



## Déclaration de services aux membres

La Déclaration de services aux membres reflète les engagements de *Ski Québec Alpin* (Fédération québécoise de ski alpin), ci-après nommé « la **Fédération** », en matière de qualité de la prestation de ses services offerts à ses membres et partenaires ainsi qu'à la population, aux institutions et aux organismes.

### La Déclaration

### Mission, vision et valeurs

#### Notre mission

Notre mission est d'habiliter la communauté du ski québécois afin de créer un environnement qui sera sain et sécuritaire assurant une expérience de vie positive pour l'ensemble des participants.

#### Notre vision

Faire du ski québécois la référence en développement sportif canadien

#### Nos valeurs

- **Intégrité** : Communiquer avec nos membres et partenaires avec franchise, transparence et respect.
- **Combativité et rigueur** : Être prêt à faire le travail nécessaire afin de se tailler une place au sein des communautés sportives et corporatives.
- **Détermination** : Toujours avoir le désir d'innover et d'être toujours un leader dans la mise en place au sein des communautés sportives et corporatives.
- **Imputabilité** : Être en mesure de répondre aux actions instaurées par la corporation.

## Services et clientèles

La Fédération offre des services aux personnes de tous âges pratiquant dans l'un des cinq contextes de sport (découverte, initiation, récréatif, compétitif et haut niveau) ainsi qu'aux organisations intéressées par le ski alpin.

La Fédération gère des programmes et des réseaux de compétitions structurants pour le ski alpin partout au Québec; elle établit et maintient des règlements uniformes pour le ski alpin et élabore des règlements de sécurité.

Elle organise des événements, des campagnes de promotion, des campagnes de financement et des remises de prix. La Fédération fait la promotion d'une vie associative, dynamique, et inclusive. Elle représente ses membres auprès des différentes instances et veille au développement du ski alpin.

## Engagements envers la qualité des services

La Fédération s'engage à assurer :

- Un service courtois et respectueux : dès le premier contact, nous vous répondons avec respect et courtoisie et nous vous offrons une écoute attentive;
- Un service fiable : l'information que nous vous fournissons est exacte, complète et présentée dans un langage simple et clair;
- Un service rendu avec rigueur et diligence : nous vous répondons avec empressement et vérifions que les renseignements fournis correspondent à vos besoins;
- La confidentialité des renseignements personnels : nous veillons au respect de la confidentialité et de la protection de vos 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 vous offrons le lien direct avec l'employé responsable d'un dossier et nous vous guidons vers les sources d'information pertinentes et les ressources appropriées;
- Un traitement équitable lors de la prestation de services : nous traitons votre 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 nos sites web et médias sociaux afin de fournir l'information adéquate;

## Responsabilités, recours et plaintes

Afin de recevoir les services selon les engagements présentés, les membres et partenaires ont la responsabilité de fournir, dans les délais prescrits, les informations pertinentes et les documents requis et complets qui contiennent des informations fiables et précises afin de favoriser un traitement adéquat de votre demande.

Dans le cadre de sa mission, la Fédération a la responsabilité de protéger ses membres en leur offrant un environnement sécuritaire, juste et dans lequel on peut avoir confiance, et ce, pour tous les niveaux et à tous les paliers, qu'ils soient locaux, régionaux, provinciaux, nationaux ou internationaux.

C'est pourquoi la Fédération s'est dotée d'une *Politique en matière de protection de l'intégrité* pour gérer les cas, d'abus, de harcèlement, de négligence et de violence physique, psychologique ou sexuelle de même que de codes de conduite. Cette politique s'applique à toutes les personnes impliquées dans le ski alpin fédéré, notamment, mais sans s'y limiter, les membres, les pratiquant(e)s, les parents des membres ou des pratiquant(e)s, les bénévoles, le personnel, les membres du conseil d'administration, les fournisseurs et les partenaires.

Les moyens d'action de la Fédération pourraient toutefois être limités lorsque mettant en cause des non-membres.

La Fédération dispose également d'un mécanisme indépendant de gestion des plaintes pour toutes les situations qui ne visent pas des cas d'abus, de harcèlement, de négligence et de violence physique, psychologique ou sexuelle. Il est possible de consulter les modalités de fonctionnement du mécanisme dans la *Politique en matière de protection de l'intégrité*.

## Coordonnées et heures d'ouverture

Pour vous servir efficacement, la Fédération privilégie les communications par courriel directement à l'employé responsable du dossier.

La Fédération répond aux demandes de renseignements durant ses heures d'ouverture, habituellement du lundi au vendredi, de 9 h à 12 h et de 13 h à 17 h, et durant l'été (1<sup>er</sup> juin au 1<sup>er</sup> septembre) du lundi au jeudi, de 9 h à 12 h et de 13 h à 17 h. En dehors de ces heures, il est possible de laisser un message sur la boîte vocale de la Fédération ou de lui envoyer un courriel.

La Fédération demeure disponible en dehors des heures d'ouverture, sur demande et au besoin, pour participer à des activités.

## Déclaration de services aux membres

Ski Québec Alpin (Fédération québécoise de ski alpin)  
7665 boulevard Lacordaire  
Montréal (Québec) H1S 2A7

info@skiquebec.qc.ca  
www.skiquebec.qc.ca

514 252-3089

### **Aidez-nous à mieux vous servir**

Si vous souhaitez nous faire part de vos commentaires sur la qualité de nos services, nous vous invitons à communiquer avec nous par courriel ou par téléphone.