

Relations avec les médias au DSAS

Qui nous sommes

- Sonia Arnal, DDC
- Cathy Gornik, relations médias et RP
- Lilyane Impala, conseillère en communication (DGS)
- Susanne Flückiger, conseillère en communication (DGCS)
- Cynthia Gigon, médiaticienne

Devoirs et droits

- Pourquoi répondre quand des journalistes nous sollicitent?
 - Parce que la Linfo nous y oblige:
 - Art. 2 Champ d'application
La présente loi s'applique aux autorités suivantes :
 - b. au Conseil d'Etat et à son administration
- Et elle nous oblige à faire vite
 - « Les relations avec les médias sont organisées en tenant compte de leurs besoins et de leurs délais. »

- Mais pas n'importe comment:
 - « Chaque autorité désigne les personnes autorisées à traiter les demandes d'information et met en place des procédures à cet effet. »

Communication de crise

- communication ouverte selon les principes
 - de la transparence
 - de la crédibilité
 - de l'objectivité
 - de la régularité
- coordonner l'information
 - informer seulement dans sa sphère de compétences

Principes de base

- Se positionner comme une source d'information crédible
- Avoir un langage factuel et faire preuve de transparence
- Répondre aux attentes des interlocuteurs
- Utiliser un vocabulaire compréhensible par des non-professionnels
- S'assurer que les différents porte-paroles aient un discours cohérent
- Témoigner de la compassion
- Ne pas mentir et/ou minimiser à outrance

Concrètement, qu'est-ce que ça signifie pour vous?

- **Pour les collaborateurs de l'Etat de Vaud (DSAS):**
- Vous ne faites pas partie des personnes habilitées à répondre aux médias
- Vous devez, le plus rapidement possible, nous transférer la demande (mail, sms) ou indiquer à votre interlocuteur qu'il doit s'adresser à la com DSAS :

Medias.sgdsas@vd.ch ou 079 783 25 89

- **Pour les collaborateurs d'autres entités: directives internes**

Ce qu'il advient d'une question média

- Nous prenons contact avec le-la-les spécialistes du domaine
- Nous récoltons par une discussion les informations nécessaires à la réponse
- Nous rédigeons une proposition de réponse (globale ou par question)
- Nous la soumettons pour validation aux personnes qui nous ont donné les informations + à la Directrice ou au Directeur concerné
- Il peut arriver qu'une étape intermédiaire s'ajoute, par exemple **la coordination avec un partenaire**, ou la relecture par un juriste, la responsable RH du Département

- Nous la soumettons ensuite au DG et / ou au Médecin cantonal
- Nous envoyons notre réponse à la journaliste
- Le plus souvent, nous précisons qu'il s'agit d'une réponse du DSAS. Occasionnellement, elle peut être portée par le DG, le MC ou une Directrice. Voire par la CDSAS. Mais jamais par un communicant ni une autre collaboratrice du Département.
- Variante pour les médias électroniques:
 - Nous demandons les questions à l'avance
 - Nous préparons des messages à faire passer / et ou des réponses, que nous faisons
 - Elles sont enregistrées

Vos droits

- Vous avez le droit de demander à relire vos citations si vous êtes interviewée
- Vous avez le droit de recommencer une prise (de son ou de son + vue) si vous êtes trompée, avez bredouillé, n'êtes pas satisfaite de votre réponse
- Vous apparaîtrez alors avec votre titre et votre nom

Ce que nous faisons

- Communication pro-active – cadrée par le BIC et la LInfo
 - Conférences de presse (Conseil des seniors)
 - Communiqués de presse (engorgement hospitalier)
 - Messages via les réseaux sociaux (canicule)
- Réponse aux sollicitations médias
 - Réponse aux questions de journalistes – la com répond
 - Préparation de wordings pour les interviews (CDSAS, Médecin cantonal, Directrices ou Directeurs – rarement, des experts ou porteurs de dossiers)
 - Media training
- Communication de crise

