

POLITIQUE

GESTION DES MÉDIAS

N° Politique : **POL-062**

Responsable de l'application : Direction des communications

N° Procédure découlant : **s.o.**

Approuvée par : **Comité de direction**

Date d'approbation :
2024-05-28

Date de révision :
2028-05-28

Destinataires : cette politique s'adresse à tous les gestionnaires, aux membres du personnel, aux médecins, aux dentistes, aux pharmaciens, aux résidents en médecine, aux chercheurs, aux stagiaires et aux bénévoles.

1. CONTEXTE

Toute action de communication effectuée par ou au nom du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS-EMTL) exerce une influence sur l'image de l'établissement et de son personnel. Il est donc essentiel de coordonner les communications externes pour préserver et développer l'image de marque de l'établissement et son rayonnement auprès de la population. Le CIUSSS-EMTL est conscient de l'importance de maintenir avec les représentants des médias une relation basée sur la confiance et sur le respect mutuel afin de consolider sa notoriété et sa réputation et de renforcer la confiance à son égard. Par contre, cette volonté de transparence ne doit pas occulter les contraintes de l'établissement en matière de lois et règlements, notamment celles qui balisent les règles de confidentialité et du respect de la vie privée.

Le CIUSSS-EMTL est soucieux d'offrir à sa clientèle et à ses visiteurs, tout comme à son personnel, à ses médecins, à ses pharmaciens, à ses dentistes, à ses médecins résidents, à ses résidents, à ses chercheurs, à ses stagiaires et à ses bénévoles, un environnement qui contribue à favoriser la qualité et la sécurité des soins et services offerts. Dans cette optique, l'établissement prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la quiétude des usagers et le bon fonctionnement des activités de ses intervenants sans diversion par la présence de journalistes ou de maisons de production.

2. CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'applique en toutes circonstances et en tout temps lorsque des médias sont impliqués. Elle s'adresse aux gestionnaires, aux membres du personnel, aux médecins, aux dentistes, aux pharmaciens, aux médecins résidents, aux chercheurs, aux résidents, aux stagiaires et aux bénévoles.

Les fondations du CIUSSS-EMTL sont responsables de leurs relations avec les médias. Elles doivent informer la Direction des communications avant de conclure une entente pour des activités avec les médias ou maison de production lorsque celles-ci se déroulent au sein d'une installation du CIUSSS-EMTL.

La présente politique ne concerne pas le matériel constitué à des fins d'enseignement et qui implique la participation d'un usager (photographie, film, enregistrement sonore ou vidéo, etc.).

3. OBJECTIFS

La présente politique établit les modalités de fonctionnement des relations avec les médias tout en respectant les droits des usagers, et ce, dans l'objectif d'obtenir une couverture juste et exacte des messages et des actions du CIUSSS-EMTL, dans ses diverses composantes.

Elle encadre les activités en lien avec les médias et les maisons de production et vise une gestion efficace des relations avec les médias et la bonne coordination entre les membres des médias et les porte-paroles ainsi que la direction du CIUSSS-EMTL.

Cette politique vise notamment les objectifs suivants :

- renseigner la population et les usagers sur la prestation de soins et de services, incluant le volet Santé publique ;
- assurer aux usagers de l'établissement le droit au respect à la vie privée et à la confidentialité des renseignements personnels ;
- encadrer et coordonner les relations entre l'établissement et les représentants des médias ou des maisons de production ;
- encadrer l'accès des journalistes, des chercheurs, des photographes et des caméramans aux installations du CIUSSS-EMTL ;
- clarifier les règles à suivre à l'égard de la présence des médias dans une installation de l'établissement ;
- mettre en place des mesures assurant la protection de la réputation et de la notoriété de l'établissement ainsi que celle des gestionnaires, du personnel, des médecins, des dentistes, des pharmaciens, des médecins résidents, des chercheurs, des résidents, des stagiaires et des bénévoles ;
- assurer la qualité, l'exactitude et l'uniformité de l'information diffusée ;
- fournir des informations complètes et précises en identifiant la personne la plus apte (porte-parole) à traiter des questions ;
- favoriser le rayonnement du CIUSSS-EMTL.

4. DÉFINITIONS

4.1 Médias

Par médias, nous entendons tout organisme ou entreprise qui recueille des informations destinées à des publics particuliers ou au grand public, qu'il s'agisse de médias écrits ou numériques.

4.2 Relations de presse

Les relations de presse réfèrent à tout contact avec un média d'information, privé ou public, numérique ou imprimé, qu'il soit à caractère local, régional ou national, qu'il soit initié par le média, par le CIUSSS-EMTL ou par tout autre organisme ou individu.

4.3 Maison de production

Par maison de production, nous entendons toute entreprise qui filme, gère et organise une production télévisuelle ou cinématographique.

5. ÉNONCÉ

Toute personne, sans exception, doit obtenir l'aval de la Direction des communications pour parler à un représentant des médias. La Direction des communications est la seule instance autorisée à diffuser des communiqués de presse au nom de l'établissement, à convoquer des journalistes et à autoriser la tenue d'une conférence de presse, d'entrevues ou tout autre événement médiatique se déroulant dans l'une ou l'autre des installations du CIUSSS-EMTL. Tout événement à caractère médiatique peut être annulé si l'autorisation par la Direction des communications n'a pas été obtenue au préalable.

5.1 Cadre juridique

Avec cette politique, le CIUSSS-EMTL désire clarifier la ligne 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* (RLRQ, c C-12), la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, c S-4.2), le *Code civil du Québec* (RLRQ c CCQ-1991), la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c A-21).

De plus, le CIUSSS-EMTL désire s'assurer qu' :

- aucun renseignement personnel concernant un usager ne puisse être divulgué sans son consentement libre et éclairé, sauf lorsqu'une telle divulgation est expressément autorisée par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c A-21), ou

s'il est mineur ou inapte, sans celui de son représentant légal. Il en est de même pour le droit à l'image (photographies, etc.) ;

- aucun événement médiatique concernant un usager n'ait lieu sans son consentement ou celui de son représentant légal.

5.2 Cadre administratif

5.2.1 Le porte-parole et sa désignation

- Le président-directeur général agit à titre de porte-parole officiel de l'établissement, et ce, dans le respect des prérogatives et responsabilités en matière de relations de presse. Il peut déléguer cette responsabilité selon les besoins ou les expertises requises.
- Les personnes autorisées par le président-directeur général peuvent agir comme porte-parole de l'établissement pour toute information à caractère factuel sur le fonctionnement de l'établissement, les services offerts, l'accès aux services et la clientèle desservie, ou pour tout autre type de communication spécifiquement autorisée.
- Le président-directeur général mandate la Direction des communications pour coordonner et répondre aux médias.

5.2.2 La protection des renseignements personnels

- Les bulletins de santé concernant un usager sont diffusés uniquement avec le consentement de ce dernier ou de son représentant légal. Ces bulletins de santé doivent être approuvés par le médecin traitant, afin de s'assurer qu'ils reproduisent fidèlement le point de vue de ce dernier et ils doivent faire preuve de prudence dans le pronostic. Ils doivent fournir une information neutre et factuelle.
- Lorsque le séjour, la présence ou le décès dans l'établissement d'une personnalité publique est connu, la Direction des communications 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.
- Lorsque le sujet d'une demande médiatique fait l'objet d'une enquête policière ou de toute autre procédure légale, les responsables des relations médias s'assurent de l'information qu'elle est en droit de communiquer selon les lois et règlements en vigueur en communications avec le Service des affaires juridiques du CIUSSS-EMTL.

5.2.3 Entrevues accordées par les médecins, les dentistes et les pharmaciens

- Tout médecin, dentiste ou pharmacien qui accorde une entrevue à un média doit s'engager à préserver la confidentialité des renseignements personnels ou de tout autre renseignement de nature confidentielle et/ou traité comme

étant confidentiel par l'établissement et, s'il parle en son propre nom, ne doit pas causer préjudice à l'établissement.

6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

6.1 La Direction des communications

La Direction des communications 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. Elle :

- est la porte d'entrée pour toute demande d'information en provenance des médias ;
- assure le suivi des demandes des médias et coordonne, avec les personnes concernées, les demandes d'entrevues ;
- autorise toute demande d'entrevue, de tournage ou de photographie provenant d'un média ;
- analyse les demandes et recommande, après consultation des directions concernées, la pertinence d'y répondre et les modalités de cette réponse ;
- prépare les messages à transmettre et les lignes de presse, en collaboration avec les directions concernées ;
- joue un rôle d'interface entre les représentants des médias et les porte-paroles officiels de l'établissement ;
- participe au choix du porte-parole, le conseille, le soutient et l'accompagne dans ses communications avec les médias ;
- accompagne tout journaliste, photographe ou caméraman qui a été autorisé à circuler au sein des installations du CIUSSS-EMTL. Elle avise au préalable le Service de sécurité ou les services d'accueil des CLSC et des centres d'hébergement de soins de longue durée de toute activité avec les médias, de même que le service ou département hospitalier où aura lieu le tournage. Les gestionnaires responsables des lieux visités doivent également être avisés ;
- s'assure que le formulaire « Autorisation pour : photographies, films, enregistrements sonores, magnétoscopiques » (annexe 1) et autres a été dûment rempli et en assure la conservation ;
- assure la gestion des activités médiatiques entreprises par l'établissement, élabore le scénario de l'activité, convoque les médias et voit à la logistique ;
- autorise la venue de toute association ou personnalité politique qui désire effectuer une visite dans l'une des installations du CIUSSS-EMTL ;
- prépare et diffuse les communiqués de presse et organise les conférences de presse ;
- effectue la revue de presse quotidienne et le bilan médiatique mensuel ;
- produit les états de situation, notamment lorsqu'une situation de crise est pressentie ou se concrétise. Dans ces circonstances, la personne mandatée convient avec le président-directeur général et de la stratégie à adopter, selon chaque situation, et collabore avec les conseillers en communication – relations

médias pour élaborer les messages à transmettre aux médias. La personne mandatée est responsable d'informer le cabinet du ministre de la Santé et des Services sociaux de toute situation de crise, le cas échéant.

Tout événement médiatique peut être annulé si une autorisation préalable n'a pas été obtenue de la Direction des communications.

6.2 Les directions, médecins, pharmaciens, dentistes, résidents en médecine, stagiaires, chercheurs, bénévoles et membres du personnel

Les médecins, pharmaciens, dentistes, résidents en médecine, stagiaires, chercheurs, bénévoles et membres du personnel qui sont impliqués dans des situations qui suscitent un intérêt médiatique sont tenus d'acheminer toutes les demandes en provenance des médias aux personnes responsables des relations avec les médias au **514 251-4070** ou au relations.medias.cemtl@ssss.gouv.qc.ca. Ils doivent également les aviser de la présence de journalistes, de photographes ou de caméramans dans les installations de l'établissement, y compris dans la chambre d'un usager.

Ils sont également appelés à collaborer à la préparation des messages-clés et à répondre aux journalistes, à titre de porte-paroles, lorsque la Direction des communications les désigne comme tels.

6.3 Les fondations du CIUSSS-EMTL

Les fondations du CIUSSS-EMTL, doivent informer la Direction des communications et le Service de sécurité de la tenue d'événements médiatiques, et ce, au moins 48 heures à l'avance.

6.4 Pour les téléphonistes et le personnel des accueils

Les membres du personnel, en particulier les téléphonistes et le personnel des accueils, doivent acheminer toute demande d'information, d'entrevue, de photographie ou de reportage (tournage) à la Direction des communications en utilisant le **numéro de téléphone suivant 514 251-4070**. De plus, ils doivent :

- vérifier en tout temps, auprès de la Direction des communications, la confirmation d'un rendez-vous ou l'autorisation de procéder à un tournage ;
- intercepter tout représentant d'un média ou d'une maison de production qui circule sans autorisation ou sans accompagnateur au sein des installations du CIUSSS-EMTL et les référer à la Direction des communications ;
- s'assurer que le représentant d'un média ou d'une maison de production n'ait accès qu'aux locaux et aux personnes autorisées.

6.5 Le personnel du Service de sécurité

Le personnel du Service de sécurité doit :

- vérifier en tout temps, auprès de la Direction des communications, la confirmation d'un rendez-vous ou l'autorisation de procéder à un tournage ;
- accompagner, sur demande de la Direction des communications, tout représentant d'un média ou d'une maison de production dans ses déplacements dans les installations du CIUSSS-EMTL lors de la réalisation d'un reportage ou d'un tournage autorisé ;
- intercepter tout représentant d'un média ou d'une maison de production qui circule sans autorisation ou sans accompagnateur au sein des installations du CIUSSS-EMTL et les référer à la Direction des communications ;
- s'assurer que le représentant d'un média ou d'une maison de production n'ait accès qu'aux locaux et aux personnes autorisées.

7. ÉLABORATION, RÉDACTION ET MISE À JOUR DE LA POLITIQUE

7.1 Direction des communications

La Direction des communications est responsable de l'élaboration, de la rédaction et de la mise à jour de la politique.

7.2 Calendrier de révision de la politique

La présente politique devra être révisée tous les quatre (4) ans, ou plus rapidement, selon les besoins.

8. RESPONSABLE DE LA MISE EN APPLICATION

8.1 Direction des communications

La Direction des communications est responsable de la mise en application de la présente politique.

9. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le jour de son adoption par le comité de direction et annule, par le fait même, toute autre politique en cette matière adoptée antérieurement dans l'une ou l'autre des installations administrées par le CIUSSS-EMTL.

10. ANNEXE

Annexe 1 – Gestion des demandes médias

11. RÉFÉRENCES

- Politique de relations avec les médias du Barreau du Québec ;
- Politique sur les relations avec les médias de l'Association québécoise des établissements en santé et services sociaux (AQESSS) ;

- Politique de traitement des demandes médias et de maison de production de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont.

