

LSAT23



LOISIR ET SPORT
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

DÉCLARATION DE SERVICES AUX MEMBRES

Révision tous les cinq ans ou au besoin

Adoption conseil d'administration

30 avril 2024

Résolution # 3073-24

Modification conseil d'administration

X mois 202X

Résolution # XXXX-XX

Table des matières

PRÉAMBULE	4
POLITIQUES ET OUTILS ASSOCIÉS	4
CONTACT.....	4
MODIFICATION DE LA DÉCLARATION DE SERVICES.....	4
OBJECTIFS	4
APPLICATION	5
RÔLES ET RESPONSABILITÉS	5
LE CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	5
LA DIRECTION GÉNÉRALE	5
LES EMPLOYÉES ET EMPLOYÉS, LES BÉNÉVOLES ET LES STAGIAIRES	5
CONTENU DE LA DÉCLARATION DE SERVICES	5
NOTRE MISSION	5
NOTRE VISION	6
NOS VALEURS	6
NOS PROGRAMMES ET SERVICES.....	6
NOS SERVICES.....	7
NOS ENGAGEMENTS	7
RESPONSABILITÉS, RECOURS ET PLAINTES	8
COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE	9
ÉVALUATION ET MISES À JOUR DE LA DÉCLARATION	9
SOURCES	9
ANNEXE A : OFFRE DE SERVICE AUX MEMBRES 2024-2025	10

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 LSAT doit se soumettre.

Politiques et outils associés

- Lettres patentes de l'organisation.
- Règlements généraux de l'organisation.
- LSAT09 - Politique en matière de protection de l'intégrité.
- LSAT14 - Code de conduite général.
- LSAT13 - Politique de gestion des conflits.
- LSAT12 - Politique sur la confidentialité et l'accès à l'information.
- LSAT19 - Politique sur le revenu

Contact

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant cette déclaration de services aux membres, veuillez communiquer avec Daniel Asselin, directeur général au dasselin@ulsat.qc.ca

Modification de la déclaration de services

LSAT 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 LSAT 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 LSAT.

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 services²

Notre mission

Faire une différence pour la qualité de vie en Abitibi-Témiscamingue en travaillant avec dévouement et passion pour la région, et en nous adaptant aux besoins des acteurs locaux et régionaux.

Nous développons et coordonnons des programmes et activités pour favoriser le développement du loisir, du sport, du plein air, de l'activité physique et des saines habitudes de vie en accompagnant les acteurs de ces milieux.

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.

Notre vision

Loisir et Sport Abitibi-Témiscamingue est un leader reconnu et actif sur tout le territoire de la région. La qualité de ses interventions contribue de façon remarquable au bien-être de la population de l'Abitibi-Témiscamingue.

Nos valeurs

ENGAGEMENT : L'équipe de LSAT, accueillante et accessible, est passionnée par ce qu'elle fait et par les projets qu'elle développe. Elle est engagée à travailler avec ardeur et implication pour répondre aux besoins de ses partenaires. Fondement même du loisir et du sport, le plaisir est au centre des interventions de LSAT, autant dans la finalité recherchée par ses actions que dans le quotidien de l'équipe de travail.

COOPÉRATION : La coopération reflète pour LSAT sa volonté de travailler de manière collaborative dans un esprit de partenariat. Elle encourage la création d'un environnement où, tant les membres de l'équipe que les partenaires, collaborent, partagent leurs compétences complémentaires et travaillent ensemble vers l'accomplissement d'un objectif commun.

DÉVOUEMENT : Tant pour ses propres initiatives que celles de ses partenaires, l'équipe de LSAT fait tout pour assurer la réussite de ce qu'elle entreprend. Très à l'écoute, elle fait rapidement sentir ses partenaires comme un membre de sa famille et les accompagne dans le déploiement de leurs projets, dans une approche humaine et empathique.

Nos programmes et services

Programmes

- Cycliste averti
- Fillactive
- Jeux du Québec
- RSEQ
- Saines habitudes de vie
- Secondaire en spectacle
- Institut national du sport
- EX3
- CIRCONFLEXE
- Défi Château de neige

Champs d'activités

- Activité physique
- Bénévolat

- Camps de jour
- Éthique, sécurité et intégrité
- Loisir culturel
- Loisir municipal
- Soutien local et régional
- Parcs et espaces récréatifs
- Plein air
- Sport

Nos Services

- Accompagner
- Coordonner
- Soutenir financièrement
- Outiller et former
- Développer

Nos publics cibles

Les acteurs terrain

Cette clientèle intervient auprès de la population par son métier.

- Professionnels, intervenants et travailleurs en loisir
- Enseignants
- Responsables des loisirs et des sports dans les écoles
- Agents de développement

Les décideurs

Cette clientèle a un pouvoir décisionnel sur les organisations desservies par LSAT.

- Élus municipaux
- Dirigeants d'organisation
- Administrateurs

Les passionnés

Cette clientèle est impliquée dans une organisation desservie par LSAT de façon bénévole ou comme participant.

- Associations régionales
- Clubs locaux
- Bénévoles
- Officiels
- Parents

- Athlètes

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.

LSAT 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 LSAT pour garantir la protection des données personnelles recueillies sur ses membres, les membres de son personnel, ses bénévoles et ses usagers.

Pour accéder à nos différentes politiques : <https://ulsat.qc.ca/gouvernance/>

Si la qualité de nos services ne vous satisfait pas, n'hésitez pas en nous en faire part verbalement aux coordonnées présentées plus bas ou par écrit en utilisant le formulaire en ligne disponible [ici](#)³.

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.

³ Il est recommandé d'établir un processus d'accueil et de traitement des plaintes et de choisir une personne ou une entité pour recevoir les plaintes.

Coordonnées et heures d'ouverture

Loisir et Sport Abitibi-Témiscamingue

1122, 8^e Rue – Suite 201
Val-d'Or, Québec
J9P 3N6

Téléphone : 819 825-2047

courriel@ulsat.qc.ca

<https://ulsat.qc.ca/equipe/>

Nous répondons à vos demandes de renseignements et vos demandes de services durant nos heures d'ouverture, soit du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30. En période estivale, l'horaire pourrait être modifiée.

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 à l'extérieur de ces heures d'ouverture sur demande pour participer à des activités.

Évaluation et mises à jour de la déclaration

La déclaration de services aux membres de LSAT 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 \(sportaide.ca\)](#).

ANNEXE A : Offre de service aux membres 2024-2025

Voici [l'offre de services](#) détaillé par projet.