

## **Centre culturel Kabir— Politique de Plaintes**

Le Centre culturel Kabir (« le Centre ») s'engage à offrir un environnement sécuritaire, respectueux et inclusif pour toutes les personnes qui participent à nos programmes, événements et activités communautaires. Nous prenons toutes les préoccupations au sérieux et offrons un processus équitable et accessible pour soumettre et résoudre les plaintes.

---

### **1. Objectif de cette politique**

Cette politique explique comment toute personne peut soumettre une plainte concernant une conduite, une décision ou une expérience liée au Centre, et comment ces plaintes seront traitées.

---

### **2. À qui s'applique cette politique**

Cette politique s'applique à :

- Membres de la communauté
  - Participants aux programmes
  - Artistes et collaborateurs
  - Bénévoles
  - Donateurs et partenaires
  - Toute personne interagissant avec les activités ou services du Centre
- 

### **3. Motifs de plainte**

Vous pouvez déposer une plainte concernant :

- Un conflit interpersonnel ou un comportement irrespectueux
- Le harcèlement, la discrimination ou des préoccupations liées à la sécurité
- Une expérience vécue lors d'un programme ou événement
- Une décision prise par un membre du personnel ou un bénévole
- Un abus d'autorité ou une violation des politiques du Centre
- Toute situation affectant votre dignité, votre sécurité ou votre participation

---

#### 4. Comment déposer une plainte

Vous pouvez soumettre une plainte en :

- Nous écrivant à **info@centrekabir.com**
- Parlant à un membre du personnel ou au responsable d'un programme
- Utilisant tout formulaire ou outil de signalement disponible lors d'un événement

Veuillez inclure les détails que vous êtes à l'aise de partager. Si vous avez besoin d'aide pour formuler votre plainte, nous vous accompagnerons.

---

#### 5. Confidentialité

Toutes les plaintes sont traitées de manière **confidentielle**. Les informations ne sont partagées qu'avec les personnes qui doivent les connaître pour examiner ou résoudre la situation. Nous ne divulguons pas votre identité sans votre consentement, sauf si la loi ou la sécurité l'exige.

---

#### 6. Engagement contre les représailles

Le Centre interdit formellement toute forme de représailles. Aucune personne ne fera l'objet d'un traitement défavorable, d'une exclusion ou d'une mesure disciplinaire pour avoir signalé un problème de bonne foi. Les représailles, qu'elles soient directes ou indirectes, ne sont en aucun cas tolérées.

---

#### 7. Comment les plaintes sont examinées

Une fois la plainte reçue :

1. Nous confirmons sa réception.
2. Un membre du personnel, un responsable de programme ou un réviseur désigné examine la situation.
3. Nous pourrions vous contacter pour obtenir plus d'information.
4. Nous travaillons vers une résolution juste et rapide.

Dans certains cas, le Centre peut faire appel à un **médiateur externe neutre** ou à un évaluateur indépendant pour assurer l'équité du processus.

---

## 8. Situations graves ou urgentes

Si la plainte concerne du harcèlement, de la discrimination, de la violence, des menaces ou tout risque pour la sécurité, elle sera traitée **immédiatement** et pourra être transmise à la direction ou aux autorités externes, selon le besoin.

---

## 9. Accessibilité et soutien

Si vous avez besoin d'aide pour soumettre une plainte — en raison d'une barrière linguistique, d'un handicap ou pour toute autre raison — nous vous offrirons le soutien nécessaire. Demander de l'aide n'affectera pas l'équité ou le résultat du processus.

---

## 10. Résultats possibles

Après examen d'une plainte, le Centre peut :

- Faciliter une discussion ou une médiation
- Fournir des clarifications ou des informations supplémentaires
- Apporter des ajustements aux programmes ou pratiques
- Prendre des mesures correctives ou disciplinaires, si nécessaire

Vous serez informé du résultat, dans la mesure appropriée.

---

## 11. Nous joindre

Pour toute question ou pour soumettre une plainte, veuillez communiquer avec :

**Centre Kabir pour les Arts et la Culture**

Courriel : [info@centrekabir.com](mailto:info@centrekabir.com)

---

## 12. Mise à jour de cette politique

Cette politique peut être mise à jour périodiquement. La version la plus récente sera toujours affichée sur cette page.

**Dernière révision et approbation par le conseil d'administration : 9 août 2026**