preuves exigées pour les 12 POR ainsi que plusieurs preuves demandées pour le 15 mars 2012. Le comité d'évaluation d'Agrément Canada nous fera un retour dans un délai maximum d'un mois.

MERCI à toutes les équipes et tous les gens concernés pour le dévouement, la rigueur ainsi que le dynamisme dont vous avez fait preuve au cours des derniers mois, d'autant plus que nous étions en pleine période de vacances estivales....

Et surtout BRAVO d'avoir su relever ce défi avec brio !!!





# Faits divers et nouvelles brèves

Les 19, 20 et 21 octobre 2011 au Centre sportif Alphonse Desjardins de Trois-Rivières

## Recherchés: Dynamiques employés des établissements de santé et de services sociaux de la Mauricie

La 5<sup>e</sup> édition du Salon des carrières et professions en santé et services sociaux, organisée par l'ensemble des établissements de notre région, aura lieu cette année en octobre en Mauricie. L'événement vise à faire découvrir les professions du secteur de la santé et des services sociaux aux jeunes des 3<sup>e</sup>, 4<sup>e</sup> et 5<sup>e</sup> secondaire, aux étudiants du collégial et aux personnes en réorientation de carrière.

Nous recherchons des infirmiers, infirmiers auxiliaires, préposés aux bénéficiaires, auxiliaires en santé et services sociaux, salubristes, cuisiniers, techniciens en diététique, nutritionnistes-diététistes, ergothérapeutes, physiothérapeutes, techniciens en réadaptation physique, archivistes, psychologues, techniciens en informatique, travailleurs sociaux, techniciens en assistance sociale, éducateurs, assistants-techniques en pharmacie, inhalothérapeutes, technologistes médicales et techniciens en radiodiagnostic.

### Rôle attendu des employés

Les intervenants auront à jouer un rôle interactif dans l'animation des ateliers : échanger avec les visiteurs, les inciter à participer, leur expliquer des tâches et le fonctionnement des équipements, les aider à expérimenter et répondre à leurs questions sur le travail quotidien et les équipements utilisés.

### Horaire de travail

- Mercredi 19 octobre: 8 h 30 à 16 h
- Jeudi 20 octobre: 8 h 30 à 16 h , 17 h 30 à 20 h 30
- Vendredi 21 octobre : 8 h 30 à 13 h 30

### Conditions d'admissibilité

- Être intéressé à échanger avec des jeunes du secondaire et à leur expliquer certaines tâches, par le biais d'expérimentations pratiques.
- Faire preuve de dynamisme, d'entregent et avoir un bon esprit d'équipe.
- Être habile pour communiquer, en particulier avec la clientèle de 14 à 16 ans.

### Pour plus d'information

Pour toute question, n'hésitez pas à contacter Christian Bourassa 819-536-7531, courriel : christian\_bourassa\_energie@ssss.gouv.qc.ca





# Faits divers et nouvelles brèves

## Le 13 octobre prochain, c'est la 1<sup>ère</sup> Journée provinciale des professionnels en hygiène et salubrité



Par Tony Marchand, chef de service, hygiène et salubrité, volet courte durée

C'est avec une grande fierté que nous vous annonçons la tenue, le jeudi 13 octobre prochain, de la 1<sup>ère</sup> Journée provinciale des professionnels en hygiène et salubrité, organisée en collaboration avec l'Association en hygiène et salubrité en santé (AHSS). Cette journée a été mise en place pour remercier et pour souligner l'importance que jouent nos salubristes dans les organisations de la province, non seulement pour garder les milieux propres, mais aussi pour lutter contre les infections nosocomiales et assurer une plus grande sécurité à notre clientèle.

Bien que nous sentions cette reconnaissance depuis déjà un certain temps au sein de notre organisation grâce, notamment, à l'obtention d'un prix d'excellence dans cette catégorie pour l'année 2009 et aussi à l'excellent travail de nos salubristes, celle-ci atteint maintenant un niveau provincial.

Nous sommes d'ailleurs convaincus que cette profession continuera d'évoluer positivement au cours des prochaines années. Je me joins donc à toute l'équipe de gestion pour souligner le bon travail que vous faites jour après jour. Vous faites partie d'une équipe efficace, engagée et mobilisée pour le bien-être et la sécurité de la population du Centre-de-la-Mauricie. Bravo à tous.

Pour vous faire connaître notre service, je vous invite à répondre au petit quiz que vous trouverez en page 8 du présent Maillon avant le 21 octobre 2011 et à me faire parvenir les coupons-réponses au Service d'hygiène et salubrité du HCM. Par la suite, cinq tirages seront effectués le 24 octobre pour gagner une des cinq tasses à café avec couvercle en acier inoxydable identifiées aux couleurs des professionnels en hygiène et salubrité.

Merci de votre participation et bonne chance.

### Ce qu'ils ont dit de nous...

Cette chronique a pour but de vous faire connaître les commentaires positifs qui sont fréquemment formulés par nos usagers. Saluons l'engagement de ces équipes qui oeuvrent au mieux-être de notre population !



Merci au personnel du 2<sup>e</sup> étage - Maternité

« Merci pour l'accueil et les soins reçus tout au long de notre séjour. Les conseils donnés par l'équipe ont été très appréciés. Félicitations à toute l'équipe pour votre humanité. »

- Julie Cossette

## Calendrier des événements



### Octobre 2011

- À partir du 3 octobre 2011:  
Début des disponibilités du  
laboratoire de bureautique au  
CFS

- 13 octobre: 1<sup>ère</sup> Journée  
provinciale des professionnels  
en hygiène et salubrité

- 19, 20 et 21 octobre: Salon des  
carrières et professions en santé  
et services sociaux

### Prochaines séances du conseil d'administration

- 15 novembre 2011

## Lexique CSSS



**CFS:** Centre de formation et de services  
**CHSM:** Centre d'hébergement Saint-Maurice  
**CRSM:** Centre régionale de santé mentale  
**CSSS:** Centre de santé et de services sociaux  
**POR:** Pratiques organisationnelles requises

ÊTRE...  
humain

## Quiz en hygiène et salubrité

Pour vous faire connaître notre service, nous vous invitons à répondre à ce petit quiz avant le 21 octobre 2011 et à faire parvenir les coupons-réponses à M. Tony Marchand du Service d'hygiène et salubrité du HCM. Par la suite, cinq tirages seront effectués le 24 octobre pour gagner une des cinq tasses à café avec couvercle en acier inoxydable identifiées aux couleurs des professionnels en hygiène et salubrité.

1-En une année, quel est le nombre approximatif de demandes de désinfections au Service d'hygiène et salubrité du CSSS de l'Énergie?

- A- 15 000
- B- 10 000
- C- 5 000
- D- 2 000

2-Selon vous, combien fait-on de litres de désinfectant avec un gallon de germicide pur, une fois dilué?

- A- 100
- B- 200
- C- 300
- D- 500

3- Selon vous, quel est le nombre approximatif de bandeaux à plancher utilisés et lavés chaque jour à la buanderie, sur une route de travail régulière en hygiène et salubrité?

- A- 10
- B- 30
- C- 70
- D- 100

4- Selon vous, combien de personnes travaillent pour faire l'entretien du CSSS de l'Énergie et pour répondre aux désinfections en hygiène et salubrité sur semaine, si on inclut les quarts de jour, de soir et de nuit?

- A- 20
- B- 40
- C- 55
- D- 70

5-Selon vous, quels sont les types de déchets biomédicaux récupérés au CSSS de l'Énergie?

- A- Anatomiques humains
- B- Piquants-tranchants
- C- Cytotoxique
- D- Non-Anatomique

Nom :

Numéro d'employé :

Installation :

Département :

Maintenons l'excellence des services de santé



## Faites le DON !

Fondation du CSSS de l'Énergie (FCSSSE)

819 536-7508 fondation\_chcm@ssss.gouv.qc.ca

