



**SPORT ET LOISIR
DE L'ÎLE DE MONTRÉAL**

DÉCLARATION DE SERVICES AUX MEMBRES

ADOPTION		
INSTANCE	DATE	DÉCISION
Conseil d'administration	2024-03-19	Résolution 2024-03-19-19

RÉVISION	Au besoin, au minimum, tous les quatre ans
RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA POLITIQUE	Direction générale
NUMÉRO	18
RÉFÉRENCE CODE DE GOUVERNANCE	12.11

TABLES DES MATIÈRES

1.	PRÉAMBULE	3
1.1.	POLITIQUES ET OUTILS ASSOCIÉS	3
1.2.	CONTACT	3
1.3.	MODIFICATION DE LA DÉCLARATION DE SERVICES	3
2.	OBJECTIFS	3
3.	DÉFINITIONS	4
4.	APPLICATION	4
5.	RÔLES ET RESPONSABILITÉS	4
5.1.	LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	4
5.2.	LA DIRECTION GÉNÉRALE	4
5.3.	LES MEMBRES DU PERSONNEL ET LES BÉNÉVOLES.....	4
6.	CONTENU DE LA DÉCLARATION DE SERVICES	4
6.1.	MISSION DE SLIM.....	4
6.2.	VISION DE SLIM	5
6.3.	VALEURS DE SLIM.....	5
6.4.	PROGRAMMES ET SERVICES OFFERTS	5
6.5.	NOS ENGAGEMENTS.....	5
6.6.	RESPONSABILITÉS, RECOURS ET PLAINTES.....	6
6.7.	COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE.....	7
7.	ÉVALUATION ET MISES À JOUR DE LA DÉCLARATION	7



1. 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 Sport et Loisir de l'île de Montréal (SLIM) doit se soumettre.

1.1. POLITIQUES ET OUTILS ASSOCIÉS

- Lettres patentes
- (01) Règlements généraux
- (13) Politique sur la confidentialité et l'accès à l'information.
- (31) Code de conduite général.
- (36) Politique en matière de protection de l'intégrité.
- (37) Politique de gestion des conflits.

1.2. CONTACT

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant cette déclaration de services aux membres, veuillez contacter la direction générale au direction@sportloisirmontreal.ca ou la présidence au presidence@sportloisirmontreal.ca.

1.3. MODIFICATION DE LA DÉCLARATION DE SERVICES

Le Conseil d'administration de SLIM se réserve le droit de modifier cette déclaration à tout moment, en respect des lois en vigueur.

2. OBJECTIFS

Les dispositions de la déclaration de services aux membres de SLIM 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 usager·ère·s;
- De renforcer l'engagement et la fidélité des membres envers l'organisation.

3. DÉFINITIONS

Membres du personnel : ce terme désigne toutes les personnes employées par SLIM et les stagiaires. Le terme « personnel » peut également être utilisé comme synonyme de « membres du personnel ».

4. APPLICATION

La présente déclaration de services aux membres (ci-après déclaration) s'applique à l'ensemble des activités et programmes de SLIM.

5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

5.1. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

- Approuve la déclaration de services aux membres et en assure la mise à jour.

5.2. LA DIRECTION GÉNÉRALE

- Rédige et effectue les mises à jour de la déclaration;
- Informe le personnel et les bénévoles 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.

5.3. LES MEMBRES DU PERSONNEL ET LES BÉNÉVOLES

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

6. CONTENU DE LA DÉCLARATION DE SERVICES

6.1. MISSION DE SLIM

Interlocuteur privilégié du gouvernement du Québec, SLIM est un organisme régional, autonome et à but non lucratif qui contribue au développement et à la valorisation du loisir, du sport, de l'activité physique



et du plein air sur l'île de Montréal en soutenant les communautés et les intervenants et en créant une synergie entre eux par une offre de services-conseils, du réseautage, de la promotion et de la formation.

6.2. VISION DE SLIM

SLIM contribue, en tant qu'organisme rassembleur, au déploiement d'une offre intégrée de services et d'activités en sport, loisir, activité physique et plein air.

6.3. VALEURS DE SLIM

- Accessibilité;
- Équité;
- Innovation;
- Leadership partagé;
- Sentiment d'appartenance;
- Transparence.

6.4. PROGRAMMES ET SERVICES OFFERTS

SLIM offre une variété de services qui visent le perfectionnement des intervenant·e·s, le soutien financier ou encore l'accompagnement.

Les membres de notre équipe ont développé différentes expertises. De la gestion de programmes à un soutien spécifique, nous intervenons de diverses façons au sein des secteurs suivants:

- Activité physique
- Bénévolat
- Camp de jour et loisir
- Loisir culturel
- Parcs et espaces récréatifs
- Plein air
- Sport

6.5. NOS ENGAGEMENTS

L'organisation 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 assiduité 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.

6.6. RESPONSABILITÉS, RECOURS ET PLAINTES

Afin de recevoir les services selon les engagements présentés, les membres, les participant-e-s et les partenaires doivent fournir les informations nécessaires dans les délais prescrits par l'organisation.

SLIM s'est doté 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 participant-e-s vivant des conflits interpersonnels.
- Une politique sur la confidentialité et l'accès à l'information, servant notamment à indiquer les mesures que doit prendre SLIM pour garantir la protection des données personnelles recueillies sur ses membres, les membres de son personnel, ses bénévoles et ses participant-e-s.



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 disponible².

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.

6.7. 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 17 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.

Sport et Loisir de l'île de Montréal

7333 rue Saint-Denis

Montréal, Québec, H2R 2E5

info@sportloisirmontreal.ca

www.sportloisirmontreal.ca

514-722-7747

7. ÉVALUATION ET MISES À JOUR DE LA DÉCLARATION

La déclaration de services aux membres de SLIM sera évaluée tous les quatre 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.

² <https://www.sportloisirmontreal.ca/a-propos/#idvieassociative>

