

DÉCLARATION DE SERVICES AUX MEMBRES	DATE : 25 février 2023
Adoption : Conseil d'administration	Modifications :
DESTINATAIRES : Tous les membres	

1. PRÉAMBULE

La Déclaration de services aux membres de Tir à l'arc Québec reflète notre engagement à offrir des services de qualité, tenant compte des attentes des membres tout en étant en accord avec notre mission, notre vision et nos valeurs. Elle présente nos services offerts tant aux membres qu'aux ministères et aux organismes. Elle présente aussi les moyens utilisés pour assurer ces services ainsi que nos engagements. Elle marque notre volonté d'améliorer de façon continue la prestation des services offerts à nos membres et partenaires ainsi qu'à la population, aux institutions et aux organismes.

VISION

Être reconnu comme le leader en matière de promotion et de développement du tir à l'arc.

MISSION

Tir à l'arc Québec a pour mission de développer, encadrer et encourager la pratique du tir à l'arc au Québec en offrant une expérience enrichissante à tous les niveaux (découverte, initiation, récréation, compétition, haute performance).

VALEURS

COMPTÉNCÉ

Tir à l'arc Québec vise l'excellence pour un développement responsable du tir à l'arc

RESPECT

Tir à l'arc Québec favorise l'équité et la transparence avec ses participants tout en étant respectueux de l'environnement.

PLAISIR

Tir à l'arc Québec cible l'épanouissement de ses membres afin de cultiver leur passion pour le tir à l'arc.

INTÉGRITÉ

Tir à l'arc Québec assure l'inclusion et l'égalité dans une pratique saine et sécuritaire de notre sport.

2. SERVICES ET CLIENTÈLES

Tir à l'arc Québec offre des services aux personnes de tous âges de l'un des cinq contextes de pratique (découverte, initiation, récréation, compétition et haut niveau) ainsi qu'aux organisations intéressées par le tir à l'arc à l'extérieur des clubs (centres communautaires, écoles, camps de vacances, camps de jour...)

Tir à l'arc Québec gère des programmes et des réseaux de compétitions structurants pour l'athlétisme partout au Québec; elle établit et maintient des règlements uniformes pour le tir à l'arc et élabore des règlements de sécurité.

Tir à l'arc Québec fait la promotion et veille à développer la pratique du tir à l'arc au Québec. Elle établit et maintient des règlements uniformes pour le tir à l'arc et élabore des règlements de sécurité du sport. Elle organise des formations, des événements, des campagnes de promotion, des campagnes de financement et des remises de prix.

3. NOS ENGAGEMENTS

Attentifs aux besoins et aux attentes des membres, Tir à l'arc Québec s'engage à assurer :

- Un service courtois et respectueux;
- Un service fiable;
- Un service empressé;
- La confidentialité des renseignements personnels;
- La simplicité des démarches pour l'obtention d'un service;
- Un traitement équitable lors de la prestation de services;
- L'accessibilité des services en prenant en considération les besoins particuliers des membres
- La mise à jour de notre site web;
- Une base de gestion des membres en ligne facilitant le travail de nos adhérents et clubs membres.

Tir à l'arc Québec effectue un suivi régulier des engagements de sa Déclaration de services aux membres. Elle rend compte publiquement des résultats obtenus dans son rapport annuel de gestion.

Elle s'engage également à connaître les attentes et à mesurer le niveau de satisfaction de ses membres ainsi qu'à former et à mobiliser son personnel dans le but d'améliorer en continu la qualité de ses services.

4. RESPONSABILITÉS, RECOURS ET PLAINTES

Tir à l'arc Québec accorde une grande importance à vos commentaires et nous vous invitons à nous les faire parvenir afin d'améliorer la qualité ou l'efficacité de nos services. Nous nous donnons les moyens nécessaires pour offrir un service de qualité. En retour, nous vous invitons à fournir des renseignements clairs et complets lorsque vous nous adressez une demande.

Pour toute insatisfaction pour l'un de nos engagements, vous pouvez vous exprimer en contactant Tir à l'arc Québec. Nous nous engageons à vous fournir une réponse dans un langage clair et précis, soit verbalement, soit par écrit.

Dans le cadre de sa mission, Tir à l'arc Québec 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 Tir à l'arc Québec 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. La présente Politique s'applique à toutes les personnes impliquées dans le milieu (fédéré) (notamment : membres, pratiquants.es, parents des membres ou des pratiquants.es, bénévoles, salariés.es, administrateurs.trices, fournisseurs.euses, partenaires, etc.).

Le public comprend toutefois que les moyens d'action de la FQA pourraient être limités, lorsque mettant en cause des non-membres.

La Fédération québécoise d'athlétisme dispose également d'un mécanisme indépendant de gestion des plaintes pour tous les cas qui ne sont pas d'abus, de harcèlement, de négligence et de violence physique, psychologique ou sexuelle.

Vous pouvez consulter les modalités de la Politique de discipline et de résolutions de conflits [ici](#).

COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

Pour vous servir efficacement, Tir à l'arc Québec privilégie les communications par courriel directement à l'employé responsable du dossier.

Nous répondons à vos demandes de renseignements durant nos heures d'ouverture, soit du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 13h à 16 h 30.

En dehors de ces heures, nous mettons à votre disposition une boîte vocale et une adresse courriel pour que vous puissiez acheminer votre demande.

Nous demeurons disponibles en dehors des heures d'ouverture sur demande et au besoin pour participer à des activités

Fédération de tir à l'arc du Québec
7665, boul Lacordaire
Montréal, Québec H1S 2A7
Tél.: (514) 252-3054
info@tiralarcquebec.com
<https://www.tiralarcquebec.com>

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.