



Fédération québécoise  
du loisir en institution

ORGANISME NATIONAL  
EN LOISIR RECONNNU PAR :

Québec 

## **POLITIQUE DE DÉCLARATION DE SERVICES AUX MEMBRES**

Approuvé par le conseil d'administration

23 février 2024

La Politique de déclaration de services aux membres reflète les engagements de la Fédération québécoise du loisir en institution (FQLI) en matière de qualité de la prestation de ses services offerts à ses membres et aux partenaires, ainsi qu'à la population et aux organismes.

## MISSION, VISION, VALEURS

### *Mission*

La Fédération québécoise du loisir en institution, reconnue organisme national de loisir et subventionnée par le ministère de l'Éducation, fait la promotion du loisir comme outil permettant d'améliorer la qualité de vie des clientèles et des milieux et comme moyen d'atteindre des objectifs thérapeutiques.

### *Vision*

L'organisme regroupe les installations du réseau de la santé et les intervenants y œuvrant en leur offrant formation, éducation et sensibilisation.

### *Valeurs*

Les quatre valeurs fondamentales et complémentaires suivantes guident la direction et les employés-es, dans les petites comme dans les grandes décisions, et dans toutes les opérations.

- **L'efficacité** : engendre les résultats et la FQLI est un organisme efficace, dans les décisions comme dans les opérations.
- **Le travail d'équipe** : est essentiel pour connaître du succès.
- **Le respect** : envers les membres, les collègues, les fournisseurs, est à la base des rapports humains harmonieux. C'est la pierre d'assise de la collaboration et le premier pas vers le travail d'équipe et la solidarité.
- **La solidarité** : est une valeur qui invite les humains à s'accorder une aide mutuelle et à s'entraider les uns les autres.

## SERVICES

En cohérence avec sa mission, la Fédération québécoise du loisir en institution offre, en concertation avec ses membres et partenaires, de la formation et de l'information dont le Symposium – Journées annuelles de formation, le programme de formation provincial, la formation sur mesure, la revue, le centre de documentation et l'infolettre. Elle offre du soutien aux membres par l'entremise du service-conseil.

Elle gère des programmes de financement pour les membres dont Population active; Transport pour des sorties de plein air; Mémoire active; Enfin, je le réalise. Elle organise une campagne de promotion nationale avec la Semaine du loisir. Elle développe des projets pour soutenir les professionnels en loisir dans les installations de santé comme avec le programme Bouger, c'est la santé.

Elle soutient les associations régionales dans leurs actions et ceci, dans les différentes régions du Québec. Elle fait, à chaque année, une remise de prix de reconnaissance tels que Loisir et Qualité de vie; Loisir et Intervention; Loisir et Innovation; Vitalité régionale; Plus de vingt de loisir au quotidien; Bénévole ambassadeur.

Elle travaille au développement de la philanthropie de l'organisme. Elle fait la promotion d'une vie associative et démocratique, dynamique et inclusive. Elle représente ses membres et veille à positionner et démontrer le loisir dans les installations de santé comme une solution essentielle à la qualité de vie.

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

La Fédération québécoise du loisir en institution s'engage à assurer :

- L'accessibilité et le caractère inclusif des services.
- Un service respectueux.
- Un service fiable et rapide.
- Un service rendu avec diligence.
- La confidentialité des renseignements personnels.
- Des démarches simples pour l'obtention d'un service.
- Un traitement équitable lors de la prestation de services.

## **RESPONSABILITÉS, RECOURS ET PLAINTES**

Dans le cadre de sa mission, la Fédération québécoise du loisir en institution a la responsabilité de protéger ses membres en leur offrant un environnement sécuritaire, juste et dans lequel ils peuvent avoir confiance, et ce, pour tous les niveaux et à tous les paliers, qu'ils soient locaux, régionaux, provinciaux ou nationaux.

C'est pourquoi, la FQLI s'est dotée d'une politique sur la discrimination et le harcèlement et un code d'éthique. La présente politique et le code d'éthique s'appliquent à toutes les personnes impliquées dans le milieu, notamment : les bénévoles, les salariés-es, les administrateurs-trices, etc.

Le public comprend toutefois que les moyens d'actions de la FQLI pourraient être limités lorsqu'ils mettent en cause des non-membres.

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

La Fédération québécoise du loisir en institution demeure disponible en dehors des heures d'ouverture, sur demande et au besoin, pour participer à des activités.

Le personnel de la FQLI accueille et répond aux différentes demandes de renseignements et de références durant les heures d'ouverture, soit du lundi au vendredi, de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h.

En dehors de ces heures, une boîte vocale et une adresse courriel sont mises à disposition pour que les demandes puissent être acheminées.