



**LOISIRS
SAINT-SACREMENT**
Complice de vos loisirs!

DÉCLARATION DES SERVICES AUX MEMBRES

Le Centre des Loisirs Saint-Sacrement (ci-après, le “Centre”) s’engage à fournir des services de qualité, accessibles et sécuritaires à ses clients, membres et partenaires. Cette déclaration des services aux membres vise à démontrer notre engagement et à garantir une expérience enrichissante dans le cadre de nos activités.

VISION, MISSION ET VALEURS

VISION

Le Centre est un organisme à but non lucratif qui contribue à la vitalité du quartier Saint-Sacrement depuis 1964.

MISSION

Le Centre des Loisirs Saint-Sacrement, propulsé par une équipe créative et débrouillarde, offre une variété d’activités et de services accessibles et de qualité pour des clientèles de tous âges. Cultivant activement un esprit de communauté et une proximité avec sa clientèle et ses partenaires, Loisirs Saint-Sacrement crée des espaces de rassemblement faisant partie intégrante de l’ADN du quartier.

Il y contribue par les moyens suivants :

- Offrir des activités de loisir et des services communautaires sécuritaires et de qualité.
- Faciliter l’accessibilité à aux activités et services offerts.
- Favoriser la concertation des organismes du milieu intéressés à la poursuite de notre mission.
- Miser sur l’engagement bénévole.

VALEURS

L’ensemble de nos actions est guidé par les valeurs suivantes :

- **L’accessibilité** : en favorisant l’accès à nos activités et services de manière non discriminatoire.
- **La sécurité** : en veillant à préserver la santé, la sécurité et l’intégrité physique et morale des personnes qui fréquentent notre milieu de vie.

- **La qualité** : en offrant des activités et des services d'une qualité supérieure en fonction des ressources disponibles.
- **L'ouverture à la communauté** : en reconnaissant que la communauté est le cœur même de notre milieu de vie.
- **Le respect** : en s'engageant à promouvoir le respect et l'égalité des personnes

SERVICES ET CLIENTÈLE

Le Centre offre des activités de loisir et des services communautaires sécuritaires et de qualité aux personnes de tous âges.

Le Centre est un milieu de vie ouvert à tous favorisant les rencontres et les échanges. Plusieurs activités sont disponibles pour toute la famille dans un environnement chaleureux et accueillant.

Afin d'être complice de la communauté, le Centre met à la disposition de sa clientèle des services communautaires répondant à ses besoins et à ses préoccupations.

Le Centre dispose de plusieurs salles à louer pouvant accueillir entre 10 et 200 personnes à un prix abordable. La clientèle bénéficie d'un service courtois et personnalisé selon ses besoins.

Le Centre a la responsabilité d'entretenir et de gérer plusieurs parcs et équipements récréatifs de la ville de Québec dans le quartier Saint-Sacrement.

ENGAGEMENT ENVERS NOS MEMBRES

Nous considérons nos membres¹ comme une priorité et nous nous engageons à répondre à leurs besoins de manière professionnelle, respectueuse et proactive. Dès le premier contact, nous vous répondons avec respect et courtoisie. Nous offrons un traitement équitable lors de la prestation de services où nous traitons votre demande avec le plus grand souci d'équité et d'impartialité.

COMMUNICATION TRANSPARENTE

Nous nous engageons à maintenir une communication claire, transparente et régulière avec nos membres. Nous partageons les informations pertinentes concernant les activités, les événements, les règlements et les décisions importantes du Centre. Nous nous engageons à offrir un service fiable en fournissant l'information exacte et complète. Nos informations sont régulièrement mises à jour sur nos sites web.

¹ Est réputé membre de la Corporation pour une durée indéterminée, toute personne physique de 18 ans et plus qui adhère à la mission et qui en fait la demande. Une personne morale ne peut être membre de la Corporation. Source : Règlements généraux

CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nous nous assurons de respecter la confidentialité et la protection de vos renseignements personnels, ne les divulguant que lorsque la loi l'autorise ou l'oblige.

ÉVALUATION CONTINUE ET AMÉLIORATION

Nous nous engageons à évaluer régulièrement nos services aux membres afin de nous assurer de leur qualité et de les améliorer en fonction des commentaires et des besoins de nos membres. Nous encourageons nos membres à exprimer leurs préoccupations, suggestions et idées pour nous aider à mieux servir notre communauté.

ACCESSIBILITÉ DES SERVICES

Afin d'assurer des démarches simples pour l'obtention d'un service, nous vous guiderons vers les sources d'information pertinentes et les ressources appropriées. Nous prenons en considération les besoins particuliers des membres afin de faciliter l'accès à nos services. Vous pouvez nous contacter de différentes façons, notamment par le biais de nos réseaux sociaux, par téléphone, par courrier et en personne.

AIDEZ-NOUS À MIEUX VOUS SERVIR

Nous vous invitons à nous aider à mieux vous servir en suivant les recommandations suivantes :

- Veuillez communiquer clairement votre problème et vos attentes afin que nous puissions mieux comprendre vos besoins.
- Fournissez les renseignements et les documents demandés pour faciliter le traitement de votre demande
- Signalez rapidement tout fait nouveau ou toute modification qui pourrait avoir une incidence sur votre demande ou vos coordonnées
- Adressez-vous avec respect à notre personnel qui est là pour vous aider.
- Partagez avec nous vos commentaires, suggestions et insatisfactions pour nous aider à améliorer nos services.

RESPONSABILITÉ, RECOURS ET PLAINTES (À venir)

COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

Pour vous servir efficacement, nous privilégions les communications par courriel directement avec l'employé responsable du dossier. Nous répondons à vos demandes de renseignements dans la mesure du possible dans les 48 heures ouvrables. En dehors de ces heures, nous mettons à votre disposition une boîte vocale et une adresse courriel pour que vous puissiez nous faire parvenir votre demande.

Centres loisirs saint-Sacrement (CLSS)

1360, boul. de l'Entente

Québec (Québec) G1S 2T9

Site internet : <https://www.clss.qc.ca/nous-joindre/>

Courriel : clss@clss.qc.ca

Téléphone: (418) 681-7800 # 0

La présente politique entre en vigueur au moment de son adoption par le conseil d'administration le 15 avril 2024.

Résolution R-CA-2022-04-15_8_1