

Déclaration de services aux membres				
Responsable : Direction Services à la collectivité sportive	N° : 901	Entrée en vigueur: 13/12/2023	Révisée: 13/12/2023	Adoptée par : Le Conseil d'administration

DÉCLARATION DE SERVICES AUX MEMBRES

La *Déclaration de services aux membres* reflète les engagements de **SPORTSQUÉBEC** en matière de qualité de la prestation des services offerts à ses membres, partenaires et client·e·s.

VISION

Être la référence en sport en développant un système sportif viable et autosuffisant, tout en misant sur la concertation des intervenant·e·s de ce système.

MISSION

SPORTSQUÉBEC assure le leadership du sport fédéré au Québec par la promotion et la défense des intérêts de la collectivité sportive ainsi que par la gestion de programmes sportifs, et ce, aux niveaux québécois et canadien.

VALEURS

Détermination, intégrité, respect et engagement sont les principes qui guident la Corporation **SPORTSQUÉBEC**.

SERVICES ET CLIENTÈLES

SPORTSQUÉBEC offre des services à ses membres (fédérations sportives, Unités régionales de loisir et de sport (URLS), organismes multisports), ses partenaires et aux personnes qui utilisent ou participent à ses programmes. La Corporation assure le leadership du développement du système sportif québécois au bénéfice des athlètes touchant aux cinq (5) sphères de la pratique sportives : découverte, initiation, récréation, compétition et excellence, en partenariat avec les organismes québécois et canadiens. L'objectif est de rendre le sport le plus accessible à chaque Québécois·e selon le type de pratique sportive qu'il ou qu'elle désire.

La Corporation agit et met en œuvre des stratégies et des actions de concertation et de représentation visant le développement du système sportif. Elle met en œuvre et gère des programmes soutenant le développement du milieu sportif fédéré.

De façon concrète, la Corporation :

- Représente, soutien et défend les intérêts collectifs des partenaires du milieu sportif et l'avancée du système sportif québécois;
- Encourage la pratique sportive structurée au Québec;
- Représente les fédérations sportives au niveau des enjeux collectifs;

- › Assure la concertation des membres;
- › Développe et réalise des services de soutien professionnel et technique au profit des membres et de la collectivité sportive;
- › Assure le développement et la gestion du programme des Jeux du Québec, en association avec les partenaires;
- › Promeut, reconnaît et valorise l'excellence en sport notamment par le Gala Sports Québec;
- › Gère l'équipe du Québec pour les Jeux de la francophonie canadienne;
- › Développe et réalise un programme de gestion de dons et de bourses pour soutenir les membres;
- › Représente le Québec sur différentes tables ou comités au niveau canadien et québécois (Représentants provinciaux ou territoriaux de la formation des entraîneurs (RPTFE), Comité des événements multisport avec le Conseil des Jeux du Canada, Conseil canadien des fédérations sportives provinciales et territoriales (CCFSPT));
- › Contribue à l'acquisition de connaissances ainsi qu'au développement de compétences des acteurs du milieu sportif en coordonnant des programmes de formation et de perfectionnement en collaboration avec les paliers de gouvernements et les partenaires concernés (par exemple : Programme national de certification des entraîneur-e-s (PNCE), Formation multisport des officiel-e-s (FMO), Programmes de perfectionnement provincial des entraîneur-e-s (3PE), Semaine nationale des entraîneur-e-s (SNE), Espaces leadership du HEC, Pôles Sports);

ENGAGEMENTS ENVERS LA QUALITÉ DES SERVICES

SPORTSQUÉBEC s'engage à assurer :

- › Un service courtois et respectueux;
- › Un service intègre, fiable et rendu avec rigueur;
- › La confidentialité des renseignements personnels;
- › Un service simple et agréable;
- › Un service accessible et équitable;
- › Un service transparent;
- › Un service rendu avec détermination.

Également, **SPORTSQUÉBEC** s'engage à effectuer régulièrement un suivi de ses engagements et à former et à mobiliser son personnel, ainsi qu'à réviser ses outils et processus dans le but d'améliorer en continu la qualité de ses services.

RESPONSABILITÉ ET RECOURS

Afin de recevoir les services offerts et pour permettre à la Corporation de respecter ses engagements et de fournir un service adéquat, les membres, partenaires et client-e-s de **SPORTSQUÉBEC** ont la responsabilité de fournir les informations et documents nécessaires et pertinents, dans les délais établis.



Les commentaires et suggestions pouvant améliorer la qualité ou l'efficacité des services font l'objet d'une attention particulière et sont accueillis avec intérêt. Pour ce faire, il est possible de communiquer avec le service concerné par écrit.

POUR NOUS JOINDRE

SPORTSQUÉBEC privilégie les communications par courriel directement au membre du personnel responsable du dossier. Toutes les coordonnées à jours sont disponibles sur le site internet de **SPORTSQUÉBEC**. Vous pouvez également joindre l'équipe à l'aide des moyens suivants :

EN LIGNE ET PAR COURRIEL

sports@sportsquebec.com

www.sportsquebec.com

PAR TÉLÉPHONE

514-252-3114

PAR LA POSTE OU À NOS BUREAUX SUR RENDEZ-VOUS

SPORTSQUÉBEC

7665 boul. Lacordaire,

Montréal (Québec) H1S 2A7

HEURES D'OUVERTURE

Les heures d'ouverture de bureau sont du lundi au vendredi, de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h.

*Le personnel de **SPORTSQUÉBEC** travaille en mode hybride, il est donc préférable de prendre rendez-vous avant de vous déplacer.*

Le personnel peut également être disponible en dehors des heures d'ouverture au besoin pour participer à des activités de la Corporation.