



**Document  
administratif**

## **Déclaration de services aux membres**

Adoptée le 24 janvier 2024

Résolution 24-01-24.17

## ADOPTION

INSTANCE	DATE	DÉCISION
Conseil d'administration	24 janvier 2024	Résolution 24-01-24.17

## MODIFICATIONS

L'URLSM se réserve le droit de modifier cette politique à tout moment, en respect des lois en vigueur.

INSTANCE	DATE	DÉCISION
Conseil d'administration	jj-mm-aaaa	No-résolution

## RÉVISION

RÉVISION	Au besoin ou trois ans après son adoption et par la suite, à tous les cinq ans
RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA POLITIQUE	Direction générale
NUMÉRO	RF-04
RÉFÉRENCE CODE DE GOUVERNANCE	Mesure 12.1

## QUESTIONS

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant cette politique, veuillez-nous contacter à l'adresse suivante : [info@urlsmauricie.com](mailto:info@urlsmauricie.com)

# SECTION 1

## CADRE GÉNÉRAL DE LA POLITIQUE

### Préambule

Le gouvernement du Québec, dans son « Code de gouvernance des organismes à but non lucratif (OBNL) québécois de sport et de loisir » détermine plusieurs politiques et documents administratifs à mettre en place en vue d'une saine gestion, et ce, d'ici février 2024

Par la mise en place de la « Déclaration de services aux membres », l'Unité régionale de loisir et de sport de la Mauricie souhaite ainsi répondre aux volontés inscrites dans le Code mais aussi établir les balises de gestion et de responsabilisation au niveau de la gouvernance

Cette « Déclaration » tient compte des valeurs énoncées dans le « Plan stratégique 2022-2026 » de l'URLSM et s'inscrit dans le cadre même de la mission de la corporation. Il importe donc de rappeler ici la mission et les valeurs de l'URLSM :

#### La mission

*« La mission de l'URLSM est de soutenir le développement et l'accessibilité de la pratique du loisir qu'il soit sportif, culturel, social et communautaire, de plein air ou en activité physique. Cela en jouant un rôle d'expertise, de soutien et de carrefour pour les bénévoles, les élus locaux et les permanents et un rôle mobilisateur par la coopération entre les différents acteurs. »*

#### Les valeurs

- ❖ Agir dans le respect des personnes et des organisations
- ❖ Assurer la transparence dans la gestion de l'organisme et les relations avec nos partenaires
- ❖ Promouvoir une pratique sécuritaire et éducative du loisir et du sport
- ❖ Être juste et équitable dans nos décisions et nos interventions à l'égard de nos membres
- ❖ Promouvoir une démocratie de participation et de représentation dans nos instances décisionnelles auprès de nos membres et nos partenaires

#### Contexte

Il faut se rappeler que l'URLSM est une corporation sans but lucratif d'intérêt public composée de membres corporatifs et individuels œuvrant dans les sphères municipale, scolaire, loisir, sport, culture, plein air, loisir personnes handicapées et professionnel en loisir municipal. Ce sont les délégués de ces membres qui assument la gestion démocratique de l'organisme dans le but d'offrir des programmes et services aux membres et à toute la communauté mauricienne.

L'URLSM est reconnue par le gouvernement du Québec duquel elle reçoit des mandats et des ressources financières. L'URLSM peut aussi accepter différents mandats gouvernementaux, régionaux ou locaux en lien avec sa mission et ses objectifs.

## OBJETIFS

Les dispositions de la déclaration de services aux membres de l'ULRMS 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'URLSM
- De partager les engagements de l'URLSM envers ses membres et ses usagers
- De renforcer l'engagement et la fidélité des membres envers l'URLSM

## CHAMP D'APPLICATION

La présente « Déclaration de services aux membres » s'applique à l'ensemble des activités et programmes de l'URLSM.

## RESPONSABILITÉS

### **Le Conseil d'administration**

- Adopte la déclaration de services aux membres

### **Le Comité de gouvernance et d'éthique**

- Assure la mise à jour de la déclaration de services aux membres

### **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

### **La direction générale adjointe ou membre de l'équipe de gestion**

- Réalise les dossiers confiés par la direction générale

### **Les employés, les bénévoles et les stagiaires**

- Respectent les engagements de l'URLSM en ce qui a trait à la qualité des services

## SECTION 2

### 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 d'une bonne gouvernance.

#### *Politiques associées*

- Politique de gouvernance
- Politique de confidentialité et d'accès à l'information
- Politique d'évaluation et de gestion des risques de toute nature
- Politique concernant l'usage de la raison sociale, du logo et autre matériel d'identité et de promotion
- Code d'éthique et de déontologie
- Règlements généraux

### CONTENU DE LA DÉCLARATION DE SERVICE

L'URLSM s'assure que le service aux membres cadre avec sa mission, sa vision et ses valeurs.

La mission et les valeurs étant identifiées dans la section 1 « cadre général de la politique », voici le libellé de la vision :

#### ***Vision***

*L'URLSM vise à ce que l'ensemble des intervenants de loisir et de sport de la Mauricie puisse offrir des activités de loisirs, sports, activités physiques, social, communautaire, plein air ou loisir culturel accessibles, sécuritaires et de qualité, et ce, connues de toute la population*

### PROGRAMMES ET SERVICES OFFERTS

Les services offerts par l'URLSM se définissent comme suit :

*(Extrait du PAFURS 2021-2024)*

- Promouvoir et valoriser la pratique dans les huit champs d'action ci-mentionnés :
  - Bénévolat
  - Parcs et espaces récréatifs
  - Sport
  - Loisir municipal, scolaire et associatif
  - Plein air
  - Éthique, sécurité et intégrité
  - Activité physique
  - Camps de jour et camps de vacances

- Assurer la coopération entre les acteurs de différents réseaux, animer, développer et consolider des partenariats régionaux et nationaux, en vue de contribuer à l'élaboration et au déploiement de l'offre de service
- Mettre en place des services variés d'accompagnement réservés aux organisations locales et régionales
  - Formation
  - Avis-conseil
  - Développement ou appropriation d'outils
  - Liaison et réseautage
  - Mentorat
  - Veille spécialisée
- Coordonner régionalement les programmes suivants :
  - Jeux du Québec
  - Programme d'aide financière aux initiatives locales et régionales (PAFILR)
  - Journée nationale du sport et de l'activité physique (JNSAP)
  - Prix du bénévolat en loisir et en sport Dollard-Morin
- Développer et mettre en œuvre des plans d'action dans les huit champs mentionnés

## **NOS ENGAGEMENTS**

Nos engagements en matière de qualité des services pour la population, comme pour les membres et les non-membres

L'URLSM s'engage à :

- Fournir un service courtois et respectueux, avec professionnalisme et compétence
- Traiter les demandes avec rigueur et diligence. Répondre à toutes questions formulées verbalement, par téléphone ou par courriel dans les meilleurs délais
- Offrir un service fiable. Une information exacte, complète et présentée dans un langage simple et clair
- Assurer la confidentialité des renseignements personnels fournis et ne permettre leur divulgation que lorsque la loi l'autorise ou l'oblige
- Répondre à toutes questions formulées verbalement, par téléphone ou par courriel dans les meilleurs délais
- Mettre le site internet à jour ainsi que toutes publications
- Simplifier les démarches pour l'obtention d'un service
- Offrir un traitement équitable et impartial lors de la prestation de services
- Prendre en considération les besoins particuliers de la clientèle afin de faciliter l'accès à nos services

## Responsabilité, 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'URLSM. L'URLSM 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'URLSM dans les actions à prendre pour gérer les cas d'abus, de harcèlement, de négligence et de violence physique, psychologique ou sexuelle, de même qu'un code de conduite. Cette politique s'applique à toutes les personnes impliquées dans les activités de l'URLSM.
- 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'URLSM pour garantir la protection des données personnelles recueillies sur les membres, les membres de son personnel, ses bénévoles et ses usagers.

### Plainte

L'URLSM mettra en place un système afin de recueillir et traiter les plaintes des membres et usagers sur ses services et programmes.

Un accusé de réception devra être envoyé dans un délai maximal de cinq jours ouvrables et une réponse claire et complète devra être remise dans un délai de trente jours ouvrables.

## SECTION 3

### Généralités

#### Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur le jour de son adoption par le Conseil d'administration

#### Publication et diffusion

La publication et la diffusion de cette politique ainsi que de toute modification qui y sera apportée sont soumises à la « Politique de confidentialité d'accès à l'information » de l'URLSM.

**Suivi**

Le Comité de gouvernance et d'éthique est responsable de l'application de la présente politique. Il appartient au Comité de faire rapport au Conseil d'administration du suivi de la Politique et de l'évaluation des résultats

**Révision**

Cette « Déclaration » peut être révisée en tout temps, dès que la nécessité d'y apporter des ajustements le requiert. Toutefois, le « Comité de gouvernance et d'éthique » doit réviser la présente politique trois ans après son adoption et par la suite, à tous les cinq ans. Il est recommandé de vérifier l'ensemble du texte pour assurer la cohésion entre ce document, nos règlements généraux et nos modes de fonctionnement.

**Sources**

Cette politique a été inspirée et réalisée à l'aide des documents suivants :

- Regroupement Loisir et Sport du Québec, Guide de politiques sur la gouvernance d'un OSBL
- ADN organisations, Politique de gestion des conflits. Document préparé pour le Réseau des unités de loisir et sport du Québec.