

12.1 i) Politique de déclaration de services aux membres

Approuvée par le conseil d'administration de la Fédération québécoise de la montagne et de l'escalade
6 décembre 2023

Déclaration de services aux membres

La Déclaration de services aux membres reflète les engagements de la Fédération québécoise de la montagne et de l'escalade 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.

Engagement sur la qualité de nos services

- Nous traitons chaque personne avec considération et avec respect;
- Nous vous orientons vers la bonne ressource à l'interne ou à l'externe pour répondre à vos questions;
- Nous vous acheminons ressources, documents, liens pertinents pour répondre à votre questionnement;
- Nous assurons la confidentialité des renseignements personnels;
- Nous prenons en considération les divers besoins particuliers de notre clientèle afin de faciliter l'accès à nos services;
- Nous maintenons les informations à jour sur notre site web;

Responsabilités, recours et plaintes

Dans le cadre de sa mission, la Fédération québécoise de montagne et d'escalade 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 FQME 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 la FQME pourraient être limités, lorsque mettant en cause des non-membres.

Nous privilégions les communications par courriel directement à la personne responsable du dossier. Nous répondons aux demandes de renseignements durant les heures de bureau (lundi au vendredi), dans un délai raisonnable. En dehors des heures d'ouverture, vous pouvez laisser un message sur la boîte vocale de la personne que vous souhaitez joindre ou envoyer un courriel. Pour organiser une rencontre en personne à nos bureaux pour obtenir des services il faut prendre rendez-vous.

Nous contacter

Si vous avez des questions ou des commentaires au sujet de cette politique, vous pouvez nous envoyer un courriel à dg@fqme.qc.ca ou par la poste à :

Direction générale
Fédération québécoise de la montagne et d'escalade
7665 boulevard Lacordaire
Montréal (Québec) H1S 2A7
514-252-3004

Modification de la Politique

La présente politique pourra être modifiée par la FQME en tout temps. Les modifications à la présente politique entreront en vigueur dès leur affichage.

Mise à jour : 6 décembre 2023