

Politique concernant
La déclaration des services aux membres

Attention, si un élément de cette politique se retrouve dans une politique antérieure, la présente politique aura priorité.

Sous la responsabilité du

adoptée le : 20 janvier 2026

Conseil d'administration

révisée le : -

Numéro : G1.1.

à évaluer le : 2027

WRCA#100/web/20-01-2026

1. Objectif

Présenter de manière claire, transparente et accessible les services, programmes et avantages offerts aux membres de l'ARLPHCQ, dans un souci de qualité, de cohérence et d'équité.

2. Portée

Cette politique s'applique à :

- Toute personne ou entité membre de l'ARLPHCQ;
- Toute activité, service ou mesure de soutien offerte par l'organisme à ses membres.

3. Principes directeurs

- **Clarté et accessibilité** : les services doivent être connus des membres;
- **Équité et cohérence** : tous les membres ont droit aux mêmes services selon leur statut;
- **Qualité** : les services offerts doivent répondre aux besoins et à la mission;
- **Évaluation** : une révision périodique permet de maintenir la pertinence de l'offre.

4. Déclaration publique des services

L'organisme s'engage à publier sur son site Internet (www.arlphcq.com) ou dans ses communications (ex. : infolettre, réseaux sociaux) :

- Les types de services offerts (ex. : information, accompagnement, défense des droits, activités, représentation);
- Les modalités d'accès à ces services;
- Les coordonnées pour les demandes ou suivis;
- Un tableau synthèse ou une infographie peut être utilisée pour rendre l'information plus claire.

5. Services offerts

- Information et documentation spécialisée;
- Activités collectives (conférences, groupes, événements);
- Prix spéciaux ou gratuités;
- Prêt gratuit d'équipement;
- Soutien individuel ou téléphonique;
- Représentation auprès de partenaires régionaux;
- Accompagnement pour des démarches administratives;
- Bulletins d'information ou outils pédagogiques;
- Formation ou sensibilisation.

6. Suivi et mises à jour

- La direction générale évalue chaque année la pertinence et l'efficacité des services;
- Le Conseil d'administration peut recommander l'ajout, le retrait ou l'ajustement de services selon les besoins;
- Un rapport synthèse peut être produit pour l'AGA.