



Plan régional de pandémie - COVID-19

Section 3 - Communications

Dernière révision: 2020-04-10

A. INTRODUCTION

Le nouveau coronavirus (COVID-19) est apparu à la fin de 2019. Dans les semaines qui ont suivi, un Centre des opérations d'urgence (COU) ainsi que des Centres de coordination d'urgence (CCU) ont été mis sur pied. Les membres se réunissaient sur une base hebdomadaire afin de suivre l'évolution de la transmission de la COVID-19 et pour commencer à préparer notre organisation à faire face à une possible pandémie affectant durement le système de santé.

L'annonce du ministère de l'Éducation, le 10 mars, que tous les élèves, le personnel des écoles et les familles ayant voyagé à l'international pendant la semaine de relâche devaient s'isoler à la maison pendant deux semaines a été l'élément déclencheur de la crise au Nouveau-Brunswick. À partir de ce moment, la charge de travail dans tous les secteurs du Réseau de santé Vitalité est passée à la vitesse supérieure.

Le 16 mars 2020, l'équipe du Service des communications et de l'engagement communautaire a commencé à développer et mettre en place un cadre de communication informel. Ce cadre explique comment chaque outil de communication existant est utilisé ou adapté pendant la pandémie. Il contient aussi une liste des différents publics internes et externes avec lesquels le Réseau de santé Vitalité travaille et communique régulièrement concernant les différentes initiatives liées à la COVID-19.

B. PUBLICS CIBLES

Publics internes

- Conseil d'administration
- Équipe de leadership
- Gestionnaires
- Tout le personnel
- Médecins
- Infirmières praticiennes
- Stagiaires
- Résidents
- Bénévoles (appels téléphoniques et courriels)
- Personnel de SNB et de Medavie dans nos établissements

Publics externes et partenaires

- Population en général
- Médias
- Bureau du médecin-hygiéniste en chef

- Bureau du conseil exécutif
- Équipe de direction du ministère de la Santé
- Équipe de direction du Réseau de santé Horizon
- Institutions d'éducation postsecondaire

C. ACTIVITÉS DE COMMUNICATION

Site web

Le contenu et les outils COVID-19 s'adressant aux médecins est publié dans la section « Médecins » du site web.

Une section spéciale COVID-19 a été créée dans la navigation principale afin d'y regrouper les pages contenant les informations et les ressources pour la population en général.

PetalMD

Le contenu et les outils COVID-19 s'adressant aux médecins est publié dans la section « Documents » de PetalMD. L'outil de messagerie est aussi utilisé pour communiquer des mises à jour aux médecins.

Intranet

Les notes de service COVID-19 sont regroupées dans une catégorie à part sur la page d'accueil.

Une page dédiée à la COVID-19 a aussi été créée. Le but est d'y regrouper les documents d'information, les formulaires et tout autre outil développé afin de soutenir le travail pendant la pandémie.

Mise à jour quotidienne (médecins)

Une mise à jour regroupant les notes de service, les outils de travail et tout autre élément d'information pertinent est préparée par la direction des Services médicaux chaque jour. Elle est partagée aux médecins par courriel et communiquée via PetalMD.

Mise à jour quotidienne (personnel)

Les nombreuses notes de service, outils de travail et autres éléments d'information développés chaque jour sont regroupés dans un courriel quotidien envoyé avant 16 h au personnel du Réseau de santé Vitalité et au personnel de SNB et EM/ANB inc. œuvrant dans nos établissements.

Le courriel se veut un résumé de ces notes et pour consulter les détails sur un sujet en particulier, un hyperlien mène les utilisateurs au contenu hébergé sur l'intranet. Les notes et les outils (formulaire ou autres) sont aussi en pièce jointe pour le personnel lisant les courriels à la maison.

Courriels ciblés

Au besoin, des notes de service ou des documents d'information sont envoyés séparément à des groupes précis (gestionnaires, médecins, infirmières praticiennes, départements touchés par une mesure spéciale, etc.).

Vidéoconférence avec tous les gestionnaires

Des vidéoconférences ont lieu chaque semaine afin d'informer les gestionnaires du Réseau de santé Vitalité des travaux des différents groupes de travail.

Plateformes 2.0

Des messages et des vidéos concernant les mesures d'hygiène, la distanciation sociale, les mesures du Réseau de santé Vitalité pour faire face à la pandémie, etc., sont partagés sur Facebook, Twitter, Instagram et YouTube. Des tutoriels à l'attention du personnel et des médecins concernant les mesures d'hygiène et les équipements de protection individuelle sont d'ailleurs hébergés sur YouTube.

Requêtes médiatiques

L'équipe du Service des communications et de l'engagement communautaire gère un flot exceptionnellement élevé de demandes médiatiques (5 à 10 fois plus que la normale, dépendamment des jours) en raison de la pandémie.

Mise à jour quotidienne du GNB

Un communiqué de presse est publié lors de chaque mise à jour quotidienne du gouvernement provincial. Ce communiqué est partagé dans la mise à jour envoyée par courriel au personnel et dans nos réseaux sociaux.

TABLEAU SCHÉMATIQUE

	Site web	PetaIMD	Intranet	MÀJ aux médecins	MÀJ au personnel	Courriels	Vidéoconférence	Plateformes 2.0	Requêtes médiatiques	MÀJ GNB
Publics internes										
Conseil d'administration	X					X	X			
Équipe de leadership			X		X	X	X		X	X
Gestionnaires			X		X	X	X			X
Tout le personnel			X		X	X		X		X
Médecins	X	X	X	X	X	X		X	X	
Infirmières praticiennes			X		X	X		X		
Stagiaires			X			X				
Résidents	X	X		X		X				
Bénévoles						X				
Personnel de SNB et de Medavie			X		X					
Publics externes										
Population en général	X							X		X
Médias									X	
Bureau du médecin-hygiéniste en chef							X		X	X
Bureau du conseil exécutif	X					X	X			X
Équipe de direction du ministère de la Santé	X		X			X	X		X	X
Équipe de direction du Réseau de santé Horizon	X		X			X	X			X
Institutions d'éducation postsecondaire						X				

