



## Déclaration de services au membres

<i>Secteur de la politique</i>	Politiques opérationnelles
<i>Numéro de la politique</i>	PO-05
<i>Autorité approbatrice</i>	Conseil d'administration
<i>Approbation par résolution le</i>	27 mai 2023

### **DÉCLARATION DE SERVICES AUX MEMBRES**

La Déclaration de services aux membres reflète les engagements de Natation Artistique Québec 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**

Être reconnue et appréciée pour la valeur qu'elle apporte à ses membres

#### **MISSION**

NAQ a pour mission de promouvoir la natation artistique et développer un cadre structuré, stimulant et sécuritaire qui favorise l'épanouissement de nos membres.

#### **VALEURS**

##### **AUDACE**

Nous sommes prêts à envisager de nouvelles façons de faire, à innover.

##### **RESPECT**

Le respect envers soi, les autres et l'environnement constitue l'un des fondements de la paix sociale et des relations interpersonnelles de Natation Artistique Québec.

##### **INTÉGRITÉ**

Nos actions seront empreintes d'honnêteté et de rigueur.



## COLLABORATION

Natation Artistique Québec tient à ce que ses membres travaillent ensemble, car nous croyons en un partage cohérent et clair des responsabilités des membres, le tout de manière concertée.

## SERVICES ET CLIENTÈLES

Natation Artistique Québec offre des services aux personnes de tous âges et œuvrant dans l'un des cinq contextes de pratique: découverte, initiation, récréatif, compétitif et haute performance.

Natation Artistique Québec gère des programmes et des réseaux de compétitions structurants pour la natation artistique partout au Québec; elle établit et maintient des règlements uniformes pour la natation artistique en plus d'élaborer des règlements de sécurité.

Elle organise des événements, des campagnes de promotion, des campagnes de financement et des remises de prix. NAQ fait la promotion d'une vie associative et démocratique dynamique et inclusive, représente ses membres auprès des différentes instances et veille à développer la natation artistique au Québec.

## ENGAGEMENTS ENVERS LA QUALITÉ DES SERVICES

Natation Artistique Québec s'engage à assurer :

- **Un service courtois et respectueux** : dès le premier contact, nous répondons avec respect et courtoisie et nous offrons une écoute attentive;
- **Un service fiable** : l'information que nous fournissons est exacte, complète et présentée dans un langage simple et clair;
- **Un service rendu avec rigueur et diligence** : nous répondons le plus rapidement possible et vérifions que les renseignements fournis correspondent aux 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 le lien direct avec l'employé responsable d'un dossier et nous guidons les membres vers les sources d'information pertinentes et les ressources appropriées;
- **Un traitement équitable lors de la prestation de services** : nous traitons les demandes 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 notre site web** : nous mettons à jour les informations contenues sur notre site 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 complets qui contiennent des informations fiables et précises afin de favoriser un traitement adéquat des demandes.

Dans le cadre de sa mission, Natation Artistique Québec a la responsabilité de protéger ses membres en leur offrant un environnement sécuritaire, juste et en lequel on peut avoir confiance.

C'est pourquoi Natation Artistique 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 pour encadrer les comportements acceptables. Ces codes de conduite s'appliquent 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-seuses, partenaires, etc.).

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

NAQ dispose également d'une politique de gestion des plaintes pour tous les cas qui ne sont pas de l'abus, du harcèlement, de la négligence ou de la violence physique, psychologique ou sexuelle.

Vous pouvez consulter les modalités de fonctionnement de la politique disciplinaire et de la politique d'appel sur la page Règlements et Politiques de notre site web.

## **COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE**

Pour vous servir efficacement, NAQ privilégie les communications par courriel, directement à l'employé-e 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 16h.

En dehors de ces heures, nous mettons à votre disposition une boîte vocale et une adresse courriel pour que vous puissiez acheminer votre demande. Une réponse vous sera acheminée dans un délai de 48 heures ouvrables.

Nous demeurons disponibles en dehors des heures d'ouverture sur rendez-vous ou pour participer à des activités ou événements.



Natation Artistique Québec  
7665 Boul Lacordaire  
Montréal (Québec) H1S 2A7

**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 à [info@natationartistiquequebec.ca](mailto:info@natationartistiquequebec.ca) ou par téléphone au 514-252-3087