

DÉCLARATION SERVICES AUX MEMBRES

ADOPTION		
INSTANCE	DATE	DÉCISION
Conseil d'administration	2024-01-30	CA-211-04-unanimité

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



ULSCN

Unité de loisir et de sport
de la Capitale-Nationale

Déclaration de services aux membres

Préambule

Une déclaration de services aux membres est un document qui décrit les services 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 l'Unité de loisir et de sport de la Capitale-Nationale (ULSCN) 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 : la direction générale au dg@ulscn.qc.ca.

Modification de la déclaration de services

L'ULSCN 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 l'ULSCN 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 l'ULSCN.

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 employés 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 l'ULSCN

Créée en 1998, l'Unité de loisir et de sport de la Capitale-Nationale (ULSCN), anciennement appelée l'Unité régionale de loisir et de sport de Québec, est un organisme à but non lucratif.

Sa mission consiste à soutenir, à promouvoir et à participer au développement du loisir et du sport de la région de la Capitale-Nationale, en fonction des tendances, et en partenariat avec les intervenants du milieu. Elle a comme objectifs de favoriser la qualité et de faciliter l'accessibilité au loisir et au sport pour l'ensemble de la population de sa région.

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'ULSCN.

Vision de l'ULSCN

Que l'ensemble de la population de la Capitale-Nationale pratique, pour son bien-être, des activités de loisir et de sport, et ce sans compromettre la capacité des générations futures.

Valeurs de l'ULSCN

- **Collaboration** : Sur la base d'un leadership partagé, nous collaborons ensemble dans un esprit d'entraide et de plaisir afin de soutenir la communauté.
- **Créativité** : La capacité à imaginer ou à découvrir des solutions originales et à les mettre en œuvre.
- **Ouverture** : Être disposé à accueillir avec enthousiasme et bienveillance, faire preuve d'adaptation et de souplesse dans une optique de « conception universelle ».
- **Dépassement** : Unir nos forces organisationnelles pour réaliser des défis que l'on pensait inatteignables.

Programmes et services offerts



Services offerts concernent;

- L'information, la sensibilisation et la promotion;
- La concertation et le réseautage;
- La formation;
- L'expertise-conseil.

Et ce, dans les expertises suivantes :

- Loisir culturel;
- Activité physique;

- Parcs et espaces récréatifs;
- Bénévolat;
- Sécurité et intégrité;
- Loisir municipal;
- Plein air;
- Camps;
- Sport.

Pour en savoir plus sur les programmes et services offerts par l'ULSCN, visitez le site web ulscn.qc.ca

Nos engagements

L'organisation 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;
- **Un service rendu avec rigueur et diligence** : nous leur répondons avec empressement et 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.

L'ULSCN 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 l'ULSCN 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 n'est pas jugée satisfaisante, les personnes concernées sont invitées à en faire part verbalement ou par écrit à l'organisation.

Une personne de l'équipe responsable de la qualité des services y donnera suite. Un accusé de réception de la plainte sera envoyé dans un délai maximal de deux jours ouvrables et une réponse claire et complète 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 8h30 h à 12 h et de 13 h à 16h30.

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.

Unité de loisir et de sport de la Capitale-Nationale

14, rue Soumande, bureau 1-2, Québec G1L 0A4

T. (418) 877-6233

Courriel : info@ulscn.qc.ca

Site web : ulscn.qc.ca

Évaluation et mises à jour de la déclaration

La déclaration de services aux membres de l'ULSCN 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 \(sportaide.ca\)](#).