



## DÉCLARATION DE SERVICES AUX USAGERS

La Déclaration de services aux usagers reflète les engagements de l'Institut national du sport du Québec en matière de qualité des services et de lieux d'entraînement offerts à ses usagers, aux organismes sportifs ainsi qu'à ses clients commerciaux.

### VISION, MISSION ET VALEURS

#### MISSION

L'Institut national du sport du Québec a pour mission de soutenir le développement de l'excellence sportive en mettant en œuvre des programmes et des services s'adressant aux athlètes de haut niveau et de la prochaine génération s'entraînant au Québec, de même qu'aux spécialistes et aux organisations qui les encadrent.

#### VISION

L'INS Québec est reconnu à titre de partenaire de performance de choix pour les organisations sportives canadiennes et québécoises grâce à son innovation et l'excellence des services variés qu'il offre.

#### VALEURS

Pour réaliser sa mission et concrétiser sa vision, l'INS Québec s'appuie notamment sur trois valeurs clés de sa culture organisationnelle qui orientent ses actions : **Excellence – Collaboration – Éthique.**

- **Excellence** : L'excellence est la raison d'être de l'INS Québec.
- **Collaboration** : L'INS Québec collabore étroitement avec des personnes et des organisations aux champs d'action multiples.
- **Éthique** : Les activités de l'INS Québec sont menées suivant des principes d'éthique, d'équité et de sécurité.

### SERVICES ET CLIENTÈLES

L'Institut national du sport du Québec offre des services scientifiques, médicaux et professionnels. En misant sur la science, l'innovation et la technologie, l'Institut incarne « le génie derrière les performances » en proposant des solutions de pointe propulsées par des experts et des partenaires ayant pour objectif commun de permettre aux athlètes s'entraînant au Québec de s'améliorer constamment afin d'exceller sur la scène internationale. L'INS Québec et son réseau accompagnent plus de 550 athlètes de haut niveau — principalement des membres d'équipes

canadiennes —, près de 2 000 athlètes de la prochaine génération et quelque 900 entraîneurs les encadrant.

#### **L'Institut offre des services dans les domaines suivants:**

- Services médicaux-sportifs
- Services de sciences du sport
- Services de formation
- Services personnels

#### **ENGAGEMENTS ENVERS LA QUALITÉ DES SERVICES**

L'Institut national du sport du Québec 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, l'Institut national du sport du Québec a la responsabilité de protéger ses usagers en leur offrant un environnement sécuritaire, juste et dans lequel on peut avoir confiance.

C'est pourquoi l'INS Québec 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 de l'Institut.

L'Institut national du sport du Québec 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, l'Institut national du sport du Québec 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.

Institut national du sport du Québec  
4141, av Pierre-De Coubertin  
Montréal (Québec) H1V 3N7  
[info@insquebec.org](mailto:info@insquebec.org)  
[www.insquebec.org](http://www.insquebec.org)  
Téléphone : 514-252-1000

### **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.