

Déclaration de services aux membres

La déclaration de services aux membres regroupe les engagements de Ski de fond Québec en matière de qualité de la prestation de ses services aux membres et aux partenaires, à la population en général et aux organismes intéressés par le ski de fond.

1. Mission

Ski de fond Québec est un organisme sans but lucratif, reconnu par le ministère de l'Éducation du Québec comme fédération sportive, fédération de plein air, organisme national de loisir et mandataire du réseau national de plein air en ski de fond (le Réseau national Ski de fond Québec). Ski de fond Québec représente tous les fondeurs et les fondeuses du Québec, sans égard aux objectifs de la pratique.

La mission de Ski de fond Québec est d'assurer le développement et la cohésion de la pratique du ski de fond partout au Québec, dans le cadre d'un mode de vie sain, épanouissant, responsable et complet, pour le mieux-être physique et mental de l'individu et de la communauté. Pour la pratique d'élite, nous investissons dans le cheminement et le succès des athlètes, du personnel d'encadrement et dans les structures de développement, pour contribuer au rayonnement du Québec et du Canada dans les compétitions nationales et internationales.

2. Valeurs organisationnelles

Ski de fond Québec promeut la pratique du ski de fond, dans le cadre des valeurs fondamentales suivantes :

INCLUSIVITÉ

Le ski de fond est un sport rassembleur intégrant toutes les facettes d'une vie saine. Toute personne, jeune ou et moins jeune, impliquée dans une pratique familiale, récréative ou compétitive accueille un ami ou un compétiteur avec générosité et dignité. Tous ont à cœur de s'ouvrir à l'autre, de partager et d'intégrer les forces, les qualités et les défis d'autrui, pour construire une société généreuse et plurielle.

EXCELLENCE

L'excellence sportive ne se mesure pas qu'en termes de médailles. L'atteinte d'un objectif, d'une performance optimale, la défaite ou la contre-performance sont des apprentissages. L'honneur des victoires, du travail accompli, de la progression ou de la participation revient autant à



l'individu qu'au personnel de soutien tout comme à l'ensemble des acteurs impliqués. Nous aspirons tous à la réalisation de nos rêves.

RESPECT

Le respect fait partie intégrante de notre culture. Dans toutes nos actions et nos interventions auprès de la communauté, nous faisons la promotion de cette valeur et n'entendons tolérer aucune forme d'abus, de harcèlement, de négligence ou de violence dans tous les programmes et toutes les activités dispensés au sein de Ski de fond Québec ou de ses organismes affiliés.

INTÉGRITÉ

Dans le cadre de sa mission, Ski de fond Québec a la responsabilité de protéger ses membres en leur offrant un environnement sécuritaire, juste et dans lequel on peut avoir confiance, et ce, à tous les niveaux et à tous les paliers, qu'ils soient locaux, régionaux, provinciaux, nationaux ou internationaux. Nous sommes engagés à offrir des programmes et des services intègres et responsables.

ENGAGEMENT

Ski de fond Québec adhère aux meilleures normes et pratiques de gouvernance et d'engagement professionnel, avec des objectifs et des politiques clairs et stables. Nous établissons des normes élevées et souhaitons inspirer par l'exemple. Nos actions respectent le principe de subsidiarité, dans le respect des compétences de la fédération canadienne de ski de fond, Nordiq Canada, et de nos organismes affiliés.

RESPONSABILITÉ ET IMPUTABILITÉ

Nous sommes au service de tous les fondeurs du Québec. Nous établissons les normes d'aménagement, de sécurité et de pratique et souhaitons développer de plus en plus d'outils pour rendre le ski de fond accessible et sécuritaire. Nous sommes redevables et assumons nos responsabilités de gestion. Nous sommes imputables et ouverts à une évaluation de notre performance et de notre contribution.

3. Les clientèles et les services

Afin de s'acquitter de sa mission et de ses mandats, Ski de fond Québec déploie ses services pour répondre aux attentes de ses diverses clientèles.

a. Aux organismes affiliés

- i. Promotion des services de découverte, d'initiation, d'encadrement, de cheminement et de parcours sportif ou vers l'excellence.



- ii. Formation et certification du personnel d'encadrement (administrateurs, entraîneurs, officiels et moniteurs).
 - iii. Promotion des sites de pratique.
 - iv. Promotion des circuits de compétition.
 - v. Établissement des normes de sécurité, d'aménagement, de signalisation et standards de pratique.
 - vi. Stratégies de pérennisation et de rayonnement de la pratique.
- b. Aux membres individuels affiliés
- i. Répertoire des sites de pratique.
 - ii. Application mobile et carte interactive pour les conditions de pratique partout au Québec.
 - iii. Programmes d'apprentissage technique pour enfants et adultes.
 - iv. Programmes de soutien au développement de l'excellence sportive et d'élite.
- c. Aux partenaires, institutions et organismes gouvernementaux
- i. Soutien à la promotion de l'activité physique.
 - ii. Programmes normés pour livrer des activités de découverte et d'initiation
 - iii. Normes, codes de conduite et standards de pratique.
 - iv. Normes d'aménagement de sentiers et adaptation aux changements climatiques.
 - v. Application des lois et règlements en vigueur.
- d. À la population générale
- i. Promotion de pratiques saines et épanouissantes.
 - ii. Promotion du ski de fond d'été et d'hiver : ski à roulettes et ski de glisse (gazon, neige).
 - iii. Géoréférencement de tous les sites de pratique au Québec.
 - iv. Application mobile et carte interactive sur les conditions de ski de fond partout au Québec.
 - v. Promotion des événements: marathons populaires (loppets, traversées), circuits régionaux, Coupe Québec, Jeux du Québec, Coupe Canada, Jeux du Canada, compétitions internationales en sol québécois et Coupes du monde.



4. La prestation des services

Ski de fond Québec s'engage à assurer :

- Un service accessible d'intérêt général ou particulier, par divers points de contacts ou d'information, en utilisant les technologies facilitant l'échange d'information;
- La mise à jour de notre site internet, de nos pages officiels sur les réseaux sociaux et de nos applications :
- Un service courtois et respectueux, équitable et impartial, avec une écoute attentive et dans la recherche de solution;
- Un service fiable et, selon le contexte, en fournissant une information la plus exacte, complète et présentée dans un langage simple et clair;
- Un service rendu avec rigueur et diligence, dans le respect des échéanciers et dans la mesure du possible et dans le but de répondre aux besoins exprimés;
- La confidentialité des renseignements échangés et la protection des renseignements personnels, sous réserve des obligations légales;
- Des démarches simples pour l'obtention d'un service, avec un lien direct avec l'employé.e responsable d'un dossier ou en guidant vers les sources pertinentes appropriées;
- L'accessibilité des services : nous prenons en considération les besoins particuliers de la clientèle afin de faciliter l'accès à nos services.

5. L'intégrité, l'éthique et les politiques de gouvernance

Ski de fond Québec adhère :

- à l'Avis sur l'éthique en loisir et en sport;
- à la Politique, règles et procédures en matière de protection de l'intégrité;
- au Protocole de gestion des commotions cérébrales pour le milieu de l'éducation et dans le cadre d'activités récréatives et sportives

Ski de fond Québec a établi le code d'éthique, décliné pour toutes les catégories de membre. Toutes les politiques d'intégrité, d'éthique, de gouvernance et organisationnelles sont regroupées sous l'onglet Gouvernance de notre site internet.

Ski de fond Québec ne tolère aucune intimidation ni écart de langage ou de conduite. Tous les échanges doivent respecter l'intégrité des personnes impliquées. Dans le cas du non-respect de cette règle fondamentale, le personnel de Ski de fond Québec est autorisé à mettre fin aux échanges et aux communications verbales et écrites.



6. Amélioration des services

Ski de fond Québec met à la disposition de ses membres une adresse pour permettre aux membres affiliés et adeptes de ski de fond de commenter la qualité des services reçus, porter plainte ou suggérer une amélioration : services@skidefond.quebec

Le respect et l'intégrité de la personne font partie de nos fondements. Toute plainte de nature sexuelle et non sexuelle peut être communiquée à l'Officier des plaintes, un service gratuit indépendant des fédérations sportives et organismes de loisir. Consulter la page [Je porte plainte](#) sur site internet pour plus de renseignements.

7. Pour nous joindre

Ski de fond Québec met à disposition des membres les coordonnées de chacun des membres de l'équipe et diffuse ses messages et renseignements sur ses sites internet, ses pages des réseaux sociaux et dans son infolettre.

www.skidefondquebec.ca

www.skidefond.quebec

<https://www.facebook.com/skidefondquebec>

<https://www.facebook.com/RepAthletesSFQ>

<https://www.instagram.com/s.f.quebec/>

Téléphone: 450.744.0858

Maison du loisir et du sport du Québec, 7665, boulevard Lacordaire, Montréal H1S 2A7

8. Entrée en vigueur

La Déclaration entre en vigueur le 29 août 2023.

