

DÉCLARATION DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

ADOPTÉ AU CONSEIL D'ADMINISTRATION LE 18 MARS 2024 ET RÉVISÉ LE 3
DÉCEMBRE 2024



LES OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

L'Unité régionale de loisir et de sport de l'Outaouais (Loisir sport Outaouais ou LSO) est un organisme multidisciplinaire qui intervient auprès des milieux municipal, scolaire et associatif et communautaire dans des axes spécifiques de développement, de promotion et d'accompagnement reliés à des mandats et/ou des enjeux précisés par des organismes ministériels.

Cette politique se veut un outil de référence qui fournit aux clients membres et non membres des informations claires et détaillées sur la mission, la vision et les valeurs de l'organisation ainsi que sur les modalités de prestation de services auxquels ils ont droit et sur les engagements de l'organisation envers ceux-ci.

Les dispositions de la présente politique ont pour objet :

- De présenter l'organisation, sa mission, sa vision et ses valeurs ;
- De présenter les modalités de prestation de services gratuits et payants ;
- De partager les engagements de l'organisation envers ses membres et ses usagers ;
- De renforcer l'engagement et la fidélité des membres envers l'organisation.

APPLICATION

La présente politique de service à la clientèle s'applique à l'ensemble des activités et programmes de Loisir sport Outaouais.

NOTRE MISSION

Loisir sport Outaouais a comme mission de stimuler le développement régional en loisir, en sport et en plein air, en partenariat avec le milieu, afin de favoriser l'épanouissement de nos communautés.

NOS VALEURS

1. **Coopérer** : LSO croit fermement en l'adage « Seul, on va plus vite, mais ensemble, on va plus loin ». Cette valeur est véhiculée en priorisant la collaboration et le travail d'équipe, autant à l'interne qu'à l'externe.
2. **S'investir** : L'équipe de LSO est engagée auprès de ses partenaires et travaille avec passion. LSO met en place des conditions favorisant l'engagement, l'épanouissement et la rétention de son personnel et de ses membres.
3. **Être fier** : LSO met en valeur ses services et réalisations, de même que ceux de ses membres et partenaires, afin d'alimenter la fierté régionale et de susciter l'adhésion de la population à un mode de vie actif.
4. **Être agile** : LSO est une organisation agile, s'adaptant à l'environnement et aux besoins changeants de la communauté. Elle évolue avec flexibilité et souplesse afin de saisir les occasions pour le milieu et ses partenaires dans ses prises de position et de décision.

5. **Être socialement responsable** : LSO adopte et valorise un comportement responsable à l'égard de la société, considérant la diversité et l'inclusion, et à l'égard de l'environnement, considérant l'empreinte écologique et le développement durable dans ses prises de décision.

NOS ENGAGEMENTS

L'organisation s'engage à assurer :

- **Un service courtois et respectueux** : dès le premier contact, nous répondons aux clients avec respect et courtoisie.
- **Un service rendu avec professionnalisme** : nous nous assurons d'arriver toujours préparés et de fournir un service de qualité.
- **La confidentialité des renseignements personnels** : nous veillons au respect de la confidentialité et de la protection des renseignements personnels et ne permettons leur divulgation que lorsque la loi l'autorise ou l'oblige.
- **Des démarches simples et efficaces pour l'obtention d'un service** : nous offrons un lien direct avec la personne responsable d'un dossier et nous nous assurons que l'information fournie est exacte, complète et présentée dans un langage simple et clair.
- **Une écoute attentive aux besoins** : nous traitons les demandes en ayant le plus grand souci de répondre aux besoins de la clientèle et en apportant des solutions personnalisées et adaptées à leur situation.
- **Un service axé sur la collaboration** : nous offrons des services et solutions en travaillant de pair avec le client et les partenaires de la région.

NOS SERVICES

1. DÉFINITION DES SERVICES

À l'intérieur du réseau des partenaires en loisir public régional et provincial, les URLS se définissent comme des leaders jouant un rôle d'expertes, de soutien et de liaison pour les élus locaux, les bénévoles et les travailleurs en loisir. Les URLS tiennent également un rôle mobilisateur envers la coopération entre les différents acteurs du loisir (OBNL, municipalités, associations, institutions scolaires ou de santé et services sociaux, etc.).

Notre mandat se traduit par une gamme complète de services, notamment en matière de formation adaptée, d'avis-conseil, de développement d'outils, de coordination de programmes, d'évaluation de l'accessibilité, de coordination et d'animation de tables de concertation, de mentorat, de réseautage, de veille et de soutien financier.

Les activités et services offerts par Loisir sport Outaouais sont liés aux champs d'action suivants :

1. Bénévolat
2. Plein air
3. Parcs et espaces récréatifs
4. Éthique, sécurité et intégrité
5. Sport
6. Activité physique
7. Loisir municipal, scolaire et associatif
8. Camps de jour et camps de vacances
9. Loisir des personnes handicapées
10. Loisir culturel

Pour consulter la carte de services de LSO : [Carte de services 2024-2025](#)

2. ACCÈS AUX SERVICES

Loisir sport Outaouais offre ses services aux organismes, associations, municipalités et établissements éducatifs offrant des activités en loisir ou en sport à leur clientèle, qu'ils soient membres ou non de LSO.

La tarification des services offerts varie en fonction du service demandé, ainsi que du statut de membre ou non à LSO. Certains services sont gratuits, d'autres sont payants. Vous pouvez télécharger et consulter la liste complète des services offerts par LSO dans ses différents secteurs d'intervention, ainsi que leur tarification en vigueur sur le site Internet.

La tarification en vigueur pour devenir membre de Loisir sport Outaouais est disponible sur le site Internet. L'adhésion à LSO permet au client d'avoir accès à plus de services gratuits ou à prix réduits.

Tous les services sont assujettis aux taxes, à moins d'avis contraire.

Comme Loisir sport Outaouais est financé principalement par des fonds publics du gouvernement du Québec et en respect de la Charte de la langue française, tous les services, outils et communications sont effectués en français. Nonobstant ceci, si un client demande que les services lui soient offerts en anglais, Loisir sport Outaouais mettra en place des mesures d'accommodement pour la prestation de services en anglais. Des frais pourraient s'appliquer si la traduction de documents est demandée ou si le travail d'une ressource humaine supplémentaire est nécessaire.

3. POLITIQUES ADMINISTRATIVES

3.1 OFFRE DE SERVICES*

Lorsqu'un client membre ou non membre fait la demande pour un service payant, Loisir sport Outaouais lui fournira une offre de services avec le détail de la tarification, selon le service demandé et le nombre d'heures nécessaires à la prestation de celui-ci. L'offre de services devra être acceptée et signée par le client afin d'aller de l'avant avec la prestation du service.

Une première facture sera envoyée au client dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la réception par LSO de l'offre de services signée par le client.

Si le mandat offert à Loisir sport Outaouais est modifié en cours de réalisation par le client et que cela impacte le nombre d'heures et/ou les tâches liées à la prestation du service, un addenda sera rédigé et envoyé au client pour approbation et signature. La facturation sera ajustée en conséquence.

** S'applique à tous les services payants sauf pour les formations à date fixe, les événements de développement professionnel et l'inscription à Secondaire en spectacle et aux Jeux du Québec pour lesquels aucune offre de services n'est envoyée.*

3.2 MÉTHODES DE PAIEMENT ACCEPTÉES

3.2.1 Formations et événements de développement professionnel, Secondaire en spectacle et Jeux du Québec

L'inscription aux formations à date fixe, aux événements, aux Jeux du Québec* et à Secondaire en spectacle se fait en ligne par un site tiers, de même que le paiement. La plateforme d'inscription est seule responsable des méthodes de paiement acceptées.

** Exceptionnellement, pour l'inscription aux Jeux du Québec, une entente entre le club sportif et LSO peut être possible. Le cas échéant, sur réception de la facture, le club peut payer selon les modalités prévues à 3.2.2.*

3.2.2 Tous les autres services payants

Les autres services payants peuvent être payés par chèque, par dépôt direct ou par virement Interac. Nous n'acceptons pas les paiements en argent comptant ni par cartes de crédit ou débit.

3.3 MODALITÉS DE PAIEMENT

3.3.1 Formations à date fixe et événements, Secondaire en spectacle et Jeux du Québec

Le paiement se fait en totalité (100 %) au moment de l'inscription pour les formations et journées de formation à date fixe, Secondaire en spectacle et les Jeux du Québec.

3.3.2 Tous les autres services payants

Les trois-quarts (75 %) du montant prévu dans l'offre de services signée sont payables à la réception de la première facture. Le dernier quart (25 %) du montant prévu est payable après la prestation des services rendus par LSO ou à la date limite de fin de prestation des services convenue sur l'offre de services signée, sur réception de la deuxième facture.

Advenant le cas où un addenda modifiant le mandat octroyé à LSO ait été approuvé et signé, le deuxième versement sera ajusté en conséquence.

3.4 ANNULATION ET REMBOURSEMENT

3.4.1 Formations à date fixe

Si LSO annule une formation, elle remboursera en totalité (incluant les frais de gestion et de billetterie) l'inscription du client à la formation.

Si un client veut annuler sa participation à une formation toujours prévue au calendrier, il a jusqu'à 15 jours avant la formation pour obtenir un remboursement de son inscription (excluant les frais de gestion et de billetterie qui ne sont pas remboursables). Après ce délai, l'inscription à la formation est transférable à un autre participant, mais non remboursable.

L'inscription à une formation n'est jamais échangeable contre la participation à une autre formation.

3.4.2 Événements professionnels

Si LSO annule la tenue d'un événement de développement professionnel, elle remboursera en totalité (incluant les frais de gestion et de billetterie) l'inscription du client à l'événement.

Si un client veut annuler sa participation à un événement toujours prévue au calendrier, il a jusqu'à 30 jours avant l'événement pour obtenir un remboursement de son inscription (excluant les frais de gestion et de billetterie qui ne sont pas remboursables). Après ce délai, l'inscription à l'événement est transférable à un autre participant, mais non remboursable.

L'inscription à un événement n'est jamais échangeable contre la participation à un autre événement.

3.4.3 Secondaire en spectacle et les Jeux du Québec

Pour Secondaire en spectacle et les Jeux du Québec, l'inscription n'est pas remboursable, à moins que la prestation de service soit annulée par LSO. Le cas échéant, le montant payé par le client lui sera remboursé en tout ou en partie, selon la situation.

3.4.4 Tous les autres services payants

Tous les autres services payants ne sont pas remboursables, à moins que la prestation du service soit annulée par LSO. Le cas échéant, le montant payé par le client lui sera remboursé en tout ou en partie, selon la situation.

RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES

Pour toute demande d'information ou si un client est insatisfait de la prestation de service rendue par LSO, il peut faire une plainte à la direction générale de l'organisme en écrivant à l'adresse courriel direction@urlso.qc.ca.

LSO se réserve le droit de modifier la présente politique en tout temps et s'engage à soumettre son contenu à une révision annuelle.