



## Déclaration de services aux membres

La Déclaration de services aux membres reflète les engagements d'Excellence sportive Outaouais 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.

Excellence sportive Outaouais, autrefois connu sous le nom du Conseil du développement du sport de Gatineau, se veut un organisme à but non lucratif innovateur visant le développement de l'excellence sur les plans sportif et organisationnel.

Excellence sportive Outaouais n'est rien de moins qu'un incontournable en ce qui concerne le développement du milieu sportif en Outaouais et aspire à devenir un leader, œuvrant au sein du réseau des centres régionaux d'entraînement multisports du Québec.

### Mission

Excellence sportive Outaouais a comme mission d'être un leader au niveau du développement du sport en Outaouais en mobilisant les partenaires du milieu dans la mise en place d'environnements propices au développement des acteurs sportifs.

### Vision

Le meilleur endroit pour être un athlète est en Outaouais!

### Valeurs

**Collaboration** – Ensemble, travaillons pour réaliser les rêves de nos athlètes.

**Respect** – Respectons-nous afin que nos athlètes puissent évoluer dans un environnement sain et motivant.

**Engagement** – Nous nous engageons à repousser nos limites afin de supporter les différents acteurs de la scène sportive en Outaouais.

**Excellence** - Visons plus haut pour atteindre l'excellence.

## Services et clientèles

Excellence sportive Outaouais joue un rôle majeur dans l'octroi et la coordination de services spécialisés auprès des athlètes de niveaux Espoir, Élite, Relève et Excellence reconnus par le Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement Supérieur. Une reconnaissance est aussi attribuée aux athlètes inscrits aux programmes sport-études de la région, ce qui permet un accompagnement global des athlètes. Notre organisme continue, entre autres, d'élaborer des offres de service, de coordonner les interventions en sport de haut niveau et de soutenir le développement des athlètes, des entraîneurs, des gestionnaires d'organisations sportives et des intervenants œuvrant dans la région.

- PROGRAMME DE SOUTIEN AUX CENTRES RÉGIONAUX D'ENTRAÎNEMENT MULTISPORTS (PSCREM)
- PROGRAMME DU CONSEILLER EN DÉVELOPPEMENT DE L'ENTRAÎNEUR ET DE SON ENVIRONNEMENT (CDEE)
- CENTRE EXCELLENCE SPORTIVE OUTAOUAIS
- GALA EXCELLENCE SPORTIVE OUTAOUAIS

## ENGAGEMENTS ENVERS LA QUALITÉ DES SERVICES

Excellence sportive Outaouais s'engage à assurer :

- **Un service courtois et respectueux** : dès le premier contact, nous vous répondons avec respect et courtoisie et nous vous offrons une écoute attentive;
- **Un service fiable** : l'information que nous vous fournissons est exacte, complète et présentée dans un langage simple et clair;
- **Un service rendu avec rigueur et diligence** : nous vous répondons avec empressement et vérifions que les renseignements fournis correspondent à vos besoins;
- **La confidentialité des renseignements personnels** : nous veillons au respect de la confidentialité et de la protection de vos renseignements personnels et ne permettons leur communication que lorsque la loi l'autorise ou l'oblige;

- **Des démarches simples pour l'obtention d'un service** : nous vous offrons le lien direct avec l'employé responsable d'un dossier et nous vous guidons vers les sources d'information pertinentes et les ressources appropriées;
- **Un traitement équitable lors de la prestation de services** : nous traitons votre demande en ayant le plus grand souci d'équité et d'impartialité;
- **L'accessibilité des services** : nous prenons en considération les besoins particuliers de la clientèle afin de faciliter l'accès à nos services;
- **La mise à jour de nos sites web** : nous mettons à jour les informations contenues sur nos sites web.

## RESPONSABILITÉS, RECOURS ET PLAINTES

Afin de recevoir les services selon les engagements présentés, les usagers, organismes sportifs ou clients commerciaux, ont la responsabilité de fournir, dans les délais prescrits, les informations pertinentes et les documents requis et complets qui contiennent des informations fiables et précises afin de favoriser un traitement adéquat de leur demande.

Dans le cadre de sa mission, ESO a la responsabilité de protéger ses usagers en leur offrant un environnement sécuritaire, juste et dans lequel on peut avoir confiance. C'est pourquoi ESO s'est doté d'une Politique en matière de protection de l'intégrité pour gérer les cas d'abus, de harcèlement, de négligence et de violence physique, psychologique ou sexuelle, de même que de codes de conduite.

La présente Politique s'applique à toutes les personnes impliquées auprès d'ESO.

ESO dispose également d'un mécanisme indépendant de gestion des plaintes pour tous les cas qui ne sont pas d'abus, de harcèlement, de négligence et de violence physique, psychologique ou sexuelle.

## COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

Pour vous servir efficacement, Excellence sportive Outaouais privilégie les communications par courriel directement à l'employé responsable du dossier.

Nous répondons à vos demandes de renseignements durant nos heures d'ouverture, soit du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 13h à 17h.

En dehors de ces heures, nous mettons à votre disposition une boîte vocale et une adresse courriel pour que vous puissiez acheminer votre demande. Nous demeurons disponibles en dehors des heures d'ouverture sur demande.

**Excellence sportive Outaouais**

850 boulevard de la Gappe, suite 320

Gatineau, Qc (J8T 0B4)

[elodie@sportoutaouais.ca](mailto:elodie@sportoutaouais.ca)

[www.sportoutaouais.ca](http://www.sportoutaouais.ca)

Téléphone : 819-243-2345 poste 2821

**AIDEZ-NOUS À MIEUX VOUS SERVIR**

Si vous souhaitez nous faire part de vos commentaires sur la qualité de nos services, nous vous invitons à communiquer avec nous par courriel ou par téléphone.