

POLITIQUE

**des relations de presse (PDG-PO-001)
du CISSS du Bas-Saint-Laurent**

Présidence-direction générale

Février 2016

PRÉAMBULE

La présente politique détermine les conditions qui s'appliquent aux relations avec la presse au sein du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) du Bas-Saint-Laurent.

Les relations avec la presse réfèrent à toute communication avec un média, privé ou public, à caractère local, régional ou national.

Les relations avec la presse comprennent également les communications avec les éditeurs ou les représentants de revues professionnelles, magazines et médias sociaux (Facebook, Twitter, etc.)

1. OBJECTIFS

- 1.1 Encadrer et coordonner les relations médiatiques entre le CISSS du Bas-Saint-Laurent et les différents médias.
- 1.2 Clarifier les règles de conduite relativement :
 - à l'information qui peut être donnée aux médias, tout en respectant notamment la Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., c. C-12), la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2), le Code civil du Québec (L.Q. 1991, c. 64), la Loi d'accès aux documents publics et à la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1);
 - à la désignation d'un porte-parole du CISSS du Bas-Saint-Laurent pendant une activité médiatique;
 - au respect de la vie privée et de la confidentialité des renseignements personnels concernant les usagers du CISSS du Bas-Saint-Laurent (notion de consentement);
 - à la présence des médias (incluant les chercheurs, caméramans, photographes) dans une installation du CISSS du Bas-Saint-Laurent;
 - à la gestion d'une situation médiatique.
- 1.3 Mettre en place des procédures assurant une gestion adéquate et uniformisée des demandes provenant des médias.
- 1.4 Clarifier les rôles et responsabilités des différents intervenants du CISSS du Bas-Saint-Laurent en matière de relation avec la presse.

2. CHAMPS D'APPLICATION

La présente politique est diffusée par la Présidence-direction générale et destinée au conseil d'administration, à la Présidence-direction générale, aux gestionnaires, au personnel, aux médecins, résidents et étudiants et aux bénévoles afin que tous soient en mesure de comprendre l'obligation de s'y conformer et d'assurer la cohérence dans la diffusion de l'information et dans la gestion des relations avec la presse.

3. PRINCIPES DIRECTEURS

Le CISSS du Bas-Saint-Laurent respecte le droit des différents publics à être informés sur les services de santé et les services sociaux qu'il offre. Ainsi, il doit prendre les moyens jugés les plus appropriés pour joindre ces publics et leur transmettre une information claire, complète, véridique et validée.

Le CISSS du Bas-Saint-Laurent établit et maintient avec les représentants de la presse une bonne

relation basée sur la confiance et sur le respect mutuel.

Le CISSS du Bas-Saint-Laurent doit tout mettre en œuvre pour respecter et faire respecter la vie privée de ses usagers ainsi que pour préserver la confidentialité des renseignements personnels. Pour ce faire, les personnes qui reçoivent des soins et des services dans les installations du CISSS du Bas-Saint-Laurent ne doivent en aucun cas être indisposées par la présence des journalistes, des photographes ou des caméramans. **L'accès aux installations du CISSS du Bas-Saint-Laurent est limité et doit faire l'objet d'autorisations.**

4. RÈGLES

4.1 La protection des renseignements personnels

Aucun renseignement personnel concernant un usager ne peut être divulgué sans son consentement libre et éclairé ou, s'il est inapte à exercer un jugement, sans celui de son représentant légal ou, à défaut, d'une personne énumérée à l'article 35 du *Code civil du Québec*. Il en est de même pour le droit à l'image ou à la voix (photographie, enregistrement, etc.).

Les bulletins de santé concernant un usager sont diffusés uniquement avec le consentement de ce dernier ou de son représentant légal, de son médecin traitant et de la Présidence-direction générale. Ces bulletins de santé doivent reproduire fidèlement le point de vue du médecin traitant et faire preuve de prudence dans le pronostic. Ils doivent fournir une information neutre et factuelle.

Lorsque le séjour, la présence ou le décès dans une installation d'une personnalité publique est connu, la Présidence-direction générale, peut confirmer l'information avec le consentement de cette personnalité et, en cas d'inaptitude ou de décès, de son représentant légal ou d'une personne significative.

Toutefois, il est possible de communiquer des renseignements personnels confidentiels sans le consentement de la personne concernée, lorsque cette communication est faite dans le but de prévenir un acte de violence, dont le suicide ou dans des situations où il existe un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes.

4.2 L'accès aux installations par les médias

Les demandes d'entrevue, de photographie ou de tournage des médias ou compagnies de cinéma doivent être acheminées et autorisées par la Présidence-direction générale et le directeur concerné par le secteur d'activité visé, et ce, en tout temps et pour tous les sujets. **Sans cette autorisation préalable, l'accès à l'installation de l'établissement est refusé.**

Durant cette activité médiatique, le journaliste, le photographe ou le caméraman doit être accompagné en tout temps par le responsable des relations avec la presse ou par une personne désignée par celui-ci ou par la Présidence-direction générale.

La Présidence-direction générale est la seule instance autorisée à diffuser des communiqués de presse au nom du CISSS du Bas-Saint-Laurent, à convoquer des journalistes et à autoriser la tenue d'une conférence de presse ou de tout autre événement médiatique se déroulant dans l'enceinte de ses installations. **Tout événement médiatique, communiqué, avis de convocation, etc. peut être annulé si l'autorisation de la Présidence-direction générale n'a pas été obtenue au préalable.**

4.3 La désignation des porte-parole

Le président-directeur général

Le président-directeur général est le premier porte-parole officiel du CISSS du Bas-Saint-Laurent. Il intervient dans les situations où la présence de la plus haute instance de l'établissement est nécessaire, entre autres pour des dossiers à caractère politique. Il peut déléguer comme porte-parole officiel, le président du conseil d'administration, le président-directeur général adjoint, le directeur général adjoint ou un directeur, ainsi que toutes autres personnes dûment autorisées.

Les personnes autorisées par la Présidence-direction générale, dont le responsable des relations avec la presse

Ces personnes peuvent agir comme porte-parole de l'établissement pour toute information à caractère factuel sur le fonctionnement de l'établissement, les services donnés, leur accès et la clientèle desservie ou pour tout autre type de communication autorisée par le président-directeur général.

Ainsi, toute autre personne peut être désignée porte-parole du CISSS du Bas-Saint-Laurent sur des sujets relevant de son expertise. Le médecin désigné, ou le directeur des services professionnels, est la seule personne habilitée à se prononcer sur l'état de santé d'un usager ou sur tout sujet de nature médicale. Conséquemment, un médecin ou le directeur des services professionnels peut être désigné comme porte-parole de l'établissement.

Toute personne contactée par un journaliste, pour un sujet ou une activité concernant sa corporation professionnelle, son association professionnelle ou son syndicat n'est pas touchée par cette politique, et ce, compte tenu, qu'elle ne représente pas l'établissement. Par ailleurs, ces personnes qui accepteraient de donner une entrevue pour un syndicat ou une association professionnelle doivent clairement faire part que leurs propos ne lient pas l'établissement.

Le directeur de la protection de l'enfance et de la jeunesse joue le rôle de directeur provincial. Ce statut particulier lui confère le titre de porte-parole officiel pour tout ce qui touche l'application de la Loi sur la protection de la jeunesse et les dossiers qui en découlent.

4.4 La gestion des communications dans un contexte d'application de mesures d'urgence et de sécurité civile

Le plan de communication prévu dans le plan local des mesures d'urgence et de sécurité civile du CISSS du Bas-Saint-Laurent s'applique dans toute situation telle qu'une évacuation, un sinistre, un déversement de produits toxiques, etc. Les communications sont une partie intégrante des missions santé décrites dans les plans locaux des mesures d'urgence et de sécurité civile.

5. RESPECT DE LA POLITIQUE

Toutes personnes travaillant ou œuvrant au sein de l'établissement sont liées par le respect et l'application diligente de la présente politique. À défaut de s'y conformer dans un but de faire ombrage sur les soins et services, discrédite l'organisation, ses dirigeants ou les personnes qui y œuvrent, est passible de sanctions.

PROCÉDURE DES RELATIONS AVEC LA PRESSE

1. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

1.1 Responsable des relations avec la presse

Le responsable des relations avec la presse est sous la responsabilité de la Présidence-direction générale du CISSS du Bas-Saint-Laurent et est responsable de la coordination de l'ensemble des activités médiatiques de l'établissement, que celles-ci soient le fruit de son initiative ou qu'elles découlent d'une demande d'un média :

- 1.1.1 Il reçoit toutes les demandes d'information des médias;
- 1.1.2 Il analyse ces demandes et il recommande, après consultation auprès des instances concernées, la pertinence d'y répondre et les modalités de cette réponse;
- 1.1.3 Il consulte la ou les directions concernées sur le contenu des informations à transmettre;
- 1.1.4 Il prépare le contenu de la documentation et du dossier de presse à transmettre aux médias, le cas échéant;
- 1.1.5 Il détermine le bon porte-parole; il le conseille et le soutient avant et durant l'activité médiatique;
- 1.1.6 Il agit à titre de personne-ressource, avec l'adjoint au président-directeur général et relations médias, pour les instances gouvernementales et politiques (ministère de la Santé et de Services sociaux, cabinet des ministres et sous-ministres, élus politiques régionaux, etc.) concernant les demandes médiatiques du CISSS du Bas-Saint-Laurent;
- 1.1.7 Il demeure l'intermédiaire entre les médias et les porte-parole officiels de l'établissement;
- 1.1.8 Il assure le suivi des activités médiatiques et la logistique afférente;
- 1.1.9 Il participe à l'élaboration et il assure la diffusion auprès des médias des prises de position, déclarations officielles et autres messages publics autorisés par la Présidence-direction générale;
- 1.1.10 Il s'assure de la disponibilité de la personne désignée comme porte-parole officiel lors d'une activité médiatique;
- 1.1.11 Il s'assure de l'information qu'il est en droit de communiquer lorsque le sujet d'une demande médiatique fait l'objet d'une enquête policière ou de toute autre procédure légale, telle qu'une poursuite;
- 1.1.12 Il s'assure de la signature des formulaires d'autorisation pour les prises de photos ou pour les tournages;
- 1.1.13 Il assure la gestion des activités médiatiques entreprises par l'établissement, élabore le scénario de l'activité, convoque les médias, voit à la logistique et anime les événements de presse;
- 1.1.14 Il évalue les activités médiatiques et leurs impacts;

- 1.1.15 Il fait une vigie constante de l'actualité locale, régionale et nationale;
- 1.1.16 Il travaille en étroite collaboration avec l'équipe des communications internes qui est sous la responsabilité de la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques et peut déléguer, au besoin, des fonctions médiatiques aux membres de cette équipe, en accord avec la directrice des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques.

1.2 Conseil d'administration

- 1.2.1 Cette politique est adoptée par le conseil d'administration du CISSS du Bas-Saint-Laurent.

1.3 Présidence-direction générale

- 1.3.1 Assure la communication de la politique, sa diffusion et sa mise à jour, au besoin.

1.4 Les diverses instances de l'établissement

- 1.4.1 S'assurent que les demandes des médias soient acheminées sans délai au responsable des relations avec la presse;
- 1.4.2 Collaborent à la préparation des informations à transmettre aux médias en mettant à la disposition du responsable des relations avec la presse, les personnes-ressources dont les connaissances et l'expertise sont nécessaires à l'élaboration du contenu du matériel d'information;
- 1.4.3 S'assurent que toutes les personnes travaillant ou œuvrant au CISSS du Bas-Saint-Laurent connaissent et respectent la présente politique.

2. PROCÉDURES DÉTAILLÉES POUR LES DEMANDES DES MÉDIAS

2.1 Procédure applicable du lundi au vendredi

- 2.1.1 Toutes les personnes travaillant ou œuvrant au CISSS du Bas-Saint-Laurent sont tenues d'adresser toute demande provenant des médias au responsable des relations avec la presse, de même qu'elles doivent l'aviser de la présence de journalistes, photographes, caméramans, etc. dans et à l'extérieur des installations de l'établissement.

Du lundi au vendredi, sur les heures régulières de bureau, ces personnes doivent communiquer avec le responsable des relations avec la presse. En l'absence de ce dernier dans l'installation où se trouve un journaliste ou un caméraman ou un photographe, la personne doit communiquer avec le directeur de garde.

- 2.1.2 Aucune personne travaillant ou œuvrant au CISSS du Bas-Saint-Laurent, autre que le responsable des relations avec la presse, ne peut répondre aux questions des journalistes ou autoriser leur présence dans une installation ni autoriser leur accès auprès d'un usager.
- 2.1.3 Lorsqu'une demande d'un média est acceptée par la Présidence-direction générale et que la présence des médias est requise dans une des installations :

- le personnel de l'accueil, de la sécurité et les téléphonistes, au besoin, en sont informés; le périmètre de l'activité médiatique est identifié par la Présidence-direction générale et, durant cette activité, le journaliste, le photographe ou le caméraman doit être accompagné en tout temps par le responsable des relations avec la presse ou une personne désignée par ce dernier, à moins d'avis contraire;
- le personnel concerné est avisé par les gestionnaires ou le responsable des relations avec la presse de la nature de l'activité médiatique, des modalités de son déroulement et du moment de celle-ci;
- lorsque la présence des médias concerne un milieu de soins ou de vie, la clientèle est avisée par le gestionnaire avant la tenue de l'activité;
- les consentements nécessaires sont sollicités et obtenus.

2.1.4 Le responsable des relations avec la presse est habilité à prendre les décisions nécessaires durant une activité médiatique selon les paramètres convenus préalablement avec la Présidence-direction générale.

2.2 Procédure particulière pour le soir et la fin de semaine ou lors d'un jour férié

2.2.1 En dehors des heures normales de bureau ou lors d'un jour férié, les coordonnateurs des activités ou les répondants des installations doivent être saisis de ces demandes. Ces personnes doivent d'abord s'informer de la nature de cette demande et obtenir des informations sur la situation qui amène le média à présenter une demande d'entrevue ou à vouloir se rendre dans une installation du CISSS du Bas-Saint-Laurent.

Si la nature de la demande ou de la situation permet de différer la réponse du CISSS du Bas-Saint-Laurent au lendemain ou au prochain jour ouvrable, le gestionnaire invite le journaliste à communiquer avec le responsable des relations avec la presse en lui donnant les coordonnées du service; il peut également transmettre dans la boîte vocale du responsable des relations avec la presse, la demande du journaliste, en précisant les coordonnées de ce dernier.

Par contre, si la gravité de la situation le requiert et commande une gestion immédiate en relations de presse, il communique avec le directeur de garde qui pourra :

- communiquer avec le président-directeur général;
- communiquer avec le responsable des relations avec la presse;
- recommander un porte-parole disponible;
- répondre à la demande.