



## ÉNONCÉ OFFICIEL SUR LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX MEMBRES ET AUX ADHÉRENTS DE PATINAGE QUÉBEC

<b>Code :</b>	<b>ÉNONCÉ-1</b>	<b>Le présent énoncé peut faire l'objet d'une révision sur une base occasionnelle.</b>
<b>Date d'approbation par le Conseil d'administration :</b>	27/01/13	
<b>Date d'entrée en vigueur :</b>	04/05/13	
<b>Modifiée le :</b>	04/05/17 14/09/18 20/09/2022	
<b>Publique / Privée :</b>	Publique	
<b>Destinataires :</b>	<input type="checkbox"/> Membres du conseil d'administration <input type="checkbox"/> Employés <input type="checkbox"/> Membres <input type="checkbox"/> Adhérents <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____	

## 1. CONTEXTE

Le conseil d'administration est responsable de la direction des affaires de PATINAGE QUÉBEC. Il est imputable de ses résultats et de sa performance. En vue de favoriser l'atteinte des résultats et de la performance anticipée, le conseil d'administration s'est doté de plusieurs politiques administratives et de gouvernance et a entériné unanimement plusieurs énoncés officiels, dont celui-ci qui porte sur la déclaration de services aux membres et aux adhérents de PATINAGE QUÉBEC.

## 2. DOMAINE D'APPLICATION

Le présent énoncé s'applique à PATINAGE QUÉBEC, dans son ensemble et vise les membres, les adhérents, les partenaires ainsi que la population et les institutions.

## 3. DÉFINITIONS

**Adhérent de PATINAGE QUÉBEC** : Une personne qui est inscrite par un club ou une école de patinage à Patinage Canada et qui est assujettie à tous les règlements et politiques de Patinage Canada ou un Entraîneur professionnel est Adhérent de PATINAGE QUÉBEC.

**Entraîneur professionnel**: Expert du patinage possédant les compétences exigées en vertu du Programme national de certification des entraîneurs, qui offre des services rémunérés, sur glace et hors glace, dans les clubs et les écoles de patinage qui se situe sur le territoire de PATINAGE QUÉBEC, et qui sont Membres en règle auprès de Patinage Canada.

**Membre** : Chaque Administrateur, chaque association régionale et chaque club ou école de patinage qui se situe sur le territoire de la province de Québec.

## 4. OBJECTIFS

Le conseil d'administration désire clarifier la réalité de PATINAGE QUÉBEC, sa raison d'être, sa fierté et se donner tous les outils nécessaires à la concrétisation de ses rêves et objectifs. Cet énoncé portant sur la vision, les valeurs et la mission est partagé par tous, repris et adaptés par les différents clubs, les écoles et les régions afin que le patinage artistique au Québec puisse se développer au maximum.

Vous trouverez également, dans ce document, nos engagements quant aux services que nous vous offrons. La nature des services, les modes de prestation et la procédure à suivre si vous souhaitez nous exprimer votre insatisfaction y sont décrits.

## 5. RÔLE

PATINAGE QUÉBEC a pour mandat d'améliorer, d'encourager et de faire progresser le patinage artistique, dans toutes ses disciplines et, à ces fins, fournir des normes à ses membres et à ses adhérents. Pour ce faire, PATINAGE QUÉBEC fait la promotion des programmes de patinage artistique, tel que préconisé par Patinage Canada en collaboration avec le ministère québécois responsable du sport et tout autre organisme implanté par les différents gouvernements.



PATINAGE QUÉBEC 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 le patinage artistique et le patinage synchronisé.

PATINAGE QUÉBEC gère des programmes et des réseaux de compétitions structurants pour le patinage artistique et le patinage synchronisé partout au Québec; établit et maintient des règlements uniformes et élabore des règlements de sécurité; organise des événements, des campagnes de promotion, des campagnes de financement et des remises de prix; fait la promotion d'une vie associative et démocratique dynamique et inclusive; représente ses membres auprès des différentes instances et veille à développer le patinage québécois.

## **6. LA VISION DE PATINAGE QUÉBEC**

PATINAGE QUÉBEC veut demeurer le modèle canadien et le leader au pays en matière de patinage. PATINAGE QUÉBEC veut être parmi les leaders mondiaux au niveau de la gestion, de l'encadrement et du développement des athlètes, des entraîneurs et des officiels et l'endroit par excellence où s'entraîner et performer.

## **7. LES VALEURS AU SEIN DE PATINAGE QUÉBEC**

PATINAGE QUÉBEC s'appuie sur un ensemble de valeurs qui favorisent l'épanouissement des personnes qui contribuent au développement et à la prospérité du patinage artistique.

Les valeurs qui nous unissent sont :

L'engagement, c'est la ferme intention d'accomplir ce qu'il faut pour atteindre le résultat espéré. C'est d'être passionné, confiant et convaincu que l'on continue à chercher et à avancer vers ce qui est souhaité, peu importe les difficultés.

L'équipe, soit un groupe organisé de personnes vers l'atteinte d'un objectif commun. Chaque personne est prête à fournir son effort personnel, à partager ses compétences et à s'identifier au groupe.

L'excellence, principe ou valeur, ne donne aucun répit. Ici, elle est en rapport direct avec la vision de PATINAGE QUÉBEC et invite au dépassement continu.

Le respect, au-delà de la politesse, implique la considération envers un individu ou une organisation. Ainsi, le respect invite à ne pas porter atteinte à un patineur, un collègue, un employé, un bénévole ou quiconque au sein de l'organisation ainsi qu'à PATINAGE QUÉBEC. De plus, le respect engage le partage des valeurs, l'adhésion aux règles et politiques de PATINAGE QUÉBEC.

## **8. LA MISSION**

PATINAGE QUÉBEC veut assurer le développement optimal du patineur grâce à des clubs et régions dynamiques, ainsi que des entraîneurs et officiels compétents.

Nos facteurs de succès, lesquels nous amèneront vers la réalisation de notre vision sont :

- Placer les patineurs au centre de toutes les décisions;
- L'esprit d'équipe, de collaboration entre tous les intervenants (employés, administrateurs, bénévoles, membres des clubs et régions, entraîneurs, officiels, etc.);
- La responsabilisation de chaque intervenant;
- La reconnaissance des efforts de tous, incluant le travail des bénévoles.

## 9. ENGAGEMENT ENVERS LA QUALITÉ DU SERVICE

PATINAGE QUÉBEC 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 dans les meilleurs délais 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 médias-sociaux, plates-formes en ligne et site web** : nous mettons à jour les informations contenues sur les médias-sociaux, les différentes plates-formes en ligne et le site web.

## 10. VOS RESPONSABILITÉS

Nous comptons sur vous pour :

- nous préciser clairement votre problème et vos attentes;
- nous fournir les renseignements et les documents demandés;
- nous signaler dès que possible tout fait nouveau pouvant avoir une influence sur le traitement de votre demande et toute modification à vos coordonnées;
- vous adresser avec respect à notre personnel;
- nous faire part de vos commentaires, suggestions et insatisfactions pour nous aider à améliorer nos services.

## 11. LES COORDONNÉES

Pour vous servir efficacement, PATINAGE 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 8h30 à 12h30 et de 13h à 17h. Durant l'été, les heures d'ouverture demeurent les mêmes, à l'exception du vendredi où le bureau est ouvert de 8 h 30 à 13 h. Veuillez noter que l'horaire d'été s'applique de la St-Jean-Baptiste à la Fête du Travail.

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.

**PATINAGE QUÉBEC**

7665, boul. Lacordaire  
Montréal (Qc) H1S 2A7

[patinage@patinage.qc.ca](mailto:patinage@patinage.qc.ca)

[www.patinage.qc.ca](http://www.patinage.qc.ca)

514 252-3073

**12. VOS COMMENTAIRES**

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.

**13. ENTRÉE EN VIGUEUR**

Le présent énoncé sur la vision, les valeurs et la mission de PATINAGE QUÉBEC est entré en vigueur le 4 mai 2013 et fait l'objet d'une révision sur une base occasionnelle.