



Déclaration de services aux membres

ADOPTION		
INSTANCE	DATE	DÉCISION
Conseil d'administration	14-02-2024	140224-16

MODIFICATION(S)			
INSTANCE	DATE	DÉCISION	COMMENTAIRES
Conseil d'administration			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	ARLPHAT-12.11
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'ARLPHAT doit se soumettre.

Politiques et outils associés

- Lettres patentes de l'organisation.
- Règlements généraux de l'organisation.
- ARLPHAT-12.1D, Politique en matière de protection de l'intégrité.
- ARLPHAT-12.1G, Code de conduite général.
- ARLPHAT-12.1E, Politique de gestion des conflits.
- ARLPHAT-12.1C, 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 à l'adresse courriel suivante : direction@arlphat.com

Modification de la déclaration de services

L'ARLPHAT 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'ARLPHAT 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;

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 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'ARLPHAT.

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

Mission de l'ARLPHAT

- Regrouper tous les organismes de la région intéressés aux loisirs, sports et plein air pour personnes handicapées.
- Promouvoir et développer les loisirs, sports et plein air pour toutes les personnes handicapées de la région.
- Favoriser l'intégration des personnes handicapées aux activités de loisirs de l'ensemble de la population.
- Offrir les services aux organismes membres afin de les aider à améliorer leurs fonctionnements.
- Offrir des formations à ses membres, sous réserve de la Loi sur l'enseignement privé (L.R.Q., c. E-9).

Vision de l'ARLPHAT

Plaisir sécuritaire

Valeurs de l'ARLPHAT

Respect, solidarité, transparence.

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'arlyphat.

Programmes et services offerts

- Programme d'assistance financière pour le loisir des personnes handicapées (PAFLPH)
 - Volet accompagnement – volet soutien aux initiatives locales et régionales de loisirs ph
- Formation nationale en Accompagnement en loisir des personnes handicapées (FACC)
- Assurance avec l'AQLPH
 - Responsabilité civile – Responsabilité administrateur dirigeant – Assurance biens
- Aide aux entreprises de loisir, sportive et plein air pour les normes en accessibilité
- Animation et accompagnement durant les périodes estivales
- Carte Accompagnement loisir (CAL)

Nos engagements

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

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 9 h à 12 h et de 13 h à 16h.

Noté que nous sommes souvent en activités à l'extérieur alors 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.

ARLPHAT
141, 7^E Rue
Rouyn-Noranda, Qc, J9X 1Z8
info@arlphat.com
<https://arlphat.ca/>
819-762-8121

Évaluation et mises à jour de la déclaration

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