



DÉCLARATION DE SERVICES DE LA FÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DE CAMPING ET DE CARAVANING INC.

1. LA RAISON D'ÊTRE DE LA FQCC

Consciente de l'importance de son mandat et soucieuse de bien réaliser les objets inscrits à ses lettres patentes et, le cas échéant à ses lettres patentes supplémentaires, la Fédération québécoise de camping et de caravanning (FQCC) s'engage à :

Mission : regrouper, soutenir et représenter les adeptes du camping et du caravanning sous tous leurs aspects afin de contribuer au développement de la pratique de ce loisir.

Vision : être l'organisme de référence auprès des membres, du public et des institutions pour tout ce qui concerne la pratique du camping et du caravanning.

Le comportement éthique de tous les intervenants est nécessaire ainsi que les moyens à utiliser pour atteindre ces objectifs.

2. LA FQCC ADHÈRE AUX SIX GRANDES VALEURS* SUIVANTES :

- a) **Respect** : la FQCC entend s'assurer que ses membres, ses dirigeants et son personnel aient tous une attitude respectueuse envers autrui, l'environnement et l'organisme.
- *Respect d'autrui* : accepter que les autres aient une opinion différente de la sienne, qu'ils aient droit à une explication ou à une information juste et honnête et, qu'au-delà de tout, ils aient droit au respect de leur personne.
 - *Respect de l'environnement* : conforter la conscience collective que la nature et l'environnement sont sous notre responsabilité commune et qu'il faut les préserver pour pouvoir en jouir le plus longtemps possible. Réduire au minimum notre empreinte environnementale et trouver les moyens pour y parvenir en fait partie.
 - *Respect de l'organisme* : reconnaître que l'organisme (FQCC) nous fait confiance dans la réalisation des mandats et du travail qu'il nous donne et que chacune des parties a convenu d'une entente de fonctionnement qui doit être respectée pour assurer le déroulement efficace de ses activités.
- b) **Intégrité** : la FQCC croit que l'intégrité est primordiale et qu'elle favorise la transparence et la franchise dans ses relations. Être intègre, c'est vouloir faire les choses correctement, dans l'intérêt de toutes les parties.

- c) **Équité et égalité** : la FQCC veille à ce que chacun, quel que soit son sexe ou son genre, ait accès à toutes les opportunités ou activités au sein de l'organisme (poste à un conseil d'administration, membre d'un comité, bénévole, employé, etc.) et qu'il soit traité avec équité et égalité quant aux avantages ou au traitement associé à ces opportunités et activités.
- d) **Plaisir** : la FQCC s'engage à ce que le plaisir soit au cœur de ses activités; le loisir étant la principale motivation des individus à se joindre à l'organisme, et ce, depuis ses débuts.
- e) **Innovation** : la FQCC valorise la créativité et prône l'ouverture d'esprit. Elle privilégie le changement comme moyen d'évoluer, de s'orienter vers de meilleures pratiques organisationnelles et elle accepte le risque de l'échec afin d'innover.
- f) **Coopération** : la FQCC favorise le travail d'équipe et la synergie entre les différents intervenants et croit que la coopération permet d'accomplir davantage.

*Les **valeurs** sont des croyances et des convictions qui servent à orienter et supporter les administrateurs et tous les partenaires dans leurs fonctions.

3. LA CONCERTATION ET PARTENARIAT

La prise de décision et la mise en action sont précédées de la consultation des parties concernées. Les relations avec les organisations locales et régionales sont marquées par une étroite collaboration et l'écoute mutuelle des partenaires.

4. LE PROFESSIONNALISME

La FQCC dispose et s'assure du maintien des connaissances et des compétences reliées à son champ d'action. Elle adopte des comportements adaptés à son environnement et qui répondent aux attentes de ses relations professionnelles dans toutes ses activités. Enfin, sa motivation est d'accomplir un travail de qualité.

5. NOS ENGAGEMENTS

La FQCC s'engage à :

- Sensibiliser l'ensemble de la population et plus précisément le public intéressé à l'activité du camping et du caravanning;
- Développer l'échange d'information et la concertation entre les membres et les partenaires ;
- Appliquer les lois et règlements en toute impartialité et voir au respect des règles de justice;

- Fournir une information de qualité, neutre et impartiale en conformité avec les règles d'éthique auxquelles son personnel, ses bénévoles et ses stagiaires sont assujettis;
- Assurer la discrétion en protégeant les renseignements que lui sont confiés, en vertu de sa Politique de confidentialité et d'accès à l'information ;
- Assurer la transparence, rendre publiques les orientations de son plan stratégique ainsi que ses résultats dans son rapport d'activités annuel ;
- Fournir des activités, des produits et des services répondant aux besoins de ses membres.

6. NORMES DE SERVICES

Les normes de services de la FQCC représentent ses engagements quant à l'accessibilité. Ces normes sont celles auxquelles le public peut raisonnablement s'attendre, dans des circonstances normales.

- Par téléphone, être en mesure de joindre un employé dans un délai maximal de 24h lors des heures régulières de bureau et s'il est en fonction;
- À nos bureaux, rencontrer un employé entre 8 h 30 et 16 h du lundi au vendredi, sauf les jours fériés et si l'employé est en fonction. Une prise de rendez-vous étant essentielle;
- Par courriel, obtenir une réponse dans un délai de 2 jours ouvrables ou raisonnables selon le cas;
- Donner suite à une plainte écrite dans un délai de 30 jours;
- La FQCC a mis en place une politique de télétravail en version mixte (hybride) qui permet à ses employés de travailler quelques jours à leur résidence dans une semaine. Ainsi, afin de bien être servi, il devient important de communiquer à l'avance avec un employé pour convenir d'une rencontre sur les lieux de travail régulier de la FQCC;
- Une attention particulière est apportée aux communications avec les membres de la FQCC considérant que ceux-ci ont déboursé une cotisation pour se joindre à la FQCC et pour profiter des produits et services qui leur sont offerts.