



## Déclaration de services aux membres

### Préambule

Cette déclaration vise à réaffirmer notre engagement envers des standards élevés de service et d'accompagnement, afin d'assurer que chaque membre de Télémark Québec soit traité avec respect et bénéficie d'un soutien adéquat. Elle a pour objectif de favoriser un environnement de pratique inclusif et équitable, permettant à chacun de se développer et de s'épanouir pleinement, en cohérence avec nos valeurs.

### Mission

Notre mission est d'encadrer la pratique du télémark au Québec.

### Vision

Faire de Télémark Québec une référence en développement du télémark au Canada.

### Valeurs

Les valeurs qui nous gouvernent sont les suivantes :

- **Respect** : Nous nous engageons à respecter nos valeurs, politiques et règlements tout en nous ouvrant aux différences.
- **Intégrité** : Nous communiquons avec nos membres et partenaires avec franchise, transparence et respect assurant une conduite qui fait de chaque membre de notre communauté un modèle digne de confiance.
- **Équité** : Nous assurons en toutes circonstances l'impartialité et la justice, garantissant que chaque membre est traité équitablement et sans préjugés.
- **Plaisir** : Nous croyons fermement que la pratique du télémark, peu importe le volet, doit être fait d'abord et avant tout dans un esprit de plaisir.

### Engagements envers les services aux membres

Télémark Québec s'engage à offrir:

- **Service courtois et respectueux** : Nous nous engageons à communiquer avec courtoisie et respect, en faisant preuve d'une écoute attentive envers toute personne.
- **Service fiable** : Nous nous engageons à fournir une information exacte, claire et compréhensible.
- **Service diligent** : Nous nous engageons à répondre dans les meilleurs délais et à nous assurer que toute demande reçoive une réponse complète.
- **Traitement équitable** : Nous nous engageons à traiter chaque demande avec impartialité, rigueur et équité.

### **Sécurité et intégrité**

Télémark Québec applique rigoureusement sa Politique de protection de l'intégrité afin de garantir un environnement sain, sécuritaire et respectueux à l'ensemble de son réseau.

À cet effet, les ressources sont tenues de :

- Adopter un comportement exemplaire en tout temps;
- Assurer la confidentialité des renseignements sensibles;
- Signaler toute situation;
- Contribuer à l'application des codes de conduite en vigueur.

Toute personne (victime, témoin ou concernée) peut également s'adresser au Protecteur de l'intégrité en loisir et en sport, un service gouvernemental indépendant : [www.quebec.ca/protecteur-integrite-loisir-sport](http://www.quebec.ca/protecteur-integrite-loisir-sport)

### **Nous contacter**

Pour vous servir efficacement, Télémark Québec communique essentiellement par voie électronique. Vous pouvez nous contacter par l'intermédiaire de notre site web et par courriel 24/7.

**Télémark Québec**

[www.telemarkquebec.com](http://www.telemarkquebec.com)

[info@telemarkquebec.com](mailto:info@telemarkquebec.com)