



radioboreale.com

POLITIQUE ET PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

1. MISSION :

La mission première de la radio communautaire *Radio Boréale* est de refléter la vie des gens de notre territoire en leur donnant la parole. Par l'intermédiaire d'un service de production et de diffusion d'émissions radiophoniques local, Radio Boréale vise à devenir un pivot central de diffusion des communications couvrant l'ensemble du territoire de la MRC d'Abitibi. L'organisation croit en effet essentiel de resserrer les liens entre les gens des quatre coins de la MRC, de les informer adéquatement sur les enjeux qui les concernent et ainsi favoriser le développement social et économique de notre région tout en développant un fort sentiment d'appartenance.

2. VALEURS :

Radio Boréale privilégie une qualité de vie basée sur des valeurs d'humanisme, d'esprit communautaire, d'esprit d'équipe, de passion et d'engagement, de débrouillardise et d'efficacité. Radio Boréale sait aussi reconnaître la valeur fondamentale du travail de ses bénévoles.

La communication entre l'auditeur et l'ensemble des employés et bénévoles de Radio-Boréale favorise quotidiennement le règlement rapide d'irritants afin d'assurer une qualité des services de CHOW 105,3. Cependant, lors d'une insatisfaction d'un auditeur et dans le cadre d'un processus de gestion axé sur l'amélioration continue, Radio-Boréale implante une politique et processus de traitement des plaintes comprenant une démarche de solution de problèmes rapide et efficace au niveau où il se situe, avec les intervenants directement concernés par la situation.

3. OBJECTIFS :

La politique et processus de traitement des plaintes vise à établir une démarche uniforme, logique, chronologique et transparente à partir du moment du dépôt d'une **plainte écrite**, jusqu'à la résolution du problème et la décision de la direction et du conseil d'administration. De plus, le processus permet à celle-ci d'avoir une vue d'ensemble de la situation et s'il y a lieu, d'intégrer les correctifs appropriés dans son cycle de gestion ou de programmation.

4. PRINCIPE GÉNÉRAL :

Toute plainte doit être considérée positivement et avec le respect de la confidentialité. Le processus général de traitement des plaintes respecte tout processus particulier déjà établi dans le cadre de gouvernance de Radio-Boréale.

5. DÉMARCHE :

5.1 PLAINTE

C'est l'expression officielle d'un mécontentement d'une personne, d'un membre, d'un auditeur ou d'un groupe contre quelque chose, contre un propos dit en ondes ou un employé de la Radio-Boréale. La plainte est rédigée par écrit et signée par le plaignant. Elle doit comprendre les circonstances permettant à première vue de décider du bien fondé de cette plainte et elle est acheminée directement au président du conseil d'administration de la station. Si la plainte concerne le président, elle doit être acheminée au vice-président.

Toute plainte d'une personne est traitée en priorité, même si cette dernière n'est pas membre de la Radio Boréale.

5.2 RESPONSABILITÉ ET CHEMINEMENT DE LA PLAINTE

Le président (ou le vice-président) est le répondant de l'application du processus de traitement pour une plainte provenant d'un auditeur, d'une personne ou d'un membre.

LE RÉPONDANT :

- Reçoit la plainte, accuse réception par écrit auprès du plaignant et maintient une liaison ponctuelle avec celui-ci;
- Assure l'administration de la plainte durant tout le processus de traitement;
- Prépare et transmet les rapports appropriés au conseil d'administration;
- Informe le plaignant des conclusions;
- Participe à la confection du rapport annuel.

LE PERSONNEL :

- Tout employé ou bénévole qui, dans le cadre de ses fonctions reçoit une plainte, se doit de vérifier la nature et les éléments de la plainte et doit traiter la demande avec soin et de façon confidentielle afin d'assurer un traitement rapide et approprié de la plainte.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION :

- Assure la réalisation continue du processus de traitement des plaintes avec le président (ou le vice-président);
- Maintient les contacts appropriés concernant l'application de la politique et processus de traitement des plaintes;
- Reçoit et analyse le rapport annuel de gestion des plaintes afin d'améliorer le processus général de la programmation ou de la gestion de Radio-Boréale.

6. CONCLUSION :

La politique et processus de traitement des plaintes est un outil de support approprié qui permet d'analyser la conformité de l'application des politiques de gestion et de programmation de Radio-Boréale afin d'assurer aux auditeurs et aux membres une qualité de services répondant à leurs besoins. Ce processus simple et rapide permet d'assurer la gestion des différents problèmes adéquatement.