



## DÉCLARATION DE SERVICES AUX MEMBRES

La Déclaration de services aux membres reflète l'engagement de Tennis Québec en matière de qualité de la prestation des services offerts à ses membres, ses partenaires et à la population.

### 1. MISSION, VISION, VALEURS

#### 1.1. Mission

Développer et encadrer le tennis au Québec, de façon sécuritaire, dans le but de favoriser l'adoption d'un mode de vie sain et actif.

#### 1.2. Vision

Être reconnue comme la référence et un partenaire indispensable pour la communauté du tennis au Québec.

#### 1.3. Valeurs

- a) **Excellence** : Nous cherchons constamment à nous améliorer et nous dépasser.
- b) **Passion** : Notre motivation et notre engagement font en sorte que Tennis Québec est prête à relever les défis d'aujourd'hui et de demain.
- c) **Inclusion** : Le tennis est un sport accessible pour tous et toutes.
- d) **Coopération** : Prônant le travail d'équipe et l'ouverture d'esprit, Tennis Québec est fière d'être votre partenaire dans les différents contextes de la pratique sportive (de la découverte à la haute performance).
- e) **Éthique** : Tout joueur de tennis mérite de pratiquer son sport dans un environnement sécuritaire et dans lequel le respect de soi et des autres est valorisé.

### 2. SERVICES ET CLIENTÈLES

Tennis Québec offre des services aux personnes de tous âges et met continuellement sur pied différents programmes qui assurent un développement efficace dans chacun des contextes de la pratique sportive, soit

la **découverte**, l'**initiation**, la **récréation**, la **compétition** et la **haute performance**.

Dans la gestion de ses multiples programmes, Tennis Québec est responsable du maintien des règles qui régissent la pratique du tennis et de son règlement de sécurité.

### **3. ENGAGEMENTS ENVERS LA QUALITÉ DES SERVICES**

Tennis Québec s'engage à offrir :

- a) Un service courtois et respectueux en tout temps;
- b) Un service fondé sur des informations exactes, complètes et claires;
- c) Un service basé sur la rigueur et la diligence;
- d) Un accès prompt aux personnes responsables de la gestion des dossiers ou programmes concernés;
- e) Un service toujours guidé par le désir de répondre de façon équitable et impartiale;
- f) Une mise à jour régulière de l'information contenue sur notre site web.

### **4. RESPONSABILITÉS, RECOURS ET PLAINTES**

Afin que Tennis Québec puisse fournir des services qui répondent aux engagements présentés ci-dessus, les membres, partenaires et autres personnes entrant en contact avec nous ont la responsabilité de nous remettre, dans les délais prescrits, les renseignements pertinents et les documents requis et complets qui contiennent des informations fiables et précises, afin de permettre un traitement adéquat de la demande.

Au cœur de sa mission, Tennis Québec fait la promotion d'une pratique sécuritaire où toute personne peut pratiquer son sport dans un environnement sécuritaire et dans lequel le respect de soi et des autres est valorisé. Peu importe leur rôle et leur niveau, tous les intervenants de notre écosystème sportif (athlètes, entraîneurs, officiels, bénévoles, etc.) ont le droit de s'épanouir dans un milieu de compétition, d'entraînement et de travail qui est :

- a) Sain
- b) Sécuritaire
- c) Ouvert
- d) Inclusif

- e) Exempt de toute forme de mauvais traitement, de harcèlement et de discrimination.

Pour ce faire, Tennis Québec s'est dotée d'une politique en matière de protection de l'intégrité pour gérer les cas d'abus, de harcèlement, de négligence et de violence physique, psychologique ou sexuelle de même que des codes de conduite (<https://tennis.qc.ca/sport-securitaire/>). Cette politique s'applique à toutes les personnes impliquées dans le milieu fédéré, notamment membres, participants, parents des membres ou des participants, bénévoles, salariés, administrateurs, fournisseurs, partenaires, etc. Il est important de noter que les moyens d'action de Tennis Québec pourraient être limités lorsque mettant en cause des non-membres.

Tennis Québec dispose également d'un mécanisme indépendant de gestion des plaintes pour tous les cas qui ne sont pas d'abus, de harcèlement, de négligence et de violence physique, psychologique ou sexuelle.

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

Tennis Québec vous invite à communiquer directement avec la personne responsable du dossier. La liste des personnes responsables est disponible sur le site web de Tennis Québec (<https://tennis.qc.ca/contacts/>).

Nous nous engageons à répondre à vos demandes de renseignements en 48 heures ou moins durant nos heures d'ouverture, soit de 9 h à 12 h et de 13 h à 17 h du lundi au vendredi. En dehors de ces heures d'ouverture, n'hésitez pas à nous laisser un message vocal ou à nous faire parvenir un courriel et nous vous répondrons le plus rapidement possible.

### **Par la poste**

Tennis Québec  
285, rue Gary-Carter  
Montréal QC  
H2R 2W1

**Par téléphone :** 514 270-6060

**Par courriel :** [courrier@tennis.qc.ca](mailto:courrier@tennis.qc.ca)

**Site web :** [tennis.qc.ca](https://tennis.qc.ca)

### **Aidez-nous à mieux vous servir**

Pour nous faire part de vos commentaires ou de vos suggestions quant à la qualité de nos services, nous vous invitons à nous contacter par courriel : [courrier@tennis.qc.ca](mailto:courrier@tennis.qc.ca) ou par téléphone : 514 270-6060.