



Déclaration de services aux membres

Vélo Québec Association

Janvier 2024



Déclaration de services aux membres

Objectif

La déclaration de services aux membres présente les engagements de Vélo Québec Association en matière de qualité de la prestation de ses services aux membres individuels, corporatifs ainsi qu'à la communauté cycliste et à la population en général.

Mission

Vélo Québec, un organisme à but non lucratif, rassemble la communauté cycliste québécoise depuis 1967. Sa mission : développer la culture vélo pour toutes et tous, partout au Québec.

Valeurs organisationnelles

Les valeurs qui animent Vélo Québec Association dans l'accomplissement de sa mission sont la collaboration, la communication, la conviction, l'inclusion, l'initiative, l'innovation, la proactivité, la responsabilité sociale et environnementale ainsi que la synergie d'équipe.

Les services offerts

Afin de s'acquitter de sa mission et de ses mandats, Vélo Québec Association offre les services suivants :

Aux membres corporatifs

- ✓ Formations professionnelles;
- ✓ Promotion des organisations;
- ✓ Promotion des sites de pratique;
- ✓ Bonnes pratiques en matière de qualité et de sécurité;
- ✓ Stratégies de pérennisation et de rayonnement de la pratique;
- ✓ Tarif ou accès privilégié à certains produits et services.

Aux membres individuels

- ✓ Outils de planification de sorties à vélo;
- ✓ Conférences et formations;
- ✓ Occasions d'implication et d'engagement;
- ✓ Tarif ou accès privilégié à certains produits et services;
- ✓ Communications dédiées.

Aux partenaires

- ✓ Soutien à la promotion de la mobilité active, de l'activité physique, du plein air, et du tourisme responsable et durable;
- ✓ Programmes d'éducation cycliste;
- ✓ Campagnes de promotion et de sensibilisation;
- ✓ Relations de presse et représentations;
- ✓ Bonnes pratiques en matière de mobilité active, de vélo récréatif et de tourisme à vélo;
- ✓ Initiatives de recherche;
- ✓ Service-conseil et expertise technique;
- ✓ Accompagnement au développement de la culture vélo.

À la communauté cycliste et la population en général

- ✓ Promotion du vélo récréatif sous toutes ses formes;
- ✓ Promotion du vélo utilitaire et du transport actif;
- ✓ Vulgarisation des connaissances en matière de vélo;
- ✓ Programmes d'éducation cycliste;
- ✓ Représentations publiques pour faire avancer la cause du vélo;
- ✓ Occasions d'implication et d'engagement;
- ✓ Soutien aux projets de développement de la culture vélo.

L'engagement de Vélo Québec Association

- ✓ Offrir un service accessible et fiable;
- ✓ Mettre à jour et animer le site web velo.qc.ca et des pages officielles sur les médias sociaux;
- ✓ Assurer un service courtois, respectueux, équitable, inclusif et impartial, avec une écoute des besoins et une recherche de solutions;
- ✓ Répondre avec rigueur et diligence;
- ✓ Protéger l'intégrité de son personnel et de ses membres, et la confidentialité des informations échangées;
- ✓ Faciliter la mise en relation des individus dans la recherche de solution;
- ✓ Prendre en considération les besoins particuliers de la clientèle.

Amélioration des services

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.

Pour nous joindre

Vélo Québec Association propose divers canaux d'information et de communication.

Bureau

Maison des cyclistes
1251, rue Rachel Est,
Montréal (Québec) H2J 2J9

Téléphone

514 521-8356, poste 504
Sans frais (Canada et États-Unis) : 1 800 567-8356, poste 504

Courriel

www.velo.qc.ca/nous-joindre/

Site web

www.velo.qc.ca

Médias sociaux

Facebook www.facebook.com/VeloQuebec

X x.com/veloquebec

Instagram www.instagram.com/veloquebec/

You Tube www.youtube.com/channel/UCobya5WZCyM5NothXj4SBHg

Linked In www.linkedin.com/company/velo-quebec/mycompany/

Infolettres

<https://www.velo.qc.ca/restez-informe/>

Protection de l'intégrité dans l'exercice du loisir

Nous n'entendons tolérer aucune forme d'abus, de harcèlement, de négligence ou de violence, physique, psychologique ou sexuelle, et ce, dans tous les programmes et activités dispensés par nous-mêmes et par nos membres.

Toute plainte de cette nature peut être communiquée de façon indépendante à l'Officier des plaintes via la plateforme suivante: <https://www.velo.qc.ca/plainte-et-negligence/>