



Volleyball Québec  
7665, boulevard Lacordaire  
Montréal (Québec) H1S 2A7  
Tél. : 514 252-3065  
[www.volleyball.qc.ca](http://www.volleyball.qc.ca) [info@volleyball.qc.ca](mailto:info@volleyball.qc.ca)

---

# Déclaration de service aux membres

**Adoptée par le conseil d'administration  
de Volleyball Québec le 17 août 2023**

---



## 1. DÉCLARATION DE SERVICES AUX MEMBRES

La déclaration de services aux membres reflète les engagements de Volleyball Québec 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.

## 2. VISION, MISSION ET VALEURS

2.1 Volleyball Québec est un organisme provincial de régie et de services ayant pour **mission** de :

- Promouvoir la pratique du volleyball et du volleyball de plage;
- Développer l'excellence en volleyball et en volleyball de plage;
- Former les intervenants en volleyball et en volleyball de plage.

2.2 La **vision** de Volleyball Québec est d'être reconnu comme un leader à l'intérieur comme à l'extérieur de la province dans les sphères de la pratique, de l'excellence et de la formation en volleyball et en volleyball de plage.

2.3 Volleyball Québec prône les **valeurs** suivantes :

- Le respect de soi, des autres et de l'environnement ;
- L'esprit sportif ;
- Agir selon une culture d'excellence
- La communication et la collaboration
- L'intégrité

## 3. SERVICES ET CLIENTÈLES

Volleyball 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 intéressées par le volleyball et le volleyball de plage.

Volleyball Québec gère des programmes et des réseaux de compétitions structurants pour le volleyball et le volleyball de plage partout au Québec; elle établit et maintient des règlements uniformes pour le volleyball et le volleyball de plage et élabore des règlements de sécurité.

Elle organise des événements, des campagnes de promotion, des campagnes de financement et des remises de prix. Volleyball Québec représente ses membres auprès des différentes instances et veille à développer le volleyball et le volleyball de plage québécois.

## 4. ENGAGEMENTS ENVERS LA QUALITÉ DES SERVICES

Volleyball 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.

## 5. 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, Volleyball 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 Volleyball 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. Cette 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 Volleyball Québec pourraient être limités, lorsque mettant en cause des non-membres.

Volleyball Québec 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.

## 6. COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

Pour vous servir efficacement, Volleyball Québec privilégie les communications par courriel à l'adresse [info@volleyball.qc.ca](mailto:info@volleyball.qc.ca).

Nous répondons à vos demandes de renseignements durant nos heures d'ouverture, soit du lundi au vendredi, de 9 h à 12 h et de 13 h à 16 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.

Volleyball Québec  
7665, boul. Lacordaire  
[info@volleyball.qc.ca](mailto:info@volleyball.qc.ca)  
[www.volleyball.qc.ca](http://www.volleyball.qc.ca)  
Téléphone : 514 252-3065

## **7. 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.