

DÉCLARATION DE SERVICES AUX MEMBRES

2025

Fédération des astronomes
amateurs du québec



La **Déclaration de services aux membres**, telle que définie dans les règlements généraux, reflète les engagements de la Fédération des astronomes amateurs du Québec (FAAQ) en matière de qualité de la prestation de ses services offerts à ses membres et partenaires ainsi qu'à la population, aux institutions et aux organismes.

NOTRE MISSION

La Fédération des astronomes amateurs du Québec a pour **mission** de soutenir ses membres et d'encourager le public dans la pratique sécuritaire de l'astronomie et de promouvoir l'astronomie auprès de ses membres et du public québécois.

NOTRE VISION

Être reconnu comme un organisme influent qui agit de façon structurante dans la communauté de l'astronomie amateur au Québec.

NOS VALEURS

RESPECT

PARTAGE

RIGUEUR

INTÉGRITÉ

En cohérence avec sa mission et en concertation avec ses membres et partenaires, la FAAQ offre les services suivants à ses différents types de membres.

SERVICES AUX CLUBS

- Adhésion en ligne (base de données d'abonnés);
- Portail d'informations et ressources (site Web FAAQ et hébergement);
- Plateformes de communication (AstroInfo, réseaux sociaux, calendrier d'événements, adresses courriel);
- Plateforme de réunion en ligne (Zoom);
- Assurance responsabilité civile et administrative;
- Programme d'activités parascolaires;
- Trousses d'animation pour les activités grand public;
- Reconnaissance au mérite;
- Plateforme de contacts médias (Blitz);
- Service professionnel de médiation ;
- Remise de matériel éducatif et publicitaire;
- Prêt de matériel pour activités;
- Support au programme Biblioscope;
- Allocation pour conférenciers et animation d'événements;
- Aide financière aux clubs membres (subvention et prêt);
- Séance annuelle d'information pour le soutien dans la gestion administrative;
- Séances de mentorat pour et par les clubs.

SERVICES AUX MEMBRES INDIVIDUELS

- Programmes d'observation;
- Portail d'informations et ressources (site Web FAAQ);
- Plateformes de communication (AstroInfo, réseaux sociaux);
- Accès aux conférences et événements exclusifs;
- Modules d'apprentissage en astrophotographie;
- Rabais chez partenaires et concours;
- Droit d'utilisation de lasers portatifs;
- Conférences en ligne;
- Service de petites annonces;
- Sites d'observation de partenaires;
- Reconnaissance au mérite.

SERVICES AUX MEMBRES CORPORATIFS

- Remise de matériel éducatif sur demande;
- Prêt de matériel pour activités;
- Plateformes de communication (AstroInfo, réseaux sociaux, calendrier d'événements);
- Plateforme de réunion en ligne (Zoom);
- Programme d'activités parascolaires;
- Plateforme de contacts médias (Blitz);
- Reconnaissance au mérite.

ENGAGEMENTS SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

La FAAQ s'engage à s'assurer que...

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 sa mission, la FAAQ 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 FAAQ s'est dotée 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, parents des membres, bénévoles, salariés, administrateurs, fournisseurs, clients, etc.

La FAAQ et ses représentants ont le devoir de faire connaître les limites de leurs moyens d'action, en particulier vis-à-vis des non-membres.

La FAAQ dispose également d'une **Politique 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 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00.**

En dehors de ces heures, nous mettons à votre disposition une boîte vocale et une adresse courriel pour que vous puissiez acheminer votre demande.

Fédération des astronomes amateurs du Québec

7665 boulevard Lacordaire, Montréal (Québec) H1S 2A7

info@faaq.org

www.faaq.org

438-922-FAAQ (438-922-3227)