

Lignes directrices pour les communications à l'intention du grand public pour les équipes Santé Ontario

Ministère de la Santé
décembre 2024

Objectifs

- Favoriser un niveau d'uniformité dans les communications des équipes Santé Ontario (ESO) à l'intention du grand public, en renforçant le travail déjà effectué par les ESO.
- S'assurer que chaque ESO est reconnue comme ESO — un point d'accès au système de santé de l'Ontario —, tout en conservant sa propre identité unique.
- Promouvoir le partenariat et la collaboration entre les ESO, Santé Ontario et le ministère de la Santé.
- Clarifier les rôles et responsabilités pour les communications à l'intention du grand public.

Dénomination

- Toutes les ESO approuvées devraient avoir l'expression « équipe Santé Ontario » et/ou « Ontario Health Team » dans leur nom et leur logo.
- Il relève de chaque ESO concernée par cette nouvelle exigence de décider comment intégrer au mieux ce changement, en fonction de ses normes actuelles en matière d'identité visuelle, conformément à toutes les exigences ou normes applicables relativement à l'accessibilité. Les ESO sont libres d'utiliser les polices de caractères, couleurs et autres éléments visuels de leur choix.
- Le soutien pour les ESO concernées comprend une « approche zéro déchet » et suffisamment de temps pour la déployer.
- Toute la documentation déjà imprimée devrait être utilisée comme telle jusqu'à épuisement des stocks. Le nom et le logo actualisés devront être utilisés lors de la réimpression de toutes les communications à l'intention du grand public.
- Le changement pourra être effectué au fil du temps et les ESO devraient prioriser la documentation destinée au grand public (sites Web, communiqués, documents à l'intention des patients, présence sur les médias sociaux).

Reconnaissance

- Les ESO devraient reconnaître le soutien du Gouvernement de l'Ontario dans leurs documents de communication à l'intention du grand public. Cette exigence s'applique à l'ensemble des programmes et initiatives des ESO qui reçoivent du financement de la province.
- Si le financement du gouvernement de l'Ontario fournit 100 pour cent des fonds, la reconnaissance peut être l'une des suivantes :
 - Texte : « Subventionné par le gouvernement de l'Ontario ».
 - Le texte et le logo de l'Ontario. Des exemples sont inclus dans l'annexe.
- Si le gouvernement de l'Ontario fournit moins de 100 pour cent du financement à l'ESO, la reconnaissance peut être l'une des suivantes :
 - Texte : « Subventionné en partie par le gouvernement de l'Ontario ».
 - Le texte et le logo de l'Ontario. Des exemples sont inclus dans l'annexe.
- Le logo en forme de trille de l'Ontario n'apparaît pas de façon indépendante sur les documents si une reconnaissance du financement reçu n'est pas présente. Le texte sur le financement n'apparaîtrait pas avec le logo lorsque le logo de l'Ontario est placé avec d'autres logos de bailleurs de fonds et que le financement reçu de tous les bailleurs de fonds est reconnu.
- Si le logo de l'Ontario est utilisé, les ESO devraient respecter les normes établies par le gouvernement de l'Ontario. Des directives sur l'identité visuelle relatives à l'utilisation du logo de l'Ontario sont incluses dans l'annexe.
- Si le logo de l'Ontario est utilisé, les ESO devraient en informer leur personne-ressource en matière de communication à l'échelle régionale chez Santé Ontario. Santé Ontario partagera alors l'information avec le ministère à des fins d'examen et d'approbation de l'utilisation appropriée du logo de l'Ontario.

- Dans toutes les publications des ESO, qu'elles soient écrites, orales ou visuelles, les ESO devraient reconnaître que les points de vue exprimés dans la publication sont les points de vue de l'ESO et ne reflètent pas nécessairement ceux du gouvernement de l'Ontario.

Planification et déploiement des communications des ESO à l'intention du public

- Les ESO continuent de circonscrire les besoins en matière de communication à l'intention du grand public dans leurs collectivités locales et de réaliser des activités connexes de planification et de développement.
- Les ESO continuent de s'occuper des communications avec les intervenants locaux.
- Les ESO s'occupent des communications à l'intention du grand public (pas au nom ou en remplacement de communications à l'intention de membres individuels du public).
- Les ESO peuvent demander à leurs membres d'inclure une ligne de texte de reconnaissance uniforme dans leurs communications — « Fier/fière membre de l'équipe Santé Ontario [nom de l'équipe Santé Ontario] ». Il s'agit d'une reconnaissance volontaire.
- L'ensemble des exigences en matière de communications se trouvant dans le document [La voie à suivre](#) sont toujours applicables, notamment :
 - S'efforcer d'inclure les avantages pour les patients et les fournisseurs dans toutes leurs communications.
 - Inclure les mots-clés standards dans toutes les publications sur les médias sociaux : #ÉquipeSantéOntario, #ESO
 - Inclure un lien vers les sites gouvernementaux, si possible
 - [Améliorer les soins de santé en Ontario](#)
 - [En savoir plus sur les Équipes Santé Ontario](#)

Collaboration continue entre le ministère de la Santé et Santé Ontario

- La personne-ressource en matière de communication pour les ESO demeure leur personne-ressource en matière de communication à l'échelle régionale chez Santé Ontario.

Protocole de communication avec les médias

- Les ESO devraient continuer à diriger les questions de médias concernant des programmes et des politiques provinciaux à Santé Ontario, qui suivra les protocoles existants en matière de communication avec les médias établis par le ministère.

Partage de l'information pour des partenariats plus solides et la cohérence

- Les Eso **n'ont pas** l'obligation de demander l'approbation officielle ou l'examen de leurs plans ou produits de communication au ministère ou à Santé Ontario.
- Il est demandé aux ESO de signaler tous les problèmes reliés aux communications avec le grand public ou les questions litigieuses à Santé Ontario pour que l'organisme en ait connaissance.
- Il est demandé aux ESO de partager dès que possible toutes les activités de commercialisation auprès du public payées ainsi que les annonces et les communiqués prévus, à des fins de sensibilisation et pour assurer leur conformité avec les activités provinciales et de Santé Ontario en matière de communication.
- Le MSAN et Santé Ontario mettront en place des points de contact réguliers entre le MSAN, Santé Ontario et les ESO pour partager des mises à jour, des idées, offrir du soutien et garder tout le monde informé, tirant profit des rencontres existantes et de la communauté de pratique.

- Le MSAN et Santé Ontario fourniront les soutiens disponibles, comme des messages clés et des produits/ressources, pour l'éducation du public reliée à la santé et pour des sujets particuliers pour les ESO participant à des projets particuliers (par exemple la grippe saisonnière, les projets de soins à domicile de premier plan, les cheminements cliniques intégrés, etc.) afin de permettre aux ESO d'uniformiser leurs communications publiques.

Soutiens pour les ESO : messages clés généraux concernant les ESO

Messages clés généraux

- Afin de favoriser une compréhension uniforme du rôle des ESO dans la prestation de soins interconnectés et commodes, les ESO devraient utiliser les messages clés suivants pour décrire ce qu'est une ESO et les avantages qu'elle constitue pour les patients.
 - Les équipes Santé Ontario représentent une nouvelle manière d'organiser et de prodiguer les services de santé, réunissant en leur sein plusieurs fournisseurs de soins de santé en tant qu'équipe collaborative pour offrir aux patients des soins plus interconnectés et commodes, plus près de leur domicile.
 - Les équipes Santé Ontario servent de guichet unique où chaque point d'accès mène à des soins qui sont harmonieusement coordonnés. La population est soutenue tout au long de son parcours en matière de soins de santé avec un dossier patient et un plan de soins qui la suivent peu importe l'endroit où elle reçoit des soins.
 - C'est automatique et vous n'avez pas besoin de vous inscrire. Les patients continueront d'accéder à des soins auprès de leurs fournisseurs de soins existants et pourront toujours choisir l'endroit et la personne qui leur donne accès à des soins.
 - Les équipes Santé Ontario réunissent des fournisseurs de soins de santé du secteur de la santé et du secteur communautaire au sein d'une même équipe, notamment des soins primaires, des hôpitaux, des soins à domicile et en milieu communautaire, ainsi que des services de santé mentale et de lutte contre les dépendances, des soins de longue durée et des liens avec les services sociaux et la santé publique.

- Les équipes Santé Ontario travaillent de concert avec les patients, les familles et les personnes soignantes, au moyen d'un dossier et d'un plan de soins partagés, afin de coordonner et de prodiguer des soins intégrés, de comprendre leurs antécédents médicaux, de faire des transitions harmonieuses entre différents fournisseurs de soins, d'aiguiller directement la population vers les bons soins au bon moment et d'offrir de l'aide 24/7 pour cheminer dans le système de santé.
- Les fournisseurs de soins de santé de ces partenariats collaboratifs ont simplifié l'accès à davantage de renseignements, de ressources et de services afin de mieux aiguiller leurs patients vers des soins.

Annexe : ressources supplémentaires

Le guide de rédaction de l'Ontario

La page Web [Guide de rédaction de l'Ontario](#) comprend aussi des liens vers des guides d'édition et de conception, les normes des services numériques de l'Ontario et le guide de terminologie du gouvernement de l'Ontario (ONTERM).

Exemples de reconnaissance d'une aide financière reçue

Funded by: Ontario 	Funding provided by: Ontario 	Subventionné par : Ontario 	Subventions accordées par : Ontario 
Funding provided in part by: Ontario 		Subventionné en partie par : Ontario 	
Funded by: Ontario 	Funding provided by: Ontario 	Subventionné par : Ontario 	Subventions accordées par : Ontario 
Funding provided in part by: Ontario 		Subventionné en partie par : Ontario 	
	Funded by: Ontario 		Subventionné par : Ontario 
Funding provided by: Ontario 		Subventions accordées par : Ontario 	
Funding provided in part by: Ontario 		Subventionné en partie par : Ontario 	

Utilisation du logo de l'Ontario

Veillez consulter les lignes directrices sur l'utilisation du logo de l'Ontario incluses dans la présente trousse.