

Communication provenant du public (processus de traitement des plaintes)

Entrée en vigueur: 19 avril 2007

ÉNONCÉ

Les commentaires de l'auditoire sont extrêmement importants pour TFO. La présente politique énonce les meilleures pratiques à adopter pour répondre aux communications provenant du public tout en faisant en sorte que TFO respecte ou dépasse les normes gouvernementales. Cette politique permet également à la Programmation et à tous les autres services d'avoir accès, par le biais d'une base de données, à l'information sur toutes les communications que TFO reçoit.

TFO doit :

- donner suite rapidement (voir 'c') et systématiquement aux communications de bonne foi provenant du public au sujet de ses services – qu'il s'agisse de communications positives, négatives ou neutres – et qui comportent une question ou une demande exigeant une réponse;
- donner suite aux communications écrites négatives reçues par l'entremise du CRTC, conformément aux règlements du CRTC;
- maintenir un dossier des communications provenant du public pour l'ensemble de l'organisme et à des fins corporatives dans les 2 jours ouvrables qui suivent pour les communications téléphoniques ou électroniques dans les 15 jours ouvrables qui suivent pour les communications ordinaires par la poste ou par télécopieur dans les mêmes délais au retour d'une période de fermeture pour un congé.

TFO n'a pas l'obligation de donner suite à des communications qui renferment des obscénités ou des menaces ou qui constituent une forme quelconque de harcèlement. Si ces communications persistent, TFO peut décider de prendre les mesures qui s'imposent.

DÉFINITIONS

« **Communications provenant du public** » signifie tout contact qu'un individu établit par téléphone, par courriel, par télécopieur ou par la poste pour informer le personnel de TFO d'un commentaire, d'une suggestion, d'une demande de renseignements ou d'une préoccupation positive, négative ou neutre au sujet d'un service de TFO.

« **De bonne foi** » signifie sans malhonnêteté ni fraude, tel que le détermine la présidence et/ou la direction générale.

« **Harcèlement** » signifie des actes ou des communications qui perturbent de façon persistante ou continue, malgré les réponses adéquates du personnel de TFO comme en décide la présidente et/ou la directrice générale.

DIRECTIVES/PROCÉDURES

1.0 COMMUNICATIONS COURANTES REÇUES DE L'EXTÉRIEUR

1.1 Les communications provenant du public sont normalement adressées ou acheminées au Service des relations avec l'auditoire, qui fait tout son possible pour y donner suite de façon satisfaisante. Si cela n'est pas possible, le Service des relations avec l'auditoire doit voir, selon la question traitée, à ce qu'une personne compétente désignée par la direction générale y donne suite par téléphone ou par écrit.

1.2 Le personnel des services ou des programmes peut aussi recevoir des communications de la part du public et doit faire tout son possible pour y donner suite de façon satisfaisante. Sinon, le personnel transmet la communication au Service des relations avec l'auditoire ou s'assure qu'un suivi téléphonique ou écrit y soit donné par une personne compétente désignée par la direction générale, selon la question traitée.

1.3 Lorsqu'une demande de renseignements courante ne nécessite pas de réponse écrite, la réponse peut être donnée par téléphone ou par courriel, à la discrétion de la direction générale.

1.4 Toutes les communications provenant du public et adressées aux boîtes aux lettres électroniques de TFO ou aux adresses électroniques d'émissions ou de programmes recevront un accusé de réception automatique par le biais de ces systèmes. Aucune autre réponse ne sera donnée à la correspondance qui ne renferme pas de demande de renseignements ou de demande nécessitant une réponse, selon l'avis de la direction générale.

1.5 Aucune autre réponse ne sera donnée à toutes les autres communications provenant du public qui ne renferment pas de demande de renseignements ou de demande nécessitant une réponse, selon l'avis de la direction générale.

1.6 Les communications suivantes seront acheminées immédiatement à la direction générale, qui désignera les personnes chargées d'y donner suite :

- les communications provenant de représentants municipaux, provinciaux ou fédéraux, ou qui portent sur eux;
- les communications provenant de dirigeants ou de groupes communautaires, religieux ou d'affaires.

1.7 Les communications suivantes seront confiées au personnel compétent qui assumera la responsabilité de la réponse, et elles seront également portées à l'attention de la direction générale :

- les communications comportant des demandes ou des accusations de nature juridique ou réglementaire ;
- les communications qui renferment de sérieuses accusations à l'égard de certains aspects d'un programme ou d'un service ;
- les communications provenant du CRTC ou concernant cet organisme ;
- les communications renfermant des obscénités ou des menaces ;
- les communications qui exigent une interprétation de la présente politique.

1.8 Le Service des relations avec l'auditoire et les divers services seront chargés de mettre à jour toutes les semaines une base de données portant sur toutes les communications téléphoniques et écrites reçues dans leur secteur, quelle que soit la méthode utilisée pour accuser réception ou y donner suite. Les autres services auront accès à l'information contenue dans cette base de données.

2.0 COMMUNICATIONS REÇUES PAR L'ENTREMISE DU CRTC

Toutes les communications écrites négatives reçues par l'entremise du CRTC doivent être acheminées immédiatement à la direction de la mise en ondes et des communications, qui s'occupera d'y donner suite conformément aux directives du CRTC. Voici la marche à suivre dans ces cas :

- visionner l'émission ou le segment (si c'est pertinent compte tenu la nature de la plainte) ;
- étudier la plainte avec la direction compétente et avec tout autre membre du personnel concerné ;
- aviser la direction générale et le Service juridique (si cela s'applique) de toute question potentiellement litigieuse que la plainte pourrait soulever ou qui pourrait en résulter ;
- faire l'ébauche de la réponse et acheminer pour l'approbation de la direction générale; et
- envoyer une réponse au plaignant et au CRTC dans les 3 semaines suivant la réception de la correspondance initiale.