

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS

PROTECTEUR DE L'INTÉGRITÉ EN LOISIR ET EN SPORT

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS

PROTECTEUR DE L'INTÉGRITÉ EN LOISIR ET EN SPORT

Cette publication a été réalisée par le Protecteur de l'intégrité en loisir et en sport en collaboration avec la Direction des communications

Si vous éprouvez des difficultés techniques ou pour obtenir une version adaptée, veuillez communiquer avec la Direction des affaires institutionnelles au info.pils@pils.gouv.qc.ca.

Direction des affaires institutionnelles
du Protecteur de l'intégrité en loisir et en sport
1035, rue De La Chevrotière, 13^e étage
Québec (Québec) G1R 5A5
Sans frais : 1 888 812-4191
Courriel : info.pils@pils.gouv.qc.ca
Site Web : [Protecteur de l'intégrité en loisir et en sport | Gouvernement du Québec](#)

Dépôt légal, Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2025
ISBN : 978-2-555-01407-7

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec – 2025

MISSION ET CLIENTÈLE

Le Protecteur de l'intégrité en loisir et en sport (PILS) est un ombudsman qui a pour mission de veiller à l'intégrité physique et psychologique des personnes dans le cadre de la pratique d'un loisir ou d'un sport, partout au Québec. Il intervient à la suite de plaintes ou de signalements et peut également agir de sa propre initiative lorsqu'il reçoit des renseignements laissant croire à un manquement.

Doté de pouvoirs d'enquête, le PILS peut obtenir, auprès des personnes qu'il sollicite, les renseignements et documents qu'il requiert. Cela lui permet de disposer de toute l'information nécessaire pour mener une analyse rigoureuse des situations portées à son attention, de formuler des conclusions et, le cas échéant, d'émettre des recommandations pertinentes.

Offrant un recours impartial, confidentiel, accessible et efficace, le PILS contribue à créer et maintenir des environnements sains, sécuritaires et respectueux dans l'ensemble des milieux de loisir et de sport.

La présente Déclaration de services expose les engagements du Protecteur de l'intégrité en loisir et en sport envers les citoyennes et citoyens. Elle s'adresse à toute personne impliquée dans la pratique ou l'encadrement d'activités de loisir et de sport, notamment les participants, les athlètes, les parents, les entraîneurs, les officiels, les bénévoles et les gestionnaires d'organismes.

NOS ENGAGEMENTS SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

Nous avons à cœur de vous offrir des services de qualité qui inspirent confiance. Nous visons à faire en sorte que lorsque vous utilisez nos services, l'expérience soit empreinte d'écoute et de professionnalisme.

Nous nous engageons à :

- vous servir avec respect et empathie;
- vous garantir un service fiable, rendu avec célérité;
- vous offrir des démarches simples pour l'obtention d'un service;
- vous offrir des services adaptés à vos besoins;
- traiter votre demande de façon équitable;
- protéger vos renseignements personnels.

NOS ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE

Recevoir votre plainte ou votre signalement

Nous avons à cœur de traiter vos demandes avec célérité et rigueur. Dès la réception d'une plainte ou d'un signalement, nous accordons une grande importance à une prise en charge rapide.

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLES
Nous nous engageons à répondre à votre appel dans un délai maximal de cinq minutes durant les heures d'ouverture de nos bureaux.	Dans 80 % des cas
Nous nous engageons à établir un premier contact dans les deux jours ouvrables suivant la réception de la plainte ou du signalement.	Dans 90 % des cas

Traiter votre plainte ou votre signalement

Nous nous engageons à traiter votre plainte ou votre signalement de manière transparente. Des informations vous seront fournies relativement à l'évolution de votre dossier.

ENGAGEMENT SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLE
Nous nous engageons à vous tenir informé de l'évolution de votre dossier tout au long du processus de traitement, avec un minimum de trois communications pour une plainte et d'une communication pour un signalement.	Dans 95 % des cas

Transmettre nos conclusions

Les conclusions seront transmises de manière claire à l'issue du traitement de la plainte.

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLES
Nous nous engageons à vous faire part des conclusions dans un délai maximal de 45 jours.	Dans 100 % des cas
Nous nous engageons à vous transmettre des conclusions par écrit dans un langage clair et simple.	Dans 100 % des cas

Engagement à l'égard des victimes d'acte de violence à caractère sexuel

Nous nous engageons à offrir un accueil respectueux et un accompagnement adapté à toute personne victime d'acte de violence à caractère sexuel. Nous nous assurons que chaque personne reçoit une attention particulière, dans un environnement sécurisé, confidentiel et respectueux.

ENGAGEMENT SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLES
Nous vous accueillons avec empathie, sans jugement, dans un climat de respect et de non-discrimination.	Dans 100 % des cas
Nous nous engageons à vous fournir une information claire sur les recours possibles et les ressources disponibles.	Dans 100 % des cas
Nous nous engageons à établir un premier contact avec vous dans un délai maximal d'un jour ouvrable suivant la réception d'une plainte ou d'un signalement.	Dans 90 % des cas
Nous nous engageons à vous faire part des conclusions dans un délai maximal de 45 jours. Les plaintes et les signalements concernant un acte de violence à caractère sexuel sont traités en urgence.	Dans 100 % des cas

RESPONSABILITÉS, RECOURS ET PLAINTES

Afin de garantir la meilleure qualité de service, nous vous invitons à :

- **respecter notre équipe** en adoptant une attitude courtoise et respectueuse envers notre personnel. Aucun propos injurieux, discriminatoire ou menaçant ne sera toléré;
- **fournir les informations nécessaires en nous** transmettant les renseignements et les documents demandés;
- **nous informer des changements en nous signalant** toute modification de votre situation ou de vos coordonnées pour adapter le suivi de votre dossier;
- **collaborer efficacement en nous** expliquant votre plainte ou signalement de manière claire et complète, et en participant activement au processus de résolution;
- **partager vos impressions**. Vos commentaires et suggestions nous aident à améliorer nos services. Nous vous invitons à répondre à notre sondage de satisfaction.

Plaintes sur la qualité de nos services

Malgré nos efforts pour assurer un service de qualité, certaines situations peuvent entraîner de l'insatisfaction. Si vous souhaitez exprimer une préoccupation, vous pouvez nous en faire part verbalement ou par écrit.

À noter : une plainte concernant la qualité des services ne modifie pas les conclusions ou les recommandations du Protecteur de l'intégrité en loisir et en sport.

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLES
Nous accuserons réception de votre plainte dans un délai de deux jours ouvrables.	Dans 100 % des cas
Nous vous communiquerons une réponse dans un délai de 30 jours ouvrables.	Dans 100 % des cas

COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

Heures d'ouverture :

- Lundi, mardi, jeudi et vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, sauf les jours fériés
- Mercredi de 10 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, sauf les jours fériés

Moyens de communication :

- Téléphone ou texto : 1 888 812-4191
- Courriel : info.pils@pils.gouv.qc.ca
- Courrier postal :
Protecteur de l'intégrité en loisir et en sport
1035, rue De La Chevrotière, 13^e étage
Québec (Québec) G1R 5A5

Pour obtenir plus d'informations, formuler une plainte ou effectuer un signalement en ligne, rendez-vous sur notre site Web : [Protecteur de l'intégrité en loisir et en sport | Gouvernement du Québec](#).

Pour formuler une plainte à l'égard de nos services, veuillez nous écrire à l'adresse postale ci-dessus ou par courriel à : info.pils@pils.gouv.qc.ca.

Personne responsable de la réception de plaintes liées à la qualité des services : Claudie Lamoureux, directrice des affaires institutionnelles

DATE

7 juin 2025

*Protecteur
de l'intégrité
en loisir et en sport*

Québec

