

En cours d'évaluation pour adoption en février 2024

## **DÉCLARATION DES SERVICES**

La Déclaration de services aux membres reflète les engagements de la Fédération québécoise des centres communautaires de loisir 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.

## **MISSION**

La Fédération québécoise des centres communautaires de loisir regroupe les centres communautaires de loisir qui ont comme mission de favoriser le développement holistique de la personne, de soutenir la famille et d'encourager l'implication des citoyens dans leur communauté locale, et ce, au moyen du loisir communautaire, de l'action communautaire et de l'éducation populaire.

## **SERVICES**

En cohérence avec sa mission la Fédération gère des programmes et des services en ayant pour objectif :

1. favoriser et soutenir le développement des centres communautaires de loisir;
2. offrir des services polyvalents et adaptés aux besoins de ses membres en matière : de formation, d'information, d'animation, de soutien informatique, d'administration, de recherche, d'autofinancement;
3. promouvoir et défendre les intérêts des centres communautaires de loisir en effectuant les représentations nécessaires auprès des pouvoirs publics ou en utilisant tout autre moyen approprié;
4. agir en interaction avec les organismes et les associations qui poursuivent les mêmes buts que les centres communautaires de loisir et la Fédération et qui partagent leurs orientations.

## **ENGAGEMENTS SUR LA QUALITÉ DES SERVICES**

La Fédération s'engage à assurer :

- Un service respectueux, fiable et rendu avec diligence
- La confidentialité des renseignements personnels
- Un traitement équitable lors de la prestation de services
- Des démarches simples pour l'obtention d'un service

## **RESPONSABILITÉS, RECOURS ET PLAINTES**

Dans le cadre de sa mission, la Fédération a la responsabilité de protéger ses membres en leur offrant un environnement sécuritaire, juste et dans lequel on peut avoir confiance. C'est pourquoi la Fédération s'est dotée d'une *Politique, règles et procédures en matière de protection de l'intégrité* ainsi que de codes de conduite à cet effet.

## **COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE**

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 16h30. En dehors de ces heures, nous mettons à votre disposition une boîte vocale et une adresse courriel pour que vous puissiez acheminer votre demande.

En cours d'évaluation pour adoption en février 2024

Fédération québécoise des centres communautaires de loisir  
4715 Avenue des Replats  
Québec (Québec) G2J 1B8  
Téléphone : 418-686-0012  
Courriel : [fgccl@fgccl.org](mailto:fgccl@fgccl.org)  
[www.fgccl.org](http://www.fgccl.org)

**AIDEZ-NOUS À MIEUX VOUS SERVIR**

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.