

Association Québécoise de canoë-kayak de vitesse

Déclaration de service aux membres

Vous trouverez, dans ce document, les engagements de Canoë-Kayak Québec quant aux services offerts à nos membres. La nature des services, les modes de prestations et la procédure à suivre si vous souhaitez exprimer votre insatisfaction y sont décrits.

1-Mission

Canoë-Kayak Québec est un organisme sans but lucratif, reconnu par le ministère de l'Éducation du Québec comme association sportive.

La mission de Canoë-Kayak Québec est de promouvoir la pratique de canoë-kayak de vitesse, dans un environnement sain et sécuritaire, dans les 4 sphères de la pratique; initiation, récréation, compétition et excellence.

2-Valeurs organisationnelles

Canoë-Kayak Québec promeut la pratique du canoë et du kayak de vitesse, dans le cadre des valeurs fondamentales suivantes :

Accessibilité

Canoë-Kayak Québec veut offrir, aux jeunes et aux moins jeunes, l'accès à des ressources de qualité, dans ses clubs de canotage.

Excellence

Canoë-Kayak Québec appui et soutient le développement de ses athlètes et ses clubs afin que chacun puisse s'épanouir selon ses objectifs.

Intégrité

Canoë-Kayak Québec a la responsabilité de protéger ses membres en leur offrant un environnement de pratique qui est sain, sécuritaire, juste et dans lequel on peut avoir confiance.

Respect

Canoë-Kayak Québec fait la promotion de cette valeur et n'entend tolérer aucune forme d'abus, de harcèlement, de négligence ou de violence dans toutes ses programmes et activités.

Engagement

Canoë-Kayak Québec adhère aux normes et pratiques de gouvernance et, est au service des clubs membres. Canoë-Kayak Québec établit les normes de sécurité, de pratique et de compétitions.

Responsabilité et imputabilité

Canoë-Kayak Québec est au service de tous les clubs membres et établi les normes d'aménagement, de sécurité, de compétition et de pratique afin de développer le sport du canoë-kayak de vitesse. Canoë-Kayak Québec assure les responsabilités de gestion, est imputable et ouvert à une évaluation de sa performance et de sa contribution.

3- Les clientèles et les services

Afin de répondre à sa mission et ses mandats, Canoë-Kayak Québec déploie ses services pour répondre aux attentes de ses membres.

a. Aux membres

- i) Formation pour les entraîneurs, les officiels et les administrateurs.
- ii) Organisation et gestion du réseau de compétitions.
- iii) Promotion des circuits de compétitions.
- iv) Établissement des normes de sécurité, d'aménagement, et standards de pratique.
- v) Établissement des normes et codes de conduite.
- vi) Application des lois et des règlements en vigueur.
- vii) Programme de placement sport pour l'aide au développement.
- viii) Programme de soutien au développement de l'excellence sportive.
- ix) Plan stratégique et plan de la pratique sportive.
- x) Promotion des événements : régates régionales, championnats provinciaux, coupe jeunesse, Jeux du Canada, championnat canadien lorsqu'en sol québécois.
- xi) Site web et autres formes de communication.

4- La prestation des services

Canoë-Kayak Québec s'engage à assurer :

- Un service accessible d'intérêt général ou particulier en utilisant les technologies facilitant l'échange d'information;
- La mise à jour de notre site internet et de nos pages officiels sur les réseaux sociaux.
- Un service courtois et respectueux, équitable et impartial, avec une écoute attentive et dans la recherche de solution;
- Un service fiable en essayant de fournir une information la plus exacte et complète.
- Un service rendu dans le respect des échéanciers.
- La confidentialité des renseignements échangés et la protection des renseignements personnels, sous réserve des obligations légales;
- Un lien direct avec l'employé responsable d'un dossier afin de répondre rapidement aux besoins du membre.

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

Canoë-Kayak Québec adhère :

- À l'avis sur l'éthique en loisir et en sport;
- À la politique, règle et procédures en matière de protection de l'intégrité;

Canoë-Kayak Québec a établi un code d'éthique pour toutes les catégories de membre. Toutes les politiques d'intégrité, d'éthique, de gouvernance et organisationnelles sont regroupés sous l'onglet gouvernance de notre site internet. (www.canoekayakquebec.com)

Canoë-Kayak 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 canoë-kayak Québec est autorisé à mettre fin aux échanges et aux communications verbales et écrites.

6- Amélioration des services

Les membres de canoë-kayak Québec peuvent commenter la qualité des services reçus, porter plainte ou suggérer une amélioration : info@canoekayakquebec.com

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. On peut consulter l'onglet « je porte plainte » sur le site internet de www.canoekayakquebec.com

7- Joindre un membre de l'équipe de Canoë-Kayak Québec

Canoë-Kayak Québec met à la disposition de ses membres les coordonnées de la direction générale, du directeur technique ainsi que ceux du président.

www.canoekayakquebec.com

facebook

instagram (canoekayakquebec.com)

info@canoekayakquebec.com

presidence@canoekayakquebec.com

cgranger@canoekayakquebec.com

fgomez@canoekayakquebec.com

Téléphone : 514-434-5202

Canoë-Kayak Québec
CP34039 Lachine QC
H8S 4H4

8- Entrée en vigueur : La déclaration entre en vigueur le 2 février 2024