



ALLIANCE
SPORT-ÉTUDES
ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

Déclaration de services aux membres

La Déclaration de services aux membres illustre les engagements de l'Alliance Sport-Études en matière de qualité des services offerts à ses membres, partenaires, ainsi qu'à la communauté de l'enseignement supérieur et du sport.

VISION

Au cœur du réseau mobilisé autour des personnes étudiantes-athlètes, l'Alliance Sport-Études s'assure que tous les étudiant·es-athlètes québécois·es de haut niveau bénéficient des meilleures conditions favorisant leur développement global, tant sur les plans scolaire, sportif que personnel.

MISSION

Soutenir la persévérance et la réussite scolaires et sportives ainsi que le développement global des athlètes de haut niveau qui poursuivent des études collégiales ou universitaires au Québec.

VALEURS

- **EXCELLENCE**
Nous visons les plus hauts standards dans l'accompagnement de nos membres, encourageant la performance tant sur le plan académique que sportif.
- **RESPECT**
Nous valorisons le respect de soi, des autres et des engagements pris, essentiel à l'équilibre entre études et sport.
- **INTÉGRITÉ**
Nos actions sont guidées par l'honnêteté, la transparence et l'éthique, assurant une relation de confiance avec nos membres et partenaires.
- **COLLABORATION**
Nous croyons en la force du travail d'équipe et en la synergie entre les différents acteurs éducatifs et sportifs pour le succès des étudiant·es-athlètes.

SERVICES ET CLIENTÈLES

L'Alliance Sport-Études offre des services aux établissements d'enseignement supérieur membres de l'Alliance ainsi qu'aux étudiantes et étudiants-athlètes de niveau espoir, relève, élite ou excellence fréquentant nos établissements membres.

Soutien aux établissements membres en lien avec la conciliation sport-études :

- Offrir un service de soutien et d'encadrement aux établissements d'enseignement supérieur pour l'accompagnement des étudiantes et étudiants-athlètes ;
- Procéder au recrutement des étudiantes et étudiants-athlètes en faveur des établissements membres ;
- Valider le statut sportif auprès des fédérations sportives afin que ces derniers bénéficient d'une conciliation sport-études dans leur établissement ;
- Offrir des formations aux ressources des établissements d'enseignement supérieur afin de les outiller à soutenir les étudiantes et étudiants-athlètes dans leur parcours scolaire et sportif ;
- Favoriser l'adaptation des cours d'éducation physique pour les étudiantes et étudiants-athlètes et fournir l'encadrement et l'information nécessaires aux membres ;
- Collaborer étroitement avec les responsables des établissements postsecondaires du Québec et les responsables des fédérations sportives provinciales.

Soutien aux étudiantes et étudiants-athlètes en lien avec la conciliation sport-études :

- Faciliter leur transition du secondaire au cégep ainsi que du cégep à l'université en leur offrant un service d'accompagnement ;
- Offrir des stratégies afin de favoriser la conciliation sport-études ;
- Soutenir directement les étudiantes et étudiants-athlètes dans l'accomplissement d'un parcours atypique, notamment par des suivis des cours à distance.

Soutien aux établissements membres en lien avec la santé mentale des étudiantes et étudiants-athlètes :

- Développer et partager une expertise sur la santé mentale des étudiantes et étudiants-athlètes ;
- Offrir du soutien et de la formation aux établissements collégiaux et universitaires et aux intervenant·es de ces établissements en ce qui concerne les enjeux de santé mentale propres au sport de haut niveau.

Soutien aux étudiantes et étudiants-athlètes en lien avec leur santé mentale :

- Créer et partager du contenu en lien avec la santé mentale dans la réalité de la conciliation sport-études ;
- Accueillir et guider vers les bonnes ressources les étudiantes et étudiants-athlètes nécessitant du soutien en santé mentale.

ENGAGEMENTS ENVERS LA QUALITÉ DES SERVICES

L'Alliance Sport-Études s'engage à assurer :

- **Un service courtois et respectueux**
Dès le premier contact, nous répondons avec respect et courtoisie, offrant une écoute attentive.
- **Un service fiable**
Les informations fournies sont exactes, complètes et présentées dans un langage clair.
- **Un service rendu avec rigueur et diligence**
Nous répondons promptement et veillons à ce que les renseignements correspondent aux besoins exprimés.
- **La confidentialité des renseignements personnels**
Nous respectons la confidentialité et protégeons les informations personnelles, ne les divulguant que lorsque la loi l'autorise ou l'exige.
- **Des démarches simples pour l'obtention d'un service**
Nous offrons un lien direct avec le responsable du dossier et guidons les membres vers les ressources appropriées.
- **Un traitement équitable lors de la prestation de services**
Nous traitons les demandes avec équité et impartialité.
- **L'accessibilité des services**
Nous considérons les besoins particuliers de notre clientèle pour faciliter l'accès à nos services.
- **La mise à jour de notre site web**
Nous veillons à l'actualisation régulière des informations disponibles en ligne.

RESPONSABILITÉS, RECOURS ET PLAINTES

Pour bénéficier pleinement de nos services, les établissements membres, les étudiantes et étudiants-athlètes et partenaires sont responsables de fournir, dans les délais prescrits, des informations précises et complètes, facilitant ainsi le traitement adéquat des demandes.

L'Alliance Sport-Études s'engage à offrir un environnement sécuritaire et de confiance.

En cas de préoccupations ou de plaintes, nous disposons de politiques et de procédures pour assurer un traitement juste et transparent.

COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

Pour mieux vous servir, nous privilégions les communications par courriel, directement avec le responsable de votre dossier.

Nous répondons à vos demandes de renseignements durant nos heures d'ouverture, soit du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30.

En dehors de ces heures, vous pouvez nous laisser un message vocal ou nous envoyer un courriel. Une réponse vous sera normalement acheminée dans un délai de 72 heures ouvrables.

Nous restons disponibles en dehors des heures d'ouverture sur rendez-vous ou pour participer à des activités ou événements.

Alliance Sport-Études

5701, avenue Christophe-Colomb

Montréal (Québec) H2S 2E9

Téléphone : 514-271-7403

Courriel : information@alliancesportetudes.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 à information@alliancesportetudes.ca ou par téléphone au 514-271-7403.

Cette Déclaration de services aux membres vise à renforcer notre engagement envers vous et à assurer une collaboration harmonieuse pour la réussite du parcours académique et sportif des étudiantes et étudiants-athlètes.