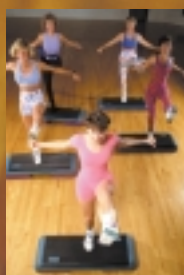



# Déclaration de services aux citoyens

*du Secrétariat au loisir  
et au sport*



Québec 

## *La mission du Secrétariat au loisir et au sport*

La mission du Secrétariat au loisir et au sport (SLS) est de favoriser le développement du loisir et du sport, dans un cadre sain et sécuritaire, et de promouvoir un mode de vie physiquement actif auprès de toute la population québécoise.

Par ses interventions, le SLS participe ainsi :

- au développement du loisir avec des responsabilités spécifiques au loisir socio-éducatif, récréo-touristique et au plein air;
- au développement du sport, dans les quatre sphères qui constituent la dynamique de la pratique sportive soit l'initiation, la récréation, la compétition et l'excellence;
- à la promotion d'un mode de vie physiquement actif;
- à la promotion de la sécurité, à la protection de l'intégrité et à la prévention des traumatismes qui surviennent à l'occasion de la pratique d'activités de loisir et de sport.



## *Le public cible et les partenaires*

Les interventions du SLS visent l'ensemble de la population. La jeunesse constitue une clientèle prioritaire du SLS, de même que les athlètes inscrits dans un processus de développement de l'excellence sportive et leurs entraîneurs.

Il importe de préciser que bien que l'ensemble de la population soit visée par les actions du SLS, ce dernier offre peu de services directs aux citoyens. Pour atteindre ses objectifs, le SLS travaille de concert avec un grand nombre de partenaires nationaux, régionaux et locaux, dont plusieurs organismes de loisir et de sport qu'il reconnaît officiellement. Les partenaires du SLS proviennent des milieux associatif et municipal, des secteurs de l'éducation et de la santé ou du secteur privé.

Un nombre important de citoyens collaborent également à l'atteinte des objectifs poursuivis par le SLS. Ce sont les milliers de bénévoles, les intervenants qui encadrent les participants et les employés des associations sportives et de loisir qui investissent du temps et de l'énergie dans le développement du loisir et du sport au Québec.

## *Les produits et les services offerts*

- Du soutien professionnel offert aux partenaires du milieu.
- Des activités et des outils pour sensibiliser la population aux retombées positives du loisir et du sport, l'amener à intégrer l'activité physique à son mode de vie, et la motiver à avoir des comportements sains et sécuritaires lors de la pratique d'activités de loisir et de sport.
- Des interventions en matière de sécurité auprès des utilisateurs et des fournisseurs de services de loisir et de sport; ces interventions concernent les comportements à adopter, la qualité de l'encadrement, les aménagements et les équipements de protection requis.
- Des résultats d'études et de recherches pour suivre l'évolution des phénomènes dans le secteur du loisir et du sport.
- Du soutien financier par :
  - des programmes destinés aux organismes de loisir et de sport;
  - un programme de soutien aux activités locales de loisir et de sport et à l'action communautaire mis à la disposition des membres de l'Assemblée nationale;
  - un programme favorisant l'accompagnement des personnes handicapées qui désirent pratiquer des activités de loisir et de sport;
  - un programme de bourse pour les athlètes de la catégorie espoir, sélectionnés par les fédérations sportives québécoises concernées;
  - une collaboration à l'application de la mesure de crédit d'impôt remboursable pour les athlètes de haut niveau (catégories excellence, élite et relève) identifiés par les fédérations sportives québécoises concernées.
- Des réponses aux demandes de renseignements en provenance de personnes ou d'organismes.



## *Vous offrir le meilleur service est important*

Le Secrétariat au loisir et au sport désire continuer de vous offrir des services de qualité. Voici les principes qui guident notre action :

- vous servir de façon courtoise et polie;
- vous transmettre des informations claires et précises;



- vous écouter avec attention et, en fonction des besoins que vous aurez exprimés, vous offrir le service adéquat;
- vous guider efficacement dans vos démarches si ce n'est pas le SLS qui est directement responsable d'assurer le service dont vous avez besoin;
- traiter votre dossier ou votre demande avec rapidité et efficacité;
- administrer tous nos programmes de soutien financier avec équité, impartialité et transparence;
- assurer un caractère confidentiel à votre démarche, dans le respect des lois en vigueur au Québec.

*Lorsque vous communiquez avec nous, voici les objectifs que nous nous fixons :*

### Au téléphone

- Nous identifier clairement, en précisant notre nom et notre unité administrative.
- Répondre de façon personnalisée à votre appel, avec politesse et courtoisie.
- Vous diriger vers le bon interlocuteur.
- Retourner votre appel dans les 24 heures, ou laisser un message clair lorsque nous devons nous absenter du bureau et indiquer à qui vous adresser en cas de besoin.



### À la réception de nos bureaux administratifs

- Vous diriger dès votre arrivée vers la personne avec qui vous avez rendez-vous.
- Vous diriger vers un membre du personnel qui pourra vous aider, si vous vous présentez sans rendez-vous.

### Par courrier

- Pour toute demande adressée directement au Secrétariat au loisir et au sport, identifier un répondant qui assurera un suivi adéquat à votre demande, dans les meilleurs délais possibles.

## *Service à la clientèle*

L'équipe du Secrétariat au loisir et au sport a le souci de vous offrir des services de qualité et d'améliorer sa performance. Périodiquement, nous allons procéder à l'évaluation de la prestation des services qui vous sont offerts.

Toute plainte concernant le service à la clientèle pourra être adressée au Secrétariat au loisir et au sport, à l'attention de madame Céline Gosselin. Nous y donnerons suite dans un délai inférieur à 21 jours.

### **Secrétariat au loisir et au sport**

#### **Direction générale**

200 Chemin Sainte-Foy, bureau 4.40

Québec (Québec), G1R 6B2

Téléphone : (418) 646-6018

Télécopieur : (418) 644-9474

Le Secrétariat au loisir et au sport rendra compte du respect de ses engagements dans son rapport annuel de gestion, déposé à l'Assemblée nationale.

## *Comment avoir accès à nos services*

Nous bureaux sont ouverts  
du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 00  
et de 13 h 00 à 16 h 30.

### **COORDONNÉES :**

#### **Secrétariat au loisir et au sport**

200 Chemin Sainte-Foy, bureau 4.40

Québec (Québec), G1R 6B2

Téléphone : (418) 644-3675

Télécopieur : (418) 644-7563

Courriel : [sls@sls.gouv.qc.ca](mailto:sls@sls.gouv.qc.ca)



Volet spécifique à la sécurité dans les sports :

#### **Direction de la sécurité**

100 rue Laviolette, bureau 306, 3<sup>e</sup> étage

Trois-Rivières, G9A 5S9

Téléphone : (819) 371-6033

Télécopieur : (819) 371-6992

L'adresse internet du Secrétariat au loisir et au sport est [www.sls.gouv.qc.ca](http://www.sls.gouv.qc.ca). Il est aussi possible d'obtenir directement des renseignements sur le dossier de l'activité physique et la lutte à la sédentarité à l'adresse [www.kino-quebec.qc.ca](http://www.kino-quebec.qc.ca).

