



Fédération québécoise
d'athlétisme

DÉCLARATION DE SERVICES AUX MEMBRES

La Déclaration de services aux membres reflète les engagements de la Fédération québécoise d'athlétisme en matière de qualité de la prestation de ses services offerts à ses membres et partenaires ainsi qu'à la population, aux institutions et aux organismes.

VISION, MISSION ET VALEURS

VISION

L'athlétisme est développé dans toutes les régions du Québec de manière à favoriser la participation du plus grand nombre et l'épanouissement de tous les intervenants / pratiquants.

MISSION

La FQA a pour mission de développer, encadrer et encourager la pratique de l'athlétisme au Québec en offrant et une expérience enrichissante dans tous les contextes de pratique (découverte, initiation, récréation, compétition, haut niveau) et dans un environnement sain et sécuritaire.

VALEURS

INTÉGRITÉ

La FQA entend s'assurer que tous aient une attitude respectueuse et intègre. Cette attitude s'exprime autant entre les membres et les partenaires qu'envers soi-même. Elle s'exprime aussi dans le respect de chaque personne, des responsabilités de chacun, des règlements, des engagements pris et de la diversité des individus.

COOPÉRATION

La FQA favorise le travail d'équipe et la synergie entre les différents partenaires et croit que cette attitude permet d'accomplir davantage. Elle est transparente et accessible pour ses membres.

INNOVATION

La FQA valorise la créativité et une attitude d'ouverture d'esprit. Elle privilégie le changement comme moyen d'évoluer, l'alignement sur les meilleures pratiques organisationnelles et accepte le risque de l'échec afin d'innover.

EXCELLENCE

Réussir est un état d'esprit. La FQA vise à ce que chacun puisse s'accomplir et atteindre son plein potentiel. Elle encourage la recherche d'amélioration continue, la rigueur d'exécution et le leadership sans complaisance pour atteindre les plus hauts objectifs.



Fédération québécoise
d'athlétisme

SERVICES ET CLIENTÈLES

La Fédération québécoise d'athlétisme offre des services aux personnes de tous âges et œuvrant dans l'un des cinq contextes de pratique (découverte, initiation, récréation, compétition et haut niveau) ainsi qu'aux organisations intéressées par l'athlétisme en stade et hors stade (course sur route, en sentier, en montagne, cross-country, marche olympique et ultra).

La FQA gère des programmes et des réseaux de compétitions structurants pour l'athlétisme partout au Québec; elle établit et maintient des règlements uniformes pour l'athlétisme et élabore des règlements de sécurité.

Elle organise des événements, des campagnes de promotion, des campagnes de financement et des remises de prix. La FQA fait la promotion d'une vie associative et démocratique dynamique et inclusive, représente ses membres auprès des différentes instances et veille à développer l'athlétisme québécois.

ENGAGEMENTS ENVERS LA QUALITÉ DES SERVICES

La Fédération québécoise d'athlétisme s'engage à assurer :

- **Un service courtois et respectueux** : dès le premier contact, nous vous répondons avec respect et courtoisie et nous vous offrons une écoute attentive;
- **Un service fiable** : l'information que nous vous fournissons est exacte, complète et présentée dans un langage simple et clair;
- **Un service rendu avec rigueur et diligence** : nous vous répondons avec empressement et vérifions que les renseignements fournis correspondent à vos besoins;
- **La confidentialité des renseignements personnels** : nous veillons au respect de la confidentialité et de la protection de vos 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 vous offrons le lien direct avec l'employé responsable d'un dossier et nous vous guidons vers les sources d'information pertinentes et les ressources appropriées;
- **Un traitement équitable lors de la prestation de services** : nous traitons votre 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 et partenaires, ont la responsabilité de fournir, dans les délais prescrits, les informations pertinentes et les documents requis et complets qui contiennent des informations fiables et précises afin de favoriser un traitement adéquat de votre demande.



Fédération québécoise
d'athlétisme

Dans le cadre de sa mission, la Fédération québécoise d'athlétisme 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 la FQA 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 fonctionnement du Comité de discipline et de résolution de conflits [ici](#).

COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

Pour vous servir efficacement, la FQA 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 17h.

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 québécoise d'athlétisme
4545, av Pierre-De Coubertin
Montréal (Québec) H1V 0B2
info@athletisme.qc.ca
www.athletisme-quebec.ca
Téléphone : 514-252-3041

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.