

Politique sur les relations avec les médias au Curateur public (ORG-096)

Objet et champ d'application

Cette politique a pour objet de définir les principes qui guident l'action du Curateur public dans ses relations avec les médias.

La présente politique est de nature institutionnelle et concerne tout le personnel du Curateur public.

1. Cadre normatif

Loi sur le curateur public (L.R.Q., c. C-81);
Code civil du Québec;
Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;
Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., c. C-12).

Il est essentiel de distinguer les différentes situations légales dans lesquelles le Curateur public se trouve lorsqu'il s'agit de sa responsabilité de confidentialité. Toute question de cet ordre doit être soumise au directeur général des affaires juridiques ou au conseiller juridique qu'il désigne.

2. Définitions

Lignes de discours

Éléments de réponses suggérées dans la fiche d'information destinée au ministre afin de répondre aux questions éventuelles de journalistes ou d'autres représentants des médias sur un dossier individuel ou collectif relevant du Curateur public.

Lignes de presse

Argumentaires et messages préparés pour le ou les porte-parole du Curateur public qui sont appelés à intervenir auprès des médias. Ces lignes sont plus détaillées et plus ciblées que les lignes de discours du ministre.

Média

Journal, revue, station de radio ou de télévision privée, publique ou communautaire, sites de nouvelles et médias sociaux.

Porte-parole

Personne désignée et autorisée à fournir des informations ou à accorder des entrevues aux représentants des médias dans une situation donnée. Cette personne peut être :

- le curateur public, qui est d'office le porte-parole officiel de l'organisme;
- le directeur général des services aux personnes, qui est le porte-parole officiel substitut;
- le responsable des relations avec les médias;
- toute personne qui, par ses connaissances ou sa compétence, est la plus apte à accorder l'entrevue requise.

Représentant d'un média

Journaliste, chercheur, éditorialiste, commentateur, chef de pupitre, rédacteur en chef ou adjoint désigné de ces personnes, qui représentent un média. Toute personne mandatée (photographe, auteur, cinéaste, réalisateur, etc.) qui, sans être nécessairement un membre reconnu de la presse, représente les intérêts d'un média traditionnel ou d'un réseau social.

Responsable des relations avec les médias

Personne relevant de la Direction des communications, désignée pour traiter avec les représentants des médias. Aussi appelée relationniste ou relationniste de presse, cette personne peut s'adjoindre la collaboration des membres de sa direction et d'autres professionnels de l'organisme. En son absence, le directeur des communications désigne une personne substitut.

3. Principes

3.1 Transparence

Le Curateur public, comme organisme public, intervient auprès des médias dans un esprit de transparence en leur fournissant des renseignements pertinents sur différents aspects de ses activités et de ses politiques. Il reconnaît le rôle essentiel des médias dans notre société. À cet effet, il entretient des relations saines et fiables avec eux pour s'assurer que le traitement de l'information respecte les personnes inaptes qu'il représente, pour contribuer à faire connaître ses missions auprès de la population et pour établir un climat de confiance avec les citoyens.

3.2 Cohérence

Dans le souci de préserver l'image du Curateur public, les messages que l'organisme véhicule doivent être clairs et cohérents, refléter les positions institutionnelles et émaner d'une seule source.

3.3 Respect de la vie privée (ou de la confidentialité)

Dans le cadre de ses missions, le Curateur public est aussi assujéti au **respect de la confidentialité** des dossiers qu'il traite, et ce, en vertu de ses pouvoirs et fonctions définis dans la Loi sur le curateur public (L.R.Q., c. C-81) et dans le Code civil du Québec, ainsi qu'en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. De même, il veille à la protection et au traitement respectueux des informations relatives aux personnes inaptes qu'il représente.

4. Règles

4.1 Relations avec les médias

La responsabilité des relations avec les médias revient à la Direction des communications, plus particulièrement au responsable de cette fonction. Toutefois, les autres directions du Curateur public sont appelées à collaborer avec la Direction des communications à l'élaboration du contenu des messages destinés à être transmis aux médias.

Ainsi, le curateur public, le directeur des communications, le responsable des relations avec les médias, le secrétaire général, le directeur général des affaires juridiques (ou le conseiller juridique qu'il désigne), le directeur général des services aux personnes, les gestionnaires et les employés sont tous concernés par les relations avec les médias. Leurs rôles respectifs sont décrits de façon plus détaillée dans le document Cadre de gestion sur les relations avec les médias au Curateur public (ORG-097).

4.2 Gestion des relations avec les médias

Deux types d'interventions sont reconnus en matière de relations avec les médias.

Interventions proactives

La Direction des communications peut susciter un contact initial avec un représentant d'un média. Dans ce cas, la démarche est dite « proactive » puisqu'elle provient de l'organisme même, dans le but de faire connaître le rôle ou les services du Curateur public ou de promouvoir son image auprès du public. Cette démarche s'inscrit parmi les moyens définis dans un plan ou une stratégie de communication.

Interventions réactives

Le contact initial peut provenir des médias. La démarche qu'engage alors le Curateur public est dite « réactive » puisqu'il s'agit de valider l'information et de fournir des renseignements supplémentaires, de préciser des faits ou de les rectifier, selon le cas, ou encore, de diriger les représentants des médias vers les personnes-ressources de l'organisme pouvant répondre le plus adéquatement à leurs questions.

4.3 Types de demandes médiatiques

Demandes d'information ou d'entrevue

Toute demande d'information ou d'entrevue provenant d'un média doit être immédiatement acheminée à la personne responsable des relations avec les médias de la Direction des communications. Lorsqu'il s'agit d'une demande d'entrevue, ce responsable en évalue la pertinence, propose la stratégie la plus appropriée et recommande, au besoin, la personne la plus apte à être le porte-parole de l'organisme.

4.4 Événements à diriger au responsable des relations avec les médias

Situations à risque d'être médiatisées

Toute situation impliquant le Curateur public qui risque d'être médiatisée doit être rapportée sans délai au responsable des relations avec les médias et au secrétariat général et au bureau du directeur général des services aux personnes s'il s'agit d'une situation en lien avec une personne que le Curateur public représente.

Événements médiatisés

Aussitôt connu, tout événement médiatisé doit être rapporté au responsable des relations avec les médias et au secrétariat général. Il revient au responsable des relations avec les médias de proposer une stratégie d'intervention appropriée, après avoir vérifié les sources d'information et les faits auprès des personnes concernées au Curateur public (gestionnaires, curateurs délégués, chefs d'équipe et autres).

4.5 Utilisation de l'image ou de la voix d'une personne représentée

Demandes de consentement provenant d'un média

Tout reportage, témoignage, entrevue ou article impliquant une personne que le Curateur public représente doit faire l'objet d'une demande préalable d'utilisation de l'image ou de la voix. Il revient à la Direction médicale et du consentement aux soins, en collaboration avec la Direction des communications, d'évaluer la demande du média et de transmettre la réponse à son représentant. Cette réponse doit être préparée en collaboration avec le responsable des relations avec les médias. Si nécessaire, la Direction médicale et du consentement aux soins demande l'avis de la Direction générale des affaires juridiques.

Acceptation ou refus

La demande d'un média impliquant une personne représentée est acceptée lorsqu'elle respecte les principes d'inviolabilité et de protection de l'intégrité de la personne et qu'elle est conforme au Code civil du Québec, à la Loi sur le curateur public, à la Loi sur les services de santé et les services sociaux, à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Toute demande qui contrevient à l'un ou l'autre de ces principes ou qui ne se conforme pas aux articles de ces lois est automatiquement refusée.

4.6 Communiqués de presse

Les communiqués de presse sont rédigés par la Direction des communications. Les directions concernées par le dossier en cause collaborent au contenu en conseillant le responsable des relations avec les médias. Tout communiqué doit être approuvé, avant sa diffusion, par le directeur des communications, ainsi que par tout autre gestionnaire concerné et par le curateur public.

La Direction des communications est également responsable de la diffusion des communiqués sur le fil de presse, ainsi que sur les sites intranet et Web du Curateur public.

5. Documents connexes

5.1 Annexe

Annexe A – ORG-097 – Cadre de gestion sur les relations avec les médias au Curateur public

5.2 Formulaire

Formulaire de demande d'utilisation de l'image et de la voix et annexes

6. Historique

2005-03-24	Entrée en vigueur
2009-11-11	Mise à jour
2011-04-19	Mise à jour
2013-10-22	Version accessible (handicap visuel)

Direction responsable :

Direction des communications

Signature : _____

Date : _____