

DÉCLARATION DE SERVICES AUX MEMBRES



NOTRE MISSION

Fondée en 1920, Golf Québec est la fédération sportive provinciale qui a pour mission d'accroître la participation au golf, d'en développer l'excellence, de promouvoir et de régir la pratique du golf.

NOTRE VISION

Être le leader et la référence de la pratique du golf au Québec.

NOS VALEURS

- **La passion** : Mouvement très vif qui pousse quelqu'un vers ce qu'il désire et auquel il s'attache profondément. Pour Golf Québec, la passion, c'est la combinaison du désir et du plaisir de consacrer ses énergies pour l'avancement et le développement d'un sport de toute une vie : le golf.
- **La synergie** : Phénomène par lequel les résultats obtenus par un groupe de personnes dépassent le total des réussites qui auraient été obtenues individuellement par chacun des membres du groupe. Golf Québec tient à travailler en synergie avec l'ensemble de ses partenaires, soit les clubs de golf, les associations régionales, les organismes qui dirigent l'industrie du golf, les partenaires d'affaires, ainsi que Golf Canada, afin de favoriser la croissance de la pratique du golf.
- **L'accessibilité** : Qualité de ce qui est accessible pour tous, sans égard à la situation. Golf Québec aspire à favoriser l'accès aux programmes et aux services à un nombre toujours croissant de golfeurs.
- **La transparence et l'intégrité** : Qualités d'une personne ou d'une organisation qui assure une parfaite accessibilité à l'information et qui ne se laisse influencer par aucun vice. Sont incluses dans l'intégrité les notions d'honnêteté, de respect, de justice, de franchise et d'équité. Golf Québec se fait un point d'honneur d'entretenir des relations intègres et transparentes avec les golfeurs, les clubs de golf et ses partenaires.

NOS MEMBRES

- **Club membre** : Tout club, société ou association qui exploite un terrain ou un autre complexe de golf ou un regroupement de golfeurs au Québec ou dans une région limitrophe peut être admis à titre de club membre par résolution du conseil d'administration.
- **Membre individuel** : Un membre individuel est une personne physique qui est membre dans un club membre en règle.
- **Membre individuel non affilié** : Un membre individuel non affilié est une personne physique qui n'est pas membre d'un club membre.

NOS SERVICES

Avec l'objectif d'initier des passions et de nourrir des rêves, Golf Québec met en place et livre des programmes de découverte et d'initiation tels que First Tee – Premier départ Québec et des programmes de haut niveau visant à développer l'excellence comme celui de l'équipe du Québec et Golf-études.

Golf Québec supervise diverses compétitions de niveaux régional et provincial afin d'amener les joueuses et les joueurs amateurs de chez nous à se dépasser pour éventuellement atteindre les sphères supérieures des circuits professionnels.

Golf Québec fournit aussi des services comme les règles du golf, l'évaluation de parcours, le système universel de handicap et le Temple de la renommée du golf du Québec.

VOS RESPONSABILITÉS

Si vous êtes membre ou participant, nous vous demandons de maintenir votre dossier à jour dans le Centre de scores de Golf Canada ou sur toute autre plateforme de gestion numérique pour laquelle un code d'accès vous aura été fourni.

NOS ENGAGEMENTS

- **Un service respectueux et équitable** : dès le premier contact, nous vous répondons avec respect et courtoisie et nous vous offrons une écoute attentive. Nous traitons votre demande en ayant le plus grand souci d'équité et d'impartialité.

Bien que nous œuvrions dans un environnement majoritairement francophone, notre personnel bilingue est apte à répondre à sa clientèle d'expression anglaise, sur demande.

- **Un service personnalisé rendu avec diligence** : pour vous servir efficacement et rapidement, Golf Québec privilégie surtout les communications par courriel, car notre personnel est régulièrement appelé à travailler à distance.

Lorsque nous vous répondons, nous vérifions que les renseignements fournis correspondent à vos besoins, qu'ils sont exacts, clairs et complets. S'il le faut, nous vous guidons vers les sources d'information pertinentes et les ressources appropriées.

- **Un cadre de travail clair et bien encadré** : nous nous engageons à faire preuve de transparence dans la diffusion de nos politiques, de nos règlements et de nos programmes.
- **La confidentialité des renseignements personnels** : nous veillons au respect de la confidentialité et de la protection de vos renseignements personnels. En recueillant vos renseignements personnels, nous nous engageons à les utiliser uniquement dans le cadre des activités auxquelles vous avez consenti.
- **Un environnement sécuritaire pour tous** : nous nous engageons à offrir un environnement sécuritaire pour tous dans le cadre de nos activités et nous adhérons aux principes de la Politique sur la protection de l'intégrité dans les sports.

VOS RECOURS

Dans le cadre de nos activités compétitives, les services d'arbitres chevronnés sont toujours disponibles sur le terrain. Il est également possible d'obtenir de plus amples informations ou de nous faire part d'un incident dont vous avez été partie prenante ou témoin en écrivant à regles@golfquebec.org.

Si vous souhaitez nous faire part de vos commentaires sur la qualité de nos services ou formuler une plainte relative à notre personnel, à nos bénévoles ou à la prestation de nos services, n'hésitez pas à nous écrire à plaintes@golfquebec.org.

Toutefois, dans le cas d'une plainte portant sur une situation **de violence, de harcèlement, d'abus ou de négligence**, veuillez communiquer directement avec l'officier des plaintes indépendant en visitant la page <https://app.alias-solution.com/contact/fr/ls39>.

NOS COORDONNÉES

Nous vous invitons à consulter la page <https://www.golfquebec.org/pages.asp?id=780> de notre site Internet. Vous y trouverez la liste des membres de notre personnel, leurs coordonnées et une brève description de leurs tâches.

Les bureaux de Golf Québec sont ouverts du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h.

Puisque le télétravail et la gestion des activités entraînent un horaire variable, il est indispensable de prendre rendez-vous avant de vous présenter à la Maison du Loisir et du Sport située au :

7665, boul. Lacordaire
Montréal QC H1S 2A7

ENTRÉE EN VIGUEUR ET MISES À JOUR

La présente déclaration de services aux membres a été rédigée en juin 2023.