

DÉCLARATION DE SERVICES AUX MEMBRES

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

VISION, MISSION ET VALEURS

VISION

Assumer le leadership au niveau du développement du sport en Mauricie.

MISSION

Être un guichet unique permettant d'appuyer, encadrer et accompagner les acteurs sportifs dans leur cheminement vers l'excellence.

VALEURS

Équité, Synergie, Mobilisation, respect, intégrité, rigueur, accessibilité.

SERVICES ET CLIENTÈLES

Excellence sportive Mauricie offre des services aux :

- Athlètes étant identifiés de niveaux RELÈVE, ÉLITE et EXCELLENCE par leur fédération respective ayant son adresse de résidence en Mauricie et apparaissant sur la liste de haut niveau du Ministère de l'Éducation (MEQ);
- Athlètes de niveau ESPOIR s'entraînant dans un programme sport-études reconnu de l'Académie Les Estacades;
- Athlètes de niveau ESPOIR qui font partie de la délégation de la Mauricie lors de la Finale provinciale des Jeux du Québec;
- Athlètes de niveau ÉMERGENT qui répondent aux critères définis par chacune des villes et MRC de la région (en fonction des besoins identifiés par celles-ci);
- Groupes d'entraînement et de développement d'une association, club ou institution scolaire de la région;
- Entraîneurs de la région;
- Intervenants accrédités selon les critères de reconnaissance du réseau;
- Parents d'athlètes.

Excellence sportive Mauricie offre des services individuels aux athlètes dans le but de les sensibiliser au développement global et à un mode de vie sain et actif par l'entremise de services médico-sportifs et en sciences du sport.

ESM offre également des services aux groupes d'entraînement de clubs, associations sportives et institutions de la Mauricie ayant comme objectifs d'appuyer des projets qui visent l'amélioration des conditions d'entraînement et qui tendent vers les meilleures pratiques au niveau régional, québécois et canadien, d'accompagner les groupes d'entraînement dans leur cheminement vers l'excellence par l'entremise d'intervenants qualifiés et d'appuyer les projets qui visent la promotion des saines habitudes de vie et du développement global des athlètes.

Elle offre aussi des services aux entraîneurs de tous les niveaux en Mauricie afin d'encourager la formation et le perfectionnement des entraîneurs, de favoriser le développement et la rétention des entraîneurs en Mauricie ; d'optimiser l'environnement d'entraînement et de sensibiliser les entraîneurs au concept d'équipe de soutien intégré.

ENGAGEMENTS ENVERS LA QUALITÉ DES SERVICES

Excellence sportive Mauricie 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 divulgation 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 notre site web** : nous mettons à jour les informations contenues sur notre site web.

Afin de recevoir les services selon les engagements présentés, les membres et partenaires, 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 votre demande.

COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

Pour vous servir efficacement, Excellence sportive Mauricie 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 8h30 à 16h30.

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 et au besoin pour participer à des activités.

Excellence sportive Mauricie
260 rue Dessureault
Trois-Rivières (Québec) G8T 9T9
info@creem.ca
marie-eve.nault@creem.ca
Téléphone : 819-373-5121 #6530
www.excellencesportivemauricie.ca

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.