



**FÉDÉRATION DES SPORTS  
À QUATRE MURS DU QUÉBEC INC.**



**DÉCLARATION DES SERVICES AUX MEMBRES**

**Juin 2023**



## **DÉCLARATION DES SERVICES AUX MEMBRES**

La Fédération des Sports à Quatre Murs du Québec (FSQMQ), comprenant l'Association Québécoise de Racquetball, Balle au Mur Québec et Squash Québec, s'engage à fournir des services de qualité à ses membres, associations, clubs, partenaires ainsi qu'à la population, aux institutions et aux organismes.

## **VISION, MISSION ET VALEURS**

### ***VISION***

La Fédération des Sports à Quatre Murs du Québec est une organisation dynamique qui offre des services de qualité aux joueurs, athlètes, entraîneurs et officiels en balle au mur, racquetball et en squash au Québec.

Notre vision est d'assurer l'excellence de la pratique des disciplines au Québec.

### ***MISSION***

La mission de la Fédération des Sports à Quatre Murs du Québec est d'offrir un environnement permettant à nos trois disciplines sportives de poursuivre et de faire progresser leurs activités de régie, tout en assurant la promotion du bien-être et de la santé par le biais de l'activité physique.

### ***VALEURS***

Les valeurs qui sont à la source de toutes les interventions de la Fédération et de ses membres sont :

- Le respect et l'esprit sportif
- L'engagement volontaire et l'intégrité
- Le plaisir et la passion sportive
- L'excellence et la performance



## **SERVICES ET CLIENTÈLE**

La Fédération des Sports à Quatre Murs du 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 les disciplines du racquetball, de la balle au mur et du squash sur terrain et hors terrain (mur extérieur).

La FSQMQ gère des programmes et des réseaux de compétitions structurants pour les trois disciplines partout au Québec; elle établit et maintient des règlements uniformes pour le racquetball, la balle au mur et le squash et élabore des règlements de sécurité.

Elle organise des événements, des campagnes de promotion et de financement. La FSQMQ fait la promotion d'une communauté démocratique, dynamique et inclusive, représente ses membres auprès des différentes instances et veille à développer les trois disciplines au Québec.

## **ENGAGEMENT ENVERS LA QUALITÉ DES SERVICES**

La Fédération des Sports à Quatre murs du Québec (FSQMQ) s'engage à fournir des services de qualité et à soutenir ses membres, associations, institutions, organismes et clubs dans leur pratique sportive. Cette déclaration des services aux membres vise à démontrer notre engagement et à garantir une expérience enrichissante dans le cadre de nos activités.

## ***ENGAGEMENT ENVERS NOS MEMBRES***

Nous considérons nos membres comme une priorité et nous nous engageons à répondre à leurs besoins de manière professionnelle, respectueuses et proactive. Dès le premier contact, nous vous répondons avec respect et courtoisie tout en vous offrant une écoute attentive. Nous offrons un traitement équitable lors de la prestation de services où nous traitons votre demande avec le plus grand souci d'équité et d'impartialité.

## ***COMMUNICATION TRANSPARENTE***

Nous nous engageons à maintenir une communication claire, transparente et régulière avec nos membres. Nous partagerons les informations pertinentes concernant les activités, les événements, les règlements et les décisions importantes de la fédération et

des associations et clubs membres. Nous nous engageons à offrir un service fiable en fournissant l'information exacte, complète et présentée dans un langage simple et clair.



### ***CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS***

Nous nous assurerons de respecter la confidentialité et la protection de vos renseignements personnels, ne les divulguant que lorsque la loi l'autorise ou l'oblige.

### ***SOUTIEN AUX MEMBRES, AUX ASSOCIATIONS ET AUX CLUBS***

Nous reconnaissons l'importance des membres, des associations et des clubs dans le développement du racquetball, de la balle au mur et du squash. Nous nous engageons à fournir un soutien adéquat, notamment en termes d'organisation d'événements, de formation, de ressources techniques et de promotion du sport.

### ***DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES***

Nous nous engageons à offrir des programmes de développement des compétences pour nos membres, qu'ils soient des athlètes, des entraîneurs, des officiels ou des administrateurs. Nous encourageons la formation continue et nous nous efforçons de créer des opportunités d'apprentissage pour tous les membres afin de favoriser leur progression dans le sport.

### ***PROMOTION DES DISCIPLINES ET DE SES VALEURS***

Nous nous engageons à promouvoir les disciplines du racquetball, de la balle au mur et du squash et ses valeurs positives auprès de nos membres et de la population en général. Nous encourageons le fair-play, le respect, l'esprit sportif et l'intégrité dans toutes les activités sportives que nous organisons.

### ***ÉVALUATION CONTINUE ET AMÉLIORATION***

Nous nous engageons à évaluer régulièrement nos services aux membres afin de nous assurer de leur qualité et de les améliorer en fonction des commentaires et des besoins de nos membres. Nous encourageons nos membres à exprimer leur préoccupations, suggestions et idées pour nous aider à mieux servir notre communauté sportive. Nos informations sont régulièrement mises à jour sur nos sites web.

## **ACCESSIBILITÉ DES SERVICES**

Afin d'assurer des démarches simples pour l'obtention d'un service, nous vous offrons un lien direct avec l'employé responsable du dossier et nous vous guidons vers les sources d'information pertinentes et les ressources appropriées. Nous prenons en considération les besoins particuliers des membres afin de faciliter l'accès à nos services. Vous pouvez nous contacter de différentes façons, notamment par le biais de nos réseaux sociaux, par téléphone, par courrier et en personne.



## **AIDEZ-NOUS À MIEUX VOUS SERVIR**

Nous vous invitons à nous aider à mieux vous servir en suivant les recommandations suivantes :

- Veuillez communiquer clairement votre problème et vos attentes afin que nous puissions mieux comprendre vos besoins.
- Fournissez les renseignements et les documents demandés pour faciliter le traitement de votre demande
- Signalez rapidement tout fait nouveau ou toute modification qui pourrait avoir une incidence sur votre demande ou vos coordonnées
- Adressez-vous avec respect à notre personnel qui est là pour vous aider.
- Partagez avec nous vos commentaires, suggestions et insatisfactions pour nous aider à améliorer nos services.

## **RESPONSABILITÉ, RECOURS ET PLAINTES**

Dans le cadre de sa mission, la Fédération des Sports à Quatre Murs du Québec a la responsabilité de protéger ses membres en leur offrant un environnement sécuritaire, juste et dans lequel on peut avoir confiance, et ce, pour tous les niveaux et à tous les paliers, qu'ils soient locaux, régionaux, provinciaux, nationaux et internationaux.

C'est pourquoi la FSQMQ s'est dotée d'une *Politique en matière de protection de l'intégrité* pour gérer les cas d'abus, d'harcèlement, de négligence et de violence physique, psychologique ou sexuelle de même que de codes de conduite. La présente Politique s'applique 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.euses, partenaires, etc.).

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

La Fédération des Sports à Quatre Murs du Québec dispose également d'un mécanisme indépendant de gestion des plaintes pour tous les cas qui ne sont pas d'abus, d'harcèlement, de négligence et de violence physique, psychologique ou sexuelle. Vous pouvez consulter les modalités de fonctionnement du Comité de discipline et de résolutions de conflits : <https://squash.qc.ca/politiques/>



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

Pour vous servir efficacement, nous privilégions les communications par courriel directement avec l'employé responsable du dossier. Nous répondons à vos demandes de renseignements pendant nos heures d'ouverture, du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 13h à 16h30. En dehors de ces heures, nous mettons à votre disposition une boîte vocale et une adresse courriel pour que vous puissiez nous faire parvenir votre demande. Nous restons également disponibles en dehors des heures d'ouverture, sur demande, et au besoin.

### **Fédération des Sports à Quatre Murs du Québec (FSQMQ)**

7665 Boulevard Lacordaire

Montréal(Québec) H1S 2A7

Courriel : [info@sports-4murs.qc.ca](mailto:info@sports-4murs.qc.ca)

Site web : <http://www.sports-4murs.qc.ca/>

Téléphone: 514-252-3062