

## COLLEGE OF RESPIRATORY THERAPISTS OF ONTARIO



Titre : **Politique sur les communications**

Numéro : **PR-Politique générale sur les communications-104**

Date de l'approbation d'origine :  
**29 novembre 2013**

Date(s) d'approbation de la révision :  
**2 juin 2017**

### **POLITIQUE**

L'objectif de la présente politique est de s'assurer que les communications de l'Ordre des thérapeutes respiratoires de l'Ontario sont claires, cohérentes, coordonnées, gérées efficacement et qu'elles répondent aux besoins du public, de nos membres et des parties prenantes. Cette approche nous aidera à fournir des renseignements exacts et de grande qualité en temps opportun au sujet de nos politiques, programmes, services et initiatives.

La présente politique sur les communications nous assure d'être visibles, accessibles et responsables. Les communications de l'OTRO viseront toujours à renforcer le profil de notre organisation et à préserver son intégrité et le respect qu'elle inspire.

#### **Représentants et porte-parole désignés**

Les renseignements officiels liés aux décisions et aux résolutions du Conseil et autres questions seront communiqués par le ou la président(e), le ou la registraire ou d'autres représentants désignés, y compris, au besoin, des membres du personnel.

Le ou la registraire ou président(e) sont les représentants désignés officiels de l'OTRO, sauf autorisation contraire. Ces porte-parole peuvent désigner d'autres personnes pour parler à titre officiel de questions ou de sujets qui relèvent de leur domaine de responsabilité ou d'expertise. Le personnel et les bénévoles ne peuvent pas s'adresser aux médias au nom de l'organisation, sans l'autorisation préalable du registraire ou du président.

Les représentants désignés pour s'exprimer au nom de l'OTRO, y compris les experts techniques ou spécialistes d'un domaine particulier, doivent obtenir l'autorisation ou une directive afin d'exercer leurs responsabilités de façon appropriée et efficace et de s'assurer de satisfaire aux exigences de leur rôle et de la présente politique.

Le personnel de l'OTRO qui n'est pas autorisé à agir à titre de porte-parole de l'OTRO ne doit pas répondre au nom de l'Ordre.

#### **Rôle et responsabilités du porte-parole désigné**

Les porte-parole désignés ont le devoir de dire ouvertement la vérité concernant l'OTRO, pour autant qu'ils puissent en juger, sous réserve de toute restriction à la divulgation.

### **Expression publique d'opinions personnelles**

Le personnel de l'ORTO doit s'abstenir d'exprimer publiquement ses opinions personnelles en ce qui a trait à l'OTRO et de présenter une opinion personnelle concernant l'Ordre comme s'il s'agissait d'un fait.

### **Médias et relations publiques**

Les demandes des médias doivent être acheminées au (à la) registraire ou au (à la) président(e). Les réponses à faire aux médias seront élaborées en consultation avec les spécialistes des domaines en question.

### **Communications internes**

Les communications internes au sein de l'OTRO comprennent, de façon non limitative, les communications entre les membres du personnel de l'OTRO, du Conseil de l'OTRO, des comités de l'OTRO et les membres de l'OTRO et entre l'un ou l'autre des groupes susmentionnés. Les communications internes doivent être respectueuses, ouvertes et collaboratives, et tenir compte de la nature potentiellement confidentielle de certaines questions.

### **Communications électroniques**

Les communications électroniques par l'entremise du courriel, de Twitter<sup>MC</sup> et du site Web offrent des possibilités de communication interactive bidirectionnelle et diminuent grandement le temps de réponse pour la communication de renseignements et la réception de rétroaction. Il est important que les membres et les parties prenantes qui utilisent ces moyens de communication le fassent de façon responsable et respectueuse afin de promouvoir et de maintenir une attitude professionnelle. Pour obtenir de plus amples renseignements à ce sujet, consultez notre politique sur les médias électroniques.

### **Normes de communication en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées (LAPHO)**

Par l'entremise de son Comité de relations avec les patients, l'OTRO s'attache à répondre aux besoins des personnes handicapées en matière de communications et, dans la mesure du possible, s'efforce de répondre à cet engagement comme suit :

- En prenant en considération les besoins prévisibles en ce qui a trait à l'accessibilité de tous les renseignements mis à la disposition du public par l'OTRO (p. ex., documents imprimés, site Web)
  - Les sondages d'opinion et les formulaires de rétroaction doivent fournir un moyen de communication de substitution.
  
- En s'assurant que l'OTRO est en mesure d'accéder dans un délai raisonnable à toute demande précise en matière d'accessibilité (p. ex., si un citoyen n'est pas capable de lire les documents affichés dans le site Web, un membre de notre personnel peut les lire à la personne au téléphone)
  - Dans les situations où une demande d'accommodement est liée à **une question relevant du processus réglementaire**, ladite demande doit :
    - (A) être présentée par écrit ou au moyen d'un autre support acceptable;
    - (b) doit préciser la nature de l'accommodement demandé; et
    - (c) doit donner un préavis suffisant.

- En informant le public que l'OTRO rendra l'information accessible sur demande (p. ex., page Web consacrée à la conformité des communications à la LAPHO)

### **Communiqués de presse**

L'OTRO diffuse de temps à autre des communiqués de presse afin de rendre publics des renseignements importants ou utiles pour le public. Les communiqués de presse doivent être élaborés et passés en revue conformément aux pratiques établies par l'OTRO et, dans certains cas, soumis à l'approbation du Conseil et des comités de l'OTRO. Tous les communiqués de presse doivent être approuvés par un porte-parole désigné et diffusés sous sa supervision.

### **Documents connexes**

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Plan de communications</li><li>• Politique sur la confidentialité</li><li>• Politique sur la protection de la vie privée</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Politique sur les médias électroniques</li><li>• Plan stratégique</li><li>• Politique sur les conditions d'utilisation des médias sociaux</li></ul> |
|--|---|

### **Références :**

[Canadian Association of Petroleum Land Administration – Communication Policy](#)

[BC Ferries – Corporate Communications Policy](#)

[Politique sur les communications du gouvernement du Canada](#)

K:\Policy\_Procedures\PRC\Final & PDF\Communication Policy\PR.104.CRTO Communication Policy.17.Jun.02\_FR.Docx