

An aerial photograph of Montreal, Quebec, Canada, taken from a high vantage point. The foreground is dominated by dense green and autumn-colored trees. In the middle ground, a dense urban landscape with numerous high-rise buildings is visible. The background shows the St. Lawrence River and the sun setting over the horizon, casting a warm orange glow over the entire scene.

# Utilisation des médias sociaux : La clé de la gestion de proximité

**Sonia Bélanger, présidente-directrice générale du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal**

**HEC Montréal**

18 septembre 2019

Centre intégré universitaire  
de santé et de services sociaux  
du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal

PLUS FORT  
AVEC VOUS

# Déroulement de la rencontre

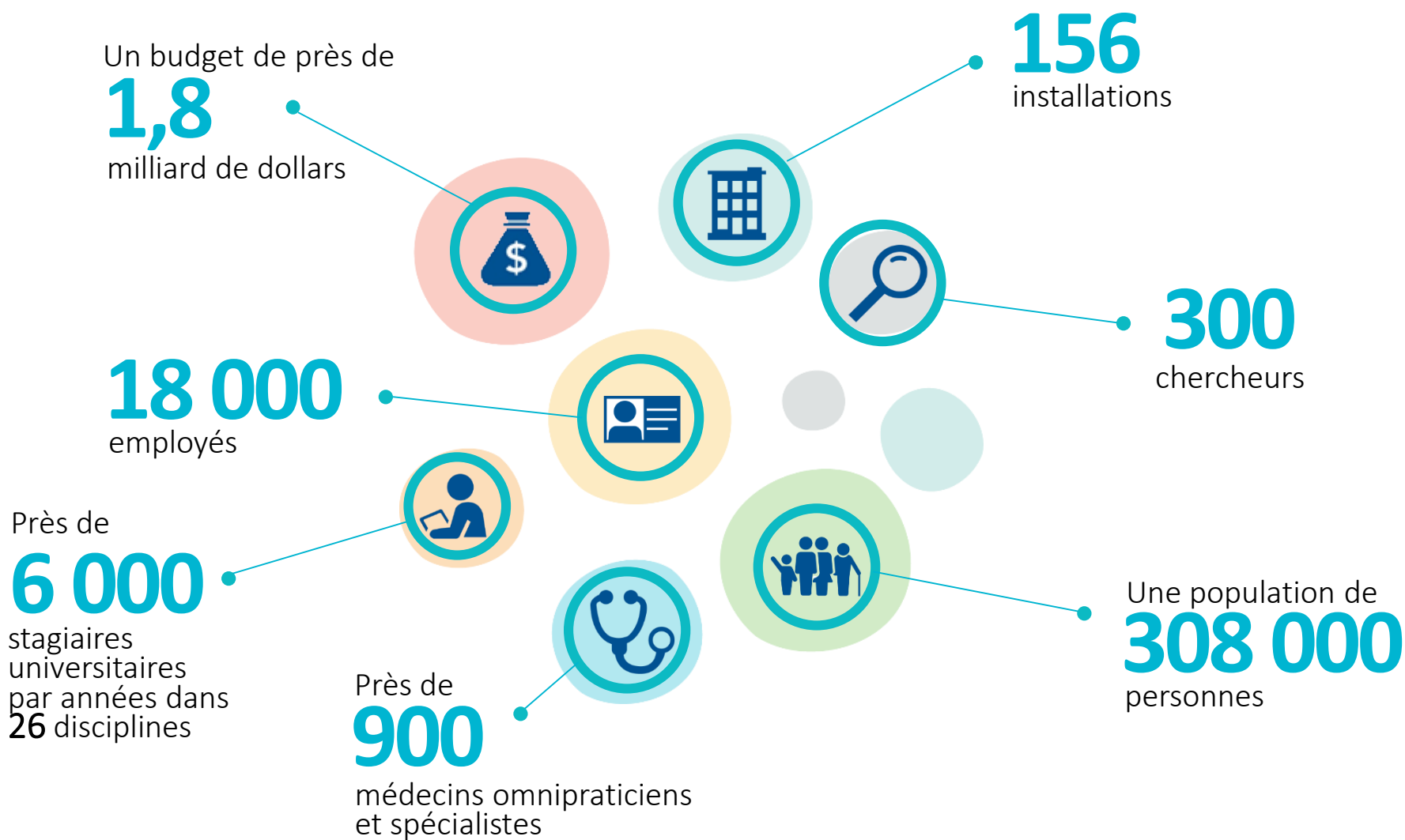
1. Notre établissement
2. Les réseaux sociaux de l'organisation
3. Les réseaux sociaux de la haute direction
4. Les valeurs ajoutées d'une bonne utilisation des réseaux sociaux
5. Quelques leçons apprises
6. Un outil incontournable de la communication organisationnelle

# Notre établissement

Centre intégré universitaire  
de santé et de services sociaux  
du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

PLUS FORT  
AVEC VOUS

# Notre établissement en un clin d'oeil



# Le CIUSSS du Centre-Sud, c'est...

Total de  
**156**  
installations



Hôpital de Verdun



Institut universitaire  
de gériatrie



Hôpital Notre-Dame



Direction régionale  
de la santé publique



8

CLSC



Institut universitaire  
sur les dépendances



17

CHSLD dont l'Hôpital  
chinois de Montréal



Institut universitaire  
de réadaptation en  
déficience physique



Centre de réadaptation  
en DI-TSA



Centre jeunesse -  
Institut universitaire

# Notre vision



Offrir des soins de santé et des services sociaux accessibles et efficaces, qui s'adaptent aux besoins des personnes.

# Nos valeurs

La philosophie de gestion du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal est portée par des valeurs organisationnelles qui animent notre gestion et nos actions.



Le respect



L'engagement  
(désir de se dépasser)



La passion



La collaboration

# Nos grands positionnements transversaux



**La santé urbaine**

**Expérience positive des usagers et humanisation**

**Accueil et service à la clientèle**

**Expérience positive des employés**

**Approche populationnelle et soins de santé primaire**

**L'accès aux services de proximité**

**Innovation sociale**



# Les défis organisationnels

- Créer un esprit de communauté et développer une culture organisationnelle
- Favoriser une culture de proximité dans une grande organisation publique
- Disponibilité de la main d'œuvre
- Rétention des employés
- Créer un sentiment d'appartenance à l'organisation compte tenu de la taille élevé de l'établissement et de la disparité des employés sur le territoire

# Favoriser une culture de proximité dans une grande organisation publique



# Une gestion de proximité



## Moyens de communication en continu

- Marches Gemba mensuelles
- Gala Célébration de l'Excellence
- Activité de reconnaissance des porte-paroles
- Présences constantes à des événements internes
- Rapport des activités et des orientations stratégiques lors de l'Assemblée des dirigeants et de la rencontre des cadres
- Présence aux comités de gestion d'une direction pour donner le sens du mandat à la nomination d'un nouveau directeur



## Présences sur diverses tribunes

- Mot de la pdg dans le bulletin interne
- Réseaux sociaux
- Médias



# Les réseaux sociaux de l'organisation

# Les réseaux sociaux du CCSMTL



**Facebook** : Médias sociaux axé sur l'offre de services pour rejoindre la population et un nombre important d'employés



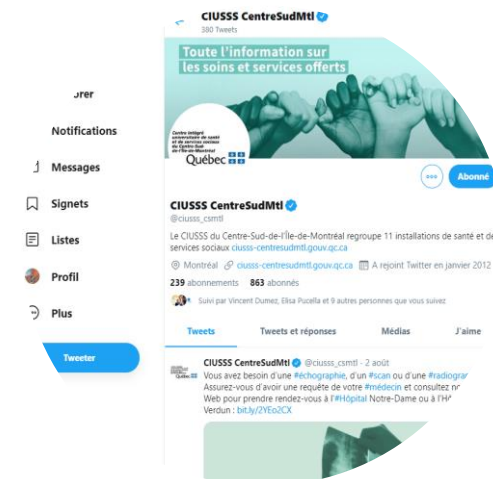
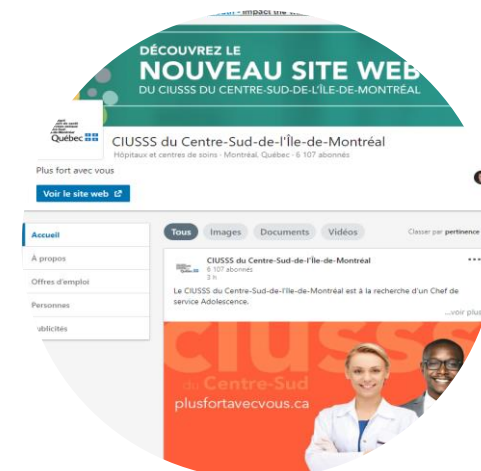
**LinkedIn** : Réseau de professionnels utilisé pour le recrutement passif et mise en valeur du CCSMTL



**Twitter** : Nouvelles en instantanés pour les médias et professionnels de la santé

## Les bonnes pratiques du CCSMTL

- Du personnel dédié à la gestion des communications
- Une cohérence sur l'ensemble des plateformes du CCSMTL
- Favorise le contact direct avec la communauté
- Une réaction rapide : Moins de 4 heures de réponse



# Les réseaux sociaux du CCSMTL

## Le Facebook du CCSMTL

Actif depuis 2015  
Près de 9 000 abonnés

### Objectifs

Mettre de l'avant l'offre de services pour la population  
Faire rayonner notre établissement

### Publics

Grand public  
Employés  
Usagers et leur famille

## Le LinkedIn du CCSMTL

Actif depuis 2015  
Près de 4 000 abonnés

### Objectifs

Recruter le personnel  
Présenter et faire rayonner notre établissement  
Mettre le personnel de l'avant

### Publics

Candidats potentiels  
Professionnels  
Influenceurs

## Le Twitter du CCSMTL

Actif depuis 2018  
Près de 900 abonnés

### Objectifs

Faire rayonner notre expertise scientifique  
Publier de l'actualité en instantané  
Utiliser la plateforme pour la gestion de crise (temps réel)

### Publics

Médias

**Santé Montréal**  
15 août · 🌐

Avec l'augmentation du nombre de cas de #rougeole à travers le monde, il est très important de mettre à jour son carnet vaccinal avant de prendre l'avion! ✈️

Dre René Paré, de la Direction régionale de santé publique de Montréal a accordé une entrevue aujourd'hui à Radio-Canada pour discuter des risques et des précautions à prendre.

« Il y a des gens qui, tant qu'ils sont au Québec, se pensent protégés. Mais des personnes non protégées qui voyagent et qui amènent la rougeole...  
Afficher la suite



16 023 | 16 606  
Total des mentions | Total des abonnés  
J'aime



Près de 5 500 abonnés

# Santé Montréal

Le CCSMTL a reçu un mandat régional du MSSS pour gérer une plateforme neutre au bénéfice des montréalais.



Faire des campagnes de prévention et d'informations

ICI.RADIO-CANADA.CA

**Un cas de rougeole sur un vol Las Vegas-Montréal**

Les passagers d'un vol Las Vegas-Montréal le 6 août dernier ont été...

22 | 4 commentaires | 41 partages | 16 août · 🌐

Favoriser des pratiques parentales positives en portant attention au tempérament de l'enfant pourrait aider à prévenir les symptômes du #TDAH, montre une étude menée à l'Université de Montréal et au CHU Sainte-Justine 🧑🏻‍🦱



SANTEMONTREAL.QC.CA

**Des pratiques parentales positives en bas âge pourraient prévenir les symptômes du TDAH chez l'enfant**

11 | 21 partages

Faire rayonner les réalisations des établissements du réseau

## Objectifs

- Faire connaître les services offerts dans le réseau montréalais.
- Informer en mesures d'urgence et gestion de crise
- Maximiser la présence et le dialogue avec la communauté

# Les réseaux sociaux de la haute direction



# Au-delà de la visibilité :

## Un partage d'informations allant dans les deux sens!

### Une présence sur les réseaux sociaux permet :

- D'avoir une vue d'ensemble d'activités de son établissement
- D'en apprendre davantage sur ses équipes et sur les réalités du terrain
- De créer des liens avec son personnel
- De se tenir au courant de projets ou événements de l'organisation

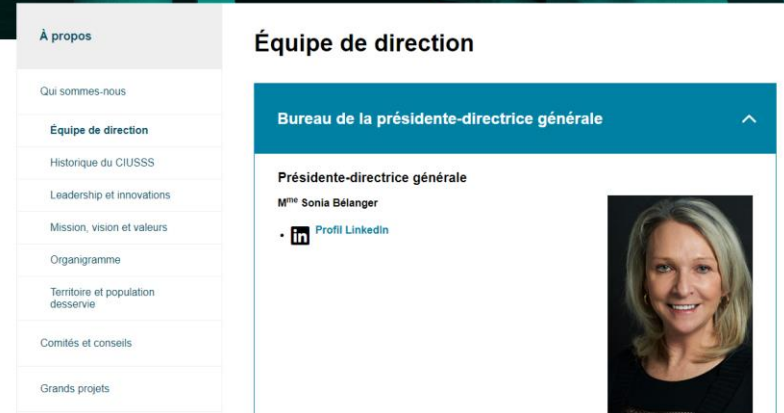
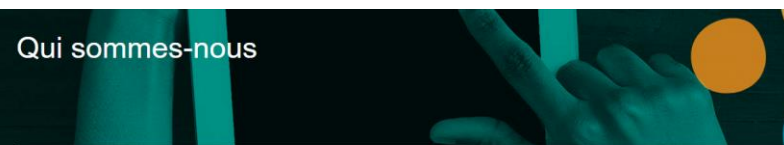
# Les réseaux sociaux : Valorisés à tous les niveaux organisationnels

## Présences des gestionnaires sur LinkedIn

- Sur le site web du CCSMTL, les profils de l'équipe de direction sont directement liés à LinkedIn, les incitant à prendre part activement au réseau professionnel
- Les gestionnaires deviennent des ambassadeurs de notre organisation
- Leur réseau est précieux pour le recrutement. Exemple : le directeur et directeurs adjoints des soins infirmiers relaient les offres d'emploi liés à leur domaine et leur réseau

## Valoriser les bonnes pratiques

- Une formation à l'interne pour les gestionnaires
- Un encouragement de la haute-direction à suivre et relayer l'information
- Adopter une politique de médias sociaux



# Politique

## Gestion et utilisation des médias sociaux

De plus en plus utilisés dans le réseau de la santé, les médias sociaux sont désormais des véhicules d'informations et d'échanges incontournables, de par leur **grande popularité** et leur **influence grandissante** dans la population.

L'utilisation de ces outils de communication nécessite donc d'être encadrée. Une politique organisationnelle vient baliser les pratiques en faisant appel à un **comportement éthique et responsable** en ligne.

### Objectifs de la politique

- Garantir le respect des droits des usagers
- Encadrer l'utilisation des RS par les membres du personnel (Sensibiliser, conscientiser et responsabiliser sur le caractère imminent public des RS)
- Préserver l'image de l'organisation auprès de la population

# Les réseaux de la présidente-directrice générale



Sonia Bélanger

Présidente-directrice générale du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal  
2 mois

Une très belle visite à l'Hôpital Notre-Dame, hier, alors que la ministre de la Santé et des Services sociaux, Danielle McCann, était de passage pour discuter des défis et opportunités du CCSMTL. J'étais en compagnie de plusieurs membres du comité de direction et la présidente du conseil d'administration afin de lui présenter notre établissement et ses projets novateurs axés sur la santé urbaine.



99

J'aime Commenter Partager

5 578 vues de votre post dans le fil

- Une présence continue sur Facebook et LinkedIn
- Près de 700 relations professionnelles sur LinkedIn
- Un réseau varié:
  - Équipe de direction
  - Membres du personnel de tout type (Intervenantes, infirmières, cadres, etc.)
  - Gestionnaires d'établissements de santé
  - Étudiants et professionnels de différents établissements
  - Élus du milieu politique (ministres, députés, maires d'arrondissement)
  - Gens du milieu des affaires
  - Partenaires du milieu communautaire

# Présence sur les réseaux sociaux : La valeur ajoutée

- Un rayonnement important, ne nécessitant que peu de temps
- De la reconnaissance
- Du recrutement
- De l'information sur nos grands projets organisationnels
- Permet de personnifier une organisation et de mettre un visage sur un établissement
- Permet de rappeler les valeurs organisationnelles
- Permet une rétroaction rapide en période de crise

Plus de  
5 800 vues



Sonia Bélanger

Présidente-directrice générale du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal  
3 sem.

Pour souligner le lancement officiel de la 13e édition du festival Fierté Montréal 2019, l'Hôpital Notre-Dame affiche fièrement les couleurs de la fierté ! Le CCSMTL souscrit entièrement aux valeurs de dignité, de respect et d'inclusion mises de l'avant par le festival et nous souhaitons vivement soutenir cet événement culturel mettant en valeur la communauté LGBTQ2+.

J'ai eu le plaisir de discuter de ce sujet, hier, avec des médecins et professionnels de plusieurs équipes cliniques, de recherche et de services sociaux ainsi que de la santé publique du CCSMTL.

Notre organisation œuvre au quotidien pour un environnement plus inclusif, autant pour ses employés, ses usagers que la population de son territoire. Je vous souhaite à tous un excellent festival !



94

J'aime Commenter Partager

5 802 vues de votre post dans le fil

# Présence sur les réseaux sociaux : La valeur ajoutée



**Sonia Bélanger**

Présidente-directrice générale du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal  
4 mois • Modifié



Hier fût une soirée des plus émouvantes alors que la Chambre de commerce de l'Est tenait la 31e édition des prestigieux prix ESTim, célébrant la réussite des organisations de l'Est de Montréal. J'ai eu l'immense privilège de recevoir ...voir plus



Du rayonnement

Près de  
9 400 vues



👍❤️🌱 120 • 29 commentaires

👍 J'aime    💬 Commenter    ➦ Partager

📈 9 392 vues de votre post dans le fil

Centre intégré universitaire  
de santé et de services sociaux  
du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

PLUS FORT  
AVEC VOUS

# Présence sur les réseaux sociaux : La valeur ajoutée

De la reconnaissance



**Sonia Bélanger**

Présidente-directrice générale du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal  
4 mois



L'équipe d'imagerie de l'Hôpital Notre-Dame, des intervenants très mobilisés face aux services à la clientèle, lors d'une marche Gemba. Ici nous assistons à une démonstration de leur station visuelle. Le travail s'exerce dans un milieu où l'on ressent la collaboration, le respect, la volonté de constamment s'améliorer. C'est toujours un grand bonheur d'aller à la rencontre de nos équipes !



🌐 54 • 1 commentaire

👍 J'aime    💬 Commenter    ➦ Partager

📈 2 955 vues de votre post dans le fil

Centre intégré universitaire  
de santé et de services sociaux  
du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

PLUS FORT  
AVEC VOUS

# Présence sur les réseaux sociaux : La valeur ajoutée



**Sonia Bélanger**

Présidente-directrice générale du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal  
6 mois

Le déplacement des masses vers les grandes villes apporte son lot de défis, notamment une concentration des populations vulnérables de même qu'une croissance importante des inégalités sociales donnant lieu à différents enjeux de santé.

Le CIUSSS du Centre-Sud a donc choisi d'embrasser le concept de santé urbaine, identifié par l'OMS comme la philosophie déterminante du XXIe siècle, pour répondre à cette disparité majeure entre classes sociales et ces menaces pour la santé.

C'est dans ce contexte que nous avons tenu la dernière rencontre des cadres autour de ce concept moderne. Le 14 mars dernier, nous étions plus de 400 gestionnaires de notre organisation réunis pour comprendre la santé urbaine, et plus précisément, pour s'approprier le portrait populationnel.



40 • 3 commentaires

J'aime Commenter Partager

2 531 vues de votre post dans le fil

De l'information  
sur nos grands  
projets  
organisationnels

Afin que tous les  
employés se sentent  
impliqués et inclus

La santé  
urbaine : Au  
cœur de nos  
priorités

Centre intégré universitaire  
de santé et de services sociaux  
du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

PLUS FORT  
AVEC VOUS



# Présence sur les réseaux sociaux : La valeur ajoutée



**Sonia Belanger**

8 mars · 🌐

Hillary Clinton disait que, pour elle, le droit des femmes était le grand projet inachevé du XXI<sup>e</sup> siècle. La journée internationale des droits des femmes marque un temps d'arrêt pour faire le point. Le 8 mars, c'est l'occasion de célébrer l'énorme évolution du féminisme qui s'accomplit au quotidien, à travers des petits et des grands gestes, par des femmes de tous horizons, qui par leur audace, leur authenticité et leur non-conformisme ouvrent des portes pour celles qui suivront.

Le 8 mars est un moment privilégié pour célébrer le féminisme sous toutes ses formes et de réfléchir à ce que veut dire aujourd'hui justement, féminisme. Pour moi, il est essentiel que ce mouvement évolue comme le reste pour s'assurer qu'il rejoigne l'ensemble de la collectivité.

En compagnie de mon équipe, des femmes fortes qui m'inspirent par leur intelligence vive, leur dynamisme, leur professionnalisme et leur humanité, j'en profite pour saluer toutes les femmes œuvrant au quotidien au sein du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, qu'elles soient dans les services administratifs ou cliniques. Un énorme merci de faire la différence dans notre offre de services et auprès de notre population !



Rinda Hartner, Antonio Perronace et 46 autres personnes

4 commentaires

Permet de  
personnifier une  
organisation

Mettre de  
l'avant nos  
valeurs

Centre intégré universitaire  
de santé et de services sociaux  
du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

PLUS FORT  
AVEC VOUS

# Présence sur les réseaux sociaux : La valeur ajoutée



Sonia Belanger

18 janvier · 🌐

Personne ne devrait avoir à vivre en marge de la société. Personne ne devrait avoir à lutter pour sa survie dans des conditions d'extrême précarité et de vulnérabilité. Il en va de la responsabilité collective de s'assurer que la société n'oublie personne.

C'est la raison pour laquelle, j'étais fière d'être à l'ancien Hôpital Royal-Victoria, hier, en compagnie de la Ministre de la santé et des services sociaux, Danielle McCann, la Ministre déléguée aux Transports et Ministre responsable de la Métropole et de la région de Montréal, Chantal Rouleau, la mairesse de Montréal, Valérie Plante, et le directeur général de la Mission Bon Accueil, Sam Watts, pour l'inauguration d'un nouveau refuge d'urgence pour les populations vulnérables. Grâce à une action concertée, c'est 80 femmes et hommes supplémentaires qui sont accueillis dans ce nouveau refuge.

Au nom du CIUSSS du Centre-Sud, je tiens à souligner le travail accompli par l'ensemble de nos partenaires qui contribuent activement à l'amélioration de la situation des personnes en situation d'itinérance à Montréal. Ensemble, continuons d'unir nos forces dans une perspective de réduction et de prévention de l'itinérance.



👍❤️ 29

5 commentaires 1 partage

Faire connaître  
nos projets  
prioritaires avec  
nos partenaires

Centre intégré universitaire  
de santé et de services sociaux  
du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

PLUS FORT  
AVEC VOUS

# Présence sur les réseaux sociaux : La valeur ajoutée



Sonia Belanger

À l'instant · 🌐

Près d'une trentaine de résidents du CHSLD Armand-Lavergne ont été évacués suite à un incendie dans leur unité. Ils ont été transférés, durant la nuit, à l'Hôpital Notre-Dame. Très rapidement, des équipes furent déployées et les lieux préparés pour recevoir les résidents. Je suis allée à la rencontre de notre clientèle et des employés, hier, et je peux affirmer que tout a été mis en place pour assurer le continuum de soins et le bien-être des usagers touchés par l'incendie. Dans les circonstances, nous sommes soulagés que personne n'ait été blessé durant l'incident ! Je remercie sincèrement tous les employés ayant agi rapidement auprès de nos résidents.

Une  
rétroaction  
rapide en  
gestion de  
crise

Démontrer le côté  
humain de  
l'organisation en  
situation difficile



Montrer que l'on  
est branché sur le  
quotidien



Centre intégré universitaire  
de santé et de services sociaux  
du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

PLUS FORT  
AVEC VOUS

# Quelques leçons apprises

## Une approche graduelle des réseaux sociaux

# Quelques leçons apprises

Partager ou non du contenu de sa vie  
personnelle sur ses réseaux ? Le choix de la  
PDG

# Quelques leçons apprises

## Le principe d'autorégulation

# Quelques leçons apprises

L'importance d'être soutenu par une  
équipe dans sa gestion des réseaux  
sociaux

# Quelques leçons apprises

Maintenir le contrôle sur les contenus  
partagés et les rétroactions



# Quelques leçons apprises

Prendre le temps de se bâtir une  
communauté

# Quelques leçons apprises

La transparence et l'honnêteté sont les  
clés des communications

# Les réseaux sociaux sont dorénavant un outil incontournable en communication organisationnelle

# Des questions ?



**MERCI!**

Centre intégré universitaire  
de santé et de services sociaux  
du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

PLUS FORT  
AVEC VOUS