

## DÉCLARATION DE SERVICES AUX MEMBRES ET AUX PARTENAIRES



**Adoptée par le conseil d'administration le 22 avril 2024**

*Inspiré de la déclaration de services aux membres du Conseil québécois du loisir*

La Déclaration de services aux membres et aux partenaires reflète les engagements des Clubs 4-H du Québec en matière de qualité de la prestation de leurs services offerts à leurs membres.

## **MISSION, VISION, VALEURS**

### **Mission**

Les Clubs 4-H du Québec, fondés en 1942, sont un organisme national de loisir qui vise à développer l'intérêt et les connaissances des jeunes et de leur famille, relativement à la forêt, la nature et l'écocitoyenneté ; par des activités ludiques et éducatives dans le respect de la devise HONNEUR, HONNÉTÉTÉ, HABILITÉ et HUMANITÉ.

### **Vision**

Depuis plus de 80 ans, le Mouvement 4-H a toujours réussi à démontrer sa pertinence, peu importe le contexte social dans lequel il évoluait. L'organisation est toujours restée très ancrée dans une vision forte qui la guide tout en lui permettant assez de flexibilité pour s'ajuster à l'évolution de la société. Les Clubs 4-H du Québec croient que la plus belle salle de jeu est couverte seulement par le ciel et la cime des arbres.

Présent dans les milieux de vie que fréquentent les jeunes, le Mouvement a l'ambition de créer une génération plus curieuse et consciente des milieux naturels et des espaces verts. Le Mouvement 4-H développe et partage des activités pour que les jeunes et leur famille jouent davantage dehors, dans la nature, et en retirent tous les bienfaits, qu'ils fassent le plein de vitamine nature !

Par leurs actions, Les Clubs 4-H du Québec participent à l'éveil des jeunes, stimulent leur conscience écologique et aident au développement de futurs écocitoyens responsables. En collaboration avec ses membres, le Mouvement 4-H développe des contenus adaptés aux milieux de vie fréquentés par les jeunes. En partageant son expertise, le Mouvement 4-H s'assure de rejoindre le plus grand nombre de jeunes possible.

### **Valeurs**

L'idéal, « 4-H, Gardiens des ressources naturelles », détermine le caractère propre du Mouvement. Il inspire l'ensemble des activités des clubs 4-H et invite les **jeunes à devenir des citoyens responsables**.

La devise 4-H présente à ses membres quatre valeurs qu'ils doivent tendre à développer, et ce, autant par leurs actions au sein du Mouvement 4-H que par leurs activités quotidiennes.

- **HONNEUR dans les actes** – le premier « H » se doit d'inspirer au membre le goût d'accomplir des actions qui lui permet de garder son estime de soi et celle que les autres lui portent.

- **HONNÊTETÉ dans les moyens** – le deuxième « H » représente la droiture dans la poursuite de l'idéal 4-H en étant franc, partout et toujours, en étant sincère avec lui-même et en étant respectueux envers les autres et envers les ressources naturelles.
- **HABILETÉ dans le travail** – le troisième « H » représente l'habileté que développe le membre 4-H lorsqu'il met à profit ses aptitudes, apporte une application constante dans tout ce qu'il fait et apporte de l'innovation dans l'initiative et l'exécution.
- **HUMANITÉ dans la conduite** – le quatrième « H » reflète l'humanité qui se manifeste lorsque le jeune s'applique à mieux connaître, comprendre, apprécier, aider et aimer ceux qui l'entourent.

## SERVICES

En cohérence avec leur mission et en concertation avec leurs membres et partenaires, Les Clubs 4-H du Québec s'engagent à fournir ;

Aux membres :

- Expertise-conseil sur le développement de projets et d'activités de pédagogie par la nature (gratuit pour les membres).
- Prêt de matériel éducatif en lien avec la nature.
- Banques d'activités 0-15 ans (gratuit ou avec escompte pour les membres).
- Formations, communautés de pratique et conférences (gratuit ou avec escompte pour les membres).
- Accès au programme Grandir en nature.
- Rabais sur les outils pédagogiques et les outils promotionnels en vente dans la boutique du site web de l'organisme.
- Rabais aux *Éditions Michel Quintin* et aux *Éditions Broquet*.
- Accès à un réseau de partenaires provinciaux.
- Membership au Conseil québécois du loisir et au Regroupement Loisir et Sport du Québec.
- Accès à des assurances.

Aux partenaires :

- Expertise-conseil sur le développement de projets et d'activités de pédagogie par la nature (gratuit pour les membres).
- Banques d'activités 0-15 ans (gratuit ou avec escompte pour les membres).
- Formations, communautés de pratique et conférences (gratuit ou avec escompte pour les membres).
- Accès au programme Grandir en nature.
- Accès à un réseau de partenaires provinciaux.

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

Les Clubs 4-H du Québec s'engagent à assurer :

- L'accessibilité et le caractère inclusif des services ;
- Un service respectueux ;
- Un service fiable ;
- 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 leur mission, Les Clubs 4-H du Québec ont la responsabilité de protéger leurs 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 ou provinciaux, nationaux.

C'est pourquoi nous nous sommes dotés d'une *Politique, règles et procédures en matière de protection de l'intégrité* ainsi que de codes de conduite. La présente Politique s'applique à toutes les personnes impliquées dans le milieu notamment : membres, bénévoles, salariés-e et administrateurs-trices.

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

Les Clubs 4-H du Québec disposent également d'un mécanisme indépendant de gestion des plaintes.

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

Nous demeurons disponibles en dehors des heures d'ouverture sur demande et au besoin pour participer à des activités.

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 9 h 00 à 16 h 00.

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.

Les Clubs 4-H du Québec Inc.

6500 boulevard Arthur-Sauvé, Laval (Québec) H7R 3X7

info@clubs4h.qc.ca

**Accueil | Clubs 4-H du Québec (clubs4h.qc.ca)**

450 314-1942

### **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 à l'adresse : **[membership@clubs4h.qc.ca](mailto:membership@clubs4h.qc.ca)**.