

# DÉCLARATION DE SERVICES AUX USAGERS

<b>Responsable :</b> Direction générale	<b>Entrée en vigueur :</b> 02/17/2025	<b>Révisée :</b>	<b>Adoptée par:</b> Le Conseil d'administration
--	--	------------------	--

La déclaration de services aux usagers reflète les engagements de l'Association québécoise des sports pour paralytiques cérébraux (AQSPC) en matière de qualité de services offerts à ses membres.

## MISSION, VISION, VALEURS

Fédération sportive responsable de tous les aspects de la pratique du boccia, l'AQSPC soutient tous les niveaux de participation. Sa mission consiste à :

- Développer et encadrer la pratique du boccia et
- Promouvoir l'activité physique pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles.

### VISION

L'accessibilité universelle à l'activité physique pour toutes les personnes ayant des limitations fonctionnelles et vivant au Québec.

### VALEURS

Pour réaliser sa mission, l'AQSPC s'appuie notamment sur quatre valeurs clés de sa culture organisationnelle qui orientent ses actions :

#### AUDACE – COLLABORATION – ÉQUITÉ – EXCELLENCE

**AUDACE** – l'AQSPC croit que pour grandir comme communauté, il faut oser la réussite, repousser les limites et encourager le dépassement de soi.

**COLLABORATION** – l'AQSPC estime qu'un engagement sincère dans l'action stimule l'esprit d'entraide et d'ouverture.

**ÉQUITÉ** – l'AQSPC soutient l'inclusion et l'accessibilité universelle à l'activité physique et au sport dans le respect des limitations fonctionnelles des personnes.

**EXCELLENCE** – l'AQSPC reconnaît que la route de l'excellence passe par le plaisir dans l'effort et la volonté de donner le meilleur de soi-même.

## **SERVICES ET CLIENTÈLES**

L'AQSPC offre des services aux personnes de tous âges, ayant des limitations fonctionnelles, et œuvrant dans l'un des cinq contextes de pratiques (découverte, initiation, récréation, compétition et haut niveau) ainsi que les organisations intéressées par le boccia.

L'AQSPC gère des programmes et réseaux de compétitions structurants pour le boccia au Québec. Elle établit et maintient des règles uniformes pour le boccia et élabore des règlements de sécurité. Elle élabore et diffuse des programmes de formation pour les intervenants (entraîneurs, assistants sportifs, opérateurs de rampe, officiels, bénévoles) engagés dans l'encadrement du boccia.

Elle organise des événements, des campagnes de promotion, des campagnes de financement et des activités de reconnaissance. L'AQSPC fait la promotion d'une vie associative et démocratique dynamique et inclusive, représente ses membres auprès des différentes instances et veille à développer le boccia québécois.

## **ENGAGEMENT ENVERS LA QUALITÉ DES SERVICES**

L'AQSPC s'engage à assurer :

- Un service courtois et respectueux : dès le premier contact, nous vous répondrons 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 répondrons 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 ne permettrons 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'informations 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 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.

Dans le cadre de sa mission, l'AQSPC 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.

C'est pourquoi l'AQSPC s'est dotée 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 dans le milieu (fédéré) (notamment : membres, pratiquants.es, parents des membres ou des pratiquants.es, bénévoles, salariés.es, administrateurs.trices, fournisseurs.euses, partenaires, assistant.e sportif.ve, opérateur.e.s de rampe, etc.).

Le public comprend toutefois que les moyens d'action de l'AQSPC pourraient être limités, lorsque mettant en cause des non-membres.

L'AQSPC 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.

Vous pouvez consulter les modalités de fonctionnement du Comité de résolution de conflits [ici](#).

## **COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE**

Pour vous servir efficacement, l'AQSPC 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 mardi 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 et au besoin pour participer à des activités.

### **Association québécoise des sports pour paralytiques cérébraux**

Maison du Loisir et du Sport  
7665, boul. Lacordaire  
Montréal (Québec) H1S 2A7  
info@aqspc.ca  
www.aqspc.ca  
Téléphone : 514-252-3143



## **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.

