

POLITIQUE DE GESTION INTERNE

- POLITIQUE DE SERVICES AUX MEMBRES -



Catégorie : Administration

No de politique : 2025-ADM-007

Autorité : Conseil d'administration

Statut : Publique

Gestionnaire : Direction générale

Mise en vigueur : 2025-05-30

Gestion de la politique :

Résolution d'adoption :	71	Date d'adoption :	2025-05-30
Périodicité de révision :	Triennal	Prochaine revue :	F2026
Politiques connexes :	<ul style="list-style-type: none">• Code d'éthique• Politique de gestion du personnel• Politique de confidentialité	Historique révisions :	<ul style="list-style-type: none">•

ÉNONCÉ DE LA POLITIQUE :

- 1- Le personnel, des sous-contractants ou des bénévoles de l'Association Québec Snowboard agissent et échangent de façon régulière avec des intervenants faisant affaire avec l'AQS. Cette politique veut définir le cadre des échanges qui devrait avoir lieu entre ces personnes. Entre-autres :
- L'ambiance dans laquelle ses échanges se passent.
 - Les services offerts et le cadre des échanges pour l'ensemble de ses services
 - La transparence dans laquelle le personnel de l'AQS agit avec les différents intervenants

DÉFINITIONS :

- 2- Les termes suivants ont le sens ci-dessous dans le présent document :
- Personnel de l'AQS :** Le terme personnel de l'AQS désigne les administrateurs, les employés, les sous-contractants et les bénévoles agissant au nom de l'AQS et affairés à remplir la mission de cette dernière.
 - Services offerts :** Teneur et définition des différents services offerts par l'AQS à ses membres, en occurrence, la gestion de ses adhérents, l'offre de programme de différents niveaux de compétition, le support aux athlètes, la formation des entraîneurs et autres services qui pourraient être mis en place de temps à autre.
 - Notre mission :** L'Association Québec Snowboard a pour mission de soutenir, encadrer et promouvoir la pratique du snowboard de compétition au Québec. Par l'organisation d'événements, le développement des athlètes, la formation des entraîneurs, le soutien aux clubs et la collaboration avec nos partenaires, l'AQS contribue activement à faire rayonner le Snowboard à l'échelle régionale, provinciale, nationale et internationale.
 - Nos Valeurs :** Nos actions sont guidées par des valeurs fondamentales qui reflètent l'esprit de notre communauté :
 - Humain : Placer les personnes au cœur de nos actions.

POLITIQUE DE GESTION INTERNE

- POLITIQUE DE SERVICES AUX MEMBRES -



Catégorie : Administration

No de politique : 2025-ADM-007

Autorité : Conseil d'administration

Statut : Publique

Gestionnaire : Direction générale

Mise en vigueur : 2025-05-30

-
- ii) Inclusion : Offrir un environnement accueillant, respectueux et ouvert à toutes et à tous.
 - iii) Équité : Assurer un traitement juste et impartial à chaque membre.
 - iv) Excellence : Viser la qualité dans tous nos services, événements et communications pour que nos athlètes puissent viser l'excellence.
 - v) Innovation : Faire preuve de créativité et de modernité dans nos pratiques
 - vi) Passion : Pour le snowboard, pour les athlètes, pour le sport.

OBJECTIFS :

- 3- Dans une voie d'offrir aux différents intervenants qui transigent avec l'AQS, une politique de service aux membres a pour objectifs :
 - a) De façon transparente, transmettre aux différents intervenants qui transigent avec l'AQS, la mission et les valeurs qui soutiennent l'AQS.
 - b) Établir, pour les différents types de services, les règles qui dictent le service offerts par l'AQS

ÉTENDUE ET APPLICATION :

- 4- La présente politique s'applique au conseil d'administration, la direction générale et les employés de l'AQS puisqu'il permet de réguler leurs attitudes requises dans le cadre de leurs fonctions.
- 5- Notre engagement envers nos membres : Une série d'engagements dictent la façon dont le personnel transige et agit avec les membres de l'AQS :
 - a) Un service courtois et professionnel, en offrant une écoute active, un accompagnement humain et un soutien adapté à la réalité. Les réponses et échanges fondés sur la clarté et la transparence avec les membres sont basés sur le respect, la compétence et la diligence.
 - b) Une information claire et accessible, en transmettant des informations pertinentes, à jour et fiables, concernant les programmes, les services offerts, les événements et les règlements. Le maintien à jour des plateformes usuelles de communication avec les membres répond à cet engagement.
 - c) Des événements structurés et inclusifs, fondés sur la qualité, la sécurité et la conformité aux règles internationales, dans un contexte sous lequel la diversité fait foi et dans le respect d'une solide équité.
 - d) Promouvoir et accompagner l'évolution, en soutenant les clubs, les entraîneurs, les officiels, le personnel et les bénévoles dans leurs plans de développement, en offrant une formation continue et en encourageant l'implication bénévole dans leurs contributions significatives.
 - e) La protection de vos renseignements, en assurant leur confidentialité et leur usage que dans le cadre des opérations de l'AQS.

POLITIQUE DE GESTION INTERNE

- POLITIQUE DE SERVICES AUX MEMBRES -



Catégorie : Administration

No de politique : 2025-ADM-007

Autorité : Conseil d'administration

Statut : Publique

Gestionnaire : Direction générale

Mise en vigueur : 2025-05-30

-
- 6- En plus des services directement offerts aux membres, l'AQS valorise la coopération entre les intervenants, clubs, athlètes, bénévoles et autres dans le but de permettre une évolution globale de nos missions et les stratégies globales de tous. Entre-autres, l'AQS s'efforce d'offrir à ses membres, des services de mentorat, de services-conseil, et autre services supportant le développement de tous.
 - 7- Tous les services et échanges doivent respecter les autres politiques existantes de l'AQS, comme :
 - a) Le processus de plaintes et d'appels de décisions de l'AQS.
 - b) Le code de déontologie et le code de conduite.
 - c) La politique de confidentialité de l'information.
 - 8- Toutes plaintes concernant le service aux membres offerts par le personnel de l'AQS devrait être formulées à la direction générale, à moins que la plainte concerne la direction générale, auquel cas, la plainte devrait être formulée à la présidence du Conseil d'Administration.

GÉNÉRALITÉS :

Entrée en vigueur

- 9- La présente politique entre en vigueur le jour de son adoption par le Conseil d'administration.

Publication et diffusion

- 10- La publication et la diffusion de cette politique ainsi que de toute modification qui y sera apportée sont soumises à la « Politique de confidentialité d'accès à l'information » de l'AQS.

Suivi

- 11- Le Conseil d'Administration est responsable de l'application de la présente politique. Il appartient au Conseil d'Administration d'assurer le suivi de la Politique et d'en faire l'évaluation des résultats.

Révision

- 12- Cette Politique peut être révisée en tout temps, dès qu'il y a nécessité d'y apporter des ajustements. Toutefois, le Conseil d'Administration doit réviser la présente politique selon la « périodicité de révision » indiquée en entête de cette politique dans le bloc « Gestion de la politique ».

Source

- 13- Cette Politique est inspirée du Guide de politiques de gouvernance d'un OSBL.