Déclaration de services aux membres

ADOPTION		
INSTANCE	**DATE**	**DÉCISION**
Conseil d'administration	2024-04-16	LSBJCA-24-04-16

MODIFICATION(S)			
INSTANCE	**DATE**	**DÉCISION**	**COMMENTAIRES**
Conseil d'administration	aaaa-mm-jj	Nº-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	P117
RÉFÉRENCE CODE DE GOUVERNANCE	12.1l

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 Québec[1] auquel Loisir Sport Baie-James doit se soumettre.

Politiques et outils associés

- Lettres patentes.
- Règlements généraux.
- P112-Politique en matière de protection de l'intégrité.
- P114-Code de conduite général.
- P113-Politique de gestion des conflits.
- P111-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.

Modification de la déclaration de services

Loisir Sport Baie-James 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 Sport Baie-James 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 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.

[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 Loisir Sport Baie-James.

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 services

Mission de URLS

- Favoriser et soutenir la promotion, la concertation et le développement du loisir, du sport, du plein air et de l'activité physique dans la région Baie-James.
- Accorder un soutien aux organismes de loisir et de sport, aux municipalités et localités, et aux établissements d'enseignement à la réalisation de projets de portées locale et régionale.
- Favoriser l'activité physique auprès de la population jamésienne tout en favorisant l'adoption de saines habitudes de vie.
- Mettre en place et offrir des services (conseils et administratifs) au monde associatif de loisir, de sport, de plein air, d'activités physiques, au monde municipal et au monde de l'éducation.

Vision de URLS

Loisir Sport Baie-James est un acteur au cœur du développement de la qualité de vie des Jamésiennes et Jamésiens. Il s'inscrit auprès de ses parties prenantes à titre d'accompagnateur expert et de leader dans ses champs d'intervention.

Valeurs de URLS

ACCESSIBILITÉ : L'accessibilité se traduit par l'engagement de Loisir Sport Baie-James à faciliter et favoriser l'accès pour tous, et ce, sans aucune forme de discrimination, et s'assure de l'accessibilité de ses services.

ÉQUITÉ : L'équité se manifeste à travers l'engagement de Loisir Sport Baie-James à prendre des décisions et à offrir ses services de manière juste, objective et impartiale.

RESPECT : Le respect représente l'importance pour Loisir Sport Baie-James d'établir des relations harmonieuses et empreintes de considération. Il implique aussi la reconnaissance mutuelle et le respect des rôles de chacun.

TRANSPARENCE : La transparence se traduit par la circulation et la transmission des informations pertinentes aux publics cibles internes et externes concernés et ce, avec ouverture et clarté.

Programmes et services offerts

Loisir Sport Baie-James coordonne des programmes de subvention soutenant des projets favorisant la pratique du loisir, du sport, de l'activité physique et du plein air. Pour voir la liste des programmes, visitez notre site Web au www.lsbj.ca.

Loisir Sport Baie-James exerce un rôle de mobilisation, d'expertise et d'accompagnement en loisir, gestion de projet, de promotion d'un mode de vie physiquement actif, de soutien au développement du sport et du plein air.

Loisir Sport Baie-James réalise ses interventions auprès des collectivités locales, des municipalités, des établissements scolaires, du milieu associatif et des ressources bénévoles.

Nos engagements

Loisir Sport Baie-James 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 notre site Web** : nous mettons à jour les informations contenues sur notre site 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 Sport Baie-James s'est doté 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 Sport Baie-James 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 à communiquez avec la direction générale.

Lors du dépôt d'une plainte à l'aide du formulaire prévu à cet effet, 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 (30) 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 jeudi, 9 h à 12 h et de 13 h à 17 h et le vendredi, de 9 h à 12 h et de 13 h à 15 h.

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

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

Loisir Sport Baie-James
150B, place du Commerce, C. P. 399
Matagami (Québec) J0Y 2A0
Courriel : kparent@lsbj.ca
Site Web : www.lsbj.ca
Téléphone : 819 739-2273 ou sans frais au 855 739-2270

Évaluation et mises à jour de la déclaration

La déclaration de services aux membres de Loisir Sport Baie-James 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).