



NORMES DE PRESTATION DE SERVICES

Dans un souci d'offrir un service de qualité à l'ensemble du secteur de la radiophonie communautaire et de campus, le FCRC a développé les présentes normes de prestation de services. Notre équipe se fait toujours un plaisir de renseigner les demandeurs sur l'admissibilité de leur organisation et de leur projet à nos programmes de financement, de les guider à travers le processus de rédaction d'une demande de financement, de répondre aux questions sur nos programmes, sur une entente de contribution, sur les formulaires de rapport ou encore à toute autre demande de renseignements.

En temps normal, voici donc les normes de prestation de services prescrites par le FCRC :

1. Le FCRC s'engage à effectuer un suivi de toute demande de renseignements faite par courriel ou par téléphone à l'intérieur de **deux (2) jours ouvrables**.
2. Le FCRC ne peut garantir une rétroaction sur une ébauche de demande de financement si elle est faite à moins de **cinq (5) jours ouvrables** de la date limite de dépôt des demandes.
3. Le FCRC accuse automatiquement réception, par courriel, de toute demande de financement reçue par l'intermédiaire de la plateforme en ligne du FCRC.
4. Si un demandeur n'est pas admissible à un de nos programmes de financement, le FCRC enverra une lettre à cet effet, par courriel, dans les **dix (10) jours ouvrables** suivant la date limite de dépôt des demandes de financement.
5. Si une proposition de projet n'est pas admissible selon les lignes directrices d'un de nos programmes de financement, le FCRC enverra une correspondance à cet effet dans les **deux (2) mois** suivant la date limite de dépôt des demandes de financement. Cette communication comprendra notamment les raisons pour lesquelles la demande de financement n'est pas admissible.
6. Les décisions de financement seront rendues dans les **cinq (5) mois** suivant la date limite de dépôt d'une demande de financement.
7. Une entente de contribution sera conclue à l'intérieur de **trois (3) mois** suivant les décisions de financement. Puisqu'il s'agit d'une responsabilité partagée entre le FCRC et le bénéficiaire, le respect de cette règle implique la coopération du bénéficiaire.



8. Suivant la réception du rapport d'étape complet¹, le FCRC s'engage à compléter l'évaluation dudit rapport, incluant une recommandation quant au versement de la contribution financière comme indiqué dans l'entente de contribution, à l'intérieur de **dix (10) jours ouvrables**.
9. Suivant la réception du rapport final complet², le FCRC s'engage à compléter une évaluation dudit rapport, incluant une recommandation quant au versement de la contribution financière comme indiqué dans l'entente de contribution, à l'intérieur de **vingt (20) jours ouvrables**.
10. Suivant la recommandation d'un versement de la contribution financière, le FCRC s'engage à émettre un paiement au bénéficiaire à l'intérieur de **vingt-cinq (25) jours ouvrables**.
11. Le FCRC s'engage à donner suite à toute demande de modification de l'entente de contribution à l'intérieur de **cinq (5) jours ouvrables**.
12. Lorsque la décision de modifier une entente par le FCRC est prise, le FCRC s'engage à envoyer une copie de cette modification au bénéficiaire à l'intérieur de **dix (10) jours ouvrables**.
13. Si le FCRC se voit dans l'impossibilité de respecter les normes de service prescrites, il doit aussitôt en aviser le bénéficiaire.

Si vous jugez que vous n'avez pas reçu un service correspondant aux règles énoncées ci-dessus, vous pouvez en tout temps communiquer avec nous par téléphone (613-321-3513) ou encore par courriel (prog@crfc-fcrc.ca) afin de nous faire part de votre expérience.

¹ Un rapport d'étape jugé complet inclut : le formulaire de rapport d'étape soumis par le bénéficiaire et jugé satisfaisant par le FCRC ainsi qu'un rapport financier en date du dépôt du rapport d'étape.

² Un rapport final jugé complet inclut : le formulaire de rapport final complété par le bénéficiaire et jugé satisfaisant par le FCRC, un rapport final financier accompagnée de toutes les preuves de dépenses officielles (tel que des talons de chèques de paie, des factures, des copies de chèques, des relevés bancaires, etc.), la programmation ou des extraits de programmation, tout document ou outil produit pendant la période de financement ainsi que tout autre document pouvant être demandé par le FCRC.