

## **Lignes directrices en matière de communications : Conseils pour les activités ministérielles et les médias**

**Lorsque vous rencontrez des vétérans et leur famille et que vous communiquez avec eux :**

**Assurez-vous** d'arriver tôt aux activités pour pouvoir avoir des discussions constructives avec les vétérans, les membres de leur famille et les intervenants présents.

**Assurez-vous** de remercier les vétérans pour leur service, et faites-le avec sincérité et authenticité.

**Entamez** la conversation avec un vétéran en lui posant des questions sur ses médailles – « Parlez-moi de vos médailles ».

**Écoutez-les** sans interruption.

**N'hésitez pas** à vous en remettre au sous-ministre, au sous-ministre adjoint ou à un fonctionnaire du Ministère lorsqu'il s'agit d'une question de nature très délicate. Si un vétéran soulève son cas individuel, écoutez-le et assurez-vous de le mettre en contact avec le personnel du Ministère pour un suivi.

**Évitez** d'utiliser une épinglette (ex. : l'épinglette Le Canada se souvient ou l'épinglette de la feuille d'érable) pour faire tenir votre coquelicot.

**Évitez** d'essayer de deviner le grade d'un vétéran, il est préférable de lui poser la question (cela ne les dérange pas).

**Évitez** de vous adresser à un vétéran en énonçant son grade à moins d'avoir la certitude qu'il s'agissait d'un officier.

**Éviter** d'appeler un vétéran « soldat » à moins d'avoir la certitude qu'il était dans l'Armée.

**Lorsque vous interagissez avec les médias :**

**Assurez-vous** d'offrir des réponses claires et concises en utilisant des phrases complètes. Une question = une idée.

**Référez-vous** à l'agent ou l'agente des communications sur place pour les questions plus complexes ou les demandes d'entrevue. L'équipe des relations avec les médias pourra ainsi faire un suivi auprès du journaliste.

**Assurez-vous** d'effectuer une vérification rapide des faits auprès d'un employé d'ACC (notamment des communications ou de la commémoration) sur place si vous devez apporter des changements de dernière minute à des notes d'allocution ou à un discours.

**Évitez** de commenter des litiges en cours.

**Évitez** de répondre à des questions hypothétiques.

**Évitez** de commenter des cas individuels pour des raisons de confidentialité (y compris le fait de reconnaître qu'une personne est ou n'est pas un client du Ministère – ceci est considéré comme un renseignement personnel en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*).

**Évitez** de participer à une entrevue sans la présence d'un membre du personnel du Ministère.