

POLITIQUE DE COMMUNICATION

Pour information – Direction des affaires publiques, des communications et de l'information à la clientèle

Identifiant Constellio

2955167

Dernière révision

Avril 2023

Révision

Juin 2017

Adoption

Mars 2011





1. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE DE COMMUNICATION

1.1 **La présente politique vise à établir et à mettre en place un système et des mécanismes de communication qui favorisent la circulation et la diffusion de l'information au sein de l'institution et à l'extérieur de celle-ci. Elle tient également compte du cadre légal et réglementaire applicable dont la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et la Politique de diffusion de l'information de Lobbyisme Québec.**

1.2 **La Politique de communication de Lobbyisme Québec a pour objectifs :**

- > de préciser le rôle et les responsabilités du commissaire et des différents intervenants de l'institution, dont plus particulièrement de la Direction des affaires publiques, des communications et de l'information à la clientèle (DAPCIC);
- > d'établir les principes directeurs de la fonction de communication, les objectifs communicationnels et les différents services offerts en matière de communications par l'institution;
- > de bien intégrer le volet des communications dans les processus décisionnels et de favoriser une bonne circulation de l'information au sein de l'organisation;
- > d'assurer la cohérence des messages diffusés à l'extérieur de l'institution et la qualité de l'information transmise;
- > de définir le type d'information accessible au public.

2. PRINCIPES DIRECTEURS DE LA POLITIQUE DE COMMUNICATION

La fonction de communication est stratégique. La Politique de communication de Lobbyisme Québec repose sur les principes directeurs suivants :

ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION

- > Assurer, conformément au cadre légal et réglementaire applicable, l'accessibilité à toute l'information disponible afin de favoriser une application pleine et entière de la *Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme* (la Loi) et du *Code de déontologie des lobbyistes* (le Code).



COHÉSION ET COHÉRENCE

- > Assurer la cohérence des actions et des messages de l'institution avec la collaboration de chacune des directions de l'institution.

EFFICACITÉ

- > Adopter un mécanisme de réaction, de validation et d'approbation efficace en vue de répondre rapidement à des situations particulières.

ÉCHANGES ET PARTENARIAT

- > Assurer la cohérence de nos actions avec les partenaires et favoriser les échanges et le rayonnement de nos interventions publiques avec eux.

3. OBJECTIFS COMMUNICATIONNELS

Les principaux objectifs communicationnels de Lobbyisme Québec sont les suivants :

- > assurer la cohérence de ses communications publiques conformément aux orientations définies dans son plan stratégique;
- > susciter l'adhésion des lobbyistes, des titulaires de charges publiques et des citoyens aux principes de la Loi et à son application;
- > positionner l'institution en tant que principal leader et expert au regard de la transparence et de l'éthique en matière de lobbyisme et faire valoir la contribution que peut avoir, pour l'amélioration de la vie démocratique québécoise, l'application de la Loi et du Code;
- > développer et fournir à ses publics cibles (les entreprises et organisations qui accomplissent des activités de lobbyisme par l'entremise de leurs représentants, les titulaires de charges publiques et les citoyens) des outils qui les aideront à connaître la Loi et, le cas échéant, à s'y conformer;
- > proposer des activités de formation, les faire connaître et inciter ses clientèles à y participer;
- > favoriser une meilleure compréhension de la Loi, des règlements afférents et du Code, et faire connaître les avis du commissaire au lobbyisme sur l'interprétation et l'application des règles;
- > favoriser la collaboration et les pratiques de partage d'information au sein de l'institution.



4. LE RÔLE ET LES RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS

4.1 La Direction des affaires publiques, des communications et de l'information à la clientèle (DAPCIC)

La DAPCIC est responsable d'implanter la Politique de communication, de veiller à sa diffusion dans l'ensemble de l'institution et d'en suivre l'application dans le cadre de son mandat. Elle doit également encadrer, proposer, concevoir et veiller à l'exécution des principales activités de communication de l'institution et mettre en place des mécanismes qui garantissent la qualité, l'harmonisation et la cohérence de toutes les activités de communication.

La DAPCIC a la responsabilité de proposer les stratégies annuelles en matière de communication en tenant compte des orientations et objectifs stratégiques de l'institution. En outre, elle joue un rôle de conseillère et de soutien opérationnel en matière de communication interne et externe.

4.1.1 La diffusion de l'information

La DAPCIC assure la diffusion de l'information auprès des différentes clientèles de Lobbyisme Québec en tenant compte du cadre légal et réglementaire applicable. À cet égard, elle :

- > fait connaître la Loi, le Code, les avis du commissaire au lobbyisme relativement à l'exécution, à l'interprétation et à l'application de la Loi, de même que la plateforme de divulgation des activités de lobbyisme, Carrefour Lobby Québec;
- > fait connaître les activités de l'institution;
- > fait la promotion des actions de l'institution;
- > véhicule les valeurs de l'institution que sont l'intégrité, le respect, l'engagement et la collaboration;
- > s'assure que toute communication publique reflète les orientations et les objectifs stratégiques de l'institution.



4.1.2 Les relations publiques et les relations avec les médias

La DAPCIC coordonne les actions de Lobbyisme Québec en matière de relations publiques et de relations avec les médias. C'est ainsi qu'elle :

- > s'assure que toute demande d'information de la part des médias fait l'objet d'un traitement rapide et approprié;
- > identifie, développe et entretient un réseau de contacts dans le but de soutenir son mandat de communication publique;
- > assure la participation de l'institution à différents événements (conférences, congrès, salons, formations, etc.);
- > coordonne l'agenda des sorties publiques du commissaire et des autres membres de l'organisation, les accompagne lorsque requis et assure un soutien dans la préparation de ces sorties.

4.1.3 Le rôle-conseil

La DAPCIC assure les fonctions de conseil et de coordination en matière de communication au sein de l'institution. Ces fonctions d'intégration répondent à l'objectif d'alignement des communications sur la mission, le plan stratégique, les objectifs et les priorités de Lobbyisme Québec. À ce titre, elle :

- > analyse, de concert avec les autres directions, les problématiques diverses susceptibles de faire l'objet d'une communication. Elle propose au commissaire au lobbyisme des stratégies et des plans de communication en fonction des dossiers prioritaires et des orientations stratégiques;
- > conseille et soutient les directions de l'institution et harmonise les différentes interventions en matière de communication;
- > assure une veille médiatique;
- > établit des procédures et un encadrement des actions en matière de communication;
- > met en place et coordonne les mécanismes de rétro-information pour son personnel.

4.1.4 La conception et la réalisation d'activités et d'outils de communication

La DAPCIC est responsable de la conception et de la réalisation des activités et des outils de communication de Lobbyisme Québec. Cela inclut notamment la recherche, la conception, la rédaction, la révision linguistique, l'édition et le graphisme. Elle accomplit ces activités en tenant compte des meilleures



pratiques du domaine et en favorisant l'utilisation des approches les plus efficaces, notamment par une utilisation judicieuse des nouvelles technologies. À cette fin, la DAPCIC :

- > coordonne l'utilisation des outils et des moyens de communication;
- > s'assure du respect des normes graphiques, des politiques éditoriales et des procédures dans les communications publiques;
- > favorise le meilleur rapport coût/bénéfices pour la production et la réalisation des documents imprimés ou d'autre nature;
- > assure le respect des exigences de la politique de Lobbyisme Québec relative à l'emploi et à la qualité de la langue française.

4.2 La Direction générale des affaires institutionnelles et de l'administration (DGAIA)

La DAPCIC relève de la Direction générale des affaires institutionnelles et de l'administration (DGAIA), qui exerce un rôle-conseil stratégique auprès d'elle. Le Bureau du commissaire et Secrétariat général, dont relève la DGAIA, peut également prendre part à la validation stratégique des contenus produits par la DAPCIC.

4.3 L'institution, ses gestionnaires et ses employés

Lobbyisme Québec a le souci de la qualité de ses communications avec ses clientèles externes. À cette fin, l'institution :

- > s'assure qu'une information de qualité soit diffusée;
- > considère que la qualité de ses communications est importante pour son image et sa crédibilité;
- > sensibilise son personnel à l'importance du service à la clientèle;
- > exige de l'ensemble de son personnel qu'il se conforme aux valeurs de communication suivantes : courtoisie, diligence, respect, efficacité, objectivité et cohérence.

Les gestionnaires animent leur milieu de travail, suscitent la participation des employés et les informent des décisions prises par le commissaire au lobbyisme et le comité de direction. À cette fin :

- > le commissaire fait de l'aptitude à communiquer un critère de sélection et d'évaluation des gestionnaires;
- > les gestionnaires s'assurent que l'information sur les activités de l'institution est fournie aux employés.



Dans l'exercice de leurs fonctions, tous les employés peuvent être appelés à agir comme des agents de diffusion. À cette fin, les gestionnaires :

- > s'assurent que l'information sur les activités de l'institution circule à l'interne;
- > favorisent la tenue de rencontres d'information et l'adhésion des employés aux décisions prises;
- > responsabilisent les employés à l'égard des renseignements et des contenus qu'ils fournissent et transmettent, ainsi qu'à l'égard de la qualité du français qu'ils utilisent;
- > stimulent la participation de tous à la vie de l'institution et valorise leur contribution.

5. RELATIONS AVEC LES MÉDIAS ET COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS

Afin de répondre à sa mission et à ses objectifs de communication, Lobbyisme Québec rend disponible toute information relative à ses activités conformément aux exigences et aux limites que lui impose le cadre légal et réglementaire applicable, ainsi que dans le respect des divers partenaires associés à la mise en œuvre de la Loi.

Afin d'y parvenir, Lobbyisme Québec accorde aux relations avec les médias un traitement prioritaire. Les relations avec les médias comprennent tous les échanges avec les représentants des médias de même que toute communication publique de l'institution, notamment la tenue d'événements avec la presse ainsi que le contenu et le mode de diffusion des communications publiques (publicités, communiqués de presse, etc.).

5.1 La transparence

La gestion des relations avec les médias de Lobbyisme Québec vise principalement à favoriser la transparence des actions de l'institution et à respecter le droit du public à l'information.

5.2 Le traitement des demandes

La DAPCIC est responsable de donner suite aux demandes des médias ainsi que d'assurer la qualité des réponses et des informations transmises. Elle prend toutes les précautions afin que les informations mises à la disposition des médias soient exactes et communiquées rapidement.



Toute demande émanant d'un média doit être transmise directement et dans les meilleurs délais à la [personne responsable des relations avec les médias](#), qui y répond avec diligence. Celle-ci analyse la demande, évalue le traitement approprié et s'assure de donner toute l'information nécessaire après consultation des directions ou gestionnaires impliqués.

Outre le commissaire au lobbying, les personnes autorisées à répondre aux médias, sont :

- > la personne responsable des relations avec les médias et son suppléant en cas d'absence;
- > la directrice de la DAPCIC;
- > la secrétaire générale et directrice des affaires institutionnelles et de l'administration.

Toute demande faite en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* est transmise au responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels, afin qu'il y donne suite. Le [formulaire pour faire une demande d'accès](#) est disponible dans le site Web de Lobbyisme Québec.

5.2.1 L'information générale

L'information générale est celle qui permet de faire connaître Lobbyisme Québec, la Loi, le Code, les avis donnés et publiés par le commissaire au lobbying, la plateforme de divulgation des activités de lobbying, Carrefour Lobby Québec, ou encore celle jugée utile à une meilleure compréhension du phénomène du lobbying. Cette information peut être transmise directement par la DAPCIC, après validation s'il y a lieu auprès de l'une ou l'autre des directions concernées. Les entrevues peuvent être données par la directrice de la DAPCIC ou par un membre du personnel autorisé par le commissaire au lobbying. L'information générale peut également être transmise à l'occasion des formations.

5.2.2 L'information stratégique

L'information stratégique est celle qui exige une prise de position ou qui fait appel à une analyse ou à une appréciation de nature politique. Dans ces cas, seul le commissaire au lobbying peut autoriser une entrevue ou accorder la permission de transmettre l'information demandée.



5.2.3 L'information confidentielle

En vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, l'information de nature confidentielle n'est pas transmise aux médias. Il s'agit de toute information concernant, par exemple :

- > une demande de renseignement faite par une personne et la réponse qui lui a été donnée;
- > un signalement, ainsi que tout renseignement ou document reçu ou recueilli dans le cadre d'une plainte, d'une vérification ou d'une enquête ou consigné dans un rapport de vérification ou d'enquête;
- > des renseignements nominatifs ou tout autre renseignement personnel;
- > une opinion juridique;
- > une plainte à l'égard des services offerts par Lobbyisme Québec

De plus, ne peut être communiquée toute information obtenue ou examinée dans le cadre du traitement par le commissaire au lobbying d'une mesure de confidentialité, sa prolongation ou son renouvellement.

Toutefois, dans certaines situations particulières, la confidentialité d'un dossier peut être levée si les informations visées sont devenues accessibles en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Ainsi, si la transmission d'un signalement a été rendue publique, la réception de celui-ci peut être confirmée.

5.2.4 L'information à l'égard d'une vérification ou d'une enquête

Lobbyisme Québec ne communique pas les détails d'un dossier de vérification ou d'enquête ni aucun renseignement contenu dans un document obtenu dans le cadre de cette vérification ou de cette enquête. Elle ne communique pas non plus l'état d'avancement d'un dossier ni ne confirme, sauf en cas de circonstances exceptionnelles, notamment lorsque le plaignant rend sa plainte publique, si le dossier fait l'objet d'une intervention.

5.2.5 L'information à l'égard d'un rapport d'enquête

Lobbyisme Québec ne commente pas le contenu d'un rapport d'enquête après sa transmission au Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) pour éviter toute incidence sur l'administration de la justice. Toutefois, lorsque le



dossier et les interventions de Lobbyisme Québec sont connus et que l'intérêt du public le commande, il peut confirmer la fin de son enquête et, le cas échéant, le fait que le rapport d'enquête a été transmis au DPCP ou au Procureur général.

Elle peut également, si elle le juge opportun, transmettre les informations relatives au nombre de manquements, au nombre de personnes impliquées, aux noms des institutions publiques visées, de même qu'aux objets des communications d'influence à moins que ces informations ne soient susceptibles de révéler un renseignement confidentiel.

Les règles prévues par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels permettent de déterminer si un rapport d'enquête peut être accessible au public. De façon générale, le rapport n'est pas accessible au public lorsque, notamment, sa divulgation serait susceptible :

- > de révéler un renseignement personnel;
- > d'entraver le déroulement d'une procédure devant une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles;
- > d'entraver une enquête à venir, en cours ou sujette à réouverture;
- > de révéler une méthode d'enquête, une source confidentielle d'information, un programme ou un plan d'action destiné à prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois;
- > de causer un préjudice à une personne qui est l'auteur du renseignement ou qui en est l'objet.

Toute demande de médias au sujet d'un dossier en cours de traitement par le DPCP est référée à ce dernier.

5.2.6 Les informations relatives à un constat d'infraction délivré par le Directeur des poursuites criminelles et pénales

Lobbyisme Québec peut, si elle le juge opportun, diffuser la signification d'un constat par le DPCP et la nature de l'infraction reprochée. Elle peut en outre faire mention du nom des institutions publiques visées par les activités de lobbyisme.

Si le contrevenant a plaidé coupable ou a été trouvé coupable, Lobbyisme Québec peut diffuser le montant de l'amende imposée ainsi que la nature de l'infraction commise.



Les renseignements relatifs aux dossiers pour lesquels des constats ont été signifiés par le DPCP ou des jugements rendus relativement à des manquements à la *Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme* ou au *Code de déontologie des lobbyistes* au cours des sept dernières années sont diffusés dans le [site Web de Lobbyisme Québec](#) et dans Carrefour Lobby Québec.

5.2.7 **Les informations relatives à l'imposition de mesures disciplinaires par le commissaire au lobbyisme**

Lobbyisme Québec rend publique l'imposition d'une mesure disciplinaire par le commissaire à un lobbyiste qui a manqué de façon grave ou répétée aux obligations qui lui sont imposées par la Loi ou le Code. Une mesure disciplinaire consiste en l'interdiction d'une inscription d'un lobbyiste à Carrefour Lobby Québec ou en la radiation de toute inscription relative à ce lobbyiste.

Le site Web de Lobbyisme Québec et Carrefour Lobby Québec contiennent les informations relatives aux mesures disciplinaires qui ont été imposées par le commissaire au lobbyisme au cours des sept dernières années.



900, boulevard René-Lévesque Est, bureau 640
Québec (Québec) G1R 2B5

Région de Québec : **418 643-1959**
Région de Montréal : **514 954-1959**
Ailleurs au Québec : **1 866 281-4615**

lobbyisme.quebec

DÉPÔT LÉGAL – BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC, 2023
ISBN (en ligne) : 978-2-550-94379-2