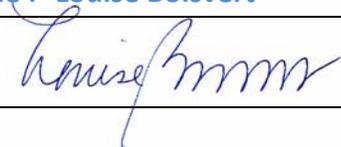




POLITIQUE INTERNE DE RELATIONS MÉDIA

Titre : Politique interne de relations média	Codification : 0 7 1 5 - 0 1 - 0 0 0
	Niveau d'application :
Responsable : Louise Boisvert	Approuvée par : Comité de direction
Signature : 	En vigueur : 2 juin 2011 Révisé le :

DÉFINITIONS :

La présente politique détermine les conditions qui s'appliquent aux relations avec les médias au sein du CHU Sainte-Justine (CHUSJ) et du Centre de réadaptation Marie Enfant (CRME), excluant les publications scientifiques des chercheurs.

PORTÉE :

Les relations avec les médias réfèrent à toute communication grand public avec un média (audio-visuel, papier ou Web), privé ou public, à caractère local, régional, national et international.

BUT :

1. Faciliter et coordonner les relations entre le CHU Sainte-Justine et les médias d'information.
2. Encadrer l'accès des recherchistes, des journalistes, des photographes et des divers techniciens (caméraman, preneur de son, etc.) aux installations du CHU Sainte-Justine.
3. 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 (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 CHU Sainte-Justine, en fonction de la situation et des besoins;
 - au respect de la vie privée et de la confidentialité des renseignements personnels concernant les usagers et les membres du personnel du CHU Sainte-Justine (notion de consentement);
 - aux règles à suivre durant la présence des médias dans une installation du CHU Sainte-Justine;
 - aux règles à suivre pendant la gestion d'une situation de crise médiatique.

4. Définir les rôles et responsabilités des Communications, des directions et services ainsi que des médecins, des dentistes et des pharmaciens afin d'assurer la protection de la réputation du CHU Sainte-Justine et de sa crédibilité.
5. Identifier les opportunités permettant de promouvoir l'expertise du CHU Sainte-Justine, grâce à la collaboration des principaux acteurs de l'établissement.

RÈGLES D'APPLICATION :

1. PRINCIPES DIRECTEURS

1.1 Le CHU Sainte-Justine respecte le droit des divers publics à l'information sur les services de santé et les services sociaux donnés par son établissement, sur l'organisation de ses services ainsi que sur leur accès. Aussi, doit-il prendre les moyens jugés les plus appropriés pour joindre ces publics et leur transmettre une information claire, complète, véridique et validée.

1.2 Le CHU Sainte-Justine établit et maintient avec les représentants des médias une bonne relation basée sur la confiance, le respect mutuel et le respect de l'éthique dans la transmission de l'information et des connaissances scientifiques.

1.3 Le CHU Sainte-Justine doit tout mettre en œuvre pour respecter et faire respecter la vie privée de ses usagers, des membres de son personnel et des médecins, ainsi que pour préserver la confidentialité des renseignements personnels. Pour ce faire, les personnes qui reçoivent des soins et des services dans les installations de l'établissement ne doivent en aucun cas être directement et personnellement indisposées par la présence de journalistes, de photographes ou de caméramans. L'accès aux installations de l'établissement est donc limité et doit faire l'objet des autorisations nécessaires.

Le consentement du patient, ou du titulaire de l'autorité parentale s'il est âgé de moins de 14 ans, doit être fait par écrit en signant le **formulaire d'autorisation**. Même procédure pour les médecins et les membres du personnel qui doivent également signer un formulaire.

1.4 L'accès aux installations de l'établissement et à l'information est l'affaire de tous et ne concerne pas uniquement le Service de la sécurité.

1.5 Les directions, services et départements du CHU Sainte-Justine doivent collaborer à la préparation des informations à transmettre aux médias en mettant à la disposition des Communications les personnes-ressources dont les connaissances et l'expertise sont nécessaires à l'élaboration du contenu du matériel d'information.

1.6 Les demandes d'entrevue, de photographie ou de tournage des médias ou compagnies cinématographiques doivent être acheminées et autorisées par le Bureau de la direction générale, Communications et affaires publiques, en collaboration avec le Service concerné. Sans cette autorisation préalable, l'accès à l'installation de l'établissement est refusé.

1.7 Durant une activité médiatique, le journaliste, le photographe ou le caméraman doit être accompagné en tout temps par une personne du Bureau de la direction générale, Communications et affaires publiques ou, le cas échéant, une personne de l'unité déléguée par les Communications.

1.8 Le Bureau de la direction générale, Communications et affaires publiques, 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 ou tout autre événement médiatique se déroulant dans l'enceinte de l'établissement. Tout événement à caractère médiatique peut être annulé si l'autorisation du Bureau de la direction générale, Communications et affaires publiques n'a pas été obtenue au préalable.

2. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Le Bureau de la direction générale, Communications et affaires publiques, est responsable de la coordination de l'ensemble des activités médiatiques du CHU Sainte-Justine, que celles-ci soient le fruit de son initiative ou qu'elles découlent d'une demande d'un média. Les relations média s'inscrivent dans une approche intégrée de communication à toutes ses clientèles.

Le Bureau de la direction générale, Communications et affaires publiques, conseille les directions sur les stratégies à adopter en lien avec les objectifs recherchés.

2.1 Lors d'une demande externe d'un média, de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, d'organismes gouvernementaux ou du ministère :

- il reçoit toutes les demandes d'information des médias;
- il analyse ces demandes en obtenant le plus de détails possible de la part du journaliste;
- il recommande, après consultation auprès de la ou des directions concernées, la pertinence d'y répondre et les modalités de cette réponse;
- il consulte la ou les directions concernées sur le contenu des informations à transmettre.

2.2 Lorsqu'une demande vient de l'interne :

- avec l'autorisation et la collaboration des directeurs concernés, le Bureau de la direction générale, Communications et affaires publiques propose un positionnement, participe à l'élaboration des messages-clé et rédige le contenu du dossier de presse à transmettre aux médias, le cas échéant;
- il participe au choix du porte-parole; il le conseille et le soutient avant, pendant et après l'activité médiatique. Selon les circonstances, il peut agir à titre de porte-parole;
- il demeure l'intermédiaire entre les médias et les porte-parole officiels de l'établissement;
- il planifie et assure le suivi des activités médiatiques ainsi que la diffusion des messages;
- il assure la gestion des activités médiatiques entreprises par l'établissement, élabore le scénario de l'activité, convoque les médias et voit à la logistique.

2.3 De façon générale :

- le Bureau de la direction générale, Communications et affaires publiques informe les parents de la présence d'un média, les prévient de l'impact d'accorder une entrevue, obtient leur consentement et, le cas échéant, celui du médecin traitant, puis fait signer le formulaire d'autorisation. Dans des situations spécifiques, le travailleur social fera le lien entre le conseiller en relations média et la famille du patient;

- il informe le Service de sécurité et les coordonnatrices de la tenue d'un événement médiatique dans l'établissement (soir et fin de semaine);
- il évalue l'impact des activités médiatiques et distribue une analyse de presse (quotidienne et particulière);
- il informe l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal lorsqu'un événement pourrait devenir controversé puis complète un État de situation.

2.4 Les directions, services et départements du CHU Sainte-Justine ont la responsabilité de :

- s'assurer que les demandes des médias soient acheminées sans délai aux Communications afin de faciliter la tâche et d'éviter un dysfonctionnement;
- en cas de dysfonctionnement ou une demande qui n'aurait pas suivi son cours normal, aviser les Communications de la présence de journalistes, de photographes ou de caméramans devant ou dans l'établissement;
- prévenir le Bureau de la direction générale, Communications et affaires publiques, lorsqu'un événement pourrait devenir public;
- s'assurer de désigner un porte-parole, et ce, en collaboration avec les Communications;
- aviser le personnel concerné de la nature de l'activité médiatique, des modalités de son déroulement et du moment de celle-ci;

3. LES PORTE-PAROLE

- de façon générale, le directeur de la Direction des affaires médicales universitaires (DAMU) est le porte-parole médical de l'établissement. Toutefois, il peut être remplacé par un médecin spécialiste en fonction des circonstances;
- les directeurs, cadres, médecins et chercheurs peuvent être appelés à accorder des entrevues pour des sujets touchant leurs champs d'expertise; toutefois, un membre du personnel ou un médecin qui prendrait l'initiative de s'adresser aux médias indépendamment de cette politique, doit le faire uniquement en son nom et ne pas engager l'établissement;
- selon les circonstances, le directeur général peut être appelé à s'adresser aux médias;
- au Bureau de la direction générale, Communications et affaires publiques, l'adjoint au directeur général et le conseiller en relations média peuvent agir à titre de porte-parole administratifs.

4. 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 (photographies, etc.).

- 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 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 l'établissement d'une personnalité publique est connu, le conseiller en relations média 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.

5. LE WEB 2.0

L'obligation de loyauté envers le CHUSJ est maintenue en tout temps concernant l'utilisation des médias sociaux (facebook, twitter, Flickr, youtube, etc.) à l'extérieur des heures de travail. Il est interdit de ternir l'image ou la réputation de Sainte-Justine par des écrits, des photos ou des vidéos qui pourraient être publiés sur le Web, et ce, quel que soit le site sur lequel ils apparaissent. L'état actuel du droit permet à un employeur d'intervenir auprès d'un employé (ou d'un médecin) qui ne respecterait pas cette obligation.

ANNEXES :

ANNEXE 1

LES MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT

- **du lundi au vendredi, entre 8h et 16h** : toute demande média doit être acheminée au conseiller en relations média. En son absence, des instructions sont données dans sa boîte vocale afin de joindre son remplaçant en fonction. Il est également possible de joindre le conseiller en relations média via son téléavertisseur ou son téléphone cellulaire;
- **en dehors des heures normales de travail, les fins de semaines et les jours fériés** : les téléphonistes et le personnel de la sécurité doivent avertir la coordonnatrice d'activités qui appelle le conseiller en relations média; celui-ci en informe l'adjoint(e) au directeur général, Communications et affaires publiques. Ces personnes prennent les dispositions nécessaires à la lumière de la nature et de l'urgence de la demande du média.

ANNEXE 2

LES MÉDIAS SOCIAUX

Le Web 2.0 offre une multitude de possibilités pour améliorer la transmission des messages :

Facebook : création d'une page « CHU Sainte-Justine » qui permet un dialogue instantané entre l'hôpital et la population. Mettre en ligne les communiqués, les messages que nous souhaitons rendre public (recrutement de personnel, postes à combler) mais aussi des vidéos (ex. : Dr Michael Arsenault s'adresse directement à la population en précisant les motifs de se présenter à l'urgence en temps de pandémie). Nous pouvons également profiter de cette vitrine pour donner des conseils aux parents sur des sujets d'actualité ou que nous jugeons pertinents.

Twitter : un outil propice aux relations publiques qui permet de se connecter avec des journalistes influents et leur envoyer des teasers avec un lien vers les communiqués. Ils reçoivent ainsi les nouvelles en primeur et deviennent d'excellents relayeurs d'informations.

YouTube : versement de vidéos sur le Web (très populaire).

Blogues : Permet également de donner de l'information de façon directe et de pouvoir réagir publiquement à ce qu'on dit de nous, que ce soit positif ou négatif.

(Autres MS : Flickr, LinkedIn, etc.)

FORMULAIRE PATIENTS

AUTORISATION POUR PHOTOGRAPHIES, ENREGISTREMENTS TÉLÉVISUEL, RADIO, CINÉMATOGRAPHIQUE, WEB ET OUTILS INTERNES

Je, soussigné(e) _____, consens à ce que mon enfant
_____ soit photographié ou filmé.

J'autorise le **CHU Sainte-Justine** à transmettre ce matériel demandé par _____
et qui sera diffusé/publié dans l'un ou l'autre des médias internes et/ou externes :

- **Média** _____
- **Internet** (site web du CHU Sainte-Justine)
- **Intranet**
- **facebook**
- **twitter**
- **youtube**
- **Interblocs** (journal interne)
- **Télex** (bulletin hebdomadaire)
- **Autre** _____

Je m'engage à ne prendre aucun recours en vue d'une compensation pour l'utilisation de photos ou de prises vidéo qui incluraient mon enfant.

Signature (parent ou tuteur) _____ Date _____

Signature (témoin à la signature) _____ Date _____

Merci.

**Une copie du formulaire doit être acheminée au Bureau de la direction générale, Communication et affaires publiques (local 8312)*

FORMULAIRE PERSONNEL ET MÉDECINS

AUTORISATION POUR PHOTOGRAPHIES, ENREGISTREMENTS TÉLÉVISUEL, RADIO, CINÉMATOGRAPHIQUE, WEB ET OUTILS INTERNES

Je, soussigné(e) _____, consens à être photographié ou filmé.

J'autorise le **CHU Sainte-Justine** à transmettre ce matériel demandé par _____ et qui sera diffusé/publié dans l'un ou l'autre des médias internes et/ou externes :

- **Média** _____
- **Internet** (site web du CHU Sainte-Justine)
- **Intranet**
- **facebook**
- **twitter**
- **youtube**
- **Interblocs** (journal interne)
- **Télex** (bulletin hebdomadaire)
- **Autre** _____

Je m'engage à ne prendre aucun recours en vue d'une compensation pour l'utilisation de photos ou de prises vidéo.

Signature _____ Date _____

Signature (témoin) _____ Date _____

Merci.

**Une copie du formulaire doit être acheminée au Bureau de la direction générale, Communication et affaires publiques (local 8312)*