



Déclaration de services
aux membres

Déclaration de services aux membres

PROPOSITION	
INSTANCE	DATE
Comité de gouvernance et d'éthique	jj-mm-aaaa – N/A

ADOPTION		
INSTANCE	DATE	DÉCISION
Conseil d'administration	30-01-2024	N°-résolution CA-2024-01-30-09

MODIFICATION(S)			
INSTANCE	DATE	DÉCISION	COMMENTAIRES
Conseil d'administration	jj-mm-aaaa	N°-résolution	

RÉVISION	Au besoin, au minimum, tous les trois ans
RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA POLITIQUE	Direction générale
NUMÉRO	15_12.1i
RÉFÉRENCE CODE DE GOUVERNANCE	12.1i

Modèle de déclaration de services aux membres

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 Loisirs Laurentides doit se soumettre.

Politiques et outils associés

- Lettres patentes de l'organisation.
- Règlements généraux de l'organisation.
- Politique sur la protection de l'intégrité.
- Code de conduite et de déontologie.
- Politique de dépôt d'une plainte.
- Politique sur la confidentialité et l'accès à l'information.

Modification de la déclaration de services

Loisirs Laurentides (LL) 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 LL ont pour objet :

- De présenter l'organisation, sa mission, sa vision et ses valeurs;
- De présenter une liste détaillée des services disponibles pour les membres de l'organisation;
- De présenter et 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.

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/>.

Application

La présente déclaration de services aux membres (ci-après déclaration) s'applique à l'ensemble des activités et programmes de LL.

Contenu de la déclaration de services²

Mission de LL

Mobiliser, accompagner et agir en tant que facilitateur auprès des acteurs locaux, régionaux et nationaux dans leurs efforts individuels et collectifs visant à promouvoir, valoriser et favoriser la pratique du loisir des citoyens des Laurentides.

Note : Le terme loisir inclut : les activités physiques, de loisir et de loisir culturel, de sport et de plein air.

Vision de LL

D'ici 2030, grâce à son leadership, Loisirs Laurentides aura mobilisé ses membres, partenaires et acteurs dans le domaine du loisir autour d'une vision régionale concertée. En tant que référence régionale en matière de loisir, il aura concrètement contribué :

- Au développement des connaissances et de l'expertise des intervenants, des bénévoles et des partenaires de la région en matière d'activités physiques, culturelles, de loisir, de sport et de plein air.
- À la réalisation d'actions concertées et de partenariats fructueux entre les acteurs locaux, régionaux et nationaux pour une offre de loisirs diversifiée ayant des impacts positifs sur la pratique d'activités de loisir et la qualité de vie des citoyens.
- À l'accroissement de l'accessibilité pour tous les citoyens des Laurentides à des loisirs actifs, novateurs et sécuritaires, en partenariat avec les acteurs municipaux, scolaires, institutionnels, associatifs et privés.

Valeurs de LL

Les valeurs qui suivent s'appliquent tant à l'interne, entre administrateurs, employés et bénévoles qu'à l'externe dans les relations avec les membres, les partenaires et les diverses clientèles.

Accessibilité

Cette valeur concerne d'abord l'engagement de Loisirs Laurentides à faciliter l'accès aux informations et aux services offerts. Elle concerne aussi la promotion de l'accessibilité aux loisirs pour tous les citoyens des Laurentides.

Crédibilité

Pour Loisirs Laurentides, il est essentiel de développer et maintenir un haut niveau de crédibilité auprès de l'ensemble des acteurs du loisir. Pour ce faire, il entend accroître continuellement son expertise, valoriser l'innovation et agir en tout temps de façon rigoureuse et professionnelle.

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.

Plaisir

Pour Loisirs Laurentides, le plaisir est une valeur intégrée non seulement à la pratique d'activités de loisir mais aussi au climat organisationnel, à l'animation d'activités par des professionnels, des intervenants et des bénévoles ainsi qu'au travail des administrateurs. Elle s'actualise notamment par la recherche d'un rapport harmonieux entre les deux axes que sont : personnes/rerelations/climat versus objectifs/travail/résultats.

Respect

Cette valeur s'actualise dans l'expression d'attitudes bienveillantes et d'opinions constructives. Elle implique aussi le respect des engagements, de la mission et des rôles de chacun des acteurs intervenant dans les Laurentides en matière de loisir.

Programmes et services offerts

LL offre plusieurs programmes et services. Leur nombre étant très élevé, nous vous référons au document : Offre de services globale 2022-2024 que vous retrouverez sur le site Internet de LL.

[tableau-v1-offre-de-service-2021.pdf \(loisirslaurentides.com\)](#)

Nos engagements

Afin de nous assurer d'un service de qualité, LL s'engage à assurer :

- **Un service courtois et respectueux** : dès le premier contact, nous répondons aux membres avec respect et courtoisie et nous leur offrons une écoute attentive;
- **Un service fiable** : l'information que nous leur fournissons est exacte, complète et présentée dans un langage simple et clair. Si nous n'avons pas la réponse, nous nous assurons de valider celle-ci avant de la présenter;
- **Un service rendu avec rigueur et diligence** : pour tout service régulier, nous leur répondons dans un délai raisonnable (24 à 48 heures). S'il s'agit d'une urgence, nous leur répondons avec empressement. Dans tous les cas, nous vérifions que les renseignements fournis correspondent à leurs besoins.
- **La confidentialité des renseignements personnels** : nous veillons au respect de la confidentialité et de la protection des renseignements personnels et ne permettons leur divulgation que lorsque la loi l'autorise ou l'oblige;
- **Des démarches simples pour l'obtention d'un service** : nous offrons aux membres le lien direct avec l'employé responsable d'un dossier et nous les guidons vers les sources d'information pertinentes et les ressources appropriées;
- **Un traitement équitable lors de la prestation de services** : nous traitons leur demande en ayant le plus grand souci d'équité et d'impartialité;
- **L'accessibilité des services** : nous prenons en considération les besoins particuliers de la clientèle afin de faciliter l'accès à nos services;
- **La mise à jour de nos sites Web** : nous mettons à jour les informations contenues sur 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.

LL 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 dépôt d'une plainte (gestion des conflits).
- Une politique sur la confidentialité et l'accès à l'information, servant notamment à indiquer les mesures que doit prendre LL pour garantir la protection des données personnelles recueillies sur ses membres, les membres de son personnel, ses bénévoles et ses usagers.

Au-delà de la politique de dépôt d'une plainte contre le harcèlement psychologique, physique et sexuel, LL vous invite à communiquer avec nous si la qualité de nos services ne vous satisfait pas. Si tel est le cas, n'hésitez pas en nous en faire part verbalement ou par écrit en utilisant le formulaire de dépôt d'une plainte à l'égard des services de LL disponible en ligne sur notre site Internet et que vous pourrez nous faire suivre par courriel ou par la poste.

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 48 heures. Votre plainte sera traitée dans un délai de sept (7) jours ouvrables et une réponse claire et complète à votre communication sera remise dans un délai de 30 jours ou selon la nature de la plainte.

Rôles et responsabilités

Le conseil d'administration

- Adopte le projet de déclaration de services aux membres et en assume la responsabilité;
- Adopte les ajustements recommandés par le comité de gouvernance et d'éthique pour une application respectée de la déclaration;
- Formule toute question ou recommande toute vérification dans ses champs de responsabilités;

Le comité de gouvernance et d'éthique

- Examine le projet de déclaration de services aux membres et en recommande l'adoption par le conseil d'administration;
- Assure la mise à jour de la déclaration;
- S'assure que la déclaration est appliquée par la Direction générale et la soutient pour son application auprès du personnel salarié, des contractuels et des stagiaires;
- Réponds aux questions et aux demandes du conseil d'administration en regard de la Politique.

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 contractuels, les bénévoles et les stagiaires

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

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 8h30 à 12h et de 13h00 à 16h30.

En dehors de ces heures, nous vous invitons à laisser un message sur la boîte vocale ou l'adresse courriel de l'employé avec le ou laquelle vous désirez communiquer.

Loisirs Laurentides
330 rue De Martigny Ouest, suite 100
St-Jérôme (Québec), J7Y 4C9
www.loisirs laurentides.com
info@loisirs laurentides.com
450-504-6080

Évaluation et mises à jour de la déclaration

La déclaration de services aux membres de LL sera évaluée tous les trois 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 \(sportaide.ca\)](#).