

Consignes d'utilisation des messages textes, des messageries vocales et des courriers électroniques

Centre de réadaptation en dépendance

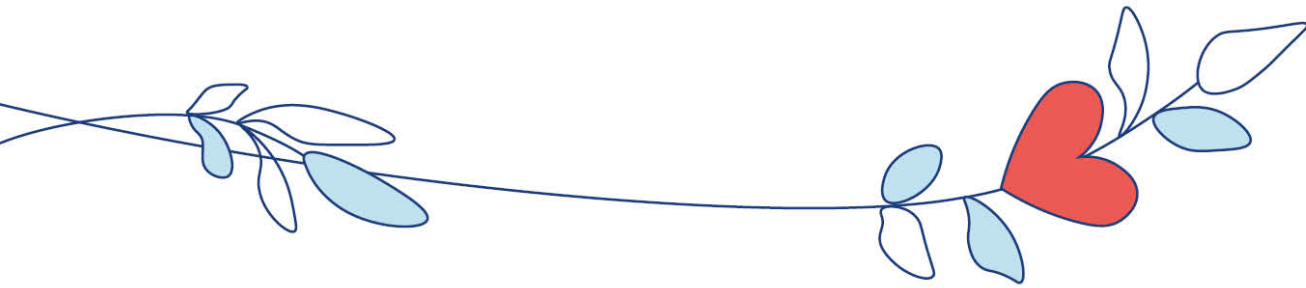


TABLE DES MATIÈRES

LEXIQUE	3
1. INFORMATIONS CONCERNANT LES MESSAGES D'ACCUEIL ET D'ABSENCE.....	4
1.1. Mise en contexte	4
1.2. Consignes générales	4
1.2.1. À son arrivée en poste, l'intervenant, la PREC, l'ICASI, la SAC et le pair-aidant doit :	4
1.2.2. Registre des mots de passe	5
1.2.3. Messagerie vocale.....	5
1.2.4. Ton de voix	5
1.2.5. Renvoi d'appel.....	5
1.2.6. Période d'absence prévue.....	5
1.2.7. Période d'absence imprévue ou prolongée.....	5
1.2.8. Retour d'absence prolongée	5
1.2.9. Cellulaire professionnel	6
1.2.10. Envoi de message texte lors d'absence.....	6
1.2.11. Exigence linguistique.....	6
1.3. Consignes avant une période d'absence.....	6
2. CANEVAS DE MESSAGES	7
2.1. Message vocale de la réception	7
2.2. Message vocal de l'intervenant, la PREC l'ICASI, la SAC et le pair-aidant	7
2.3. Message d'absence de l'intervenant, la PREC l'ICASI, la SAC et le pair-aidant	7
2.4. Message d'absence prolongée ou imprévue de l'intervenant, la PREC l'ICASI, la SAC et le pair-aidant.....	8
2.5. Avis d'absence par message texte pour adolescents et adultes.....	8
2.6. Message d'absence pour les courriers électroniques	8
2.7. Avis à inclure dans la signature électronique de courrier	9
3. CANEVAS DE MESSAGES EN LANGUE ANGLAISE	10
3.1. Reception voicemail Greeting Script.....	10
3.2. Clinical Staff Voicemail Greeting Script	10
3.3. Clinical Staff Planned Absence Message Script.....	10
3.4. Clinical Staff Unplanned or Prolonged Absence Message	11
3.5. Absence notification by text message for teenagers and adults	11
3.6. Absence message for email inbox.....	11
3.7. Notices included in the electronic signature	12

LEXIQUE

Intervenants : Personne qui, dans le cadre de ses fonctions, intervient auprès de l'utilisateur, en planifiant, coordonnant ou dispensant des soins et des services. Ce terme inclut la notion de technicien et de professionnel : éducateur, agents de relations humaines (ARH), infirmière, infirmière auxiliaire, infirmière clinicienne, infirmière praticienne spécialisée.

1. Informations concernant les messages d'accueil et d'absence

1.1. Mise en contexte

À des fins d'harmonisation des messages textes, des messageries vocales et des courriers électroniques, ces consignes doivent être utilisées pour l'ensemble des agentes administratives (A.A.), des intervenants, des personnes ressources en encadrement clinique (PREC), des infirmières clinicienne assistante du supérieur immédiat (ICASI), des spécialistes en activité clinique (SAC) et des pairs-aidants en centre de réadaptation en dépendance (CRD).

1.2. Consignes générales

1.2.1. À son arrivée en poste, l'intervenant, la PREC, l'ICASI, la SAC et le pair-aidant doit :

- S'assurer, avec l'A.A. de son équipe que son nom, numéro de téléphone au bureau et de cellulaire, le cas échéant, est dans le répertoire du système téléphonique du CRD et avec l'A.A. de la PREC, que les mêmes informations sont dans le bottin CISSSMO;
- Enregistrer son message vocal d'accueil personnel et transmettre son mot de passe de boîte vocale à l'A.A. Pour sa part, l'A.A., transmet son mot de passe à la PREC de son CRD;
- Créer sa signature électronique Outlook, incluant nom, coordonnées, numéro de téléphone au bureau et de cellulaire le cas échéant;
- Ajouter l'avis de confidentialité et l'avis d'utilisation pour les usagers et les partenaires (voir section 2.7);
- Ajouter le logo du CISSSMO en haut à gauche, ajouter quelques retours libres;
- Toutes les informations relatives à la signature sont disponibles à l'endroit suivant : <https://intranet.ciassmo.rtss.qc.ca/fr/page/nos-directions/direction-des-communications-et-des-affaires-publiques/ma-boite-outils/signature-courriel>



Prénom Nom
Titre d'emploi
Direction au long

Bloc coordonnées :
Arial 10 pts, aucun caractère gras

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest
Hôpital Anna-Laberge
200, boulevard Brisebois
Châteauguay (Québec) J6K 4W8
Téléphone : 450 699-2425, poste 0000
Télécopieur : 450 000-0000 (facultatif)
prenom.nom.ciassmo16@ssss.gouv.qc.ca
santemonteregie.qc.ca/ouest

→ Référez-vous à la liste Nos installations sur l'intranet afin d'inscrire le nom de votre installation.

1.2.2. Registre des mots de passe

Les A.A. et les PREC ont un registre des mots de passe des boîtes vocales des intervenants.

1.2.3. Messagerie vocale

Le message vocal doit inclure votre nom, votre titre d'emploi, le nom de votre installation¹, nom de l'organisation (Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest), l'information relative au Centre de crise et de prévention du suicide de la région²; soit le nom complet et le numéro de téléphone³ (canevas de message aux [sections 2.1 à 2.4](#)).

1.2.4. Ton de voix

Parler lentement afin d'assurer la compréhension de votre message vocal par tous.

1.2.5. Renvoi d'appel

Si l'intervenant, la PREC, l'ICASI, la SAC ou le pair-aidant active un renvoi d'appel de son cellulaire de travail vers son cellulaire personnel, le message vocal de son cellulaire personnel doit être le même que celui de son cellulaire de travail.

1.2.6. Période d'absence prévue

Avant une période d'absence prévue, l'intervenant, la PREC, l'ICASI, la SAC et le pair-aidant doivent enregistrer et activer leur message vocal d'absence prolongée en précisant la date de départ et de retour. Si la date de retour est inconnue, le message doit inclure « pour une période indéterminée ». Ils doivent faire de même pour la boîte courriel Outlook en activant les réponses automatiques.

1.2.7. Période d'absence imprévue ou prolongée

Lors d'une absence imprévue ou prolongée d'un intervenant (exemple: maladie), l'A.A. ou la PREC du CRD enregistre un message vocal d'absence prolongée pour lui. Le message informe de l'absence de l'intervenant « pour une période indéterminée » et doit diriger l'appelant vers l'A.A.

1.2.8. Retour d'absence prolongée

Au retour d'une période d'absence prolongée, l'intervenant, la PREC, l'ICASI, la SAC et le pair-aidant doivent réactiver leur message vocal d'accueil personnel et au besoin, désactiver les réponses automatiques de la boîte courriel Outlook.

¹ Rendez-vous sur Santé Montérégie pour avoir le nom de votre installation.

² Les Centres de crise et de prévention du suicide sont ouverts 24/7. Pour les points de service de Saint-Hubert et Longueuil : L'Accès 450 679-8689; Candiac : La Maison sous les arbres, 450-699-5935; Saint-Hyacinthe : Contact Richelieu-Yamaska, 450-774-6952; Valleyfield : Le Tournant, 450-371-4090; Sorel-Tracy : La Traversée, 450-746-0303; Saint-Jean-sur-Richelieu : Centre de crise et de prévention du suicide du Haut-Richelieu-Rouville, 450 348-6300; Montréal : Tracom 514-483-3033 et le Centre de crise de l'ouest de l'île 514-684-6160.

³ Les Centres de crise et de prévention du suicide sont ouverts 24/7. Pour les points de service de Saint-Hubert et Longueuil : L'Accès 450 679-8689; Candiac : La Maison sous les arbres, 450-699-5935; Saint-Hyacinthe : Contact Richelieu-Yamaska, 450-774-6952; Valleyfield : Le Tournant, 450-371-4090; Sorel-Tracy : La Traversée, 450-746-0303; Saint-Jean-sur-Richelieu : Centre de crise et de prévention du suicide du Haut-Richelieu-Rouville, 450 348-6300; Montréal : Tracom 514-483-3033 et le Centre de crise de l'ouest de l'île 514-684-6160.

1.2.9. Cellulaire professionnel

Si l'intervenant, la PREC, l'ICASI, la SAC et le pair-aidant possèdent un cellulaire professionnel, les indications ci-dessus s'appliquent. À noter que sur le cellulaire uniquement, dans les options des messages d'absence prolongée, il est possible d'activer une fonction afin que l'appelant ne puisse pas laisser de message.

1.2.10. Envoie de message texte lors d'absence

Dans le contexte où l'usage de texto a préalablement été déterminé comme moyen de communication avec l'usager et que l'intervenant a été dans l'impossibilité d'aviser directement cet usager de son absence, un texto sera alors envoyé à l'usager.

1.2.11. Exigence linguistique

L'ensemble des messages⁴, doivent être en français. L'intervenant ayant un poste avec exigence linguistique de langue anglaise ou offrant des services à des personnes d'expression anglaise peut ajouter un message en langue anglaise APRÈS celui en langue française. Il n'est pas possible de faire une traduction libre des noms d'installations. C'est uniquement le CRD de Saint-Philippe, qui est une installation désignée pour les services à la population d'expression anglaise, qui possède un libellé officiel dans les deux langues.

1.3. Consignes avant une période d'absence

L'intervenant, la PREC, l'ICASI, la SAC et le pair-aidant doivent faire ceci avant une période d'absence :

- Aviser les usagers de sa charge de cas de sa période d'absence et de la date de retour;
- Déterminer, au besoin, un filet de sécurité avec un ou des usagers en désignant un intervenant de l'équipe en soutien et informer l'A.A du nom de l'intervenant désigné pour chaque usager;
- Aviser l'intervenant en soutien et la PREC des situations à risque (idées suicidaires ou d'homicides, risque de complication de sevrage, etc.) et du filet de sécurité déterminé;
- S'assurer que les notes sont faites avant de quitter le lieu de travail.

⁴ Inclus les messages de la boîte vocale, la signature électronique, les avis sous la signature et les réponses automatiques.

2. Canevas de messages

Les canevas de messages suivant doivent être utilisés pour les messages textes, les messageries vocales et les courriers électronique.

2.1. Message vocale de la réception

Bonjour,

Vous êtes bien à la réception du [insérer le nom d'installation] du CISSS de la Montérégie-Ouest. Veuillez laisser votre nom et votre numéro de téléphone, nous vous contacterons dès que possible.

Si vous vivez une situation difficile, vous pouvez joindre le Centre de crise et de prévention du suicide [insérer le nom de l'organisme] en composant le [insérer le numéro de téléphone].

Si vous êtes en situation de danger, veuillez appeler le 9-1-1 immédiatement.

Merci de votre appel

2.2. Message vocal de l'intervenant, la PREC, l'ICASI, la SAC et du pair-aidant

Bonjour,

Vous êtes bien sur la boîte vocale de [insérer le nom complet], [insérer le titre d'emploi] du [insérer le nom d'installation] du CISSS de la Montérégie-Ouest. Veuillez laisser votre nom et votre numéro de téléphone, je vous contacterai dès que possible.

Si vous vivez une situation difficile, vous pouvez joindre le Centre de crise et de prévention du suicide [insérer le nom de l'organisme] en composant le [insérer le numéro de téléphone].

Si vous êtes en situation de danger, veuillez appeler le 9-1-1 immédiatement.

Merci de votre appel.

2.3. Message d'absence de l'intervenant, la PREC, l'ICASI, la SAC et du pair-aidant

Bonjour,

Vous êtes bien sur la boîte vocale de [insérer le nom complet], [insérer le titre d'emploi] du [insérer le nom d'installation] du CISSS de la Montérégie-Ouest. Notez que je serai absent(e) à compter du ____ de retour le ____ [insérer les dates]. Veuillez laisser votre nom et votre numéro de téléphone, je vous contacterai dès que possible. Si toutefois, vous avez besoin de parler à un intervenant avant

Consignes d'utilisation des messages textes, des messageries vocales et des courriers électroniques

mon retour, raccrochez, appelez, puis composez le zéro pour faire la demande à notre agente administrative.

Si vous vivez une situation difficile, vous pouvez joindre le Centre de crise et de prévention du suicide [insérer le nom de l'organisme] en composant le [insérer le numéro de téléphone].

Si vous êtes en situation de danger, veuillez appeler le 9-1-1 immédiatement.

Merci de votre appel.

2.4. Message d'absence prolongée ou imprévue de l'intervenant, la PREC, l'ICASI, la SAC et du pair-aidant

Bonjour,

Vous êtes bien sur la boîte vocale de [insérer le nom complet], [insérer le titre d'emploi] du [insérer le nom d'installation] du CISSS de la Montérégie-Ouest). Madame / Monsieur [insérer le nom de l'intervenant] est actuellement absent(e) pour une période indéterminée. Afin de nous permettre de vous mettre en contact avec un intervenant, raccrochez, appelez, puis composez le zéro pour faire la demande à notre agente administrative.

Si vous vivez une situation difficile, vous pouvez joindre le Centre de crise et de prévention du suicide [insérer le nom de l'organisme] en composant le [insérer le numéro de téléphone].

Si vous êtes en situation de danger, veuillez appeler le 9-1-1 immédiatement.

Merci de votre appel.

2.5. Avis d'absence par message texte pour adolescents et adultes

Bonjour,

Simplement pour t'aviser que je serai absent(e) à compter du ____ et de retour le ____ [insérer les dates]. Au besoin, pendant mon absence, tu peux communiquer avec [insérer le nom de l'intervenant en soutien] au numéro [insérer le numéro].

À bientôt.

Bonjour,

Simplement pour vous aviser que je serai absent(e) à compter du ____ et de retour le ____ [insérer les dates]. Au besoin, pendant mon absence, vous pouvez communiquer avec [insérer le nom de l'intervenant en soutien] au numéro [insérer le numéro].

À bientôt.

2.6. Message d'absence pour les courriers électroniques

ACTIVER LA RÉPONSE AUTOMATIQUE

Réponse au sein de votre organisation :

Bonjour,

Consignes d'utilisation des messages textes, des messageries vocales et des courriers électroniques

Veillez noter que je serai absent(e) à compter du ____ et de retour le ____ [insérer les dates].

Merci et bonne journée.

RÉPONSE HORS DE L'ORGANISATION :

Bonjour,

Veillez noter que je serai absent(e) à compter du ____ et de retour le ____ [insérer les dates]. Je vous contacterai dès que possible.

Si toutefois, vous avez besoin de parler à un intervenant avant mon retour, vous pouvez en faire la demande à notre agente administrative, en composant le [insérer le numéro du point de service], option zéro.

Si vous vivez une situation difficile, vous pouvez joindre le Centre de crise et de prévention du suicide [insérer le nom de l'organisme] en composant le [insérer le numéro de téléphone].

Si vous êtes en situation de danger, veuillez appeler le 9-1-1 immédiatement.

Merci et bonne journée.

2.7. Avis à inclure dans la signature électronique de courrier électronique

AVIS DE CONFIDENTIALITÉ

Ce courriel et ses pièces jointes peuvent contenir des renseignements personnels ou confidentiels. Si vous n'êtes pas le destinataire prévu, sachez que la divulgation, la distribution et la reproduction de cette communication sont strictement interdites. Si vous avez reçu ce courriel par erreur, avisez immédiatement l'expéditeur et supprimez-le.

AVIS D'UTILISATION POUR LES USAGERS ET PARTENAIRES

L'utilisation des messages courriel vise uniquement à demander un retour d'appel ou encore à transmettre des documents tels que des lettres d'attestation ou des demandes de référence formelle effectuées par des partenaires ayant reçu la formation appropriée.

Si vous vivez une situation difficile, vous pouvez joindre le Centre de crise et de prévention du suicide [insérer le nom de l'organisme] en composant le [insérer le numéro de téléphone].

Si vous êtes en situation de danger, veuillez appeler le 9-1-1 immédiatement.

Aucune intervention ne se fera par courriel.

3. Canevas de messages en langue anglaise

3.1. Reception voicemail Greeting Script

Include message 2.1 first

Hello,

You have reached the reception of the [insert name of installation] of the CISSS de la Montérégie-Ouest. Please leave your name and telephone number and we will contact you as soon as possible.

If you are experiencing a difficult situation, you can contact the Crisis and Suicide Prevention Centre [insert name of organization] at [insert telephone number].

If you are in danger, please call 9-1-1 immediately.

Thank you for calling.

3.2. Clinical Staff Voicemail Greeting Script

Include message 2.2 first

Hello,

You have reached the voicemail of [insert full name], [insert job title] at the [insert name of installation] of the CISSS de la Montérégie-Ouest. Please leave your name and telephone number and I will contact you as soon as possible.

If you are experiencing a difficult situation, you can contact the Crisis and Suicide Prevention Centre [insert name of organization] at [insert telephone number].

If you are in danger, please call 9-1-1 immediately.

Thank you for calling.

3.3. Clinical Staff Planned Absence Message Script

Include message 2.3 first

Hello,

You have reached the voice mailbox of [insert full name], [insert job title] at the [insert name of installation] of the CISSS de la Montérégie-Ouest. Please note that I will be absent from ____ and will return on ____ [insert dates]. Please leave your name and telephone number, and I will contact you as soon as possible. If, however, you need to speak to a case manager before my return, please hang up and call again, then press zero to make the request to our administrative officer.

If you are experiencing a difficult situation, you can contact the Crisis and Suicide Prevention Centre [insert name of organization] at [insert telephone number].

If you are in danger, please call 9-1-1 immediately.

Thank you for calling.

3.4. Clinical Staff Unplanned or Prolonged Absence Message

Include [message 2.4](#) first

SCRIPT RECORDED BY THE ADMINISTRATIVE OFFICER

Hello,

You have reached the voice mailbox of [insert full name], [insert job title] at the [insert name of installation] of the CISSS de la Montérégie-Ouest. Mr/Ms [insert case manager's name] is currently absent for an indefinite period. To allow us to put you in touch with a case manager, please hang up and call again, then press zero to make the request to our administrative officer.

If you are experiencing a difficult situation, you can contact the Crisis and Suicide Prevention Centre [insert name of organisation] at [insert telephone number].

If you are in danger, please call 9-1-1 immediately.

Thank you for calling.

3.5. Absence notification by text message for teenagers and adults

Include [message 2.5](#) first

Hello,

Just to let you know that I'll be away from _____ and will be back on _____ [insert dates]. If you need anything during my absence, you can contact [insert name of case manager] on [insert number].

See you soon.

3.6. Absence message for email inbox

Include [message 2.6](#) first

ACTIVATE AUTOMATIC RESPONSE

Response within your organisation:

Hello,

Please note that I will be away from _____ and will return on _____ [insert dates].

Thank you and have a nice day.

RESPONSE OUTSIDE THE ORGANISATION:

Hello,

Please note that I will be away from _____ and will return on _____ [insert dates]. I will contact you as soon as possible.

However, if you need to speak to a case manager before my return, you can make a request to our administrative officer by calling [insert service point number], option zero.

If you are experiencing a difficult situation, you can contact the Crisis and Suicide Prevention Centre [insert name of organisation] by calling [insert telephone number].

Consignes d'utilisation des messages textes, des messageries vocales et des courriers électroniques

If you are in danger, please call 9-1-1 immediately.

Thank you and have a nice day.

3.7. Notices included in the electronic signature

Include [message 2.7](#) first

CONFIDENTIALITY NOTICE

This email and any attached files may contain personal and confidential information. If the reader of this message is not the intended recipient, please note that the divulgation, distribution or copying of this message is strictly forbidden. If you have received this message in error, please notify the sender by return email and delete this message and any attached files.

NOTICE OF USE FOR SERVICE USERS AND PARTNERS

Email messages are only used to request a return call or to send documents such as attestation letters or requests for formal referrals from partners who have received the appropriate training.

If you are experiencing a difficult situation, you can contact the Crisis and Suicide Prevention Centre [insert name of organisation] at [insert telephone number].

If you are in danger, please call 9-1-1 immediately.

No intervention will be conducted by email.

