

# Déclaration de services aux membres

<b>ADOPTION</b>		
<b>INSTANCE</b>	<b>DATE</b>	<b>DÉCISION</b>
Conseil d'administration	12-01-2026	2026-01-12-02

<b>MODIFICATION(S)</b>			
<b>INSTANCE</b>	<b>DATE</b>	<b>DÉCISION</b>	<b>COMMENTAIRES</b>
Conseil d'administration	jj-mm-aaaa	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	17
RÉFÉRENCE CODE DE GOUVERNANCE	12.11

## 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<sup>1</sup> auquel Sports Laval doit se soumettre.

### Politiques et outils associés

- Lettres patentes de l'organisation.
- Règlements généraux de l'organisation.
- (13) Politique en matière de protection de l'intégrité.
- (15) Code de conduite générale.
- (14) Politique de gestion des conflits.
- (12) 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 : [presidence@sportslaval.qc.ca](mailto:presidence@sportslaval.qc.ca)

### Modification de la déclaration de services

Sports Laval 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 Sports Laval 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.

---

<sup>1</sup> <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 Sports Laval.

## 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<sup>2</sup>

### Mission

Favoriser le développement du sport pour les jeunes lavallois, de l'initiation à l'excellence, en rassemblant et en soutenant à cet effet les organisations scolaires et civiles

### Vision

Être devenu le chef de file régional en faveur du développement sportif et avoir ainsi contribué à:

- L'harmonisation du secteur sportif scolaire et civil
- L'accroissement de la pratique sportive
- L'accroissement de l'activité physique et l'adoption de saines habitudes de vie par les jeunes lavallois.

### Valeurs

#### CONCERTATION ET PARTENARIAT

Cette valeur se traduit par une approche de Sports Laval misant sur la recherche de consensus et l'encouragement de ses membres à poursuivre des objectifs communs et harmonisés. Elle vise aussi le développement de partenariats fructueux impliquant un partage équitable des investissements, des avantages et des risques.

#### RESPONSABILISATION ET APPARTENANCE

---

<sup>2</sup> 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.

Cette valeur se traduit par un engagement de Sports Laval envers son rôle de leader du développement du sport. Il reconnaît que ses membres, individuellement et collectivement, sont responsables du développement de leur discipline et de la pratique sportive dans leur milieu respectif. Il est aussi important pour Sports Laval que les membres se sentent partie prenante de l'organisation et qu'ils s'y identifient.

### ÉCOUTE ET DISPONIBILITÉ

Cette valeur se traduit par l'accessibilité et la disponibilité de l'équipe de Sports Laval, par sa capacité à écouter et à analyser les besoins des membres et ce, afin de pouvoir y répondre directement ou les référer promptement vers les services appropriés.

### RIGUEUR ET TRANSPARENCE

Cette valeur se traduit par la préoccupation du travail bien fait et avec professionnalisme ainsi que par la volonté d'agir avec honnêteté, intégrité et équité. De plus, elle prône une circulation et une transmission efficaces des informations pertinentes et dans les meilleurs délais pour chacun des publics-cibles.

### Nos engagements

- Un service courtois et respectueux
- Un service rendu avec rigueur et diligence
- La confidentialité des renseignements personnels
- Des démarches simples pour l'obtention d'un service
- Un traitement équitable lors de la prestation de services
- L'accessibilité des services
- La mise à jour de 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.

Sports Laval 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 Sports Laval 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 en nous en faire part verbalement aux coordonnées présentées plus bas ou par écrit.

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, soit du lundi au vendredi, de 9 h à 12 h et de 13 h à 16 h.

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 sur demande pour participer à des activités.

Sports Laval  
3235 Saint-Martin Est, Laval  
[info@sportslaval.qc.ca](mailto:info@sportslaval.qc.ca)  
<http://sportslaval.qc.ca/>  
450-664-1917

### **Évaluation et mises à jour de la déclaration**

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