



Note d'information

Guide de rédaction

Ce guide a été créé afin d'accompagner, étape par étape, la rédaction d'une note d'information. De plus, à l'intérieur de ce guide plusieurs balises ont été mises en place pour assurer une uniformité dans la transmission d'informations et le respect des normes de confidentialité.

Une note d'information peut, en tout ou en partie, faire l'objet d'une demande d'accès à l'information.

Qu'est-ce qu'une note d'information ?

- Il s'agit d'une note qui résume une situation susceptible de faire l'objet d'une couverture médiatique, d'une question d'un élu (ex. période de questions à l'Assemblée nationale) ou d'une partie prenante (ex. syndicats, associations, etc.) à court/moyen terme.
- Ce document permet aux cabinets ministériels de comprendre les faits, les enjeux et les actions du siège social ou des établissements de Santé Québec en lien avec une situation donnée.
- La note d'information sert notamment à :
 - Informer Santé Québec et les cabinets ministériels des situations, dans le RSSS, pouvant avoir un impact sur la réputation et l'image de la société d'État et de ses parties prenantes.
 - Contribuer à prendre les mesures nécessaires afin de préserver la confiance de la population à l'égard de l'établissement et du RSSS.

Types de note d'information

Proactive

- Il s'agit d'une situation ou d'un événement signalé par un établissement au siège social de Santé Québec, qui est susceptible de faire l'objet d'une couverture médiatique ou de susciter l'attention du public, et qui pourrait avoir un impact sur la confiance de la population envers Santé Québec.
- Décision récente prise par l'établissement, susceptible d'interpeller certaines parties prenantes, et pour laquelle il est nécessaire de communiquer une information validée et cohérente.

Réactive

C'est lorsqu'un cabinet ministériel a besoin d'information en lien avec l'actualité et un dossier qui fait l'objet d'une couverture médiatique ou d'une question d'un élu (Ex. période de questions à l'Assemblée nationale) à court/moyen terme.

- Lors des sessions parlementaires, les conseillers politiques des cabinets ministériels font, dès 6 h 30, des demandes d'information à Santé Québec dans le but de bien préparer les ministres pour leurs interventions publiques (Ex. scrums avec les journalistes, période des questions, commission parlementaire, etc.).

Pour la note d'information réactive, si le délai pour recevoir les informations est trop court, il est préférable d'acheminer quelques informations pertinentes par courriel dans un premier temps et préciser que l'envoi d'une note d'information complète sera fait ultérieurement.

Comment rédiger une note d'information

Nommer le fichier

- Il faut enregistrer la note d'information selon ce modèle : DATE_TYPE_SUJET DE LA NI_NOM DE L'ÉTABLISSEMENT.
 - Par exemple : 20250701_P_Bris de service_CIUSSS de Montréal

Quelques balises à respecter

- Compléter les notes d'information dans les délais précisés;
- Respecter le gabarit fourni;
 - Les notes d'information doivent faire un maximum de 2 pages;
 - Les propos doivent être clairs et concis;
 - Il faut privilégier les phrases courtes et des énumérations verticales précédées de puces (point de forme);
 - S'il y a un long historique ou des tableaux à insérer dans la note d'information, vous pouvez créer des annexes;
- Favoriser la transmission d'informations utiles à la compréhension du dossier seulement et non celles à la condition clinique de l'utilisateur;
 - Toujours rester neutre, s'en tenir aux faits.
- Utiliser des acronymes après une première mention complète dans la note d'information.
 - Exemple : Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS);
- Envoyer le document en format Word à l'équipe de l'établissement.
- Envoyer la note d'information approuvée en format PDF à :
notes.information@sante.quebec

Confidentialité des informations

- Respecter les normes de confidentialité dans le traitement de l'information.
 - Utiliser seulement des termes neutres, des titres d'emploi, etc.
 - **Exemple :** On ne dit pas M. Untel Gagnon. On mentionne l'utilisateur ;

- **Exemple :** Le chef de service en soins à domicile et la travailleuse sociale se sont déplacés à la résidence de l'usagère.
- Dans le cas d'une demande liée à une situation spécifique, les informations devraient faire état des processus déployés ou en place.
 - **Exemple:** Un article paraît concernant le cas de monsieur Tremblay qui est en attente depuis plusieurs mois pour une opération pour son cancer. Nous ne pouvons pas commenter son cas, mais nous pouvons nommer les processus que l'établissement applique dans ce genre de situation.
- Advenant une demande sur un cas précis qui nécessite que l'établissement fournisse des renseignements confidentiels, la demande doit inclure une procuration ou l'établissement doit avoir l'autorisation de l'utilisateur visé.

Ce qu'il ne faut jamais transmettre :

- Des résultats cliniques ou des rapports qui nécessitent un jugement clinique;
- Des informations permettant d'identifier une personne sans son consentement;
- Des informations qui pourraient permettre d'identifier un enfant (ou sa famille) en particulier ceux qui sont suivis par les services de la protection de la jeunesse (DPJ) et/ou des centres jeunesse;
- Des informations à une tierce personne sans documents légaux supportant la demande.

Lors d'ajout d'information :

- Lorsqu'une mise à jour est demandée, il ne faut pas supprimer le texte existant et la date de la dernière mise à jour;
- Il faut surligner en jaune les ajouts
- Il faut modifier le nom du fichier en ajoutant « MAJ » après la date.

Comment remplir les différentes sections

Contexte et enjeux

Cette section doit permettre au lecteur de comprendre immédiatement, en un coup d'oeil (2-3 phrases), l'objet de la note.

Nous vous recommandons de répondre à ces trois questions;

« Qui », « Quoi », « Où ».

Il faut donc inclure les informations suivantes :

- Quel est le contexte politique, social ou médiatique lié à ce sujet ?
 - S'agit-il d'une réponse à une demande des médias, d'un risque médiatique identifié, ou d'une visite ministérielle nécessitant une préparation ?
- Quels sont les principaux acteurs concernés et quelles implications cela peut avoir pour le lecteur visé?
- Quel est le principal enjeu et quelle est la source de ce dernier (ex. liste d'attente, l'offre ou intensité de services ne répond pas aux attentes, impact de la pénurie, écart qualité, etc.) ?

En cas d'une mise à jour du document, ne pas oublier de préciser la date de mise à jour et souligner les nouveaux éléments en jaune afin de les rendre bien visibles dans la note.

Analyse et actions réalisées

Ici, l'objectif est de fournir des données objectives, vérifiées et fiables permettant de comprendre le sujet en profondeur. C'est une synthèse qui permet de rapporter les éléments clés.

- Quelles décisions ont été prises ?
- Quelles actions ont été mises en œuvre pour pallier la problématique ?
- Y a-t-il des mesures de mitigation mises en place?
- Y a-t-il des échéances spécifiques ?
- Si applicable, faire une synthèse chronologique des faits pour assurer une compréhension globale.
 - Intégrer des données pertinentes soutenant l'analyse s'il y a lieu. Si les données sont sur le BI Public-Performance RSSS, il faut privilégier celles-ci.
- Veiller à ne pas surcharger cette section avec trop d'informations techniques, mais à la rendre suffisamment complète pour servir d'appui pour une analyse de la situation et faciliter la prise de décision.

Prochaines étapes

Cette section sert à rappeler les éléments clés de la note et décrit les actions à entreprendre.

- Selon la situation et l'analyse effectuée, que fera l'établissement pour éviter qu'une situation de ce genre de situation ne se reproduise ?
- Quelles décisions doivent être prises rapidement ?
- Quelles actions doivent être mises en œuvre ?
- Y a-t-il des échéances spécifiques ou des réunions à planifier ?
- Qui sont les personnes responsables du suivi et de l'exécution des décisions ?

Stratégie de communication et messages clés

Cette section est rédigée en collaboration ou en tout par l'équipe des relations publiques. Elle est essentielle pour la communication externe et interne. Elle doit être rédigée dans un objectif d'assurer la cohérence dans l'espace public et les médias.

- Quel message doit être véhiculé auprès du public et des parties prenantes ?
- Quels points doivent être évités pour ne pas créer de confusion ou alimenter une polémique ?
- S'assurer que le message est clair et percutant.