

DÉCLARATION DE SERVICES AUX MEMBRES

Adoptée le 24 avril 2026

Mise en vigueur à partir du 24 avril 2026

Dernière modification le 24 mars 2026

SAUVETAGE

SECOURISME

NAUTISME

ÉDUCATION

7665, boul. Lacordaire, Montréal, Qc H1S 2A7
Tél. : 514 252-3100 / 1 800 265-3093
www.societedesauvetage.org • alerte@sauvetage.qc.ca
Organisme de charité enregistré : 10479 7212 RR0001



**PRÉVENIR
LA NOYADE**

OBJET : SERVICES AUX MEMBRES ET QUALITÉ DES SERVICES	
CATÉGORIE : GOUVERNANCE ET SERVICES	CODE : GOV-007
STATUT : ACTIVE	DATE D'APPROBATION : 24 AVRIL 2026

1. OBJECTIFS

Énoncer les engagements de la Société en matière de qualité, d'accessibilité et d'efficacité des services offerts à ses membres et partenaires.

2. APPLICATION

La présente déclaration s'applique à l'ensemble des services offerts par la Société à ses membres, partenaires, clientèles et au public.

3. PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION

La Société de sauvetage du Québec est un organisme à but non lucratif ayant pour mission de contribuer à une pratique sécuritaire des activités aquatiques par l'éducation et le conseil afin de réduire les incidents et prévenir la noyade, ainsi que la gestion de la discipline sportive, le sauvetage sportif.

4. MISSION, VISION ET VALEURS

MISSION

Promouvoir, développer et encadrer la pratique du sauvetage et de la sécurité aquatique dans un environnement structuré, sécuritaire et accessible.

VISION

Être le partenaire incontournable d'un Québec sans noyades ni incidents aquatiques.

VALEURS

- Innovation
- Collaboration
- Accessibilité
- Rigueur
- Engagement

5. SERVICES ET CLIENTÈLES

La Société offre des services aux :

- membres affiliés (clubs, municipalités, organismes)
- instructeurs, entraîneurs, formateurs et sauveteurs
- participants ou athlètes aux programmes
- partenaires institutionnels
- grand public

Nature des services

- formation en sauvetage, sécurité aquatique et premiers soins
- certification et requalification
- programmes de prévention
- soutien aux membres
- encadrement des normes
- développement du sauvetage sportif

6. ENGAGEMENTS ENVERS LA QUALITÉ DES SERVICES

La Société s'engage à offrir :

6.1 Service courtois et respectueux

Accueil professionnel et écoute attentive.

6.2 Service fiable

Information exacte, complète et claire.

6.3 Service diligent

Traitement rapide des demandes et suivi adapté.

6.4 Confidentialité

Protection des renseignements personnels.

6.5 Accessibilité

Services accessibles et adaptés aux clientèles.

6.6 Simplicité des démarches

Processus simples et accompagnement des membres.

6.7 Équité

Traitement impartial et sans discrimination.

6.8 Mise à jour de l'information

Mise à jour continue des plateformes et documents.

7. SPORT SÉCURITAIRE ET ENVIRONNEMENT SAIN

La Société s'engage à offrir un environnement :

- sécuritaire
- sain
- inclusif

Exempt de toute forme de violence, harcèlement, abus ou discrimination.

8. RESPONSABILITÉS DES MEMBRES

Les membres doivent :

- fournir des informations exactes et complètes
- respecter les politiques et règlements
- collaborer avec la Société
- adopter un comportement respectueux

9. PLAINTES ET RECOURS

La Société met à la disposition des membres :

- un mécanisme de gestion des plaintes
- un cadre disciplinaire
- des recours appropriés
- l'information vers le protecteur de l'intégrité du Gouvernement du Québec
- l'information concernant Sport'Aide

Les membres peuvent déposer une plainte et obtenir un suivi structuré.

10. COMMUNICATION ET ACCESSIBILITÉ

La Société privilégie :

- les communications téléphoniques, électroniques, présentiels ou virtuelles
- l'accès aux ressources appropriées

Les demandes sont traitées dans un délai raisonnable.

11. AMÉLIORATION CONTINUE

La Société s'engage à :

- évaluer la satisfaction des membres
- améliorer ses services
- adapter son offre

12. RÉVISION

La présente déclaration est révisée tous les trois (3) ans ou au besoin.