

# **DÉCLARATION DE SERVICES AUX MEMBRES**

La Déclaration de services aux membres reflète les engagements de la Fédération en matière de qualité de la prestation de ses services offerts à ses membres et partenaire ainsi qu'à la population, aux institutions et aux organismes.

## **MISSION, VISION, VALEURS**

### **MISSION**

Le Réseau FADOQ rassemble et représente les personnes de 50 ans et plus dans le but de conserver et d'améliorer leur qualité de vie.

Le Réseau défend et fait la promotion de leurs droits collectifs, valorise leur apport dans la société et les soutient par des programmes, services et activités, notamment en loisir, culture, sport et plein air.

### **VISION**

Être le leader au Québec et une référence au Canada et à l'international pour assurer un vieillissement actif et de qualité.

### **VALEURS**

Coopération ■ Engagement ■ Équité ■ Intégrité ■ Plaisir ■ Respect ■ Solidarité

### **SERVICES**

En cohérence avec sa mission la Fédération en concertation avec ses membres et partenaires gère des programmes et activités pour les personnes de 50 ans et plus. Elle organise aussi des événements, des campagnes de promotion et de sollicitation. De plus, elle fait des représentations auprès de diverses instances pour améliorer la qualité de vie des aînés d'aujourd'hui et de demain. La Fédération promeut une vie associative et démocratique dynamique et inclusive, représente ses membres et veille à positionner le loisir et la participation sociale inclusive comme une solution pouvant contribuer aux grands défis sociaux et économiques.

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

La Fédération s'engage à assurer :

- L'accessibilité (abordable, praticable) et le caractère inclusif (encourage la diversité, acceptation de la différence de soi et des autres) des services
- Un service respectueux (courtois, poli et accueillant)
- Un service fiable (honnête, crédible et de confiance)
- Un service rendu avec diligence (attention, soin et promptitude)

- La confidentialité des renseignements personnels (protection et conservation)
- Des démarches simples pour l'obtention d'un service
- Un traitement équitable (impartialité, intégrité et justice) lors de la prestation de services

## **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, et ce, pour tous les niveaux et à tous les paliers, qu'ils soient locaux, régionaux, provinciaux, nationaux ou internationaux.

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. La présente Politique s'applique à toutes les personnes impliquées dans le milieu (fédéré) (notamment : membres, pratiquants-es, parents des membres ou des pratiquants-es, bénévoles, salariés-es, administrateurs-trices, fournisseurs-euses, clients-es, etc.).

Le public comprend toutefois que les moyens d'action de la Fédération pourraient être limités, lorsque mettant en cause des non-membres.

La Fédération dispose également d'un mécanisme indépendant de gestion des plaintes.

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

Nous vous accueillons et 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, selon les services indiqués ci-après.

Réseau FADOQ  
7665, boulevard Lacordaire  
Montréal (Québec) H1S 2A7  
Téléphone (sans frais) : 1-800-544-9058  
Courriel : [info@fadoq.ca](mailto:info@fadoq.ca)  
[www.fadoq.ca](http://www.fadoq.ca)

## **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.