

Modèle de déclaration de services aux membres

ADOPTION		
INSTANCE	DATE	DÉCISION
Conseil d'administration	jj-mm-aaaa	N°-résolution 23-2683

MODIFICATION(S)			
INSTANCE	DATE	DÉCISION	COMMENTAIRES
Conseil d'administration	jj-mm-aaaa	N°-résolution	Modifications ou refonte complète ou autre

RÉVISION	Au besoin, au minimum, tous les cinq ans
RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA POLITIQUE	Direction générale
NUMÉRO	Numéro interne de la politique
RÉFÉRENCE CODE DE GOUVERNANCE	12.11

Préambule

Une déclaration de services aux membres est un document qui décrit les services et les avantages offerts aux membres d'une organisation ou d'une entreprise. Elle a pour but de fournir aux membres des informations claires et détaillées sur la mission, la vision et les valeurs de l'organisation ainsi que sur les différents services auxquels ils ont droit et sur les engagements de l'organisation envers ceux-ci.

La déclaration de services aux membres vise à établir une relation transparente et claire entre l'organisation et ses membres, tout en respectant les principes de bonne gouvernance comme établis par le *Code de gouvernance des organismes à but non lucratif (OBNL) québécois de sport et de loisir* du ministère de l'Éducation du Québec¹ auquel Loisir et Sport Bas-Saint-Laurent doit se soumettre.

Politiques et outils associés

- Lettres patentes de l'organisation.
- Règlements généraux de l'organisation.
- (Numéro de la politique) Politique en matière de protection de l'intégrité.
- (Numéro de la politique) Code de conduite général.
- (Numéro de la politique) Politique de gestion des conflits.
- (Numéro de la politique) Politique sur la confidentialité et l'accès à l'information.

Contact

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant cette déclaration de services aux membres, veuillez communiquer avec : Émilie St-Pierre, directrice générale : emiliest-pierre@urls-bsl.qc.ca

Modification de la déclaration de services

Loisir et Sport Bas-Saint-Laurent se réserve le droit de modifier cette déclaration à tout moment, en respect des lois en vigueur.

Objectifs

Les dispositions de la déclaration de services aux membres de Loisir et Sport Bas-Saint-Laurent ont pour objet :

- De présenter l'organisation, sa mission, sa vision et ses valeurs;

¹ <http://www.education.gouv.qc.ca/organismes-de-loisir-et-de-sport/code-de-gouvernance/code-de-gouvernance-des-organismes-a-but-non-lucratif-obnl-quebecois-de-sport-et-de-loisir/>.

- De présenter une liste détaillée des services disponibles pour les membres et des engagements de l'organisation;
- De partager les engagements de l'organisation envers ses membres et ses usagers;
- De renforcer l'engagement et la fidélité des membres envers l'organisation.

Application

La présente déclaration de services aux membres (ci-après déclaration) s'applique à l'ensemble des activités et programmes de Loisir et Sport Bas-Saint-Laurent.

Rôles et responsabilités

Le conseil d'administration

- Approuve la déclaration de services aux membres et en assure la mise à jour.

La Direction générale

- Rédige et effectue les mises à jour de la déclaration;
- Informe le personnel sur la déclaration;
- Conscientise le personnel sur la qualité des services;
- Effectue des suivis réguliers sur la qualité des services et applique des mesures correctives au besoin.

Les employées et employés, les bénévoles et les stagiaires

- Respectent les engagements de l'organisation en ce qui a trait à la qualité des services.

Contenu de la déclaration de services²

Mission de URLS

Loisir et Sport Bas-Saint-Laurent, dont la mission est de soutenir le développement et l'harmonisation des interventions en loisir et en sport, travaille avec les municipalités, les institutions scolaires et les associations régionales de loisir et de sport afin qu'un maximum de citoyens vive des expériences de loisir et de sport saines, sécuritaires et de qualité.

Valeurs de URLS

L'accessibilité : Loisir et Sport Bas-Saint-Laurent vise l'accès au loisir et au sport pour toute la population, et ce, sans aucune forme de discrimination. L'organisme vise également l'accessibilité de ses services et activités auprès des diverses clientèles.

² Il est suggéré de publier le corps de la déclaration de services, soit toute la section « contenu de la déclaration de services » sur le site Internet de l'URLS.

Le respect représente l'importance d'avoir des relations harmonieuses avec l'ensemble de ses partenaires et clientèles tout en respectant le rôle de chacun.

L'équité vise à offrir ses services avec justice, droiture et impartialité à travers l'ensemble de la région.

Le professionnalisme se manifeste par le souci du travail bien fait avec éthique et sans discrimination. La transmission d'information pertinente, l'ouverture du personnel à travailler avec les diverses clientèles et d'assurer la qualité du travail peu importe la situation.

L'engagement se reflète par sa proximité avec les intervenants du milieu, sa capacité d'écoute, sa collaboration avec les partenaires et son souci d'être proactif et innovant pour répondre aux besoins.

Programmes et services offerts

Divers programmes et services sont décrits sur le site Internet de l'organisme en matière de :

- Aménagement et parcs
- Activité physique
- Camps de jour
- Bénévolat
- Loisir municipal
- Loisir personnes handicapées
- Sports (incluant programme des Jeux du Québec)
- Plein air
- Loisir culturel (incluant programme Secondaire en spectacle)
- Éthique et sécurité
- Communications
- Circonflexe Prêt-à-Bouger (centrales de prêt d'équipements)

Nos engagements

- Un service courtois et respectueux
- Un service rendu avec rigueur et diligence
- La confidentialité des renseignements personnels
- Des démarches simples pour l'obtention d'un service
- Un traitement équitable lors de la prestation de services

- L'accessibilité des services
- La mise à jour de nos sites Web

Responsabilités, recours et plaintes

Afin de recevoir les services selon les engagements présentés, les membres, les usagers et les partenaires doivent fournir les informations nécessaires dans les délais prescrits par l'organisation.

Loisir et Sport Bas-Saint-Laurent s'est dotée de plusieurs politiques internes afin de soutenir une gouvernance et une gestion des opérations répondant aux critères des bonnes pratiques.

- Une politique en matière de protection de l'intégrité, qui guide l'organisation dans les actions à prendre pour gérer les cas d'abus, de harcèlement, de négligence et de violence physique, psychologique ou sexuelle, de même que des codes de conduite. Cette politique s'applique à toutes les personnes impliquées dans les activités de l'organisation.
- Une politique en matière d'antécédents judiciaires, pour assurer la protection du public.
- Un code de conduite général, s'appliquant à l'ensemble des personnes impliquées dans l'organisation.
- Une politique de gestion des conflits, pour soutenir les membres, le personnel et les usagers vivant des conflits interpersonnels.
- Une politique sur la confidentialité et l'accès à l'information, servant notamment à indiquer les mesures que doit prendre Loisir et Sport Bas-Saint-Laurent pour garantir la protection des données personnelles recueillies sur ses membres, les membres de son personnel, ses bénévoles et ses usagers.

Si la qualité de nos services ne vous satisfait pas, n'hésitez pas en nous en faire part verbalement aux coordonnées présentées plus bas ou par écrit en utilisant le formulaire en ligne disponible ici [\[lien vers le formulaire en ligne\]](#)³.

Une personne de notre équipe responsable de la qualité des services y donnera suite. Un accusé de réception de votre plainte vous sera envoyé dans un délai maximal de deux jours ouvrables et une réponse claire et complète à votre communication sera remise dans un délai de trente jours ouvrables.

Coordonnées et heures d'ouverture

Nous répondons à vos demandes de renseignements et vos demandes de services durant nos heures d'ouverture, soit du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h30.

³ Il est recommandé d'établir un processus d'accueil et de traitement des plaintes et de choisir une personne ou une entité pour recevoir les plaintes.

En dehors de ces heures, nous vous invitons à nous laisser un message sur notre boîte vocale ou notre adresse de courriel générale.

Notre équipe peut se rendre disponible sur demande pour participer à des activités.

Loisir et Sport Bas-Saint-Laurent
38, rue Saint-Germain Est, bureau 304
info@urls-bsl.qc.ca
urls-bsl.qc.ca
418 723-5036

Évaluation et mises à jour de la déclaration

La déclaration de services aux membres de Loisir et Sport Bas-Saint-Laurent sera évaluée tous les cinq ans. Le but de l'évaluation est de déterminer si l'organisation respecte ses engagements de qualité de services auprès des membres et si des modifications doivent être apportées.

Sources

Cette déclaration de services aux membres a été réalisée à l'aide des documents suivants :

Fédération d'athlétisme du Québec (2022). Déclaration de services aux membres [PDF]. Repéré sur <https://www.athletisme-quebec.ca/medias/declaration-de-services-aux-membres-fqa-2022-officielle.pdf>.

Protecteur du citoyen (2023). Déclaration de services aux citoyens [Page Web]. Repéré sur [Déclaration de services aux citoyens | Protecteur du citoyen](#).

Sport'Aide (2023). Ce que tu vis dans ton sport est important. Politique, règles et procédures en matière de protection de l'intégrité [Page Web]. Repéré sur [Signaler fait la différence | Sport'Aide \(sportaide.ca\)](#).