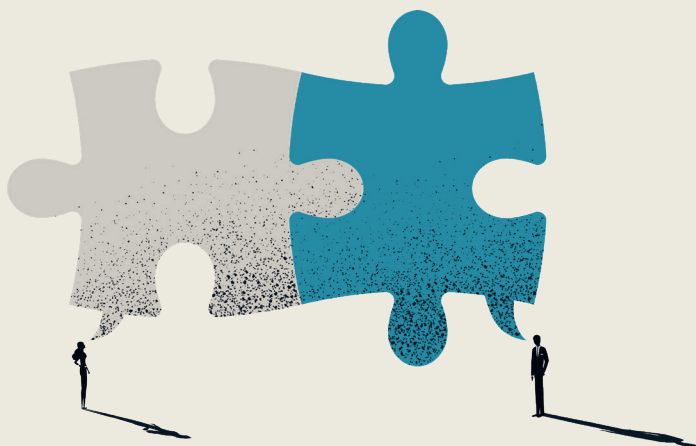


Bilan de la rencontre de réflexion

La communication : Écouter, observer et partager



ISBN 978-2-550-97916-6 (imprimé)

ISBN 978-2-550-97917-3 (numérique)

Dépôt légal – Bibliothèque et archives nationales du Québec, 2024

Table des matières

Mot de Caroline Roy, Présidente-directrice générale du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Abitibi-Témiscamingue.....	4
Mot de Carole Bédard, présidente du Comité des usagers du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI).....	5
Objectifs de la journée de réflexion	6
Souper-conférence avec Dave Bellerose.....	6
Le plan de communication.....	7
Le soutien du service des communications	8
Atelier sur le plan de communication.....	9
Le panel : moment d'informations éclairant.....	10



Mot de Caroline Roy

Présidente-directrice générale du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Abitibi-Témiscamingue

Les comités des usagers et des résidents jouent un rôle crucial dans la mission du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue. Cette journée de réflexion a mis en lumière l'excellent travail des bénévoles de ces comités, dont les projets et les actions ont un impact réel sur notre communauté.

Le thème de cette rencontre, « La communication : écouter, observer et partager », reflète bien les défis en santé et services sociaux. Pour l'organisation, la communication est essentielle pour comprendre les situations et offrir des soins et services de proximité de qualité à la population. Communiquer signifie écouter attentivement, observer minutieusement et partager efficacement. Ainsi, en collaboration avec des partenaires tels que les comités des usagers et de résidents, des actions concrètes et pertinentes sont réalisées.

En somme, ce rassemblement illustre parfaitement l'importance de la collaboration. Merci pour votre engagement, votre implication contribue au mieux-être de la communauté.



Mot de Carole Bédard
Présidente du Comité des usagers du
CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI)

C'est sous le thème « La communication : Écouter, observer et partager » que s'est déroulé le 3 octobre 2023, la journée de réflexion où participaient les membres des comités des usagers et de résidents. Je remercie les personnes de s'être mobilisées pour assister à cette journée mémorable; soyez assurées que votre contribution fut la clé du succès de cet événement. Ce rassemblement témoigne de l'esprit de collaboration qui existe entre les comités des usagers et de résidents. La richesse de vos échanges a favorisé la compréhension des réalités de chacun afin d'identifier les nouveaux défis. Vos idées créatives demeurent une source d'inspiration et de motivation à poursuivre la mission.

L'organisation de cette rencontre a été possible grâce au partenariat avec le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue. C'est pourquoi je tiens à remercier Maggy Vallières, directrice de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ), Catherine Drolet-Marchand et Pamela Kell, du Service des communications et affaires publiques, ainsi que Mme Julie Lahaie, commissaire aux plaintes et à la qualité

des services. Je ne pourrais passer sous silence ma reconnaissance envers Alain Couture, coordonnateur du Comité des usagers du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI), pour l'excellence de son travail ainsi qu'à Jolyne Lalonde, qui a animé cette journée avec efficacité et professionnalisme.

Un merci tout particulier à Caroline Roy, présidente-directrice générale du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue qui a réservé un moment afin de livrer aux membres des comités, un message de reconnaissance pour le travail accompli auprès des usagers.

De plus, la veille de cette journée, nous avons eu la chance d'assister à la conférence de M. Dave Bellerose, auteur et conférencier. Il est important de souligner son courage et sa résilience à la suite d'un traumatisme crânien subit lors d'un accident de la route. Par son témoignage inspirant, il a fait la démonstration que la résilience est souvent la voie qui favorise la réussite d'un long parcours de réadaptation. Comme il le cite si bien dans son livre : « l'échec n'est pas éternel et il nous faut maintenir une mentalité de gagnant afin de cumuler les victoires qui nous amènent au bout de nos rêves ». Monsieur Bellerose a aussi rappelé l'importance de ne pas juger les individus sans connaître les vraies batailles qu'ils traversent.

En terminant, mon souhait sincère est que cette activité ait suscité en chacun de vous l'intérêt de continuer à écouter, à observer et à partager afin de remplir de façon optimale notre mandat auprès des usagers et des résidents. Je suis très fière de représenter les membres des comités. Vous êtes des personnes formidables qui ont des valeurs humaines inestimables.

C'est un rendez-vous pour une prochaine rencontre.

Carole Bédard, présidente



Les objectifs de la journée de réflexion

La façon de travailler et de mettre en place des moyens pour la promotion des droits des usagers a beaucoup changé au cours des dernières années. Les bénévoles des comités des usagers et de résidents doivent composer avec la réalité virtuelle et apprendre à utiliser judicieusement les nouvelles technologies de l'information, notamment les plateformes numériques de diffusion de contenu. De plus, les comités doivent faire preuve de créativité, innover et développer des stratégies de communication pour renseigner les clientèles vulnérables et isolées.

Les moyens de communication qui permettent de mieux faire connaître à la fois les droits des usagers et le mandat des comités des usagers et de résidents sont devenus des priorités pour le CUCI. C'est dans le cadre du plan d'action 2021-2024 que la journée a été préparée.

Objectifs spécifiques de la journée :

- Permettre aux participants de faire une réflexion sur les meilleures pratiques en matière de communication avec l'accompagnement de personnes-ressources de l'organisation et d'une conseillère externe spécialisée en communication (animatrice de l'événement);
- Partager les idées, les projets, les initiatives des comités des usagers et de résidents;
- S'approprier un plan de communication en vue de l'adapter aux réalités vécues par les clientèles desservies de chaque réseau local de services en santé et services sociaux;
- Établir des modalités de collaboration et de fonctionnement avec le Service des communications du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue;
- Identifier des pistes de collaboration avec la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique, le Bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et le Bureau de la présidente-directrice générale du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.

Grâce aux présentations portant sur différents thèmes lors des ateliers de travail et du panel d'échange, les participants ont pu acquérir des connaissances, établir des modalités de collaboration et partager des expériences. La résultante des activités prévues au programme a confirmé qu'il faut poursuivre les efforts de promotion afin d'informer les usagers de leurs droits et de l'importance de recevoir des services de qualité en se munissant d'outils de communication utiles et pertinents.



Le souper-conférence avec Dave Bellerose

Les bénévoles des comités des usagers et de résidents côtoient des personnes et des proches qui font face à des épreuves faisant basculer leurs projets et leurs objectifs de vie momentanément. Dans ce contexte, la veille de la journée de travail, le CUCI a invité le conférencier Dave Bellerose. Il a livré un témoignage sur son expérience de vie à la suite d'un accident de la route qui a compromis ses études et sa carrière de joueur de hockey. Il a démontré avec brio que la persévérance et la résilience sont des ingrédients importants pour retrouver la voie de la guérison et favoriser la réadaptation.

Cette conférence a rappelé que des usagers traversent parfois des périodes d'adaptation à une nouvelle situation en raison de leur condition physique. Trop souvent nous oublions les acquis et que la santé est ce qu'il y a de plus précieux ! Bien qu'il ait vécu une baisse d'autonomie à la suite d'un traumatisme crânien, Dave Bellerose a repris ses activités et s'occupe à différents projets bénévoles au sein de la communauté. Aider son entourage en partageant son vécu est devenu une belle source de motivation qui fait un sens dans sa vie et celle des autres.

Merci à M. Bellerose pour cet échange inspirant.



Le plan de communication

Jolyne Lalonde, consultante en communication, présentait les principaux éléments à retenir et les actions nécessaires pour l'élaboration d'un plan de communication. Cette présentation a démystifié ce travail névralgique et est venue encourager les bénévoles à passer à l'action dans le « plaisir ».

Une réflexion en amont de l'élaboration

Avant de concevoir un plan de communication, les comités doivent commencer par une réflexion sur les messages à transmettre aux usagers concernant leurs droits et la promotion de la qualité des services. L'objectif est de favoriser la rétention des messages de la part des usagers et également de faciliter l'évaluation de l'impact des actions de communications.

Bâtir le plan de communication

- Tenir compte du contexte et des moyens disponibles :
 - » Avoir une vision communication commune de la mission du comité avec d'autres partenaires impliqués en promotion des droits et de la qualité des services;
 - » Évaluer l'implication des bénévoles et le travail à réaliser;
 - » Faire une bonne estimation du budgétaire (budget limité);
 - » Tenir compte de l'abondance des messages sur les différents médias et plateformes pour toutes sortes de causes (d'où l'importance de se démarquer et d'être innovateur).
- Mettre en œuvre un plan de communication, selon des étapes :
 - » Définir des objectifs mesurables, quantifiables et réalistes;
 - » Identifier un public cible ou un groupe d'utilisateurs;
 - » Prévoir des moyens pour atteindre le public cible;
 - » Développer le message que l'on souhaite transmettre;
 - » Réserver un budget et identifier les personnes responsables du plan de communication.

Proposition d'idées stratégiques à mettre en place

- Collaborer avec un partenaire ou un porte-parole pour faire de la promotion;
- Saisir les occasions existantes pour se faire connaître et pour atteindre certaines cibles directement : des colloques, forum de citoyens ou des journées thématiques en lien avec la santé et les services sociaux;
- Créer une liste d'activités ou de moyens en les planifiant à un calendrier annuel;
- Choisir les activités qui auront un impact et qui favoriseront la possibilité d'avoir un contact direct avec les cibles identifiées dans le plan de communication;
- Définir des responsabilités pour chaque membre du comité;
- Évaluer les activités ou actions réalisées afin d'ajuster les prochaines actions.

Les pièges à éviter

- Choisir des moyens ou élaborer des outils avant de déterminer des objectifs;
- Sous-estimer les ressources financières et humaines qui seront nécessaires à l'application des actions;
- Surcharger le calendrier d'activités.

À retenir pour la conception d'un plan de communication

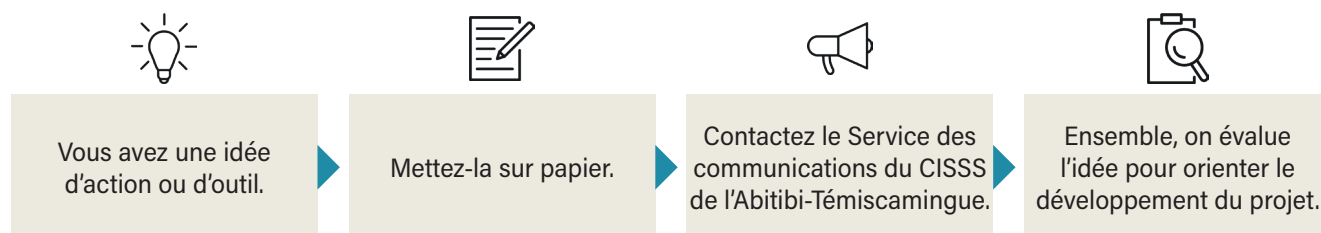
- Planifier les activités selon notre capacité d'exécution;
- Cibler les interventions et le public cible que l'on souhaite atteindre;
- Réutiliser les moyens déjà disponibles;
- Évaluer le travail réalisé et reconnaître les efforts;
- Identifier les ressources humaines (bénévoles) disponibles et motivées;
- Avoir du plaisir dans ses implications en ayant la conviction que l'on fait une différence dans la vie des usagers et des citoyens.



Le soutien du Service des communications

Le Service des communications et affaires publiques du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue accompagne le CUCI et les divers comités des usagers et de résidents dans un rôle-conseil lors du développement d'outils destinés à la population. Les comités demeurent responsables de la production des outils et des actions de communications. Ce service-conseil assure que les messages, les moyens à utiliser et leur déploiement sont en concordance avec les pratiques de l'organisation.

Trajectoire de vos demandes



Le programme d'identification visuelle (PIV) du gouvernement du Québec

Toutes les organisations publiques sont soumises au PIV. Ces normes permettent une reconnaissance de la personne émettrice du message et viennent rendre crédible la démarche de communication. L'équipe des communications du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue est responsable d'appliquer le Programme pour tout outil relevant des instances de l'organisation. Il n'est pas donné à tout le monde d'en maîtriser les subtilités. C'est pour cette raison qu'il est proposé de prendre contact avec le Service des communications avant même de produire un outil. Selon le projet, une orientation vous sera transmise ainsi que le lien qui mène vers la version numérique du PIV que vous pourrez transmettre à vos fournisseurs et partenaires.

Rappelez-vous !

Plus il est tôt dans le processus, mieux il faut prendre contact avec l'équipe des communications. Vous pouvez transmettre vos demandes et vos questionnements à l'adresse générique :

08.cierrat.communiquat.organisatinnelles@ssss.gouv.qc.ca



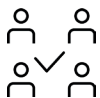
Un après-midi de travail et d'échanges bénéfique

Atelier sur le plan de communication

Cet atelier avait pour objectif d'amorcer une réflexion en vue de développer un plan de communication. Si le temps le permettait, les comités pouvaient commencer l'élaboration du plan. La séance de travail a permis aux participants de mettre en commun des idées et des informations sur les défis à relever pour atteindre à la fois, la clientèle des programmes et services et la population. Les discussions ont été des moments pour partager les bons coups des comités au cours des dernières années.

Bien que les réalités des comités locaux et régionaux soient différentes, certains objectifs ou défis demeurent similaires. Cette séance de travail a favorisé le dialogue en vue de trouver des solutions pour collaborer sur des moyens de communication communs. Deux points on fait consensus :

- Utiliser les opportunités pour transmettre des messages lors de colloques, journées thématiques, Semaine des droits des usagers, etc.;
- Prendre le temps d'échanger afin de mieux se connaître entre bénévoles sur le plan régional.



Le panel : moment d'information éclairant

La journée s'est terminée avec un panel exposant divers sujets d'information. Animé par Jolyne Lalonde, cette séance de discussion réunissait comme panélistes cinq personnes œuvrant au sein de l'organisation :

- Carole Bédard, présidente du CUCI;
- Caroline Roy, PDG du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue;
- Catherine Drolet-Marchand, chef intérimaire du Service des communications;
- Julie Lahaie, commissaire aux plaintes et à la qualité des services
- Maggy Vallières, directrice de la DQÉPÉ.

De nombreux sujets ont été abordés pour lesquels les panélistes ont émis des points de réflexion et des solutions.

Sujet principal : La coopération

Dans l'ensemble, la discussion s'est tenue sur la synergie des actions entre les comités et les diverses équipes du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue. Les panélistes et les participants ont identifié des pistes de réflexions sur les moyens qui favorisent l'entraide entre les comités. Chaque groupe joue un rôle défini, ce qui permet de répondre à la mission et la vision de l'organisation. La combinaison des expertises de chacun optimise l'impact des actions promotionnelles sur les droits et l'amélioration de la qualité des services. Cette coopération assure que le travail ne se fait pas en vase clos. En somme, la solidarité est la clé pour atteindre les objectifs.

Les sujets particuliers abordés

- Chaque groupe a ses défis selon sa mission, son mandat et son niveau de responsabilité;
- Les besoins des usagers ont évolué, notamment avec les nouveaux arrivants qui s'installent en Abitibi-Témiscamingue;
- L'évolution de la technologie pour communiquer avec la population et les usagers;
- La collaboration entre les comités est mise en place. Les échanges d'informations par différentes courroies de communication sont encouragés (courriel, échange téléphonique, etc.);
- Les bons coups des comités doivent être davantage connus;
- Le recrutement de nouveaux bénévoles est essentiel;
- Au cours des prochaines années, la participation des usagers, des résidents et des usagers partenaires est encouragée, notamment avec les orientations du ministère de la Santé et des Services sociaux sur la proche aide;
- Valoriser et reconnaître l'engagement des bénévoles.

Défis organisationnels identifiés

- Prendre le temps nécessaire pour planifier et tenir les activités de promotion;
- Utiliser des moyens de promotion adaptés aux diverses clientèles;
- Tenir compte de la sécurisation culturelle;
- Prendre en considération l'étendue de la région et le nombre d'installations du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue;
- Se doter d'un plan de communication cohérent, en collaboration avec les partenaires impliqués en promotion des droits;
- Établir une communication régulière entre partenaires;
- Développer un mode de travail axé sur planification au lieu d'être en mode réactif aux événements.

Diffusion d'informations sur les plateformes du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue

- L'affichage au sein des installations | Les comités souhaitent avoir une procédure plus définie sur les lieux d'affichages autorisés : babillards, tableau électronique et présentoirs pour les dépliants. Actuellement, la politique en vigueur est en révision.
- La page Facebook populationnelle | Avis des participants: les publications sont très variées, passant du recrutement du personnel aux invitations à des activités ou pour souligner des thématiques particulières. Il a été suggéré par les bénévoles de réserver la plateforme Facebook pour souligner les activités et les bons coups uniquement en créant une plateforme numérique réservée au recrutement du personnel.
- Projet de promotion de 2023-2024 du CUCI | Mise en place d'une campagne annuelle pour présenter les droits et responsabilités des usagers. Cette stratégie d'information vise à diffuser plus régulièrement des messages, faire connaître le Guide explicatif sur les droits et responsabilités des usagers et utiliser des occasions comme la Semaine des droits des usagers.

La conclusion de ce panel fut réalisée par Caroline Roy qui a rappelé les priorités du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue :

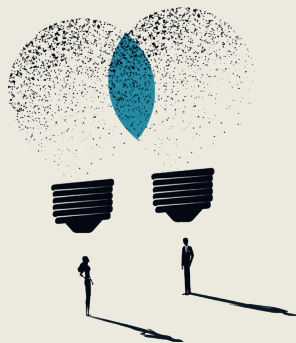
- La sécurisation culturelle;
- Le dossier de la proche aide, notamment le déploiement d'efforts et de ressources pour favoriser le maintien à domicile des personnes et soutenir les proches aidants;
- L'utilisation du numérique permet de réduire le recours aux documents et publications papier;
- Le recentrage sur les besoins des diverses équipes de l'organisation;
- L'adoption du projet de Loi no 15 qui devrait établir le minimum des exigences et obligations à remplir qui permettra d'identifier ce qui pourra être fait au-delà de la Loi.











Bilan de la rencontre de réflexion

La communication :
Écouter, observer et partager

Comité des usagers du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue

**Centre intégré
de santé et de services
sociaux de l'Abitibi-
Témiscamingue**

Québec

