



DÉCLARATION DE SERVICES AUX MEMBRES

La Déclaration de services aux membres reflète les engagements de la Fédération de natation du Québec (FNQ) 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 le partenaire de référence pour atteindre l'excellence.

Mission

Être un vecteur d'excellence, en menant, développant et en régissant la natation compétitive au Québec.

Valeurs

Passion

Toujours garder la flamme, le plaisir et la fierté du sport.

Ambition

S'engager à réussir et à se dépasser en assumant un leadership de valeur.

Intégrité

Faire preuve d'éthique, de rigueur et de respect dans un environnement sain et sécuritaire.

Esprit d'équipe

Créer ensemble une dynamique de collaboration positive.

SERVICES ET CLIENTÈLES

La FNQ 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 la natation et la paranatation en piscine ainsi que la natation en eau libre.

La FNQ gère des programmes et des réseaux de compétitions structurants pour la natation partout au Québec; elle établit et maintient des règlements uniformes pour la natation et élabore des règlements de sécurité.

Elle organise des événements, des campagnes de promotion, des campagnes de financement et des remises de prix. La FNQ 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 québécoise.

ENGAGEMENTS ENVERS LA QUALITÉ DES SERVICES

La Fédération de natation du Québec s'engage à assurer :

- Un service courtois et respectueux : dès le premier contact, nous vous répondons avec respect et courtoisie et nous vous offrons une écoute attentive;
- Un service fiable : l'information que nous vous fournissons est exacte, complète et présentée dans un langage simple et clair;
- Un service rendu avec rigueur et diligence : nous vous répondons avec empressement et vérifions que les renseignements fournis correspondent à vos besoins;
- La confidentialité des renseignements personnels : nous veillons au respect de la confidentialité et de la protection de vos 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 vous offrons le lien direct avec l'employé responsable d'un dossier et nous vous guidons vers les sources d'information pertinentes et les ressources appropriées;
- Un traitement équitable lors de la prestation de services : nous traitons votre demande 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 nos sites Web : nous mettons à jour les informations contenues sur nos sites web et médias sociaux.

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 et complets qui contiennent des informations fiables et précises afin de favoriser un traitement adéquat de votre demande.

Dans le cadre de sa mission, la FNQ 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 ou internationaux.

C'est pourquoi la FNQ 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. Cette politique s'applique à toutes les personnes impliquées dans la natation fédérée (notamment : membres, pratiquantes et pratiquants, parents des membres ou des pratiquantes et pratiquants, bénévoles, salariées et salariés, administratrices et administrateurs, fournisseurs, partenaires, etc.).

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

La FNQ dispose également d'un mécanisme indépendant de gestion des plaintes pour toutes les situations qui ne visent pas des cas d'abus, de harcèlement, de négligence et de violence physique, psychologique

ou sexuelle. Vous pouvez consulter les modalités de fonctionnement du mécanisme dans la *Politique en matière de protection de l'intégrité*.

COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

Pour vous servir efficacement, la FNQ privilégie les communications par courriel directement à l'employé responsable du dossier.

Nous répondons à vos demandes de renseignements durant nos heures d'ouverture, habituellement soit du lundi au jeudi, de 9 h à 12 h et de 13 h à 17 h, et le vendredi, de 9 h à 12 h.

En dehors de ces heures, nous mettons à votre disposition une boîte vocale et une adresse courriel pour que vous puissiez acheminer votre demande.

Nous demeurons disponibles en dehors des heures d'ouverture sur demande et au besoin pour participer à des activités.

Fédération de natation du Québec

7665, boul. Lacordaire

Montréal (Québec) H1S 2A7

info@fnq.ca

fnq.ca

Téléphone : (514) 252-3200

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 ou par téléphone.