



Déclaration de services aux membres

La Déclaration de services aux membres reflète les engagements de Triathlon 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.

À propos de la fédération et de ses valeurs organisationnelles

Organisme à but non lucratif créé en 1988, Triathlon Québec est la fédération sportive québécoise mandatée par le Gouvernement du Québec pour promouvoir et développer le triathlon et ses variantes (courte et longue distance, duathlon, aquathlon, aquavélo, triathlon et pentathlon d'hiver, cross triathlon, swimrun, etc.).

Mission

Développer, promouvoir et régir la pratique du triathlon et des sports à enchaînements multiples au Québec.

Vision

Être le leader et la référence dans le sport.

Valeurs

Sécurité, intégrité, inclusivité, dépassement de soi, innovation, collaboration, excellence, plaisir, santé et inclusion.

Triathlon Québec reconnaît l'importance de créer un environnement où les personnes sont traitées de manière équitable. En ce sens, elle reconnaît les différences et travaille activement à supprimer les obstacles qui nuisent à la participation ainsi qu'à la contribution des personnes de tous horizons, à la mission de la Fédération.

Services et clientèle

La fédération offre des services aux personnes de tous âges et de tous niveaux, et aux organismes œuvrant dans l'un des cinq contextes de pratique du triathlon (découverte, initiation, récréation, compétition et haut niveau). Elle se distingue par un fort engagement dans le développement des triathlons scolaires, la prévention par le sport et les saines habitudes de vie, ainsi qu'une présence équilibrée dans chacune des sphères de la pratique sportive en plus d'offrir plusieurs séries d'événements de haute qualité.

Triathlon Québec gère les programmes de développement des athlètes, entraîneurs et officiels. Elle élabore et mets à jour les règles de compétitions et le règlement de sécurité. Elle offre du support aux clubs affiliés, aux athlètes et aux événements sanctionnés.

Engagements envers la qualité des services

Triathlon Québec s'engage à offrir :

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.

Sport sécuritaire, recours et plaintes

La sécurité est une valeur prioritaire chez Triathlon Québec. Il est bien connu que le sport apporte son lot de bénéfices sur le bien-être physique et mental de ceux qui le pratiquent, mais pour ce faire, un environnement (entraînement, compétition, autre) se doit d'être sécuritaire, sain et éthique, dégagé de violence, d'abus, de harcèlement, de négligence et de discrimination, que ce soit de nature physique, psychologique ou sexuelle.

Tous les acteurs du sport, athlètes, entraîneurs, officiels, bénévoles, employés, spectateurs, parents et autres, peuvent et doivent contribuer à la création et au maintien d'un tel environnement. Triathlon Québec met donc à disposition de ses membres [les outils nécessaires](#) pour bien discerner ce qui est une situation acceptable d'une situation qui ne l'est pas, bien comprendre le rôle de tous et chacun dans de telles situations, les pistes de solutions, les actions à poser et comment les poser.

Triathlon Québec s'est aussi doté 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 fédération pourraient être limités, lorsque mettant en cause des non-membres.



Triathlon 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. Vous pouvez consulter la politique concernant le comité de discipline, document [« Politiques de gouvernance »](#), p.44.

COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

Nos heures d'ouverture, soit du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30.

info@triathlonquebec.org

514-252-3121

7665 Bd Lacordaire, Montréal (Québec), H1S 2A7