



UNITÉ RÉGIONALE LOISIR ET SPORT

Gaspésie - Îles-de-la-Madeleine

Déclaration de services aux membres

ADOPTION		
INSTANCE	DATE	DÉCISION
Conseil d'administration	07-02-2024	CA-066-23

MODIFICATION(S)			
INSTANCE	DATE	DÉCISION	COMMENTAIRES
Conseil d'administration	<i>jj-mm-aaaa</i>	<i>N^o-résolution</i>	Modifications ou refonte complète ou autre

RÉVISION	Au besoin, au minimum, tous les cinq ans
RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA POLITIQUE	Direction générale
RÉFÉRENCE CODE DE GOUVERNANCE	12.11

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 l'URLS GÎM doit se soumettre.

Politiques et outils associés

- Lettres patentes de l'organisation.
- Règlements généraux de l'organisation.
- Politique en matière de protection de l'intégrité.
- Code de conduite général.
- Politique de gestion des conflits.
- 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 : informations@urlsgim.com.

Modification de la déclaration de services

L'URLS GÎM 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'URLS GÎM 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 l'URLS GÎM.

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 services²³

Mission de URLS GÎM

AU COEUR DU DÉVELOPPEMENT DU LOISIR, DU SPORT, DE L'ACTIVITÉ PHYSIQUE ET DU PLEIN AIR

Mandatée par le gouvernement du Québec, l'Unité régionale loisir et sport Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine travaille activement au développement du loisir, du sport, de l'activité physique et du plein air en Gaspésie et aux Îles-de-la-Madeleine. Que ce soit par ses programmes de soutien financier, sa coordination d'événements, son offre de formations et ses services-conseils, l'URLS GÎM accompagne ses différents partenaires (municipalités, institutions scolaires, associations) dans leurs projets de développement.

Animée par une équipe de professionnels axés sur les résultats, l'URLS GÎM est entièrement à votre service pour vous aider à réaliser votre projet!

Vision de URLS

L'URLS GÎM est une actrice au cœur du développement de la qualité de vie en Gaspésie et aux Îles-de-la-Madeleine. Elle s'inscrit auprès de ses parties prenantes à titre d'accompagnatrice experte et de leader dans ses champs d'intervention.

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 GÎM.

³ Extrait de la Planification stratégique de l'URLS GÎM.

Valeurs de URLS

L'URLS GÎM œuvre dans un esprit d'inclusivité et de communauté. L'expertise collective de son équipe est une richesse qui se manifeste dans la qualité de ses relations avec les parties prenantes.

Programmes et services offerts

L'URLS GÎM met à jour, en continu, les informations sur site Internet, notamment ce qui concerne ses programmes et services.

L'URLS GÎM met à jour le corps de sa déclaration de services aux membres sur son site Internet.

Nos engagements

L'URLS GÎM s'engage à assurer :

- **Une expertise collective des membres de l'équipe;**
- **Un service œuvrant dans un esprit d'inclusivité et de communauté** : nous prenons en considération les besoins particuliers de la clientèle afin de faciliter l'accès à nos services;
- **Une qualité dans ses relations avec toutes parties prenantes;**
- **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 dans les meilleurs délais et vérifions que les renseignements fournis correspondent à leurs besoins;
- **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;
- **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.

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'URLS GÎM 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'URLS GÎM pour garantir la protection des données personnelles recueillies sur ses membres, les membres de son personnel, ses bénévoles et ses usagers.
- Pour prendre connaissance de ces différentes politiques : <https://www.urlsgim.com/documents-de-reference>.

Si la qualité de nos services ne vous satisfait pas, si vous avez des questions ou besoin d'informations la concernant, n'hésitez pas en nous en faire part verbalement aux coordonnées présentées plus bas ou par écrit à informations@urlsgim.com.

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; celles-ci se retrouvent sur notre site Internet.

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

Voici les options pour nous contacter :

Unité régionale loisir et sport Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

8, boulevard Perron est, C.P. 99, Caplan (Québec)

informations@urlsgim.com

www.urlsgim.com

Téléphone et boîte vocale : 418 388-2121

<https://www.urlsgim.com/a-propos-equipe>

Évaluation et mises à jour de la déclaration

La déclaration de services aux membres de l'URLS GÎM sera évaluée tous les cinq. 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 \(sportaide.ca\)](#).