



Description du processus de rétroaction permettant de soumettre un commentaire en lien avec l'accessibilité. FLO FM 96,5

Introduction

FLO FM 96,5 est assujettie à la loi et aux règlements suivants :

- *Loi canadienne sur l'accessibilité*
- *Règlement canadien sur l'accessibilité*
- *Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité* du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Ce document explique comment FLO FM 96,5 reçoit et gère les commentaires sur :

- La façon dont elle met en œuvre son Plan d'accessibilité initial (en vigueur au plus tard le 1^{er} juin 2025) et les plans d'accessibilité subséquents
- Les obstacles rencontrés par les employés et toute personne qui utilise les services ou installations opérées par FLO FM 96,5
- Tout autre commentaire ou question liée à l'accessibilité, notamment le contenu des rapports d'étape

Il décrit également la façon dont FLO FM 96,5 traite et archive ces commentaires.

Personne désignée

La personne désignée comme responsable de la réception des rétroactions est Kédina Fleury-Samson, directrice générale

Hyperlien vers les documents liés à l'accessibilité

Des informations sur la politique sur l'accessibilité de FLO FM 96,5 sont accessibles sur le web au www.flofm.ca. Des documents tels que le Plan initial d'accessibilité et les rapports d'étape y seront accessibles lorsqu'ils seront produits. Le lien se trouve dans l'outil de recherche du site. Les explications données sur cette page web le sont dans un langage simplifié accessible au plus grand nombre de personnes.

Anonymat

Les commentaires peuvent être laissés de façon anonyme par la poste ou par téléphone. Pour les autres moyens de communication, comme le commentaire sera reçu d'une adresse, l'anonymat ne peut être garanti. Les commentaires anonymes seront considérés de la même façon que les autres commentaires.

Moyens de rétroaction

Les commentaires peuvent être transmis à FLO FM 96,5 de la façon suivante :

Courriel

Les commentaires peuvent être envoyés à l'adresse suivante : kedina@flofm.ca. Les courriels peuvent contenir des pièces jointes sous format PDF, JPEG, TIFF, PNG et tous les formats compatibles avec Microsoft Office. La taille des courriels ne peut dépasser 20 Mo. L'objet du courriel doit être indiqué comme suit : Description du processus de rétroaction permettant de soumettre un commentaire en lien avec l'accessibilité. Les courriels ne portant pas l'objet suivant ne pourront être traités. Un accusé de réception sera envoyé lors de la lecture du courriel.

L'accusé de réception est phrasé ainsi :

Bonjour,

Merci de nous avoir soumis un commentaire sur l'accessibilité de nos services et de nos installations.



Tous les commentaires serviront à prévenir et éliminer les obstacles rencontrés par les personnes ayant un handicap.

De plus, ils nous aideront à élaborer des plans et rapports annuels sur l'accessibilité.

Si vous avez fait la demande d'obtenir une copie de la description de notre processus de rétroaction, nous vous répondrons rapidement.

Si vous avez d'autres commentaires, n'hésitez pas à nous en faire part.

Cordialement,

La Direction

Courrier postal

Un commentaire et des documents peuvent être soumis par courrier postal en envoyant le tout au 323, Montée-Industrielle-et-Commerciale, Rimouski (Québec) G5M 1A7. Le courrier sera acheminé à la personne désignée. Si le commentaire n'est pas anonyme et si la personne a laissé son adresse de retour, un accusé de réception sera transmis par voie postale. L'accusé de réception prendra la même forme que celui pour un commentaire soumis par courriel.

Téléphone

Un commentaire peut être transmis sur la boîte vocale de la direction générale en composant le 418 722-2566. Le poste sélectionné doit être celui de la direction générale. Il sera clairement identifié dans le menu vocal téléphonique.

Réseaux sociaux

Prendre note qu'aucun commentaire soumis par les médias sociaux ne sera traité.

Traitement des commentaires et archivage

Tous les commentaires seront traités par la personne désignée. Ils serviront à prévenir et éliminer des obstacles et seront consignés dans le Plan d'action initial ou le rapport d'étape de l'année durant laquelle le commentaire aura été reçu. Si le commentaire amène une intervention immédiate de la part de FLO FM 96,5 et que le commentaire n'a pas été laissé de façon anonyme, la personne ayant transmis le commentaire en sera informée. Il est possible que certains commentaires ne nécessitent pas de réponse ou de suivi immédiat. Les données suivantes seront conservées par FLO FM 96,5

- Date de réception de la rétroaction
- Contenu de la rétroaction (incluant le nom et les coordonnées s'il ne s'agit pas d'une rétroaction anonyme)
- Preuve d'acheminement de l'accusé de réception de la rétroaction
- Si la rétroaction amène une intervention immédiate de la part de FLO FM 96,5, la description des actions réalisées sera disponible
- Date et demande d'accès en format substitut de tout document relié à l'accessibilité
- Preuve d'acheminement du format substitut

Ces renseignements seront conservés pendant au moins 7 ans. Ils le seront en conformité avec la *Loi québécoise de protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.



Acheminement de documents en format substitut

Sur demande, il sera possible d'obtenir une copie de la Description du processus de rétroaction, du Plan d'action initial ou des Rapports d'étape dans un format substitut.

Les formats substitués disponibles sont :

- Document électronique en format PDF
- Document imprimé
- Document imprimé en gros caractères
- Fichier audio où on peut entendre la lecture du document

Pour recevoir un document en format substitut, la personne devra donner son adresse courriel ou, dans le cas d'un document imprimé, son adresse postale.

À la suite de la réception d'une demande de format substitut, FLO FM 96,5 acheminera le document dans les 30 jours suivants, sauf pour les supports audios qui seront acheminés dans les 90 jours suivant la réception de la demande.

Version 1 : 30 mai 2025



Plan accessibilité - CRTC

La radio communautaire du comté souhaite favoriser la participation économique, sociale et civique de l'ensemble des citoyens, quels que soient leurs handicaps.

Fort de cette volonté et dans le respect du cadre législatif, dont les dispositions et principes de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (la « Loi québécoise ») et ceux de la Loi canadienne sur l'accessibilité, la radio communautaire met en place des actions visant à réduire les obstacles à l'accessibilité pouvant nuire à l'intégration des personnes handicapées.

Ce plan propose de nouvelles mesures à mettre en place, ci-appelé « Plan d'action ».

Portrait de la station

FLO FM 96,5 a pour mission de mobiliser, informer, divertir et donner une voix à la communauté par le biais d'un produit local, pertinent, assumé, engagé et distinctif. Au-delà de la radio, FLO est une marque active et impliquée dans la communauté. Elle est un média à échelle humaine qui valorise la proximité avec ses auditeurs. La radio communautaire du comté possède toutefois un site internet, www.flofm.ca

Aux fins de ces activités, La radio communautaire du comté détient une licence pour l'exploitation d'une station de radio communautaire de langue française. La Coopérative compte 9 ETC (employés équivalent temps complet). À ce jour, aucune demande relative à un handicap et nécessitant des conditions de travail particulières n'a été formulée.

Le siège social, à Rimouski, regroupe 8 ETC tandis qu'une seule personne travaille au studio de Mont-Joli situé au 1760, boulevard Gaboury (Galeries Mont-Joli) Local #500, Mont-Joli (Québec) G5H 3S7

Engagement de FLO FM 96,5 à réduire les obstacles

La radio communautaire du comté s'engage à établir une stratégie qui vise à offrir aux personnes handicapées des services et des infrastructures adaptés à leurs besoins.

FLO FM s'engage à respecter les principes établis à l'article 6 de la LCA qui sont les suivants :

- Le droit de toute personne à être traitée avec dignité, quels que soient ses handicaps;
- Le droit de toute personne à l'égalité des chances d'épanouissement, quels que soient ses handicaps;
- Le droit de toute personne à un accès exempt d'obstacles et à une participation pleine et égale dans la société, quels que soient ses handicaps;
- Le droit de toute personne d'avoir concrètement la possibilité de prendre des décisions pour elle-même, avec ou sans aide, quels que soient ses handicaps;
- Le fait que les lois, politiques, programmes, services et structures doivent tenir compte des handicaps des personnes, des différentes façons dont elles interagissent au sein de leurs environnements ainsi que des formes multiples et intersectionnelles de discrimination et de marginalisation vécues par celles-ci;
- Le fait que les personnes handicapées doivent participer à l'élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures;
- L'élaboration et la révision de normes d'accessibilité et la prise de règlements doivent être faites dans l'objectif d'atteindre le niveau d'accessibilité le plus élevé qui soit pour les personnes handicapées.

Groupe de travail responsable du plan d'action

Le mandat de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan d'action relève de la directrice générale. Celle-ci est entourée du sous-comité gouvernance.

Le groupe de travail s'est vu confier la responsabilité d'identifier les obstacles et mesures à adopter ainsi que les actions à poser pour favoriser l'intégration des personnes handicapées. La consultation sera effectuée par visio conférence guidée par des questions en lien avec la réalité et l'accessibilité.

Consultations

Pour la préparation de nos plans d'action, nous consulterons des personnes handicapées ou des organismes les représentant. Ces rencontres visent à comprendre leur réalité.

Obstacles et mesures planifiées

Le sous-comité gouvernance verra à proposer des objectifs et des actions concrètes qui permettront de recueillir, auprès des personnes concernées, les observations et enjeux liés à l'accessibilité. Une grille pour lancer les travaux comporte une analyse de la situation quant aux obstacles suivants qui pourraient être soulevés :

Obstacle : Accessibilité, pour les personnes handicapées, aux immeubles, lieux et installations

Obstacle : Degré de connaissance des employés et du public sur les mesures du Plan d'action auprès des personnes handicapées.

Obstacle : L'impact sur le lieu de travail, d'avoir plusieurs personnes en télétravail

Obstacle : Degré de connaissance des employés quant aux obstacles que vivent les personnes handicapées.

Obstacle : Les standards nécessaires, sur le web, pour assurer l'accessibilité aux plus grands nombres.



Rétroaction

Votre collaboration est précieuse pour nous aider à améliorer l'accessibilité et la réduction des obstacles. Pour nous transmettre un commentaire ou une suggestion, merci d'écrire à kedina@flofm.ca ou de communiquer avec nous par la poste ou par téléphone, aux coordonnées du responsable de la rétroaction indiquées ci-dessous.

Nous accuserons réception de votre commentaire, sauf s'il est fourni de façon anonyme. Il sera évalué en collaboration avec les responsables concernés et une réponse vous sera transmise, par la suite, dans les meilleurs délais.

Prenez note qu'à moins que vous ne consentiez à la divulgation de vos renseignements personnels, ceux-ci demeureront confidentiels.

Responsable de la rétroaction et du plan d'action

Kédina Fleury-Samson

Directrice générale

Courriel : kedina@flofm.ca

Téléphone : 418 722-2566

LA RADIO COMMUNAUTAIRE DU COMTÉ

323, Montée-Industrielle-et-Commerciale,

Rimouski (Québec) G5M 1A7

Politique d'Inclusion des Employés et visiteurs en situation de Handicap

1. Objectif

FLO FM 96,5 s'engage à offrir un environnement de travail inclusif et accessible pour les employés et visiteurs en situation de handicap. Cette politique vise à promouvoir l'égalité des chances, le respect et la dignité pour tous, en adoptant des pratiques favorisant l'inclusion et l'accessibilité.

2. Champ d'application

Cette politique s'applique à tous les employés, bénévoles, partenaires, visiteurs et toute autre personne ayant des interactions avec FLO FM 96,5

3. Principes directeurs

- Respect et dignité : Traiter toutes les personnes avec courtoisie, respect et considération, indépendamment de leur handicap.
- Accessibilité : Veiller à ce que les espaces de travail et les installations soient aussi accessibles que possible.
- Égalité des chances : Offrir un accès équitable aux ressources, aux services et aux opportunités d'emploi.
- Confidentialité et discrétion : Protéger les informations personnelles liées au handicap des employés et visiteurs.

4. Engagements de FLO FM 96,5

4.1 Accessibilité physique

- S'assurer que les espaces de travail soient exempts d'obstacles inutiles.
- Faciliter l'accès aux bâtiments en tenant compte des besoins des personnes à mobilité réduite.
- Maintenir les chemins d'accès dégagés et sécuritaires.

4.2 Accessibilité numérique

- Rendre les informations et contenus numériques accessibles, dans la mesure de nos ressources, en favorisant des formats inclusifs (texte lisible, compatibilité avec les lecteurs d'écran).
- Offrir une assistance technique si un employé ou visiteur rencontre des difficultés.

4.3 Sensibilisation des employés

- Former le personnel sur les bonnes pratiques en matière d'accueil et d'accompagnement des personnes en situation de handicap.
- Sensibiliser aux différents types de handicaps (physiques, sensoriels, cognitifs) et aux moyens de communiquer efficacement.

4.4 Soutien aux employés en situation de handicap

- Adapter les postes de travail lorsque cela est possible et nécessaire (matériel ergonomique, aides techniques).
- Garantir un processus d'accommodement basé sur les besoins individuels.

4.5 Accueil des visiteurs en situation de handicap

- Offrir une assistance appropriée pour faciliter l'accès aux locaux.
- Former le personnel d'accueil pour répondre aux besoins spécifiques des visiteurs

5. Comportements attendus

- Offrir de l'aide uniquement si elle est demandée, en respectant l'autonomie de la personne.
- Utiliser un langage respectueux et inclusif.
- Demander directement à la personne ses besoins plutôt que de supposer ce qui est nécessaire.
- Éviter de toucher les aides techniques (fauteuil roulant, canne) sans autorisation.



6. Processus de plainte et de rétroaction

Toute personne estimant que la politique n'a pas été respectée peut faire part de ses préoccupations en contactant la direction ou en utilisant le formulaire de rétroaction disponible en ligne et à la réception. Les plaintes seront traitées avec confidentialité et impartialité.

7. Suivi et révision

La politique sera revue annuellement pour s'assurer qu'elle reste conforme aux lois en vigueur et aux meilleures pratiques.

Publication : 30 mai 2025