



ÉNONCÉ SUR LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX MEMBRES

Mai 2023

1. CONTEXTE

Le conseil d'administration est responsable de la direction des affaires de Judo-Québec. Il est imputable de ses résultats et de sa performance. En vue de favoriser l'atteinte des résultats et de la performance anticipée, le conseil d'administration a entériné cette déclaration de services aux membres de Judo-Québec.

2. OBJECTIFS

Cet énoncé portant sur la vision, les valeurs et la mission doit être partagé par tous, repris et adaptés par les différents clubs, les écoles et les régions afin que le judo puisse se développer au maximum.

Vous trouverez également, dans ce document, nos engagements quant aux services que nous vous offrons. La nature des services, les modes de prestation et la procédure à suivre si vous souhaitez nous exprimer votre insatisfaction y sont décrits.

3. MISSION

Judo-Québec est le seul organisme reconnu au Québec pour assurer la régie, l'enseignement, la promotion et le développement du judo et du judo-jujutsu. Notre mission consiste à :

Éduquer: promouvoir les valeurs éducatives et morales du judo.

Développer: faire croître l'organisme en s'associant à diverses instances/partenaires

Servir: offrir des services afin de supporter l'apprentissage pour tous les niveaux de pratique.

Judo-Québec offre des services aux personnes de tous âges et œuvrant dans tous les contextes de pratique (parents-enfants, scolaire, parascolaire, régulier, judo-jujutsu, auto-défense, apprentissage des chutes) ainsi qu'aux clubs de judo.

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

4. LA VISION DE JUDO-QUÉBEC

Judo Québec encadre et fait la promotion de la pratique du judo comme un sport sain, performant et populaire. Judo Québec est reconnu pour le développement sportif sain et l'accomplissement des judokas.

5. LES VALEURS AU SEIN DE JUDO-QUÉBEC

Judo Québec est une organisation continuellement à la recherche de l'excellence et du dépassement. Pour y arriver, elle mise sur les valeurs d'entraide, d'innovation et de leadership, en agissant toujours de façon respectueuse et transparente.

6. ENGAGEMENT ENVERS LA QUALITÉ DU SERVICE

Judo-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 dans les meilleurs délais 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 médias-sociaux, plates-formes en ligne et site web** : nous mettons à jour les informations contenues sur les médias-sociaux, les différentes plates-formes en ligne et le site web.

7. VOS RESPONSABILITÉS

Nous comptons sur vous pour :

- nous préciser clairement votre problème et vos attentes;
- nous fournir les renseignements et les documents demandés;
- nous signaler dès que possible tout fait nouveau pouvant avoir une influence sur le traitement de votre demande et toute modification à vos coordonnées;
- vous adresser avec respect à notre personnel;
- nous faire part de vos commentaires, suggestions et insatisfactions pour nous aider à améliorer nos services.

8. LES COORDONNÉES

Pour vous servir efficacement, Judo-Québec privilégie les communications par courriel directement à l'employé responsable du dossier. Nous répondons à vos demandes de renseignements durant nos heures d'ouverture, soit du lundi au vendredi, de 9h à 17h.

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.

Judo-Québec

7665, boul. Lacordaire
Montréal (Qc) H1S 2A7

Requête générale : info@judo-quebec.qc.ca
Finances et comptes à payer: paiement@judo-quebec.qc.ca
Compétitions : tournoi@judo-quebec.qc.ca

Site web : www.judo-quebec.qc.ca
514 252-3040

9. VOS COMMENTAIRES

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.

10. ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent énoncé sur la vision, les valeurs et la mission de Judo-Québec est entré en vigueur le 10 mai 2023 et fait l'objet d'une révision sur une base occasionnelle.