

## Politique sur les rétroactions et les plaintes

**Objectif :** Fournir des conseils sur la façon de soumettre des rétroactions au CAM en ce qui concerne ses services, ses programmes ou ses clients.

### Introduction

Le Conseil des arts du Manitoba dispose d'un processus de gestion des rétroactions et des plaintes transparent et accessible. Nous examinerons les préoccupations que vous avez soulevées et chercherons à en tirer des leçons afin de nous améliorer continuellement.

### Définitions

Plainte - Le fait de communiquer son insatisfaction à l'égard des services, des programmes d'octroi de subventions ou des processus du CAM. Cela peut comprendre des questions concernant l'équité, la transparence, le respect, l'accessibilité, la diligence, la confidentialité, une mauvaise utilisation du financement du CAM par un client ou d'autres questions.

Plaignant - Une personne ou un organisme qui présente une plainte.

### Conditions

#### Comportements inappropriés

Le Conseil des arts du Manitoba ne tolère aucune forme de violence verbale, de harcèlement ou d'intimidation à l'égard de son personnel, de son conseil d'administration ou de toute personne qui travaille avec le CAM. Cela comprend :

- Élever la voix
- Employer un langage ou un ton agressif, désagréable ou vulgaire
- Proférer des menaces directes ou indirectes
- Communiquer de façon excessive ou en dehors des canaux commerciaux
- Refuser d'accepter les réponses fournies

Le CAM se réserve le droit de limiter ou de refuser le service aux personnes qui se comportent de façon inappropriée.

Le CAM mettra fin à la communication avec toute personne abusive, agressive ou menaçante.

Toute communication inappropriée sur les comptes officiels des médias sociaux du CAM sera traitée conformément à la Politique relative au comportement en ligne du CAM. Les commentaires exprimés sur les médias sociaux seront traités sur les médias sociaux, en public ou en privé, et pourraient être transmis aux employés chargés de donner suite aux plaintes du public.

### Rétroactions ou plaintes au sujet des services ou des programmes de subvention du CAM

Le CAM accueille favorablement les rétroactions concernant nos services et nos programmes de subvention, car elles nous permettent d'améliorer nos processus. Pour favoriser une communication constructive et maintenir un espace sécuritaire et respectueux, les comportements inappropriés tels que définis ci-dessus ne seront pas tolérés et ne recevront pas de réponse.

## Rétroactions ou plaintes au sujet des clients qui reçoivent actuellement du financement du CAM

Le CAM encourage des communications respectueuses dans le cadre de la résolution efficace des conflits.

Lorsque le CAM reçoit une plainte au sujet d'une personne ou d'un organisme qui bénéficie actuellement de financement, nous demandons au plaignant de faire ce qui suit :

- mettre par écrit les détails de la plainte - la nature de la plainte, la description de la situation, les dates, les noms des personnes concernées et les autres détails pertinents;
- envoyer ces renseignements à la personne ou à la direction de l'organisme;
- envoyer ces mêmes renseignements au CAM.

S'il s'agit d'une affaire de sécurité ou d'une affaire criminelle, le plaignant doit communiquer avec les autorités, un avocat ou son syndicat ou association professionnelle, selon le cas.

Le CAM n'interviendra que si un bénéficiaire d'une subvention peut avoir enfreint les conditions d'une subvention actuelle. Dans un pareil cas, le CAM peut examiner ou annuler la subvention.

### Restrictions

Le CAM n'a pas le pouvoir d'enquêter et ne peut intervenir dans les différends entre les parties. Cela comprend, sans toutefois s'y limiter, les plaintes de harcèlement ou de comportements inappropriés en dehors d'un lieu de travail financé par une subvention, les différends contractuels, la violation du droit d'auteur ou d'autres litiges juridiques. Le CAM confirmera la réception de ces plaintes, mais n'est pas en mesure d'y donner suite.

Le CAM ne traitera et ne donnera suite qu'aux plaintes concernant les clients qui bénéficient de subventions actuelles afin d'assurer que les conditions de ces subventions sont respectées.

Les plaignants sont invités à consulter un avocat ou leur syndicat ou association professionnelle qui pourrait être en mesure de leur fournir plus d'aide.

Renseignements communiqués aux comités d'évaluation par des pairs

Une discussion des violations antérieures des conditions du CAM par un client ne fera partie de l'évaluation d'une nouvelle subvention que si la demande de subvention :

- comprend des activités liées à la violation antérieure;
- ne comprend pas de mesures visant à prévenir une violation semblable à l'avenir.

## Notre processus de traitement des plaintes

Nos normes de traitement des plaintes sont les suivantes :

- Nous prendrons toutes les mesures raisonnables pour régler votre plainte en temps opportun.
- Nous traiterons votre plainte de manière équitable et respectueuse.
- Votre nom demeurera confidentiel à moins que votre comportement ne soit abusif, agressif ou menaçant; dans ce cas, le CAM pourrait en aviser les autorités.
- Toutes les plaintes sont traitées sur un pied d'égalité.

## Processus

1. Nous confirmerons la réception de votre plainte dans les cinq jours ouvrables suivant sa réception.
2. Dans la mesure du possible, nous examinerons, nous évaluerons et donnerons suite à votre plainte (sous réserve du point 5, ci-après) dans les 30 jours ouvrables.
3. Nous communiquerons avec vous de la même façon (courrier ou courriel) et dans la même langue (français ou anglais) que vous avez utilisée pour communiquer avec nous. Si vous préférez une autre forme de communication telle que l'ASL ou autre, veuillez nous le faire savoir et nous prendrons les dispositions nécessaires.
4. Nous pourrions communiquer avec vous si nous avons besoin de renseignements supplémentaires pour évaluer votre plainte.
5. Nous pourrions ne pas donner suite à certaines plaintes si :
  - elles sont liées à une question qui date de plus de deux ans.
  - elles sont déjà réglées et les dossiers sont considérés comme étant fermés.
  - elles font l'objet d'une action en justice, ou que c'était le cas par le passé.
  - elles sont soumises de façon anonyme.
  - elles ne se rapportent pas directement au Conseil des arts du Manitoba.

- elles comprennent un langage ou des comportements abusifs ou intimidants.
  - elles sont non fondées/injustifiées, irréalistes ou hors de proportion.
6. Nous consulterons les personnes et les organismes concernés pour préciser les circonstances de votre plainte et recueillir tous les renseignements et documents pertinents.
  7. Si le CAM juge qu'un suivi est nécessaire, nous traiterons tous les points pertinents que vous avez soulevés dans votre plainte. Si la plainte donne lieu à des modifications des processus du CAM, vous pourriez en être avisé. S'il y a lieu, toutes les communications et tous les renseignements recueillis au sujet de la plainte seront versés à votre dossier de plainte.
  8. Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse ou que vous désirez partager des renseignements supplémentaires, vous pouvez demander une révision et nous vous répondrons dans les 30 jours ouvrables. Une fois que nous aurons traité tous les points pertinents et que nous n'avons plus rien à ajouter, nous considérerons la réponse comme étant définitive. Nous fermerons votre dossier et vous en serez avisé.
  9. Nous conserverons toute communication ultérieure de votre part dans votre dossier de plainte, mais il n'y aura aucun suivi.

## Comment soumettre des rétroactions ou des plaintes

Pour ce qui est des rétroactions ou des plaintes concernant les services, les programmes de subvention ou les clients du CAM, veuillez communiquer avec nous à [helpdesk@artscouncil.mb.ca](mailto:helpdesk@artscouncil.mb.ca) ou au 1-866-994-2787. Vous pouvez également nous contacter par courrier postal à :

Commentaires publics

Conseil des arts du Manitoba

93, avenue Lombard, bureau 525

Winnipeg (Manitoba) R3B 1H3

Veillez indiquer votre nom et votre adresse postale ou votre adresse de courriel, et décrivez les faits, les dates et les raisons de votre expérience positive ou négative, en incluant tout autre détail pertinent.