



## **DIFFUSION COMMUNAUTAIRE DES ILES**

### **POLITIQUE DE SERVICE À L'AUDITOIRE**

**Adopté par le Conseil d'administration le 12 mars 2012**

## **I. PRÉAMBULE :**

La présente politique constitue l'engagement de Diffusion communautaire des Iles envers son auditoire et sa clientèle. DCI reconnaît l'apport important de ses auditeurs, ses membres et clients au contenu des programmations de CFIM et de TVI et se dote d'une Politique de service à l'auditoire et à la clientèle qui lui permette de gérer l'accès aux ondes de façon équitable, et sans discrimination.

En contrepartie, DCI s'attend à ce que son auditoire et sa clientèle contribuent de leur mieux à l'atteinte et au respect des objectifs et orientations de notre entreprise d'économie sociale ainsi qu'au maintien d'un climat de relations de travail professionnel favorisant l'épanouissement de chacun.

## **II. VALEURS ESSENTIELLES**

En matière de service à l'auditoire, DCI souhaite maintenir un environnement de relations agréable reposant prioritairement sur le respect des personnes, des organismes et regroupements. DCI diffuse des émissions à la fois éducatives et divertissantes dans lesquelles la culture madelinienne, l'information, les services de premières lignes et la communication sociale occupent une place prédominante.

DCI donne accès aux ondes à la population et aux organismes du milieu dans une perspective de développement social, culturel et communautaire, basé sur les 4 grands pôles constitutifs de sa mission soit : équipement d'urgence, média d'information, moyen de divertissement et instrument de communication sociale. Tout en reconnaissant que les auditeurs, les membres et les clients sont la raison première de toutes nos activités, nous maintenons une approche de gestion proactive et dynamique afin de répondre aux besoins de l'auditoire.

## **III. PRINCIPES DE GESTION**

Afin d'incarner au quotidien les valeurs auxquelles elle adhère, DCI entend respecter et maintenir les principes suivants dans sa gestion, ses activités et ses relations avec ses auditeurs, membres et clients et, ce, dans les limites des budgets établis. Ainsi les engagements de l'entreprise sont les suivants :

### ***A. Gestion en tant qu'équipement d'urgence***

De maintenir en place les meilleures pratiques en matière de gestion de crise avec un service radiophonique adéquat lors de situations de tempêtes ou d'urgence selon la disponibilité humaine, matérielle et financière de notre entreprise, c'est-à-dire :

- Maintenir en ondes une équipe réduite mais polyvalente selon les besoins réels;
- Permettre la diffusion en ondes de messages importants provenant de fournisseurs de services essentiels;
- Prioriser l'information locale;
- Favoriser la diffusion première d'information touchant la santé ou la sécurité publique;
- Conserver à jour notre réseau de contacts en matière de tempête et d'urgence;
- Maintenir une équipe polyvalente prête pour la relève en cas de nécessité;
- Évaluer périodiquement le développement de la situation et des actions pendant une situation de crise et faire les ajustements au besoin;
- Être membre actif du Comité d'urgence / sécurité publique

### ***B. Gestion en tant que média d'information***

De diffuser l'information journalistique locale, régionale, nationale ou internationale, selon les règles de l'art, c'est-à-dire :

- Diffuser l'information locale en priorité;
- Fournir à l'auditoire des informations vérifiées et pertinentes;
- Favoriser un droit de réplique raisonnable, dans le discernement et dans le respect des personnes face à l'information diffusée;
- Favoriser la participation du public dans les activités de parole citoyenne que développe DCI;
- Traiter les drames humains, avec délicatesse pour les personnes impliquées, en ne dévoilant que ce qui est d'intérêt public; ce qui reflète les valeurs de DCI;
- Respecter les lois et l'éthique journalistique

### ***C. Gestion en tant que moyen de divertissement***

Diffuser des émissions à la fois éducatives et divertissantes qui se reflètera dans une programmation équilibrée entre ces deux pôles.

- Offrir un encadrement professionnel à nos employés salariés et bénévoles;
- Conserver un souci de la variété et de la diversité dans les programmations offertes;
- Refléter la culture et la vie madelinienne;
- Continuer d’être proactif dans le recrutement et la formation offerte à notre personnel bénévole et salarié;
- Respecter les lois et quotas en matière de diffusion;

#### ***D. Gestion en tant qu’instrument de communication sociale***

Développer une orchestration de la programmation, de l’accès et de l’utilisation des ondes adaptée à l’environnement communautaire, culturelle, sociale et économique des Îles-de-la-Madeleine, dans un but d’améliorer la communication sociale dans l’archipel, à savoir :

- Assumer, pour DCI, un leadership dans la communication sociale en rencontrant, de manière cyclique, les organismes et intervenants des différents secteurs œuvrant sur le territoire des Îles;
- Déterminer, conjointement avec ces organismes et intervenants, des contenus stratégiques, prioritaires ou utilitaires à la programmation;
- Maintenir un encadrement facilitant la parole citoyenne sur nos ondes;
- Actualiser le cadre de référence régissant pour le personnel de DCI l’utilisation des ondes;
- Respecter une éthique journalistique, protéger l’information confidentielle, traiter avec équité et courtoisie nos auditeurs, nos membres, nos clients et nos partenaires;

## **IV. REDDITION DE COMPTE**

Le Directeur général est responsable de faire appliquer la présente politique. Toute dérogation doit être signalée au Conseil d’administration. Il fait rapport au moins annuellement au C.A. et recommande, le cas échéant, les améliorations nécessaires.

### **APPROBATION :**

\_\_\_\_\_  
Président du C.A.

12 mars 2012  
date