

# Déclaration de services aux membres

## NOTRE VISION

Nous voulons que tous nos membres voient l'affiliation à la fédération comme une valeur ajoutée. Nous serons à l'écoute de nos membres afin de déterminer les programmes et services qui répondront le mieux à leurs besoins. Nous nous engageons à faire en sorte que l'expérience curling de tous les membres soit la plus agréable et positive possible. Nous nous engageons, en collaboration avec nos membres et dans le respect des rôles de chacun, à faire de la vitalité de nos centres, du renouvellement du bassin des bénévoles, de l'augmentation et de la rétention de nos membres des priorités. Nous nous engageons à continuer de supporter et encadrer les joueurs élite afin de leur permettre d'atteindre leur plein potentiel et de bien représenter le Québec

---

## NOTRE MISSION

En plus de gérer, développer et promouvoir le curling sur le territoire québécois, la mission de Curling Québec est d'offrir aux amateurs de curling et à tous ceux désirant le devenir, la possibilité de jouer au curling tant au niveau récréatif que compétitif à l'intérieur d'une structure organisée, appuyée par divers services.

## NOS VALEURS ET NOS ENGAGEMENTS

CQ met en avant six valeurs qui constituent les balises de son organisation :

- **Accessibilité** - Nous croyons que nos clubs et tous nos membres individuels devraient avoir accès à l'ensemble de nos programmes et services.
- **Engagement, Collaboration et Travail d'Équipe** - Nous nous engageons à travailler en collaboration avec tous ceux qui croient que c'est en mettant nos ressources ensemble que nous arriverons le mieux à atteindre les objectifs déterminés.
- **Équité, Éthique et Respect** - Nous croyons que tous nos membres ont droit à un traitement équitable et juste. Nous nous engageons à agir constamment de façon respectueuse, digne et éthique. Nous honorerons nos engagements.
- **Excellence** - Nous nous engageons à viser le plus haut possible et à maximiser tant nos efforts que ceux de nos membres élite dans l'atteinte de nos objectifs communs.
- **Intégrité et Professionalisme** - Nos décisions et actions sont prises avec ces considérations en tête.
- **Transparence** - Nous nous efforçons de rendre l'ensemble de nos activités le plus transparent possible.

## ENGAGEMENTS ENVERS LA QUALITÉ DES SERVICES

CQ 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.

## SERVICES ET CLIENTÈLES

Curling 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 affiliés (clubs et associations régionales). CQ gère des programmes et des réseaux de compétitions structurants pour le curling partout au Québec; établit et maintient des règlements uniformes pour le curling et élabore des règlements de sécurité. CQ organise des événements, des campagnes de promotion, des campagnes de financement et des remises de prix. Curling Québec fait la promotion d'une vie associative et démocratique dynamique et inclusive, représente ses membres auprès des différentes instances et veille à développer le curling québécois.

## 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.

---

## NOUS JOINDRE

### **En ligne**

[www.curling-quebec.qc.ca](http://www.curling-quebec.qc.ca)

### **Par courriel**

[info@curling-quebec.qc.ca](mailto:info@curling-quebec.qc.ca)

### **Par téléphone**

Montréal : 514 252-3088

Sans frais : 1 888 292-2875

### **Par écrit**

7665 boul. Lacordaire

St-Léonard, QC, H1S 2A7

### **À notre bureau**

Nos heures d'ouverture sont du lundi au vendredi, de 8h30 à 16h30



## 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, Curling 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 ou internationaux. C'est pourquoi Curling 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. 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 CQ pourraient être limités, lorsque mettant en cause des non-membres. CQ dispose également d'un mécanisme indépendant de gestion des plaintes pour tous les cas qui ne sont pas d'abus, de harcèlement, de négligence et de violence physique, psychologique ou sexuelle. Ces plaintes seront traitées par le Comité de discipline et de résolution de conflits.