



# DÉCLARATION DE SERVICES AUX MEMBRES

FÉDÉRATION QUÉBÉCOISE

DE KIN-BALL



# DÉCLARATION DE SERVICES AUX MEMBRES

---

## Mission et clientèle

Développer, promouvoir et régir la pratique du Kin-Ball® au Québec.

La Fédération assure le leadership de la pratique du Kin-Ball® sur le territoire québécois dans :

- Le développement du sport et de sa pratique ;
- La promotion du sport ;
- La régie du sport ;
- La formation ;
- Le soutien.

Par ses orientations, ses politiques et ses moyens techniques, la Fédération soutient la mise en place, le développement et la gestion continue des membres politiques et collectifs dans le respect des législations en vigueur et des règlements des institutions sportives qui gouvernent la pratique du Kin-Ball®.

Elle met à la disposition de ses membres, des entraîneurs et des officiels compétents, des occasions de compétition de bon niveau ainsi qu'un cadre de jeu favorisant :

- Le développement des joueurs, arbitres et entraîneurs ;
- L'esprit sportif ;
- La sécurité.

La Déclaration de services aux membres reflète les engagements de la Fédération en matière de qualité de la prestation de ses services offerts à la population, aux entreprises, aux institutions et aux organismes.

## Engagements sur la qualité des services

### La Fédération s'engage à assurer :

- **Un service 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 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 ;
- **Des démarches simples pour l'obtention d'un service** : nous vous offrons le soutien nécessaire dans la présentation de votre demande ou de votre 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 en prenant en considération les besoins particuliers de la clientèle** : nous mettons en œuvre des mesures afin de faciliter l'accès à nos services aux personnes handicapées.

## Responsabilités, recours et plaintes

Afin de recevoir les services selon les engagements présentés, les membres, les entreprises, les institutions et les organismes ont la responsabilité de fournir, dans les délais prescrits, un dossier complet qui contient des informations fiables et précises.

Si vous souhaitez nous faire part de vos commentaires sur la qualité de nos services ou formuler une plainte, n'hésitez pas à communiquer avec nous :

53A, montée de l'Érablière  
Lac-Beauport (Québec) G3B 1V3  
[commentaires.plaintes@kin-ball.qc.ca](mailto:commentaires.plaintes@kin-ball.qc.ca)

Vos commentaires et vos suggestions contribuent à l'amélioration de la prestation de services de la Fédération.



## Coordonnées et heures d'ouverture

Nous vous accueillons et nous répondons à vos demandes de renseignements et de références durant nos heures d'ouverture, soit du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

En dehors de ces heures, nous mettons à votre disposition une boîte vocale, un numéro de télécopieur et une adresse courriel pour que vous puissiez acheminer votre demande, selon les services indiqués ci-après.

### SERVICE D'ACCUEIL, DE RENSEIGNEMENT ET DE RÉFÉRENCE

Fédération québécoise de Kin-Ball  
Direction générale  
53A montée de l'Érablière  
Lac-Beauport (Québec)  
G3B 1V3

Sans frais : 1-800-636-3052 poste 101  
Téléphone : 418 832-7007 poste 101  
Télécopieur : 418 832-7088  
<https://www.kin-ball.qc.ca>  
[marc-andre.delagarde@kin-ball.qc.ca](mailto:marc-andre.delagarde@kin-ball.qc.ca)

## Date de mise à jour

La présente Déclaration de services aux membres a fait l'objet d'une mise à jour le 29 mai 2023.

