


RÈGLEMENTS, POLITIQUES ET PROCÉDURES

Titre :	Politique interne de relations média	No : 2011-A-005-r2
Direction responsable	Direction des communications et relations publiques	
Niveau d'application	Niveau général	
Nom du signataire	Anne-Julie Ouellet	
Signature		
En vigueur le	2 juin 2011	Révisé le 23 mars 2021

1. DÉFINITION

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.

2. PORTÉE

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

3. BUTS

- a. Faciliter et coordonner les relations entre le CHU Sainte-Justine et les médias d'information.
- b. Encadrer l'accès des chercheurs, des journalistes, des photographes et des divers techniciens (caméraman, preneur de son, etc.) aux installations du CHU Sainte-Justine tout en favorisant le rayonnement de l'institution.
- c. 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 (L.R.Q., c. S-4.2), le Code civil du Québec (L.Q. 1991, c. 64), la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur

Numéro RPP : 2011-A-005-r2

Approbation d'entrée en vigueur par le :

Gestionnaire : 2011-06-02
Comité de direction : 2011-06-02
Comité de régie : n.a.
Conseil d'administration : n.a.
Résolution no : n.a.

Contenu révisé et approuvé le:

Gestionnaire : 2021-02
Comité de direction : 2021-03-23
Comité de régie : n.a.
Conseil d'administration : n.a.
Résolution no : n.a.

la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1);

- à la désignation/reconnaissance 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);
- au respect des mesures mises en place en vertu du règlement interne sur les conflits d'intérêts pour palier à ou éviter les conflits d'intérêts réels ou apparents lors de communication publique avec un partenaire;
- 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.

- d. Définir les rôles et responsabilités de la Direction des communications et relations publiques, 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.
- e. Identifier les opportunités permettant de promouvoir l'expertise du CHU Sainte-Justine et de renforcer l'image de marque de l'établissement grâce à la collaboration des principaux acteurs de l'établissement.
- f. Optimiser les relations avec les partenaires universitaires dans le but de maximiser le rayonnement et le partage d'information.

4. OBJECTIFS

- a. Protéger et consolider la réputation du CHU Sainte-Justine.
- b. Assurer le rayonnement de l'institution et de ses experts.
- c. Assurer une cohérence dans les messages transmis aux médias.

5. PRINCIPES DIRECTEURS

- a. 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.
- b. 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.
- c. 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

Numéro RPP : 2011-A-005-r2

Approbation d'entrée en vigueur par le :

Gestionnaire : 2011-06-02
Comité de direction : 2011-06-02
Comité de régie : n.a.
Conseil d'administration : n.a.
Résolution no : n.a.

Contenu révisé et approuvé le:

Gestionnaire : 2021-02
Comité de direction : 2021-03-23
Comité de régie : n.a.
Conseil d'administration : n.a.
Résolution no : n.a.

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 d'autorisations nécessaires.

- d. 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. La même procédure sera adoptée pour les médecins et les membres du personnel, qui doivent également signer un formulaire d'autorisation (annexe 2).
- e. Le CHU Sainte-Justine doit préserver et renforcer le lien de confiance de la population envers l'administration publique, et par conséquent éviter toute communication publique pouvant donner lieu à une quelconque apparence de conflits d'intérêts.
- f. 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.
- g. 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 de la Direction des communications et relations publiques les personnes-ressources dont les connaissances et l'expertise sont nécessaires à l'élaboration du contenu du matériel d'information.
- h. Les demandes d'entrevue, de photographie ou de tournage des médias ou compagnies cinématographiques doivent être acheminées et autorisées par la Direction des communications et relations publiques, en collaboration avec le Service concerné. Sans cette autorisation préalable, l'accès à l'installation de l'établissement est refusé.
- i. Durant une activité médiatique, le journaliste, le photographe ou le caméraman doit être accompagné en tout temps par une personne de la Direction des communications et relations publiques ou, le cas échéant, une personne de l'unité déléguée par cette direction.
- j. La Direction des communications et relations 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 de la Direction des communications et relations publiques n'a pas été obtenue au préalable.

6. RÈGLES D'APPLICATION

a. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

La Direction des communications et relations 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 médias s'inscrivent dans une approche intégrée de communication à toutes ses

Numéro RPP : 2011-A-005-r2

Approbation d'entrée en vigueur par le :

Gestionnaire : 2011-06-02
Comité de direction : 2011-06-02
Comité de régie : n.a.
Conseil d'administration : n.a.
Résolution no : n.a.

Contenu révisé et approuvé le:

Gestionnaire : 2021-02
Comité de direction : 2021-03-23
Comité de régie : n.a.
Conseil d'administration : n.a.
Résolution no : n.a.

clientèles.

La Direction des communications et relations publiques conseille les directions sur les stratégies à adopter en lien avec les objectifs recherchés.

• **Lors d'une demande externe d'un média, d'organismes gouvernementaux ou du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) :**

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

• **Lorsqu'une demande vient de l'interne :**

- la Direction des communications et relations publiques, avec l'autorisation et la collaboration des directeurs concernés, 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;
- elle participe au choix du porte-parole; elle le conseille et le soutient avant, pendant et après l'activité médiatique. Selon les circonstances, un membre de la Direction des communications et relations publiques peut agir à titre de porte-parole;
- elle demeure l'intermédiaire entre les médias et les porte-parole officiels de l'établissement;
- elle planifie et assure le suivi des activités médiatiques ainsi que la diffusion des messages;
- elle assure la gestion des activités médiatiques entreprises par l'établissement, élabore le scénario de l'activité, convoque les médias et voit à la logistique.

• **De façon générale :**

Numéro RPP : 2011-A-005-r2

Approbation d'entrée en vigueur par le :

Gestionnaire : 2011-06-02
Comité de direction : 2011-06-02
Comité de régie : n.a.
Conseil d'administration : n.a.
Résolution no : n.a.

Contenu révisé et approuvé le:

Gestionnaire : 2021-02
Comité de direction : 2021-03-23
Comité de régie : n.a.
Conseil d'administration : n.a.
Résolution no : n.a.

- la Direction des communications et relations publiques informe les parents de la présence d'un média, les prévient de l'impact découlant du fait 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 médias et la famille du patient;
- elle informe le Service de sécurité, l'unité concernée ou les coordonnatrices (de soir ou de fin de semaine) de la tenue d'un événement médiatique dans l'établissement (jour, soir et fin de semaine);
- elle évalue l'impact des activités médiatiques et distribue une analyse de presse (quotidienne et particulière);
- elle informe le MSSS lorsqu'un événement pourrait devenir controversé puis complète un état de situation.

• Les professionnels concernés, directions, services et départements du CHU Sainte-Justine ont la responsabilité :

- de s'assurer que les demandes des médias soient acheminées sans délai à la Direction des communications et relations publiques afin de faciliter la tâche et d'éviter un dysfonctionnement;
- d'aviser la Direction des communications et relations publiques de la présence de journalistes, de photographes ou de caméramans devant ou dans l'établissement, en cas de dysfonctionnement ou une demande qui n'aurait pas suivi son cours normal;
- de prévenir la Direction des communications et relations publiques, lorsqu'un événement pourrait devenir public;
- de s'assurer de désigner un porte-parole, et ce, en collaboration avec la Direction des communications et relations publiques;
- d'aviser le personnel concerné de la nature de l'activité médiatique, des modalités de son déroulement et du moment de celle-ci;
- d'obtenir l'autorisation de la Direction des communications et relations publiques avant toute initiative médiatique en lien avec un partenaire, qu'il soit sans but lucratif ou commercial;

Numéro RPP : 2011-A-005-r2

Approbation d'entrée en vigueur par le :

Gestionnaire : 2011-06-02
 Comité de direction : 2011-06-02
 Comité de régie : n.a.
 Conseil d'administration : n.a.
 Résolution no : n.a.

Contenu révisé et approuvé le:

Gestionnaire : 2021-02
 Comité de direction : 2021-03-23
 Comité de régie : n.a.
 Conseil d'administration : n.a.
 Résolution no : n.a.

- de faire approuver par la Direction des communications et relations publiques, avant sa diffusion, tout communiqué mentionnant le nom du CHU Sainte-Justine.

b. LES PORTE-PAROLE

- De façon générale, le Directeur des services professionnels (DSP) est le porte-parole médical de l'établissement. Toutefois, il peut être remplacé par un médecin spécialiste en fonction des circonstances, notamment face à des contenus de pointe en lien avec la clinique, l'enseignement ou la recherche.
- Les professionnels, cadres, médecins et chercheurs peuvent être appelés à accorder des entrevues pour des sujets touchant leurs champs d'expertise; à noter qu'un membre du personnel ou un médecin qui accorderait une entrevue à un média sans faire appel à la Direction des communications pour valider la démarche doit s'engager à ne parler qu'en son nom personnel, sans associer le CHU Sainte-Justine de quelque façon à ses déclarations. Toute interaction avec un média associant le CHU Sainte-Justine doit être validée en amont avec la Direction des communications et relations publiques.
- Selon les circonstances, le président-directeur général ou le président-directeur général adjoint peuvent être appelés à s'adresser aux médias.
- À la Direction des communications et relations publiques, le directeur des communications et relations publiques et le conseiller en relations médias peuvent agir à titre de porte-parole administratifs.

c. 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. 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 médias peut

Numéro RPP : 2011-A-005-r2

Approbation d'entrée en vigueur par le :

Gestionnaire : 2011-06-02
Comité de direction : 2011-06-02
Comité de régie : n.a.
Conseil d'administration : n.a.
Résolution no : n.a.

Contenu révisé et approuvé le:

Gestionnaire : 2021-02
Comité de direction : 2021-03-23
Comité de régie : n.a.
Conseil d'administration : n.a.
Résolution no : n.a.

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.

d. LES DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION

Toute demande d'information provenant d'un média d'information concernant des renseignements ou documents visés par la Loi sur l'accès aux documents publics et sur la protection des renseignements personnels doit être transmise à la personne responsable de l'accès à l'information au CHU Sainte-Justine.

e. LE RESPECT DU RÈGLEMENT INTERNE SUR LES CONFLITS D'INTÉRÊTS

Tout représentant de l'établissement qu'il soit hors-cadre, cadre supérieur et intermédiaire, membre du personnel ou membre du CMDP doit se comporter lors de communications publiques de manière à ce que les principes d'intégrité, indépendance et impartialité applicables au CHU Sainte-Justine, le cas échéant, soient respectés. À cet égard, nul ne peut s'engager auprès d'une entreprise à communiquer publiquement quelque collaboration avant d'avoir obtenu une autorisation de la Direction des communications et des relations publiques.

Numéro RPP : 2011-A-005-r2

Approbation d'entrée en vigueur par le :

Gestionnaire : 2011-06-02
Comité de direction : 2011-06-02
Comité de régie : n.a.
Conseil d'administration : n.a.
Résolution no : n.a.

Contenu révisé et approuvé le:

Gestionnaire : 2021-02
Comité de direction : 2021-03-23
Comité de régie : n.a.
Conseil d'administration : n.a.
Résolution no : n.a.

7. ANNEXES

a. LES MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT

- Du lundi au vendredi, entre 8 h et 17 h : toute demande média doit être acheminée au conseiller en relations médias. 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 téléphone cellulaire.
- La garde média est du lundi au vendredi, de 6 h à 22 h, et les samedis et dimanches, de 7 h à 22 h. Les appels seront retournés durant ces heures.

Numéro RPP : 2011-A-005-r2

Approbation d'entrée en vigueur par le :

Gestionnaire : 2011-06-02
Comité de direction : 2011-06-02
Comité de régie : n.a.
Conseil d'administration : n.a.
Résolution no : n.a.

Contenu révisé et approuvé le:

Gestionnaire : 2021-02
Comité de direction : 2021-03-23
Comité de régie : n.a.
Conseil d'administration : n.a.
Résolution no : n.a.

b. FORMULAIRE D'AUTORISATION



Nom :
Prénom :
DDN :
Dossier :
Nom des parents :
Mère :
Père :

AUTORISATION – CAPTATION VISUELLE ET/OU SONORE ET UTILISATION DES CAPTATIONS COMMUNICATIONS EXTERNES ET INTERNES

IDENTIFICATION DE LA PERSONNE FAISANT L'OBJET D'UNE CAPTATION :	
Nom et prénom : _____	Téléphone : _____
<input type="checkbox"/> Usager (compléter l'adressographe)	
<input type="checkbox"/> Membre de la famille d'un usager → Préciser le lien : _____	
<input type="checkbox"/> Employé ou médecin du CHU Sainte-Justine N° d'employé/de permis : _____	
<input type="checkbox"/> Autre → Préciser : _____	
CONTEXTE DE LA CAPTATION :	
Nom du projet : _____	
Personne responsable : _____	
NATURE DES CAPTATIONS AUTORISÉES :	
Je consens à ce que les captations suivantes soient effectuées :	
Prise de photographies	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Enregistrement vidéo	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Je consens à l'utilisation de mon nom ou celui de mon enfant	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
J'autorise l'utilisation d'images où l'on reconnaît mon visage ou celui de mon enfant	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Je consens à ce que mes coordonnées soient transmises à la Fondation du CHU Sainte-Justine, qui me contactera pour obtenir mon autorisation si elle souhaite utiliser les captations	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
UTILISATION DES CAPTATIONS :	
→ Communications internes au CHU Sainte-Justine :	
J'autorise la publication ou la diffusion des images ou enregistrements par le CHU Sainte-Justine, à des fins informatives, éducatives ou promotionnelles, par le biais des outils de communication internes du CHU Sainte-Justine, tels que les publications internes papier ou électroniques (ex : Interbloqs, Réflexe), l'affichage sur les murs, et les médias électroniques (Intranet et site Internet).	
	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non

Numéro RPP : 2011-A-005-r2

Approbation d'entrée en vigueur par le :

Gestionnaire : 2011-06-02
Comité de direction : 2011-06-02
Comité de régie : n.a.
Conseil d'administration : n.a.
Résolution no : n.a.

Contenu révisé et approuvé le :

Gestionnaire : 2021-02
Comité de direction : 2021-03-23
Comité de régie : n.a.
Conseil d'administration : n.a.
Résolution no : n.a.

Nom, prénom :

Dossier :

→ **Communications par le biais de médias externes :**

J'autorise la publication ou la diffusion des images ou enregistrements par un média externe au CHU Sainte-Justine (nom : _____), par le biais des plateformes suivantes :

Télévision/radio

Médias écrits grand public (web ou papier)

Médias sociaux (Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, etc.)

Autre (préciser)

oui

non

CONSENTEMENT :

Je consens à l'utilisation décrite ci-dessous et renonce à toute rémunération et à tout recours visant à obtenir une compensation pour cette captation et la diffusion de mes images/enregistrements.

Autres remarques/restrictions : _____

Signature

2e signature (au besoin) *

Nom de la personne qui consent*

Nom de la personne qui consent

* Pour une personne âgée de moins de 14 ans, le consentement est donné par le titulaire de l'autorité parentale. Si la personne faisant l'objet de la captation est âgée entre 14 et 17 ans, le consentement doit être donné par le titulaire de l'autorité parentale et par la personne elle-même, à moins que la personne ne soit inapte, auquel cas le consentement du titulaire de l'autorité parentale suffit.

ATTENTION : La personne ou le service qui recueille le consentement est responsable de s'assurer de la conservation du formulaire.

Numéro RPP : 2011-A-005-r2

Approbation d'entrée en vigueur par le :

Gestionnaire : 2011-06-02

Comité de direction : 2011-06-02

Comité de régie : n.a.

Conseil d'administration : n.a.

Résolution no : n.a.

Contenu révisé et approuvé le:

Gestionnaire : 2021-02

Comité de direction : 2021-03-23

Comité de régie : n.a.

Conseil d'administration : n.a.

Résolution no : n.a.

Numéro RPP : 2011-A-005-r2

Approbation d'entrée en vigueur par le :

Gestionnaire : 2011-06-02
Comité de direction : 2011-06-02
Comité de régie : n.a.
Conseil d'administration : n.a.
Résolution no : n.a.

Contenu révisé et approuvé le:

Gestionnaire : 2021-02
Comité de direction : 2021-03-23
Comité de régie : n.a.
Conseil d'administration : n.a.
Résolution no : n.a.