

POLITIQUE SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES

OBJET

1. La présente politique établit le processus pour traiter les plaintes relatives à l'application du code d'éthique et de déontologie du journal Autour de l'Île (ci-après « journal ») et de sa politique d'information.

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Personne responsable de recevoir les plaintes

2. Toute plainte relative au contenu ou à la couverture journalistique ou à la décision de publier ou non un texte, de même que toute plainte relative à l'éthique ou à la déontologie d'un rédacteur, sauf le rédacteur en chef, doit être acheminée au rédacteur en chef.
3. Toute plainte relative à l'éthique et à la déontologie du rédacteur en chef ou de tout employé du journal, doit être acheminée à la présidence du conseil d'administration.
4. Toute plainte relative au conseil d'administration ou à l'un de ses membres est transmise à la présidence. Toute plainte relative à la présidence est transmise à la vice-présidence.
5. Toute plainte à l'encontre d'une décision du rédacteur en chef prise en vertu de l'article 2 ou sur tout autre sujet est acheminée à la présidence du conseil d'administration.

Recevabilité

6. Lors de la réception d'une plainte, le rédacteur en chef ou la présidence, doit d'abord statuer sur sa recevabilité.
7. Pour être recevable, toute plainte doit être écrite, détaillée, datée, signée par le plaignant et, le cas échéant, être accompagnée de pièces justificatives.
8. Toute plainte qui ne respecte pas les conditions de recevabilité prévues à l'article 7 peut être rejetée pour ce seul motif. Des informations supplémentaires peuvent néanmoins être demandées par écrit afin de compléter la plainte.
9. Toute plainte recevable doit faire l'objet d'un accusé-réception écrit et donner au plaignant l'occasion d'être entendu par la personne responsable de recevoir la plainte.
10. Dans les 5 jours qui suivent l'envoi de l'accusé-réception, si le plaignant n'a pas manifesté le souhait d'être entendu, l'étude de l'admissibilité de la plainte doit être amorcée.

Admissibilité

11. Le rédacteur en chef est responsable d'analyser et de décider de l'admissibilité ou non des plaintes recevables en vertu de l'article 2. Il peut néanmoins consulter le comité de rédaction à leurs effets.
12. Le conseil d'administration est responsable d'analyser et de décider de l'admissibilité ou non des plaintes recevables en vertu des articles 3 à 5.
13. Lorsque saisi d'une plainte relative au contenu du journal, la personne responsable de l'analyser doit déterminer si la politique d'information du journal a été appliquée correctement.
14. Lorsque saisi d'une plainte relative à l'éthique ou à la déontologie la personne responsable de l'analyser, doit déterminer si le code d'éthique et de déontologie a été respecté.

Décision

15. Lorsque la personne responsable d'analyser la plainte statue qu'il y a dérogation au code d'éthique et de déontologie, elle peut appliquer les sanctions qui y sont prévus.
16. Lorsque la personne responsable d'analyser la plainte statue qu'il y a dérogation à la politique d'information, elle veille à faire cesser cette dérogation.
17. La décision doit être transmise dans un délai raisonnable au plaignant et indiquer, le cas échéant, les mesures qui ont été prises à son effet.

REDDITION DE COMPTE ET REGISTRES

18. Le rédacteur en chef doit faire rapport mensuellement au conseil d'administration, des plaintes recevables qu'il reçoit et de toute décision prise à leurs effets.
19. Dans un souci d'amélioration des processus, un registre de toutes les plaintes doit être conservé au bureau du journal.

ENTRÉE EN VIGUEUR

20. La présente politique entre en vigueur lors de son adoption par le conseil d'administration et doit, sous peine de nullité, être ratifiée par les membres du journal à l'assemblée générale qui suit son adoption.

Adoptée le 16 août 2017

Ratifiée le 14 septembre 2017