

Déclaration de services aux membres



ARLPH
Capitale-Nationale

Adoptée par le conseil d'administration le 4 juin 2025

Table des matières

2.	Préambule	3
3.	Objectifs.....	4
4.	Définitions	4
5.	Application.....	4
6.	Les critères de filtrage	5
7.	Procédure de fonctionnement et fréquence des vérifications	5
8.	Entrée en vigueur	5

1. Préambule

L'Association régionale de loisir pour personnes handicapées de la Capitale-Nationale (ARLPH03) est un organisme à but non lucratif voué à la défense et à la promotion du droit au loisir des personnes présentant une déficience.

La présente déclaration de services aux membres vise à établir une relation transparente et claire entre l'ARLPH03 et ses membres, tout en respectant les principes de bonne gouvernance comme établis par le Code de gouvernance des organismes à but non lucratif (OBNL) québécois de sport et de loisir du ministère de l'Éducation du Québec auquel l'ARLPH03 doit se soumettre.

Contact

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant les autres politiques ci-après détaillées, veuillez nous contacter à l'adresse suivante : info@arlp03.com .

2. Objectifs

Les dispositions de la présente Déclaration ont pour objectifs :

- De présenter l'organisation, sa mission, sa vision et ses valeurs;
- De présenter une liste détaillée des services disponibles pour les membres et des engagements de l'organisation;
- De partager les engagements de l'organisation envers ses membres et ses usagers;
- De renforcer l'engagement et la fidélité des membres envers l'organisation.

3. Application

La présente déclaration de services aux membres (ci-après déclaration) s'applique à l'ensemble des activités et programmes de l'ARLPH03.

4. Mission

Promouvoir le droit à un loisir de qualité, c'est à dire un loisir éducatif, sécuritaire, valorisant et de détente;

Promouvoir la participation et la libre expression de la personne face à son loisir;

Promouvoir l'accès à tous les champs d'application du loisir (tourisme, plein air, sport et activité physique, loisir scientifique, socio-éducatif et socioculturel).

5. Vision

À venir

6. Valeurs

À venir

7. Programmes et services offerts

Sans ci limiter, les services offerts par l'ARLPH03 sont :

- Offre de formations pour l'accompagnement des personnes handicapées ;
- Soutien financier pour l'accompagnement en contexte de loisir ;
- Service conseil en inclusion des personnes handicapées ;
- Service conseil en accessibilité universelle ;

Pour consulter l'intégralité des services et programmes offerts, nous vous invitons à consulter le plus récent rapport annuel.

8. Engagements

L'ARLPH03 s'engage à assurer :

Un service courtois et respectueux : dès le premier contact, nous répondons aux membres avec respect et courtoisie et nous leur offrons une écoute attentive;

L'accessibilité des services : nous prenons en considération les besoins particuliers de la clientèle afin de faciliter l'accès à nos services ;

Un service fiable : l'information que nous leur fournissons est exacte, complète et présentée dans un langage simple et clair;

Un service rendu avec rigueur et diligence : nous leur répondons avec empressement et vérifions que les renseignements fournis correspondent à leurs 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 aux membres le lien direct avec l'employé responsable d'un dossier et nous les guidons vers les sources d'information pertinentes et les ressources appropriées;

Un traitement équitable lors de la prestation de services : nous traitons leur demande en ayant le plus grand souci d'équité et d'impartialité.

9. Évaluation et mise à jour

La déclaration de services aux membres de l'ARLPH03 sera évaluée tous les cinq ans. Le but de l'évaluation est de déterminer si l'organisation respecte ses engagements de qualité de services auprès des membres et si des modifications doivent être apportées.