

9 – POLITIQUE SUR LES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

Définitions

1. Dans la présente politique, les termes importants sont définis comme suit :
 - a) **Avis aux médias** – avis transmis aux médias concernant un événement médiatique, un événement important pour l'ACP ou toute autre question pouvant susciter l'intérêt des médias.
 - b) **Déclaration** – réponse approuvée par l'ACP sur un sujet donné, ou une affaire ou crise en cours, que l'ACP ou un porte-parole peut publier en réponse à la demande de renseignements d'un média. Les déclarations peuvent être accompagnées d'autres documents ou ressources.
 - c) **Événement médiatique** – rassemblement en présentiel ou en téléconférence organisé pour les médias invités par l'ACP, où seront présents un porte-parole et, possiblement, d'autres représentants de l'ACP. Les représentants des médias sont invités à participer à l'événement médiatique pour recevoir de l'information et poser des questions.
 - d) **Formation sur les relations avec les médias** – formation et assistance sur la façon d'interagir avec les médias fournies par l'ACP (ou un tiers) au porte-parole, au chef du marketing et des services aux membres et aux représentants de l'ACP qui participeront à l'événement médiatique.
 - e) **Porte-parole** – personne autorisée à représenter l'ACP. En règle générale, les porte-parole sont la présidente et le chef de la direction, ou l'un d'entre eux, ou leur représentant désigné.

Objet

2. La présente politique décrit comment l'ACP publie des avis aux médias et des déclarations, comment et quand elle propose des événements médiatiques, et comment et quand elle répond aux demandes de renseignements des médias.

Événements médiatiques

3. De temps à autre, l'ACP organise des événements médiatiques.
4. Lorsqu'elle prévoit tenir un tel événement, elle publie un avis aux médias précisant les détails et les thèmes de l'événement, si la prise de photos est autorisée (dans le cas des rassemblements en présentiel) et le nom de la ou des personnes qui seront présentes pour répondre aux questions.
5. À sa discrétion, l'ACP peut interdire à certaines personnes (comme le public, mais non des représentants des médias) de participer à un événement médiatique.
6. Elle veillera à ce que les représentants présents lors d'un tel événement reçoivent une formation appropriée sur les relations avec les médias.

Formation sur les relations avec les médias

7. Le porte-parole, le chef du marketing et des services aux membres et les représentants de l'ACP qui participent à l'événement médiatique doivent recevoir une formation sur les relations avec les médias de l'ACP ou d'un tiers fournisseur. Cette formation doit être aussi poussée que nécessaire compte tenu des besoins de la personne concernée (p. ex., le porte-parole interagit souvent avec les médias, il devrait donc recevoir une formation plus approfondie que les personnes participant à un seul événement médiatique).
8. La formation permet de donner une réponse claire, pertinente et dépourvue de controverse aux demandes de renseignements et aux questions des médias. Elle porte notamment sur ce qui suit :
 - a) comment prononcer clairement une déclaration (le cas échéant);
 - b) les renseignements supplémentaires pertinents qui peuvent, ou devraient, être communiqués;
 - c) dans quelles circonstances s'abstenir de commenter;
 - d) comment faire valoir les valeurs de l'organisation;

- e) quoi dire pour protéger la confidentialité de renseignements personnels (comme le prévoit la Politique de confidentialité);
- f) les mots et comportements à éviter (p. ex., jurer, rhétorique condescendante, insultes);
- g) comment répondre à des questions épineuses ou à des accusations;
- h) comment clore une interaction avec tact.

Déclarations

9. Concernant les affaires en cours ou les crises, l'ACP prépare une déclaration qui peut être remise aux médias ou présentée par le porte-parole. Ce faisant, l'ACP communique avec toutes les personnes ou tous les représentants concernés par l'affaire qui peuvent fournir de l'information précise. Dans le cas des affaires de nature délicate, elle doit également communiquer avec le conseiller juridique et/ou un conseiller en communications.
10. La déclaration peut inclure ce qui suit :
 - a) une reconnaissance de l'incident ou de l'affaire;
 - b) des commentaires du porte-parole;
 - c) un plan d'action;
 - d) un engagement déclaré pour les valeurs de l'ACP;
 - e) les coordonnées du chef du marketing et des services aux membres.
11. Les déclarations peuvent être diffusées, à la discrétion de l'ACP, comme suit :
 - a) sur le site Web de l'ACP;
 - b) sous forme de courriel aux destinataires figurant dans la base de données des parties prenantes de l'ACP;
 - c) sur Twitter, Facebook ou toute autre plateforme de média social;
 - d) à certains médias;
 - e) à la discrétion de l'ACP.
12. Les déclarations peuvent comprendre des ressources, des documents ou des liens externes à la discrétion de l'ACP.
13. Cette dernière peut publier une déclaration avant qu'une affaire ou un incident ne fasse l'objet d'une demande de renseignements des médias.
14. Elle peut préparer une déclaration à titre préventif, laquelle pourrait ne jamais être diffusée si l'ACP ne reçoit aucune demande de renseignements des médias.

Réception des demandes de renseignements des médias

15. Les demandes de renseignements des médias que reçoit l'ACP doivent être transmises au chef du marketing et des services aux membres; ce dernier utilise son pouvoir discrétionnaire pour décider si la demande est justifiée. Lorsqu'il exerce son pouvoir discrétionnaire, le chef du marketing et des services aux membres prend en compte les éléments suivants :
 - a) La demande de renseignements provient-elle d'une personne affiliée à un média digne de confiance? (P. ex., un courriel d'une source fiable contient de l'information concernant le média et ses coordonnées)
 - b) La personne se présente-t-elle adéquatement comme étant un représentant des médias?
 - c) La demande de renseignements porte-t-elle sur un sujet pouvant susciter l'intérêt des médias?
16. Si la demande de renseignements n'est pas justifiée, le chef du marketing et des services aux membres refuse la demande.
17. Si la demande semble justifiée, le chef du marketing et des services aux membres prend les mesures suivantes :
 - a) Il consigne le nom de la personne, ses coordonnées et le nom du média.
 - b) Il joint la personne afin de vérifier et de comprendre la demande de renseignements.

- c) Il communique avec le chef de la direction pour savoir si l'ACP a adopté une position concernant la demande de renseignements et savoir comment ou si l'ACP souhaite répondre à la demande.
- d) Il répond à la demande par l'un ou l'autre des moyens suivants :
 - i. il publie une citation;
 - ii. il publie une déclaration;
 - iii. il accepte une entrevue (par courriel, par téléconférence ou en présentiel).

18. Les réponses aux demandes de renseignements subséquentes provenant de la même personne devraient comporter les mêmes renseignements que la réponse à la première demande de renseignements. Après trois (3) demandes de renseignements, ou si la demande semble vexatoire, le chef du marketing et des services aux membres peut répondre par le commentaire « Nous vous remercions pour votre demande. Aucune autre information ne sera communiquée pour le moment. »

Porte-parole

- 19. L'ACP désigne des porte-parole pour la représenter, répondre aux demandes de renseignements des médias en temps opportun, assister aux événements médiatiques et présenter les déclarations.
- 20. Un porte-parole doit avoir l'autorisation officielle de l'ACP pour s'exprimer au nom de cette dernière. La présidente et le chef de la direction sont les deux seules personnes ayant automatiquement la qualité de porte-parole. Les administrateurs, les membres du personnel, les membres de comité et les représentants de section ou de division ne peuvent affirmer qu'ils représentent l'ACP, à moins qu'ils n'y soient expressément autorisés par la présidente ou le chef de la direction.
- 21. S'il y a plus d'un porte-parole, au moins l'un d'entre eux devrait être une (1) personne qui s'identifie comme un homme et un autre, une (1) personne qui s'identifie comme une femme. Dans la mesure du possible, le porte-parole doit s'exprimer dans les deux langues officielles.
- 22. L'ACP offrira à ses porte-parole une formation élémentaire sur les relations avec les médias.
- 23. Les porte-parole doivent être bien informés du sujet de la demande de renseignements des médias et de toute question qui sera soulevée lors d'un événement médiatique. L'ACP mettra à disposition du porte-parole tout membre du personnel, administrateur ou autre représentant en mesure de lui fournir des renseignements précis et pertinents.
- 24. Le cas échéant, l'ACP décidera s'il y a lieu de faire appel à un conseiller juridique ou à un conseiller en communications pour prêter main-forte au porte-parole.

Date d'approbation : 26 février 2022	Approuvé par : Conseil d'administration
Date(s) de révision : S.O.	Service responsable : Communications