



Déclaration de services aux membres

La Déclaration de services aux membres reflète les engagements d'Excellence Sportive Laurentides (CDESL), anciennement connu sous le nom du Conseil de développement de l'excellence sportive des Laurentides, 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.

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

MISSION

Le CDESL est un organisme à but non lucratif dont la mission est d'optimiser, de façon concertée, l'offre de services et l'encadrement de tous les athlètes identifiés Excellence, Élite, Relève et Espoir de la région des Laurentides et de Lanaudière, le développement des entraîneurs et des intervenants sportifs, afin de soutenir leur démarche vers l'excellence.

VISION

Le CDESL désire être la référence en matière d'encadrement d'athlètes dans les Laurentides et Lanaudière. Par le fait même, il a comme objectif de se positionner comme un leader au niveau du développement en sport de haut niveau au Québec.

VALEURS

SOUTENIR / SERVIR / PERFORMER / INNOVER / EXCELLER

Travailler ensemble afin d'atteindre des sommets de performance, un athlète à la fois!

SERVICES ET CLIENTÈLES

Excellence Sportive Laurentides 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)
- PROGRAMME SPORT-ÉTUDES
- AUTRES PROGRAMMES FIGURANT DANS LE DOCUMENT PLAN DE MATCH 2024-2028
- CENTRE D'ENTRAÎNEMENT EXCELLENCE SPORTIVE LAURENTIDES

ENGAGEMENT ENVERS LA QUALITÉ DES SERVICES

Excellence Sportive Laurentides 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, le CDESL a la responsabilité de protéger ses usagers en leur offrant un environnement sécuritaire, juste et dans lequel on peut avoir confiance. C'est pourquoi le CDESL 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'Excellence Sportive Laurentides. Le CDESL 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 Laurentides 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 8h à 16h.

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 Laurentides

14 SS2, boulevard René-A.-Robert

Sainte-Thérèse, (Québec) J7E 1V6

info@cdesl.net

www.cdesl.net

Téléphone : 450 327-6412

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.