



### Relations avec les médias : Savoir composer avec des demandes imprévues des médias

#### Pratiques exemplaires pour les demandes des médias

- > Pour des sujets associés aux opérations gouvernementales, vous n'êtes pas autorisé à accorder des entrevues aux médias, à formuler des commentaires ou à parler des renseignements officiels du gouvernement avec les médias à moins que vous n'ayez été délégué pour le faire.
- > Assurez-vous de connaître le protocole à suivre pour composer avec des situations inattendues concernant les médias. Comme ces processus peuvent varier, renseignez-vous auprès de votre ministère ou organisme.

La direction des communications de votre ministère dispose de protocole pour gérer et coordonner efficacement l'échange d'information. Les conseils suivants constituent le cadre d'un protocole général et peuvent varier d'une organisation à une autre.

#### Si un journaliste communique avec vous à l'improviste...

- > Transmettez toutes les demandes des médias à votre équipe des relations avec les médias.  
Ayez les coordonnées à portée de la main.
- > Informez les membres de votre unité des relations avec les médias si vous avez transmis leurs coordonnées aux médias.
- > Indiquez à votre superviseur que vous avez reçu une demande des médias.

#### Si un journaliste vous aborde à l'improviste...

- > Il est préférable de demander à un agent ou à un superviseur désigné des communications d'agir comme personne-ressource auprès des médias.
- > Il faut indiquer au journaliste que l'unité des relations avec les médias est responsable de répondre à toute demande de tournage ou d'entrevue.
- > Dans la plupart des cas, le superviseur doit déterminer la nature de la demande des médias et, par la suite, en parler avec l'unité des relations avec les médias.



#### Voici quelques bons conseils!

- > Soyez bref, mais évitez de dire « Je ne peux pas formuler de commentaires ». Vous pourriez dire, par exemple : « Je ne suis pas habilité à parler de ce sujet, mais je vais m'assurer de transmettre votre demande à notre équipe des relations avec les médias » ou encore « Je vous donnerai volontiers les coordonnées de la personne-ressource ».
- > N'oubliez pas : Même si l'information que souhaite obtenir le journaliste se trouve sur le site Web, vous devez quand même transmettre la demande à l'unité des relations avec les médias.
- > Si on vous demande d'accorder une entrevue sur un sujet qui n'est pas associé aux opérations gouvernementales, faites preuve de jugement et respectez le Code de valeurs et d'éthique du secteur public.

Pour en savoir plus : [Directive sur la gestion des communications](#)