



Bien Vieillir Chez Soi
— Cocagne —

DÉMARRER UN GUICHET UNIQUE
DE SERVICES DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE
POUR **VIEILLIR CHEZ SOI**



————— GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT —————

JUIN 2023

CATHERINE
BIGONNESSE

COLETTE
LACROIX

MAJELLA
DUPUIS

*Pour tous ceux qui voulaient rester, mais qui
furent forcés trop tôt à quitter leur maison;*

*Pour tous ceux qui maintenant se dévouent
pour que ça ne se reproduise jamais plus.*

TABLE DES MATIÈRES

| | | |
|-----------|--|-----------|
| | Préambule | 1 |
| | À propos de Bien vieillir chez soi Cocagne | 2 |
| 01 | Planification | 5 |
| | Créer un comité directeur | 6 |
| | Qu'est-ce qu'un comité directeur ? | 6 |
| | Comment fonctionne un comité directeur ? | 8 |
| | Embaucher un professionnel pour gérer le projet | 10 |
| | Évaluer les besoins des aînés | 11 |
| | Recenser les services disponibles | 12 |
| | Organiser une consultation communautaire | 13 |
| | Créer les énoncés de mission, vision et valeurs | 15 |
| | Qu'est-ce qu'un énoncé de mission ? | 16 |
| | Qu'est-ce qu'un énoncé de vision ? | 17 |
| | Qu'est-ce qu'un énoncé de valeurs ? | 18 |
| | Élaborer un plan stratégique | 19 |
| | Élaborer un plan d'action | 21 |
| 02 | Gouvernance | 23 |
| | Gouverner votre organisme | 24 |
| | Conseil d'administration | 25 |
| | Assemblée générale annuelle | 27 |
| | Organiser une assemblée générale annuelle | 28 |
| | Incorporation | 30 |
| | Statuts et règlements | 31 |
| | Enregistrement d'un organisme de bienfaisance | 32 |

TABLE DES MATIÈRES

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 03 | Services | 33 |
| | Structure de livraison de services | 34 |
| | Guichet unique | 34 |
| | Banque de temps | 35 |
| | Programme de services | 36 |
| | Développer des partenariats | 41 |
| | Construire des partenariats efficaces | 42 |
| | Établir des accords de partenariat durables | 43 |
| | Évaluer votre programme de services | 44 |
| | Que dois-je inclure dans mon plan d'évaluation ? | 45 |

| | | |
|-----------|-----------------------------------|-----------|
| 04 | Communication | 47 |
| | Promouvoir votre organisme | 48 |
| | Plan de communication | 49 |
| | Activités de communication | 51 |
| | Conférence de presse | 51 |
| | Médias sociaux | 55 |
| | Matériel de promotion | 56 |

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 05 | Ressources humaines | 59 |
| | Administration d'un guichet unique | 60 |
| | Créer un programme de bénévolat | 62 |
| | Vérification des antécédents judiciaires | 64 |

TABLE DES MATIÈRES

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 06 | Gestion financière | 67 |
| | Utiliser l'argent de façon responsable | 68 |
| | Frais d'exploitation | 69 |
| | Sources de financement | 71 |
| | Demandes de subvention | 71 |
| | Comment solliciter des dons | 74 |
| | Campagnes de financement | 76 |
| | Qui sommes-nous | 77 |
| | À propos des auteures | 78 |
| | Contactez-nous | 78 |
| | À propos de ce document | 78 |
| | Remerciements | 80 |
| | Annexes | |
| | Annexe I : Poste de gestionnaire de projet | 81 |
| | Annexe II : Formulaire de bottin de services | 83 |
| | Annexe III : Table ronde sur les besoins des aînés | 84 |
| | Annexe IV : Fiche de renseignements : utilisateur de services | 90 |
| | Annexe V : Exemples de protocole d'entente | 94 |
| | Annexe VI : Sondage annuel des membres BVCSC | 98 |
| | Annexe VII : Groupe de discussion (bénévoles) | 102 |
| | Annexe VIII : Poste de coordination | 103 |
| | Annexe IX : Ressources en ligne | 104 |

Préambule

Il y a un nombre croissant d'adultes âgés dans les régions rurales et nombre d'entre eux ont besoin de soutien pour rester en bonne santé et actifs dans leur communauté à mesure qu'ils vieillissent. Ce guide donne un aperçu des informations de base importantes nécessaires pour la mise en œuvre d'un programme de guichet unique visant à favoriser le maintien à domicile des âgés vivant dans une communauté rurale.

Ce document a été développé par l'équipe de recherche derrière la création de Bien vieillir chez soi Cocagne et se veut une ressource complète pour encourager les initiatives favorables aux âgés dans votre communauté. Il fournit des ressources clés, y compris des formulaires et des modèles destinés à être utilisés ou adaptés pour mettre en œuvre des programmes et services communautaires pour les âgés. Il comprend également des liens supplémentaires vers d'autres ressources en ligne et des leçons apprises au cours de notre travail sur le terrain. Vous trouverez ces astuces et conseils au cours de votre lecture dans les encadrés intitulés « Conseils pratiques ».

Un manuel complémentaire intitulé « Trousse BVCSC » avec plusieurs documents de référence est aussi disponible. Vous trouverez mention de son contenu au travers du guide. Contactez le bureau de Bien vieillir chez soi Cocagne pour savoir comment obtenir une copie de cette trousse complémentaire.

Chaque communauté aura des exigences différentes, des processus et des ressources uniques pour répondre aux besoins des âgés et devra adapter les étapes et les ressources en fonction des besoins locaux. Ce guide se veut un outil convivial pour les dirigeants, le personnel et les membres des communautés rurales.

Nous espérons que ce guide vous sera utile et deviendra une source d'inspiration pour faire la mise en œuvre d'un guichet unique de services de soutien communautaire pour soutenir le vieillir chez soi des âgés dans votre communauté.

Bonne lecture !

*Catherine,
Colette, & Majella*



Bien Vieillir Chez Soi

— Cocagne —

Bien vieillir chez soi Cocagne (BVCS) est un organisme à but non lucratif situé à Cocagne qui a ouvert ses portes en 2021. Sa mission est de permettre aux personnes de 50 ans et plus de rester le plus longtemps possible dans leur maison et leur communauté. BVCS est un point d'entrée unique pour s'informer des programmes disponibles aux aînés en plus de leur offrir un appui afin qu'ils puissent accéder aux services de soutien communautaire dans la région de Cocagne.

2015

En 2015, ayant pris connaissance du mouvement des Municipalités amies des aînés (MADA), la communauté rurale de Cocagne, désire connaître les besoins de ses aînés. Pour ce faire, elle entame un processus de consultation par la voie d'un document de sondage bilingue et confidentiel, distribué porte à porte par de nombreux bénévoles. Les aînés répondent en grand nombre avec un taux de participation de 91 %. Surpris par ce succès, le comité MADA de Cocagne approche le Centre d'études du vieillissement (CÉV) de l'Université de Moncton pour faire l'analyse des données du sondage. Cette démarche ouvre la porte à plusieurs possibilités de collaboration dans des projets de recherche participative communautaire.

2017

En décembre 2017, le comité MADA, sous la direction de sa présidente, Majella Dupuis, poursuit sa collaboration avec le CÉV par l'entremise d'un projet de recherche participative mené par Catherine Bigonnesse, chercheuse postdoctorale. Ce premier projet permet d'identifier un modèle hybride de guichet unique adapté aux besoins de la communauté de Cocagne ainsi que de produire un diagnostic communautaire des services pour aînés existants dans la région.

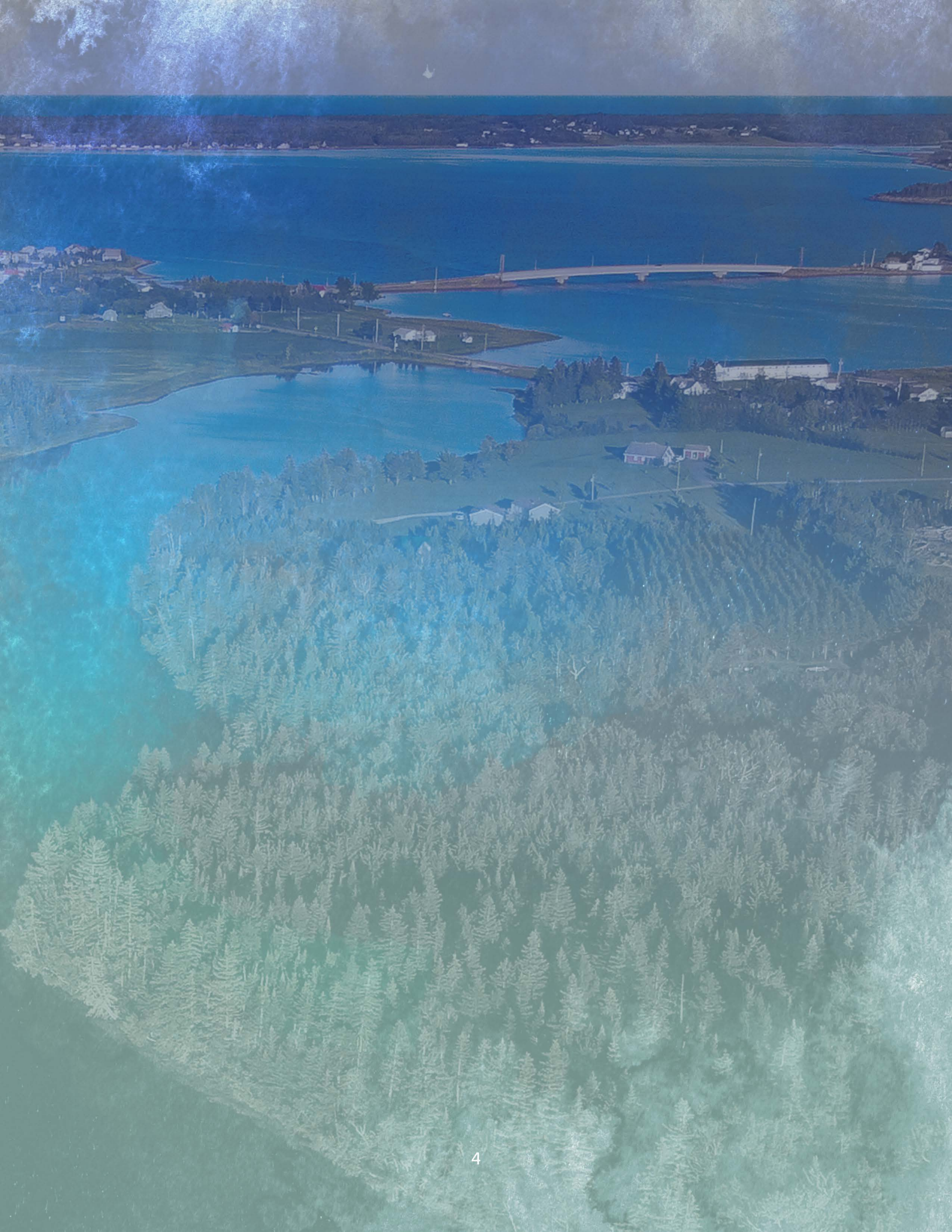


2019

En 2019, les résultats de ce premier projet servent de tremplin pour l'élaboration d'un deuxième projet de recherche mené en étroite collaboration entre le CÉV et le comité MADA de Cocagne. Catherine et Majella obtiennent du financement par l'entremise du Projet pilote sur les aînés en santé du gouvernement du Nouveau-Brunswick comme coresponsables du projet intitulé « Guichet unique de services de soutien communautaire pour vieillir chez soi ».

2021

Ce projet fut soutenu par un comité de pilotage formé de représentants d'organismes communautaires de la région incluant le Centre 50 d'Âge d'Or, la Communauté rurale de Cocagne, le Groupe de développement durable du pays de Cocagne et le Réseau d'inclusion communautaire de Kent. Cette collaboration entre le CÉV de l'Université de Moncton, le Comité MADA de Cocagne et les membres du comité de pilotage donnera naissance à l'organisme à but non lucratif (OBNL) Bien vieillir chez soi Cocagne Inc. en octobre 2020. BVCSC ouvre ses portes en avril 2021.



PLANIFICATION



Créer un comité directeur

Qu'est-ce qu'un comité directeur ?

Comme son nom l'indique, un comité directeur aide à diriger un projet du début à la fin. Parfois, il peut être entièrement constitué du personnel de l'organisme qui élabore et met en œuvre le projet. Mais le plus souvent, il est composé de représentants d'organismes clés qui sont partenaires du projet, de personnes qui ont une expertise particulière à prêter au projet ou qui sont les utilisateurs prévus du projet.

Il est très important (et utile) d'inclure au moins un client du service ou un utilisateur potentiel du projet en cours de développement, car leurs points de vue sont essentiels pour s'assurer que le projet est correctement ciblé. Il est important d'établir un groupe bien équilibré, entre cinq et neuf membres, avec une représentation des personnes suivantes :



Adultes âgés



Représentants élus et hauts fonctionnaires de l'administration locale



La communauté: des représentants du secteur privé, des affaires, de la santé et du bénévolat apporteront une variété de points de vue



Organismes servant les intérêts d'adultes âgés

Quel est le rôle d'un comité directeur ?

Le rôle du comité directeur est de fournir des conseils et d'assurer la réalisation des extrants du projet ainsi que l'atteinte des résultats du projet. Cela peut inclure des tâches suivantes:

- Contribuer à l'élaboration du projet, y compris la stratégie d'évaluation ;
- Fournir des conseils sur le budget ;
- Définir et aider à atteindre les résultats du projet ;
- Établir les priorités du projet – où diriger le plus d'énergie ;
- Définir les risques ;
- Surveiller les risques ;
- Respecter les échéanciers ;
- Surveiller l'efficacité du projet au fur et à mesure de son développement ;
- Fournir des conseils (et parfois prendre des décisions) sur les changements apportés au projet au fur et à mesure de son développement ;
- Accomplir d'autres tâches connexes.

Conseils pratiques

Lorsque l'organisme s'incorpore, le conseil d'administration remplace le comité directeur.



Voir section **Gouvernance**

Quel rôle les membres individuels jouent-ils ?

Les membres du comité directeur doivent comprendre l'objectif, la stratégie et les résultats escomptés du projet et reconnaître l'importance du projet. Ils doivent aussi s'intéresser véritablement au projet et aux résultats escomptés et être un défenseur du projet en faisant ce qu'ils peuvent pour promouvoir ses résultats. En pratique, cela signifie ce qui suit:

- Ils déterminent les livrables (c.-à-d. résultats concrets et mesurables en lien avec l'objectif du projet) et le calendrier des livrables.
- Ils examinent les rapports d'avancement de l'équipe et les comparent aux calendriers des livrables.
- Ils modifient les priorités et l'orientation des efforts de l'équipe au besoin.
- Ils sont responsables de la surveillance et de la prise de décisions qui auront une incidence financière globale sur l'organisme (c.-à-d. affectation des ressources pour répondre aux besoins en matière de livrables, acquisition et utilisation de l'espace, demandes de dotation, ressources nécessaires).
- Ils examinent les idées et les questions soulevées.
- Ils fournissent des conseils à l'équipe de projet.
- Ils aident à équilibrer les priorités et les ressources.
- Ils favorisent une communication positive à l'extérieur du comité concernant les progrès et les résultats du projet.
- Ils font la promotion des résultats du projet.
- Ils contribuent à l'évaluation du projet, à la fois au processus d'élaboration et de mise en œuvre du projet et à son impact réel sur son public cible.

De plus, un membre du comité directeur doit être élu président, afin de garantir le bon déroulement des réunions et la réalisation des objectifs. Un membre du comité directeur doit être élu secrétaire, afin de rédiger les procès-verbaux des rencontres.



Comment fonctionne un comité directeur ?

À quelle fréquence un comité directeur doit-il se réunir ?

Le comité doit planifier ses réunions afin qu'elles coïncident avec les jalons établis dans le cadre du projet. C'est une bonne idée de fixer les dates des réunions à l'avance et de demander aux membres du comité de s'engager à assister à chaque réunion.

Que se passe-t-il avant chaque réunion ?

Au moins une semaine avant la réunion, les documents pour la réunion doivent être distribués à tous les membres du comité et ils doivent comprendre:

- 1 Un ordre du jour, indiquant l'heure prévue de la réunion, afin que les membres puissent prévoir suffisamment de temps pour y assister et y participer ;
- 2 Le procès-verbal de la dernière réunion, y compris une liste d'actions, idéalement mise à jour avec toute information à portée de main sur les actions terminées ou en cours ;
- 3 Un rapport d'étape sur l'état d'avancement des travaux depuis la dernière réunion ;
- 4 Tous les autres documents à examiner lors de la réunion, en particulier les ébauches de ressources en cours d'élaboration dans le cadre du projet.

Que se passe-t-il lors des réunions du comité directeur ?

Il est important de vérifier la liste des mesures à prendre lors de la réunion précédente, de confirmer les mesures prises et les problèmes résolus, et de convenir de la manière de faire progresser les mesures qui n'ont pas été établies.

Que se passe-t-il après chaque réunion ?

Dès que possible après la réunion, et au plus tard dans la semaine qui suit, une copie du procès-verbal de la réunion doit être distribuée à tous les membres. Au minimum, les décisions et les points d'action doivent leur être transmis dès que possible après la réunion. Cela est important à la fois pour s'assurer que le procès-verbal reflète fidèlement les décisions et les discussions de la réunion, et pour amener les membres à aller de l'avant avec les mesures qu'ils ont convenu de mettre en œuvre. Ainsi, les membres sont plus facilement en mesure de se souvenir de ce qui a été discuté à la réunion et de s'assurer que toute question ou tout commentaire important soulevés au cours de la réunion n'a pas été négligé par inadvertance.

Le procès-verbal doit inclure une liste des actions convenues lors de la réunion, lesquelles auront été clairement désignées avec le nom de la personne responsable pour chacune d'elles et le calendrier prévu pour la mise en œuvre. Des copies de toute documentation supplémentaire distribuée lors de la réunion doivent également être incluses. Les détails de la prochaine réunion doivent être notés clairement.





Embaucher un professionnel pour gérer le projet

Un gestionnaire de projet peut grandement contribuer au succès de votre projet, particulièrement si les membres du comité directeur offrent leur temps comme bénévoles ou siègent comme représentants d'organismes partenaires.

Quel est le rôle du gestionnaire de projet ?

En collaboration étroite avec le comité directeur, le gestionnaire de projet effectue plusieurs types de tâches pour assurer le bon déroulement du projet. Par exemple, il assiste aux réunions du comité directeur pour rendre compte des progrès réalisés et répondre à toutes questions que les membres peuvent soulever.

Il est donc important d'embaucher une personne avec l'expérience et les compétences nécessaires pour mener à bien votre projet. Un exemple de description de tâches qui peut être utilisé pour une offre d'emploi est disponible à l'**annexe I**.

o0o Conseils pratiques

Il est utile d'avoir une personne supplémentaire (p. ex., qui travaille dans le projet ou qui fait partie du personnel administratif) pour aider le gestionnaire de projet à consigner les procès-verbaux et les décisions de la réunion.



Évaluer les besoins des aînés

Avant de s'engager dans un programme qui favorise le vieillissement à domicile, les besoins de la population âgée de la communauté doivent être évalués. Cela peut signifier de parler directement avec les adultes aînés, les membres de la communauté et les organismes qui interagissent régulièrement avec eux et qui les soutiennent. Une telle évaluation facilitera une approche locale pour répondre aux besoins de la population d'adultes âgés de la communauté, en plus d'offrir aux résidents la possibilité de participer à la planification et à la mise en œuvre du programme.

Une évaluation des besoins de la communauté permet de définir les forces et les ressources disponibles dans la communauté pour répondre aux besoins des adultes aînés. L'évaluation se concentre sur les capacités de la communauté, y compris ses citoyens, ses agences et ses organismes. Elle fournit un cadre pour trouver et élaborer des services et des solutions et crée des communautés qui soutiennent les adultes aînés afin que ceux-ci puissent vieillir à domicile.

Une évaluation communautaire peut se limiter à une compilation de données démographiques tirées des dossiers de recensement, des résultats d'enquêtes menées par d'autres et des commentaires informels des partenaires communautaires. Les évaluations peuvent aussi être élargies pour inclure des discussions de groupe, des réunions municipales, des entretiens avec les parties prenantes et des sondages téléphoniques ou postaux auprès des membres du partenariat et de la communauté.

Conseils pratiques

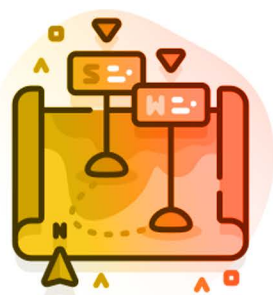
Statistique Canada compile de nombreuses informations sur les communautés à travers le pays et offre plusieurs outils pour comprendre les statistiques de votre région. Par exemple, le Visualiseur des données du Programme de recensement^[1] permet de sélectionner des indicateurs comme l'âge, le genre ou la langue maternelle et de voir les résultats pour votre région sur une carte. Cet outil vous permet donc de visualiser facilement les données de votre région.

[1] Annexe IX - Ressources en ligne : Le visualiseur des données du Programme de recensement par Statistique Canada

L'élaboration d'une évaluation complète sert plusieurs objectifs d'action pour faire progresser la mise en œuvre de programmes et services pour les adultes âgés. Elle aide à évaluer la communauté dans son état actuel, à fournir des commentaires sur les données, à préciser les atouts, les domaines à améliorer et les lacunes, à établir des normes pour une communauté et à évaluer les progrès.

Après avoir terminé votre évaluation, celle-ci devrait aboutir à un ensemble de recommandations. Ces recommandations peuvent être utilisées pour aider à orienter les politiques et les programmes futurs en ce qui concerne la création de votre communauté amie des âgés.

Vous utiliserez également votre évaluation pour partager des informations sur la communauté avec les résidents et les parties prenantes. Votre évaluation sera une ressource riche en données pour comprendre certaines des forces et des faiblesses de votre communauté en matière d'adaptation aux personnes âgées. Les sections suivantes décrivent deux outils pour mieux comprendre les besoins de votre communauté : le recensement des services disponibles et la consultation communautaire.



Recenser les services disponibles

Une étape importante de l'évaluation des besoins consiste à définir les services qui existent déjà dans votre communauté. Cela évite de créer des services en double et ouvre la porte à l'établissement de partenariats avec d'autres organismes de votre région. Chaque communauté a des ressources limitées, il est donc essentiel de collaborer pour accélérer le développement communautaire de votre région.

Le recensement des services pour les âgés est un exercice relativement simple, mais qui peut prendre du temps. L'effort en vaut toutefois la peine pour déterminer quels sont les services pour âgés qui manquent dans la communauté. Cela vous permettra aussi de mieux connaître la mission des autres organismes de la communauté et de commencer à tisser des liens avec ceux-ci. Une fois le recensement terminé, vous pouvez utiliser ces informations pour créer un bottin de services qui pourra être utilisé par les employés du guichet unique pour orienter les âgés vers les services existants. Un exemple de formulaire pour créer votre bottin de services est inclus à l'**annexe II**.

Il existe quelques ressources gratuites qui peuvent être consultées pour commencer votre recensement. Si votre région reçoit toujours le bottin téléphonique produit par les « Pages Jaunes », vous y trouverez tous les organismes, commerces et entreprises qui sont actifs dans votre communauté. Ces informations sont aussi disponibles en ligne [www.yp.ca]. Une autre ressource gratuite est « Google Map » [www.google.com/maps] qui vous permet d'entrer votre code postal ou le nom de votre communauté et de visualiser tous les services offerts dans votre région.

Conseils pratiques

En appui à la démarche Villes-amies des âgés de l'Organisation mondiale de la santé, l'Agence de la santé publique du Canada a développé un excellent outil intitulé : « Guide d'évaluation pour les collectivités-amies des âgés : Utiliser des indicateurs de résultats pour mesurer les progrès » [2]. Ce guide vous aidera à développer un projet basé sur les besoins de la communauté. Il est aussi fortement encouragé, s'il existe, de collaborer avec le comité Municipalité amie des âgés de votre région.

[2] Annexe IX - Ressources en ligne : Le guide d'évaluation pour les collectivités-amies des âgés

Finalement, certaines personnes offrent des services comme entrepreneurs privés, mais elles ne sont pas toujours indiquées dans l'annuaire ou en ligne. Les gens qui offrent des services de déneigement, de petites réparations domiciliaires ou de tonte de gazon, par exemple, aimeraient peut-être faire partie de votre bottin de services. Les membres de votre comité directeur qui vivent dans la communauté peuvent vous aider à documenter ce genre de services. Il est toutefois important de contacter directement ces personnes pour obtenir leur permission avant de les ajouter à votre bottin de services.

Organiser une consultation communautaire



Après avoir fait le recensement des services disponibles dans votre région, il est recommandé de rejoindre directement les gens et les organismes qui travaillent directement auprès des aînés. L'organisation d'une consultation communautaire permet de rassembler un grand nombre de représentants d'organismes dans un même lieu et de discuter de la réalité que vivent les aînés dans votre communauté. Cet exercice prend du temps et de l'organisation, mais il donne des résultats fructueux qui seraient difficiles à obtenir autrement. Vous seriez étonné de savoir combien il est rare que les représentants d'organismes aient l'occasion de se rassembler et de discuter du travail qu'ils font. En plus de documenter la réalité des services de votre communauté, ces activités permettent souvent d'établir des collaborations et des partenariats entre des gens passionnés !

Il existe plusieurs façons de structurer une consultation communautaire. On décrit ici la façon d'organiser une table ronde sur les besoins des aînés. Ce modèle de consultation communautaire regroupe autour d'une même table (ronde) des représentants d'organismes qui œuvrent auprès des aînés pour discuter d'une série de thèmes entrecoupés par des séances de plénières. Plusieurs représentants d'un même organisme peuvent être présents à cette activité, mais il est recommandé de les placer à des tables différentes pour favoriser l'échange de points de vue variés (5-6 personnes par table). Chaque thème de discussion est basé sur des questions préparées d'avance par les organisateurs de la consultation.

Par exemple, pour documenter les besoins des aînés, on peut poser la question suivante : « Selon vous, quels sont les besoins des aînés qui ne sont toujours pas bien comblés ? Quels sont les ressources ou les services qui manquent ? » Si on veut aider les participants à hiérarchiser les besoins, les ressources ou les services manquants les plus importants, on peut demander d'identifier les trois besoins les plus urgents. Cette étape oblige les participants à former un consensus et permet aux organisateurs de la consultation communautaire de rapidement identifier les besoins les plus urgents dans leur communauté. Vous aurez compris que si le même besoin a été identifié à toutes les tables, il y a une forte chance que vous ayez identifié la plus grande priorité de votre guichet unique de services.

Un modérateur anime l'exercice et guide les participants à travers les différents thèmes de discussion et les séances de plénières. Cette consultation peut durer environ deux heures, mais si elle doit durer plus longtemps, il faut alors planifier une pause pour éviter que les participants se fatiguent. Il est aussi fortement recommandé qu'une personne soit désignée pour prendre des notes durant les plénières afin de s'assurer que les commentaires soulevés en groupe soient consignés.

Conseils pratiques

Pour rendre la plénière plus dynamique, on peut aussi demander à un représentant de chaque table d'écrire les trois besoins les plus urgents sur un Post-it® et de les afficher à un endroit désigné dans la salle (p. ex., une section de mur, un carton, un tableau de papier). Cela facilitera grandement le travail du modérateur et permettra de relever les besoins qui se répètent d'une table à l'autre.

Un document est distribué à chaque table pour prendre note des discussions qui s'y dérouleront. Un exemple d'un tel document est fourni à l'**annexe III**. Les participants désignent une personne qui sera chargée d'écrire les réponses aux questions, une autre qui sera la porte-parole pour résumer les idées du groupe discutées lors de la plénière et une pour tenir compte du temps. Le modérateur s'assure que le bloc de temps assigné à chaque thème de discussion et aux périodes de plénière est respecté.

Un dernier bloc de temps est réservé pour une dernière plénière, où tous les participants sont invités à trouver cinq messages clés qui sont ressortis durant la consultation. Pour faciliter le déroulement de cette plénière finale, avec l'aide de la personne qui a pris des notes, le modérateur peut relever les idées/points saillants qui semblent faire consensus (c'est-à-dire les mêmes idées qui ont été soulevées à plusieurs tables). Le modérateur présente ensuite ces points à l'ensemble des participants, qui pourront en débattre en grand groupe. La personne chargée de prendre des notes s'assure de bien consigner les opinions et les commentaires émis lors de cette dernière étape de la consultation communautaire.

Finalement, remerciez les participants de leur collaboration et n'oubliez surtout pas de récupérer les documents des notes consignées et tout autre matériel produit au cours de l'exercice (p. ex. Post-it®, feuilles de tableau de papier, etc.). Cela vous permettra de rédiger un rapport des résultats qui complètera votre évaluation des besoins des aînés et qui pourra être transmis à tous les organismes présents à la consultation communautaire.





Créer les énoncés de mission, vision et valeurs

Les énoncés de mission, de vision et de valeurs doivent être élaborés au début de la mise en œuvre du projet, puisqu'ils servent de fondement au plan stratégique. Ils véhiculent le but, l'orientation et les valeurs sous-jacentes de l'organisme. Des énoncés clairs et convaincants de mission, de vision et de valeurs définissent l'organisme en communiquant sa raison d'être (mission), l'orientation dont il veut se doter (vision) et ce qu'il représente (valeurs).

Lorsqu'ils sont élaborés et mis en œuvre de manière réfléchie et délibérée, ces énoncés peuvent servir d'outils puissants pour fournir aux organismes des conseils utiles. Par conséquent, il est important de consacrer le temps nécessaire pour rédiger des énoncés de mission, de vision et de valeurs pertinents.



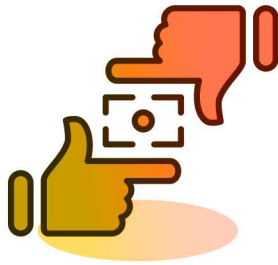
Qu'est-ce qu'un énoncé de mission?

Un énoncé de mission est un énoncé bref et puissant de la raison d'être de l'organisme. Il doit donc être rédigé dans un langage clair, concis et axé sur les clients. Il doit indiquer ce que fait l'organisme, le public auquel il souhaite offrir des services et pourquoi il existe. Lors de la rédaction d'un énoncé de mission, posez-vous les questions suivantes:

- Que fait-on aujourd'hui ?
- Qui servons-nous ?
- Que voulons-nous accomplir ?
- Quel impact voulons-nous créer ?

À titre d'exemple, voici l'énoncé de mission de BVCSC :

« Bien vieillir chez soi Cocagne est un modèle d'offre de services de soutien communautaire qui vise à appuyer le vieillir chez soi des personnes âgées le plus longtemps possible dans leur communauté. Ce guichet de services servant de point d'entrée unique permet aux personnes âgées de s'informer sur les programmes et services disponibles dans leur région afin qu'elles puissent continuer à vivre de façon indépendante, en santé et en sécurité dans leur propre domicile tout en restant connectées et impliquées dans leur communauté. »



Qu'est-ce qu'un énoncé de vision?

L'énoncé de vision décrit l'avenir de l'organisme. Il représente une source d'inspiration et de motivation, mais il fournit également une orientation en indiquant où l'organisme se dirige. À cet égard, il oriente le choix des pistes d'action actuelles et futures.

Un énoncé de vision efficace doit être concis, ambitieux et inspirant et se concentrer sur les résultats propres à l'organisme. Il répond à ces questions clés:

- À quoi ressemble le succès pour notre organisme ?
- En quoi le monde sera-t-il différent si nous réussissons notre mission ?
- Qu'est-ce qui rend notre organisme unique ?

Conseils pratiques

Conseils pour rédiger votre énoncé de vision :

- Se projeter cinq à dix ans dans le futur.
- Se concentrer sur le succès.
- Utiliser un langage clair, concis et sans jargon.

À titre d'exemple, voici l'énoncé de vision de BVCS:

« *Bien vieillir chez soi Cocagne permet à la communauté rurale de Cocagne de devenir un modèle de communauté solidaire des personnes âgées dans laquelle toutes celles qui le désirent sont soutenues et peuvent vivre dans le domicile de leur choix et dans leur communauté d'appartenance aussi longtemps que possible.* »



Qu'est-ce qu'un énoncé de valeurs?

L'énoncé des valeurs met en évidence les principes fondamentaux et les idéaux philosophiques d'un organisme. Il est utilisé à la fois pour informer et orienter les décisions et les comportements des personnes au sein de l'organisme et pour signaler aux parties prenantes externes ce qui est important pour l'organisme.

Les valeurs fondamentales d'un organisme façonnent la culture quotidienne et établissent des normes de conduite par rapport auxquelles les actions et les décisions peuvent être évaluées. Ces valeurs doivent être ancrées à la fois dans la mission et dans la vision et faire partie de toutes les communications internes et externes. L'énoncé de valeurs répond à ces questions clés :

- Que défendons-nous ?
- Quels comportements valorisons-nous par-dessus tout ?
- Comment allons-nous mener nos activités pour réaliser notre mission et notre vision ?
- Comment traitons-nous les membres de notre propre organisme et de la communauté ?

À titre d'exemple, les valeurs de BVCSC sont :

- *Bienveillance*
- *Innovation*
- *Respect*
- *Sécurité*
- *Empathie*
- *Égalité*
- *Indépendance*

Les énoncés de mission, de vision et de valeurs sont les forces motrices d'un organisme. L'énoncé de mission communique le but de l'organisme. L'énoncé de vision donne un aperçu de ce que l'organisme espère réaliser ou devenir. L'énoncé des valeurs reflète les principes fondamentaux et l'éthique de l'organisme. Ensemble, ces déclarations fournissent une orientation stratégique pour éclairer les stratégies commerciales actuelles et futures de l'organisme.



Élaborer un plan stratégique

Un plan stratégique clairement défini est un guide formel qui décrit comment un organisme atteindra ses buts et ses objectifs. Il offre de nombreux avantages, dont les suivants :

- Il oriente le conseil d'administration pour naviguer dans le vaste éventail de défis et de choix auxquels chaque organisme est confronté.
- Il favorise la réflexion stratégique tout au long de l'année.
- Il aide à la formation et au perfectionnement du conseil d'administration.
- Il améliore la prise de décision.
- Il renforce la légitimité de l'organisme.

Lors de la rédaction du plan, il est important de fixer des objectifs précis et mesurables, décomposés en étapes gérables et traçables avec des instructions claires quant aux personnes responsables de chaque action, afin de permettre le suivi du plan pour mieux en assurer le succès. L'élaboration de la planification stratégique doit comprendre les groupes suivants :

1 **Comité directeur/conseil d'administration**

Les membres du comité directeur/conseil d'administration seront parmi les voix les plus importantes dans le processus de planification stratégique.

2 **Bénévoles**

Les bénévoles ont des affinités avec l'organisme ; ils se soucient suffisamment de la mission pour collaborer et y consacrer du temps et de l'énergie. Leur participation à l'élaboration du plan stratégique est donc très importante.

3 **Parties prenantes externes**

La planification doit également prévoir l'apport précieux de parties prenantes externes. Les donateurs, les entreprises partenaires et les dirigeants communautaires sont tous potentiellement des parties prenantes externes.

Voici les étapes que nous avons suivies lors de l'élaboration du plan stratégique de BVCSC :



Clarifier les objectifs de l'organisme

Élaborer un énoncé concret de l'impact dont l'organisme à but non lucratif se tiendra responsable, du délai, du public cible [impact prévu] et des démarches de travail pour réaliser cet impact.



Établir des priorités stratégiques

Déterminer les actions et les activités précises qui doivent avoir lieu pour mettre en œuvre le projet.



Déterminer les ressources nécessaires

Tenir compte des ressources (financières, humaines et organisationnelles) qui seront nécessaires pour atteindre les priorités stratégiques et élaborer un plan pour les sécuriser.



Élaborer un plan de mise en œuvre et établir une mesure du rendement

Pour mettre en œuvre efficacement le plan stratégique, vous devez préciser clairement les étapes nécessaires pour chacune des priorités stratégiques, les responsables de chaque étape et les jalons quantitatifs et qualitatifs à atteindre.

Trousse BVCSC

Plan stratégique de BVCSC



Élaborer un plan d'action

Un plan d'action prend le plan stratégique et le rend opérationnel. Le plan d'action est une liste de contrôle des étapes ou des tâches qui doivent être accomplies pour atteindre les objectifs fixés. C'est une partie essentielle du processus de planification stratégique qui aide à améliorer la planification du travail d'équipe.

Les composantes d'un plan d'action comprennent :

- Une description bien définie de l'objectif à atteindre ;
- Les tâches/étapes à accomplir pour atteindre l'objectif ;
- Les personnes qui seront chargées de réaliser chaque tâche ;
- Le calendrier de l'accomplissement des tâches (échéances et jalons) ;
- Les ressources nécessaires pour accomplir les tâches ;
- Les mesures pour évaluer les progrès.

 **Trousse BVCSC**

Plan d'action de BVCSC

Un plan d'action n'est pas gravé dans le marbre. Au fur et à mesure que l'organisme évolue et que les circonstances environnantes changent, vous devrez revoir et faire des modifications pour continuer de répondre aux besoins. Il comporte plusieurs avantages :

- Il vous donne une direction claire. Comme un plan d'action met en évidence exactement les mesures à prendre et quand elles doivent être complétées, vous saurez exactement ce que vous devez faire.
- Le fait que les objectifs sont écrits et planifiés par étape maintiendra votre motivation et votre engagement tout au long du projet.
- Le plan d'action assure un suivi des progrès réalisés vers votre objectif.
- Étant donné que vous répertoriez toutes les étapes que vous devez suivre dans votre plan d'action, cela vous aidera à hiérarchiser vos tâches en fonction de l'effort et de l'impact.

o00 Conseils pratiques

Conseils pour créer un plan d'action réussi :

- Impliquer les membres de l'équipe dès le début ;
- Lister les détails concrets de chaque action
- Inclure une chronologie ;
- Désigner des ressources ;
- Établir un processus de suivi et de mesure ;
- Diffuser le plan.



GOUVERNANCE



Gouverner votre organisme

La gouvernance est le processus qui consiste à fournir un leadership stratégique à un organisme à but non lucratif. Il implique les fonctions de définition de l'orientation, de prise de décisions politiques et stratégiques, de supervision et de suivi des performances organisationnelles et d'assurance de la responsabilité globale.

La gouvernance peut intégrer de nombreuses pratiques différentes. Plus précisément, certaines des principales pratiques exemplaires comprennent la constitution d'un conseil d'administration compétent, l'alignement des stratégies sur les objectifs, la responsabilisation, un haut niveau d'éthique et d'intégrité, la définition des rôles et des responsabilités et la gestion efficace des risques.

Le conseil d'administration assume le rôle de gouvernance. La gouvernance est la pratique du conseil d'administration se réunissant pour prendre des décisions sur la direction de l'organisme. Des fonctions telles que la surveillance, la planification stratégique, la prise de décisions et la planification financière relèvent des activités de gouvernance.

Trousse BVCS

Guide des politiques : Gouvernance

Pour plus de détails sur la gouvernance de BVCS, vous pouvez consulter les politiques associées. Elles couvrent les thèmes suivants :

- a) Mandat de la corporation
- b) Rôles et responsabilités du conseil d'administration
- c) Responsabilité et devoirs des administrateurs
- d) Recrutement et orientation des administrateurs
- e) Membriété
- f) Rôle de la direction générale



Conseil d'administration

Les organismes sans but lucratif ont besoin d'un conseil d'administration pour diverses raisons. La richesse des connaissances et de l'expérience des membres est inestimable.

Quelles sont les responsabilités d'un conseil d'administration?

Dans l'ensemble, lorsque les gens deviennent membres du conseil d'administration d'un organisme sans but lucratif, on s'attend à ce qu'ils assument un certain nombre de responsabilités pour l'organisme. Les personnes qui composent le conseil d'administration sont chargées de prendre des décisions clés qui répondent à la mission, à la stratégie et aux objectifs de l'organisme. Ils visent à répondre à l'intérêt du public par le biais du travail de l'organisme et agissent en tant que porte-parole juridiques de l'organisme.

Le conseil d'administration exerce de nombreuses responsabilités : il supervise la gestion, les finances et la qualité des opérations ; il définit l'orientation stratégique ; et il établit des relations communautaires, des normes, des valeurs ainsi qu'une conformité éthique. Il est responsable en dernier ressort du respect des normes juridiques et des normes éthiques.

Le conseil doit établir des politiques et des procédures pertinentes (par exemple, des politiques relatives au personnel, des procédures de règlement des griefs) et respecter les dispositions des règlements administratifs et des statuts de l'organisme. Pour faciliter son fonctionnement, les membres du conseil (nommés « administrateurs ») élisent quatre membres qui occupent les postes de la présidence, de la vice-présidence, du secrétariat et de la trésorerie. Ces quatre administrateurs forment le conseil de direction.



Président

Le président du conseil d'administration est le chef du conseil d'administration de l'organisme à but non lucratif. Il préside les réunions du conseil d'administration et crée les ordres du jour des réunions. Cette personne supervise également toutes les affaires commerciales du conseil et agit à titre de personne-ressource principale pour le groupe.



Vice-présidence

Le vice-président appuie le rôle du président et peut agir en son titre en cas d'absence.



Secrétaire

Le secrétaire de votre conseil d'administration est responsable de la distribution de l'ordre du jour de votre réunion et de la rédaction du procès-verbal de la réunion. Il s'assure également que toute la documentation est classée et organisée correctement pour un accès facile à une date ultérieure, et que toutes les actions sont conformes aux statuts de l'organisme.



Trésorier

Le trésorier de votre conseil d'administration est chargé de surveiller la situation financière de votre organisme en faisant le suivi des recettes et des débours. Cette personne peut faire partie de votre équipe financière ou du moins, être en contact fréquent avec elle. Si vous devez effectuer un audit financier, votre trésorier présentera les conclusions.



Assemblée générale annuelle

Les organismes à but non lucratif constitués en corporation provinciale sont tenus par la loi d'avoir une assemblée générale annuelle (AGA). Veiller à ce que cette réunion statutaire d'affaires ait lieu fait partie de la bonne gouvernance. Une AGA est une partie importante de la vie démocratique d'un organisme. Les activités qui se déroulent au cours de l'AGA comprennent notamment les suivantes :

- Lire et corriger le procès-verbal de l'AGA précédente ;
- Approuver les états financiers vérifiés, y compris les rapports au conseil ;
- Recevoir les rapports des comités non inclus dans les états financiers ;
- Approuver les modifications et ajouts aux statuts ;
- Faire l'appel à nomination pour le conseil ou recevoir le rapport du comité de nomination ;
- Élire de nouveaux administrateurs ;
- Élire l'auditeur ;
- Traiter toute autre affaire.

Conseils pratiques

Les membres donnent de leur temps pour venir entendre votre organisme. Rendez la réunion aussi agréable et accessible que possible !

L'AGA est également l'occasion pour un conseil de partager les nouvelles, les défis et les réussites de l'organisme et d'entendre les commentaires de ses membres. Il s'agit souvent du principal canal de communication bidirectionnel pour un conseil et ses parties prenantes.

Organiser une assemblée générale annuelle

À moins que les statuts constitutifs en indiquent autrement, les assemblées annuelles des membres doivent avoir lieu dans les 12 mois suivant la dernière assemblée annuelle, mais au plus tard six mois après la fin de l'exercice précédent. Certains organismes ont une date fixe ou approximative désignée dans leurs statuts. Un ordre du jour courant de l'AGA peut ressembler à ceci :

Agenda de l'AGA

- I** *Ouverture de la réunion*
- II** *Confirmation du quorum*
- III** *Lecture et adoption de l'ordre du jour*
- IV** *Lecture et adoption du procès-verbal de l'AGA précédente*
- V** *Rapports des administrateurs*
- VI** *États financiers*
- VII** *Facultatif – Rapport du trésorier*
- VIII** *Rapport du vérificateur financier*
- IX** *Nomination du vérificateur*
- X** *Facultatif – Rapport du coordonnateur/directeur exécutif*
- XI** *Facultatif – Rapports des comités*
- XII** *Facultatif – Activités ou affaires nouvelles*
- XIII** *Mise en nomination et élection de nouveaux administrateurs*
- XIV** *Divers*
- XV** *Levée de l'assemblée*





Incorporation

Un organisme à but non lucratif (OBNL) n'a aucune obligation légale de se constituer en société ; cependant, en tant qu'entité non constituée en société, l'organisme n'a aucun statut juridique. Un OBNL non constitué en société est simplement un groupe de personnes (membres) qui se réunissent dans un but commun. Qu'est-ce que ça veut dire ? Cela signifie que les membres de l'organisme peuvent être personnellement responsables du montant total de toute dette contractée par l'organisme.

La constitution en société confère à un OBNL un statut juridique. En tant qu'entité constituée en société, l'OBNL peut conclure des contrats, acheter des actifs, posséder des biens, emprunter de l'argent et, de manière générale, faire des affaires. L'incorporation limite la responsabilité des membres et ils ne sont pas personnellement responsables des dettes de la société.

La constitution en société comprend d'autres avantages, dont les suivants :

- Une société sans but lucratif a un statut juridique séparé et distinct de ses membres. Les membres peuvent aller et venir, mais la société continue d'exister jusqu'à ce qu'elle soit dissoute ou liquidée.
- La société sans but lucratif peut conclure des contrats, acheter et vendre des biens, etc.
- Les membres individuels d'une société sont protégés contre la responsabilité des actions de la société.
- La structure d'entreprise formelle facilite les opérations en cours et la prise de décision.
- Il peut y avoir une crédibilité accrue auprès du gouvernement, des bailleurs de fonds et du public.
- La société à but non lucratif a une capacité accrue, grâce à ses documents constitutifs, de régler les problèmes de statut de membre (par exemple, la révocation pour cotisation impayée ou le décès et l'expulsion pour des raisons disciplinaires).
- La continuité de l'organisme est assurée même en cas de changement de membres.
- L'organisme a la capacité d'intenter une action en justice en son propre nom.
- Les chances de recevoir des subventions sont grandement améliorées en raison de la stabilité et de la structure de la société.

La société peut être créée au niveau fédéral en vertu de la *Loi sur les sociétés sans but lucratif* ou au niveau provincial en vertu de la *Loi sur les personnes morales*.^[3] Une fois constitué, l'OBNL doit se conformer à la Loi. Cela comprend la nécessité de tenir des réunions des administrateurs et des membres, et d'avoir des règlements administratifs officiels conformes à la loi.

[3] Annexe IX - Ressources en ligne : Incorporation au Nouveau-Brunswick



Statuts et règlements

Les statuts sont le guide des affaires internes de votre organisme. Ils établissent des procédures pour la tenue d'élections, l'organisation de réunions, les exigences de quorum, la structure d'adhésion (si nécessaire) et d'autres opérations essentielles de votre organisme à but non lucratif. De plus, ils vous serviront de manuel d'organisation et vous guideront dans le bon fonctionnement de votre organisme.

Les statuts sont utiles pour prévenir ou résoudre les conflits et les désaccords. Ils peuvent protéger l'organisme des problèmes potentiels en définissant clairement les règles concernant les niveaux d'autorité, les droits et les attentes. Si le conseil d'administration ne respecte pas les statuts, il peut être tenu responsable d'avoir manqué à son devoir envers l'organisme à but non lucratif.

Les statuts ne sont pas si difficiles à créer et il existe de nombreux exemples que vous pouvez trouver sur le Web. Vous pouvez aussi vous baser sur les statuts et règlements de BVCSC.

Trousse BVCSC

Statuts et règlements de BVCSC

Enregistrement d'un organisme de bienfaisance

Un organisme de bienfaisance enregistré est celui qui répond à certains critères déterminés par l'Agence du revenu du Canada. L'enregistrement procure certains avantages et entraîne des responsabilités. L'organisme doit aussi satisfaire certains critères pour pouvoir être enregistré.

Quels sont les avantages de l'enregistrement?

Le principal avantage d'être un organisme de bienfaisance enregistré est de pouvoir remettre des reçus officiels de dons qui peuvent réduire l'impôt sur le revenu que doit payer la personne qui a fait le don. Vous pourriez également recevoir des dons d'organismes de bienfaisance enregistrés et plusieurs de vos biens et de vos services sont exemptés de la taxe sur les produits et services (TPS) et de la taxe de vente harmonisée (TVH).

Quelles sont les obligations d'un organisme de bienfaisance enregistré?

En tant qu'organisme de bienfaisance enregistré, voici certaines des principales obligations :

- Produire un formulaire annuel T3010, *Déclaration de renseignements des organismes de bienfaisance enregistrés*, dans les six mois suivant la fin de l'exercice
- Tenir des registres comptables suffisants et complets
- Remettre des reçus officiels de dons complets et exacts

De plus, l'organisme doit informer la Direction des organismes de bienfaisance de tout changement apporté à son mode de fonctionnement ou à sa structure juridique. Si les obligations ne sont pas respectées, l'organisme s'expose à une pénalité et peut se voir révoquer son enregistrement à titre d'organisme de bienfaisance ^[4].



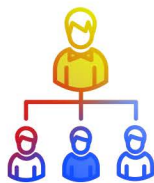
[4] Annexe IX - Ressources en ligne : L'Agence du revenu du Canada



SERVICES

Structure de livraison de services

En tant qu'organisme, BVCSC structure ses activités autour de deux mécanismes de livraison de services :



Le guichet unique

pour accompagner les aînés dans leur recherche de services de soutien



La banque de temps

pour faciliter l'échange de services et l'entraide entre les gens de toutes les générations.

Guichet unique

Le concept de « guichet unique » fait référence à un point d'entrée unique pour accéder à un éventail varié de services connexes de soutien non médicaux et non gouvernementaux en plus d'offrir de l'aide dans diverses tâches quotidiennes. Un guichet unique de services communautaires pour aînés permet ainsi aux aînés d'une région donnée de téléphoner ou de se rendre à un point de service central où ils peuvent ensuite être redirigés vers les services qui répondent à leurs besoins.

Par services de soutien communautaire, on entend tous les services non gouvernementaux comme le transport-accompagnement, les programmes de promotion de la santé et du bien-être, le soutien pour l'entretien extérieur et les réparations mineures de la maison, les visites amicales et les activités sociales.

Les objectifs du guichet unique de services BVCSC sont les suivants :

- Promouvoir auprès des aînés les services déjà existants, mais parfois peu connus dans leur communauté ;
- Travailler en partenariat avec les divers organismes non gouvernementaux de la région afin de coordonner l'offre et la demande des services existants ;
- Élaborer et offrir de nouveaux services de soutien communautaire afin de répondre aux besoins non satisfaits des aînés de la communauté.

Les services de soutien communautaire qui seront offerts par votre guichet unique varieront en fonction des besoins des aînés de votre région ainsi que des services déjà offerts par d'autres organismes de la communauté. Afin d'offrir des services qui auront un impact sur la qualité de vie des aînés et leur capacité à vieillir à domicile, il est essentiel d'avoir complété une évaluation des besoins avant de mettre en place les services du guichet unique (voir la section **Évaluer les besoins des aînés**).

Banque de temps

Le modèle du guichet unique BVCSC combine des services payants offerts à la carte et une banque de temps pour limiter les coûts de ceux-ci pour les utilisateurs. Une banque de temps est un système d'échange de services entre personnes sans la nécessité d'utiliser de l'argent. Elle repose sur deux principes clés : une heure de temps donné vaut une heure de temps reçu, peu importe le type de service échangé, et tout le monde a quelque chose à apporter.

Chaque membre possède un compte temps. Ce compte lui permet de faire des demandes de services et de répondre aux demandes des autres membres. Pensez à un système de petites annonces classées ou les gens peuvent publier des annonces avec les services offerts et les services recherchés. Une fois que l'échange a lieu, le demandeur va transmettre à la banque de temps un crédit de temps, qui va permettre de créditer du temps sur le compte de l'offreur.

Par exemple, Jeanne accumulera trois heures de temps en tricotant une paire de mitaines pour un membre qu'elle pourra ensuite échanger contre trois heures de temps d'un autre membre pour l'aider à déneiger son balcon. La banque de temps permet à ses membres de valoriser leurs talents et de recevoir des services sans avoir à payer de l'argent, un aspect déterminant pour les aînés à faibles revenus.

La banque de temps de BVCSC utilise la plateforme en ligne gratuite créée par hOurworld Co-op (www.hourworld.org). Il existe d'autres plateformes, dont celle créée par l'Accorderie au Québec (www.accorderie.ca). Chaque plateforme a ses propres avantages et inconvénients que vous devrez examiner selon la réalité de votre projet.

Conseils pratiques

La décision d'établir une banque de temps dans votre communauté dépendra du niveau de littératie numérique des aînés, de l'accès à internet et de la présence d'un réseau informel d'entraide. Le besoin d'une banque de temps semble moins prononcé dans les petites communautés où tout le monde se connaît.

Trousse BVCSC

Guide des politiques : Banque de temps

Pour plus de détails sur le fonctionnement de la banque de temps, vous pouvez consulter la politique Banque de temps de BVCSC. Celle-ci couvre les thèmes suivants :

- a) Principes du système d'échange
- b) Catégories de services
- c) Adhésion et orientation
- d) Droits et responsabilités
- e) Confidentialité



Programme de services

BVCSC offre aux aînés des services de soutien non médicaux et non gouvernementaux ainsi que de l'aide dans diverses tâches du quotidien. Le programme de services de soutien communautaire vise à permettre aux aînés de vieillir chez eux avec dignité tout en restant socialement connectés afin de prévenir l'isolement social.

Les services sont fournis par une combinaison de bénévoles, d'employés rémunérés et d'entrepreneurs selon le service requis et la capacité du programme à répondre aux demandes. Les personnes admissibles au programme sont les adultes de 50 ans ou plus qui demeurent dans la Communauté rurale de Cocagne.

Les aînés font d'abord l'objet d'une visite avec le coordonnateur. Lors de ce premier échange, le coordonnateur demande aux aînés s'ils acceptent de participer au programme. Si la réponse est positive, une fiche de renseignements est remplie (voir l'**annexe IV**). Les aînés doivent aussi devenir membres de BVCSC et payer la cotisation annuelle.

On procède ensuite au jumelage de l'utilisateur avec la personne qui correspond le mieux à ses besoins et à ses objectifs. Par la suite, c'est au tour du bénévole d'assurer la permanence des services. Le suivi et l'évaluation du service offert se feront de différentes façons : appels téléphoniques, visites du coordonnateur et compilation de statistiques. L'objectif est de valider la qualité des services offerts.

Le tableau ci-dessous fournit une liste des services offerts par BVCSC. Certains sont offerts par le coordinateur de services, d'autres par des bénévoles ou encore par l'entremise d'autres organismes de la région. Dans certains cas, l'équipe de BVCSC réfère des membres auprès du ministère du Développement social pour une évaluation professionnelle de leurs besoins.



Guichet unique d'information

506-576-2100

La ligne centrale d'information permet aux membres de BVCSC d'obtenir des renseignements sur les programmes et services de soutien destinés aux aînés dans la communauté.

Resources

Coordinateur BVCSC
Ligne 211
Ministère du Développement social
1-833-733-7835



Banque de temps Cocagne

La banque de temps permet aux membres de BVCSC d'échanger leurs talents et compétences. Chaque fois qu'un membre en aide un autre, il peut bénéficier du temps et des compétences des autres membres. Une heure de temps donnée vaut une heure de temps reçue.

Resources

Banque de temps Cocagne



Appels amicaux et visites

Les membres de BVCSC qui se sentent seuls peuvent recevoir des appels amicaux et des visites des bénévoles une fois par semaine.

Resources

Banque de temps Cocagne
Bénévoles BVCSC



Services de transport communautaire

Les membres de BVCSC peuvent profiter de services de transport aller-retour pour :

- Des rendez-vous médicaux
- Des activités sociales
- L'épicerie
- La pharmacie
- La banque

*Certaines conditions s'appliquent.

Resources

Transport Kent

**(Financement possible offert par le ministère du Développement social via le programme de soins de longue durée)*



Services d'accompagnement

Les membres de BVCSC peuvent être accompagnés par un ou une bénévole lors de leurs rendez-vous médicaux. Les bénévoles peuvent aussi offrir de l'aide pour entrer et ranger l'épicerie et autres courses.

Resources

Transport Kent
Banque de temps Cocagne

**(Financement possible offert par le ministère du Développement social via le programme de soins de longue durée)*



Service de repas

Les membres de BVCSC peuvent profiter d'un service de livraison de repas à domicile.

*Les coûts des repas sont à la charge des membres qui utilisent le service.

Resources

Partenariats
BVCSC/Centre 50

**(Financement possible offert par le ministère du Développement social via le programme de soins de longue durée)*



Activités sociales

En collaboration avec le Centre 50, les membres de BVCSC profitent d'une programmation diversifiée d'activités sociales, culturelles et éducatives pour favoriser un vieillissement en santé.

Resources

Partenariats
BVCSC/Centre 50



General Services

Les membres de BVCSC peuvent occasionnellement profiter de services généraux tels que :

- Promener le chien
- Recevoir la visite d'animaux de compagnie
- Récupérer le courrier.
- Préparer les poubelles pour le jour de collecte.

Resources

Bénévoles BVCSC
Banque de temps Cocagne



Aide/réparations domiciliaires simples

Les membres de BVCSC peuvent obtenir de l'aide pour des réparations de base de la maison comme remplacer des ampoules, vérifier le détecteur de fumée et en changer la pile, réparer des fuites simples, assembler des meubles, nettoyer le filtre de mini-split/système d'échange d'air ou de fournaise.

Resources

Bénévoles BVCSC
Banque de temps Cocagne



Entretien ménager léger

Les membres de BVCSC peuvent obtenir de l'aide pour les tâches ménagères légères telles que :

- Entretien des planchers et des couvre-planchers
- Époussetage des cadres et bibelots, des rebords de fenêtres, des ventilateurs et des stores et des photos
- Nettoyage de l'extérieur des appareils électroménagers et électroniques, des portes et boiseries, des évier et de la robinetterie, des comptoirs et du mobilier, du bain et de la cuve de toilette, des lampes et des miroirs
- Vidage des poubelles
- Tri des vêtements pour la lessive, lavage, séchage, repassage et pliage des vêtements, rangement des vêtements dans la penderie et changement des draps

Resources

Banque de temps Cocagne
Phare des services communautaires
Kent Senior Homecare

**(Financement possible offert par le ministère du Développement social via le programme de soins de longue durée)*



Entretien extérieur

Les membres de BVCSC peuvent obtenir de l'aide pour les travaux d'entretien extérieur simples tels que :

- Ratisser les feuilles.
- Tondre le gazon.
- Aider avec les parterres de fleurs et le jardinage.
- Déneiger les portes d'entrée et rampes d'accès et maintenir les espaces extérieurs sécuritaires durant l'hiver.
- Sortir ou ranger les meubles de patio et le BBQ.

Resources

Bénévoles BVCSC
Banque de temps de Cocagne

**(Financement possible offert par le ministère du Développement social via le programme de soins de longue durée)*



Informatique/aide avec activités informatiques à distance

Les membres de BVCSC peuvent recevoir de l'aide informatique (Facebook, tablette, téléphone intelligent, Skype, Zoom, Messenger) et participer à des programmes de formation en informatique ou de littératie numérique (ordinateurs, tablettes, téléphones cellulaires). Ces cours peuvent être offerts en personne ou à distance.

Resources

Banque de temps de Cocagne
Bénévoles BVCSC

Centre d'activités à distance avec l'aide de leur plateforme en ligne – ConnectAînés

Cyber-seniors Programme de formation en informatique

Conseil pour le développement de l'alphabétisme et des compétences des adultes du Nouveau-Brunswick (CODAC NB)



Alphabétisation

Les membres de BVCSC peuvent participer à un programme d'alphabétisation pour améliorer leurs connaissances en communication orale et écrite et leurs capacités de lecture et d'écriture.

Resources

En collaboration avec le Conseil pour le développement de l'alphabétisme et des compétences des adultes du Nouveau-Brunswick (CODAC NB)



Service de répit pour proches aidants

Les membres de BVCSC peuvent recevoir des services de répit à domicile pour proches aidants afin d'assurer leur sécurité. Certaines conditions s'appliquent.

Resources

Bénévoles BVCSC
Phare des services communautaires
Kent Senior Homecare

**(Financement possible offert par le ministère du Développement social via le programme de soins de longue durée)*



Développer des partenariats

Afin de réussir la mise en œuvre d'un programme pour vieillir chez soi, il est important d'obtenir l'adhésion de la communauté et d'établir des partenariats entre les personnes et les organismes qui participeront au programme. Cela étant particulièrement le cas dans les régions rurales où il y a déjà peu de ressources et de services. Le fait de déterminer et de réunir les partenaires et les intervenants communautaires permet au programme d'être axé sur les actifs et les ressources de la communauté et de répondre plus facilement aux besoins des aînés. De tels partenariats peuvent être utiles pour promouvoir les avantages d'avoir une population âgée dynamique et engagée.

Quels sont les avantages d'établir des partenariats?

- 1 Économiser sur les frais administratifs.** En partageant des frais avec un partenaire, vous économisez de l'argent grâce à des achats conjoints, au partage des fournitures de bureau, du transport, des frais de location des installations et de la formation conjointe du personnel.
- 2 Améliorer la gamme de services.** Collaborer avec un autre organisme à but non lucratif vous donne l'accès à de nouveaux outils et ressources afin d'élargir la gamme de services que vous fournissez.
- 3 Apporter de nouvelles idées.** L'établissement de partenariats et la collaboration sont des éléments précieux qui facilitent l'échange de nouvelles idées.
- 4 Augmenter la visibilité du programme.** Selon le type de partenariat que vous établissez, vous pouvez augmenter vos efforts de promotion, en partageant des renseignements sur vos programmes, entre autres sur les médias sociaux de vos partenaires.
- 5 Créer les programmes.** Enfin, une collaboration avec un autre organisme à but non lucratif peut vous permettre d'étendre vos programmes actuels et d'en créer de nouveaux.

Quels que soient les partenaires sélectionnés, il est important qu'ils soient intégrés tôt dans le processus afin de faciliter la réussite de la mise en œuvre du programme. Il peut également être important de s'associer aux dirigeants de la communauté locale afin d'obtenir leur soutien pour les efforts continus du programme.

Construire des partenariats efficaces

Avant d'entamer des négociations, déterminez pourquoi vous devez vous associer et quels seraient les partenaires les plus appropriés. Il peut être nécessaire d'avoir une discussion préliminaire avec des partenaires potentiels pour discuter des questions pertinentes avant de décider qu'un partenariat est souhaitable. Il est important de s'assurer que chaque organisme est prêt, désireux et capable d'être partenaire.

Unissez vos efforts à ceux des dirigeants des organismes partenaires pour promouvoir l'engagement. Définissez les attentes concernant les ressources que chaque groupe engagera et respectez les directives pour assurer la réussite du partenariat.

Les objectifs et les directives doivent être clairement définis afin que tout le monde soit sur la même longueur d'onde, et la prise de décision doit être transparente. L'engagement, la compatibilité et la communication sont essentiels afin d'assurer le succès d'un partenariat.

Les étapes clés de la mise en œuvre d'un partenariat comprennent :

- Identifier et impliquer les parties prenantes.
- Établir des relations personnelles et commencer à instaurer la confiance.
- Clarifier les buts et les objectifs que chaque partenaire veut accomplir.
- Choisir et mettre en œuvre un partenariat mutuellement bénéfique.
- Établir la gouvernance, les procédures, les règles de base et la structure de prise de décision.



Établir des accords de partenariat durables

Les accords de partenariat doivent être mis par écrit et révisés annuellement. L'accord doit contenir suffisamment de détails pour guider le partenariat et servir de mécanisme par lequel les partenaires évaluent le respect de leurs engagements et contributions.

En tant que document juridique, l'accord protège les meilleurs intérêts de tous les partenaires. Les accords de partenariat définissent qui fait quoi, quand, comment, avec qui et dans quel but ainsi que les échéances. Ils contiennent également les objectifs de résultats précis et un plan pour mesurer les réalisations.

Les partenariats communautaires demandent du travail ! Les obstacles et les pièges doivent être évités en cours de route. Les obstacles courants à des partenariats réussis comprennent le manque d'objectif clair, des entités clés manquantes, des agendas cachés, des échecs de communication et la domination d'une partie. Les partenariats réussis évitent ces échecs pour vraiment prospérer.

Quelle que soit la façon dont vous décidez de vous associer à un partenaire, assurez-vous que cela convient aux deux parties et que ce partenariat profitera à votre communauté. **L'annexe V** vous donne des exemples de protocole d'entente.





Évaluer votre programme de services

L'évaluation est essentielle à la fois au succès et à la durabilité d'un programme. Dans le cadre d'un projet de guichet unique tel que BVCSC, un « programme » peut être associé aux services offerts (programme de services), au travail des bénévoles (programme de bénévolat) ou toutes autres séries d'activités qui vise à accomplir un objectif précis (programme de formation, programme d'activités sociales).

Il est important d'évaluer l'impact des objectifs du programme afin de démontrer la valeur, de surveiller les progrès accomplis dans la réalisation des objectifs et de déterminer les pratiques exemplaires potentielles et les leçons tirées. Les résultats de l'évaluation sont également réintégrés dans le programme afin d'améliorer le rendement.

En d'autres mots, l'évaluation de programme permet à votre organisme de savoir si les buts que vous vous êtes fixés sont bien remplis par les stratégies que vous avez mises en place pour y répondre. Par exemple, si la mission de votre guichet unique est d'aider les aînés de votre communauté à vieillir à la maison, il est essentiel d'évaluer si les utilisateurs sont satisfaits de vos services, si votre programme de services répond à leurs besoins et si celui-ci permet réellement de les aider à rester chez eux le plus longtemps possible.

Passer du temps à examiner les aspects et les composants pour évaluer un programme en vaut la peine, car cela permet de gagner beaucoup de temps à long terme. Il existe plusieurs avantages à établir un programme d'évaluation tels que :

- Comprendre ce qui fonctionne ;
- Améliorer la façon dont les choses sont faites ;
- Déterminer les effets du programme auprès des participants ou de la communauté
- Accroître les chances d'atteindre les buts et les objectifs du programme ;
- Déterminer comment optimiser les ressources (faire en sorte que les ressources allouées procurent le plus d'avantages aux utilisateurs et aux partenaires) ;
- Identifier les composantes du programme qui ne fonctionnent pas et pourquoi ;
- Déterminer les aspects à améliorer afin de fournir les meilleurs services possibles.

Conseils pratiques

Il existe plusieurs ressources en ligne qui peuvent vous aider à vous familiariser avec l'évaluation de programme. Le site Web « L'évaluation en 7 étapes » (<https://evaluation7etapes.fr>) vous offre un guide pratique pour l'évaluation des actions en santé et social. Des organismes comme le Centre des organismes communautaires (COco) et Imagine Canada offrent pour leur part des formations en évaluation de programme pour les OBNL.

En plus d'obtenir et de maintenir un soutien externe pour votre organisme, l'évaluation de programme fournit également les données, l'analyse et les stratégies que votre leadership, vos gestionnaires, vos équipes et votre personnel peuvent utiliser en temps réel pour améliorer, affiner, étendre, réduire ou créer les programmes et services que vous offrez. Il permet à votre conseil d'administration et à votre personnel de savoir si les objectifs ont été atteints et de trouver des moyens pour faire encore mieux.

Que dois-je inclure dans mon plan d'évaluation ?

Un plan d'évaluation contient généralement les éléments suivants :

Descriptions du programme

La description du programme permet d'établir le contexte du plan d'évaluation en précisant la mission du programme qui sera évalué, sa vision, et la liste de ses objectifs. Cette description déterminera les autres éléments de votre plan d'évaluation. En d'autres mots, le plan d'évaluation doit être cohérent avec la mission, vision, et objectifs du programme que vous désirez évaluer.

Méthodes d'évaluation

Cette section décrit le but du plan d'évaluation et des méthodes qui seront employées. Ici on doit préciser les critères d'évaluation (ce qu'on veut mesurer) et les indicateurs associés (comment on en fera la mesure). Par exemple, si on veut mesurer l'effet d'un programme de services de soutien qui vise à aider les aînés à vieillir chez eux, on peut utiliser comme critère d'évaluation le maintien à domicile des utilisateurs du guichet unique. On peut mesurer ce critère en utilisant comme indicateur le pourcentage d'utilisateurs du guichet unique qui n'ont pas été admis dans un établissement de soins de longue durée dans la dernière année. On doit aussi déterminer le pourcentage qui détermine si l'objectif du programme est atteint (c'est-à-dire, la cible du succès). Est-ce 100 % des utilisateurs qui doivent toujours être à domicile ou bien 75 % ? Cette cible est déterminée par votre équipe, mais elle doit être réaliste et faire consensus. Les indicateurs peuvent être des mesures quantitatives (ex., pourcentage) ou qualitatives (ex., niveau de satisfaction).

Voici d'autres exemples de critères d'évaluation à considérer :

- **Autonomie** : Évaluer l'autonomie des utilisateurs à travers les activités de la vie quotidienne et la mobilité en mesurant la capacité à se déplacer sans difficulté, à faire ses courses, à cuisiner, ou à utiliser les transports de façon autonome.
- **Santé mentale et qualité de vie** : Constater les changements dans la santé mentale et la qualité de vie en mesurant la diminution de l'isolement social et de la dépression, l'augmentation des liens sociaux, de l'engagement civique et du bénévolat.
- **Conditions environnementales** : Réduire les obstacles qui empêchent les aînés de vieillir à domicile ou d'accéder aux soins de santé en mesurant les modifications apportées au domicile pour permettre à une personne d'y rester plus longtemps, l'accessibilité au transport vers des soins médicaux et d'autres services, ou l'utilisation accrue des services de télésanté.

Collecte et analyse des données

Après avoir déterminé les critères d'évaluation et leurs indicateurs, il faut déterminer quels outils on utilisera pour recueillir les données. Par exemple, on peut évaluer le succès du programme grâce à :

- un sondage auprès des utilisateurs de services ;
- la compilation de données administratives ;
- un groupe de discussion auprès des bénévoles ;
- des entrevues avec les partenaires.

Vous trouverez aux **annexes VI** et **VII** deux exemples d'outils de cueillettes de données utilisés lors de l'évaluation du projet de BVCSC, soit un sondage annuel des utilisateurs de services et un guide de questions pour un groupe de discussion auprès des bénévoles.

Une fois les données recueillies, on en fait l'analyse en compilant les statistiques ou les commentaires pour chaque critère d'évaluation et indicateurs associés. Un rapport de l'évaluation est ensuite préparé pour la communication des résultats.

Au cours de l'évaluation, les résultats et autres constatations doivent être tenus confidentiels et conformes aux accords de consentement conclus avec les participants. Cela doit s'appliquer au stockage, à l'utilisation et à l'élimination de toutes les données recueillies. Le consentement doit saisir toute information sur la manière dont vous divulguez ou publiez l'une des données d'évaluation, ce qui peut inclure une disposition pour la divulgation d'informations à des fins administratives et de marketing. Il est important que les participants sachent comment leurs données sont destinées à être utilisées.

Communication des résultats

Il est important de préparer un plan de communication des principaux résultats pour permettre la transparence et pour la reddition de comptes de votre organisme. Communiquez les résultats de l'évaluation avec les membres, les partenaires, la communauté et les bailleurs de fonds pour démontrer le succès et la valeur du programme. Si l'évaluation fait la lumière sur des défis, ne soyez pas découragé ! Grâce à votre plan d'évaluation, vous avez en main tous les outils pour améliorer votre programme.



COMMUNICATION

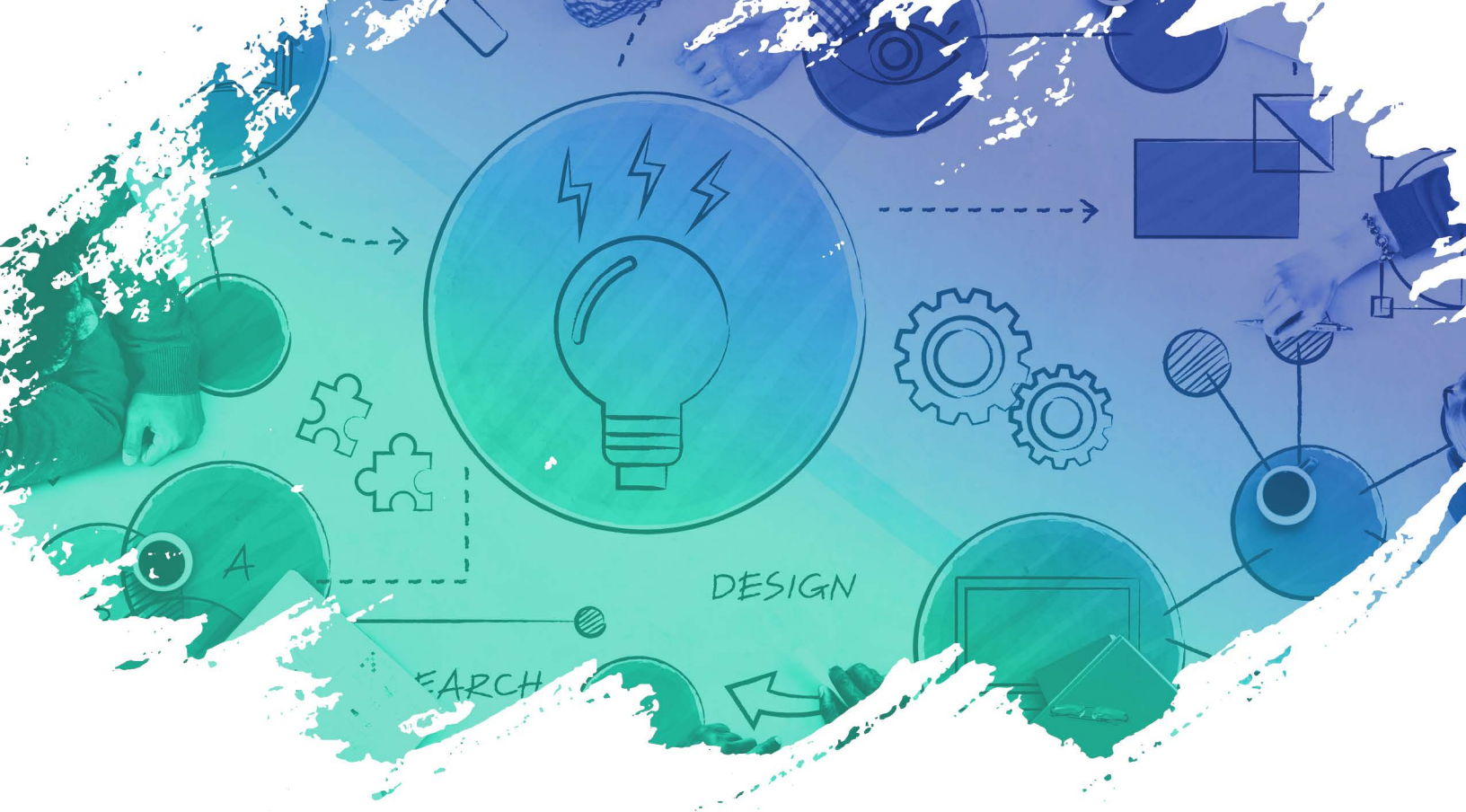


Promouvoir votre organisme

Votre organisme a besoin de relations solides avec les donateurs, les bénévoles, les médias et même les organisations gouvernementales afin de poursuivre efficacement votre mission. Faire la promotion de votre organisme vous permettra d'atteindre votre public cible, d'éduquer le public et d'accroître le soutien à votre mission.

La mise en marché vous aide à :

- a** **Diffuser votre message et votre énoncé de mission**
- b** **Attirer de nouveaux donateurs et de nouveaux revenus**
- c** **Satisfaire les donateurs actuels en mettant en valeur votre réussite**
- d** **Créer des relations solides avec d'autres organismes et agences gouvernementales**
- e** **Gagner en visibilité dans les médias**
- f** **Informé le public des événements importants**
- g** **Atteindre plus de personnes avec le travail que vous faites**



Plan de communication

Nous connaissons tous l'importance d'une communication efficace. L'élaboration d'un plan de communication est un moyen de vous aider à vous assurer que vos efforts de communication sont stratégiques, coordonnés et cohérents. Un plan de communication est un plan stratégique pour diffuser des messages cohérents, coordonnés et ciblés afin d'atteindre des objectifs précis.


Un plan de communication est un document écrit qui décrit :

- Ce que vous voulez accomplir avec les communications ;
- Les moyens par lesquels ces objectifs peuvent être atteints ;
- À qui seront adressées les communications de votre organisme ;
- Comment atteindrez-vous vos objectifs ;
- Comment mesurerez-vous les résultats de votre programme.

Il existe plusieurs raisons d'avoir un plan de communication :

- Pour clarifier les buts et les objectifs. Vous savez où vous voulez aller, mais vous avez besoin d'un itinéraire pour vous y rendre. Le plan est votre feuille de route.
- Pour clarifier les relations entre les publics, les messages, les canaux, les activités et les supports en identifiant qui devez-vous atteindre, leur dire ce que vous voulez qu'ils sachent et comment allez-vous les atteindre.
- Pour identifier et mettre en œuvre une variété d'activités de communication dans lesquelles vous vous engagerez afin de ne pas être continuellement tiré dans des directions différentes.
- Pour clarifier les rôles des membres du comité directeur, des parties prenantes et des autres intervenants dans le processus.
- Pour développer la créativité et l'engagement au sein de votre équipe : la participation de nombreuses personnes au processus de planification apporte des perspectives différentes et une diversité de pensée.

L'intégration d'un plan de communication dans vos efforts de marketing permet d'atteindre le bon public au bon moment pour générer des résultats. Vos efforts de communication doivent toujours être à l'appui d'un objectif organisationnel plus large. Ne perdez jamais de vue l'objectif lorsque vous communiquez. Voici les étapes à suivre pour élaborer un plan de communication efficace :

- | | |
|---|--|
|  | Préciser les objectifs |
|  | Déterminer les publics cibles et les objectifs |
|  | Élaborer des messages clés |
|  | Déterminer les stratégies de communication |
|  | Élaborer un plan de diffusion et de sensibilisation |
|  | Indiquer les échéanciers |
|  | Mesurer les résultats |



Activités de communication

Conférence de presse

Les communiqués de presse, les interviews et les contacts médiatiques informels sont d'excellents moyens de faire passer votre message. Une conférence de presse est une technique médiatique supplémentaire, pour des occasions spéciales, quand on veut vraiment marquer les esprits. Tenir une conférence de presse est un moyen simple et efficace de communiquer votre message aux médias.

Une conférence de presse réussie peut générer des informations sur votre cause et faire connaître votre projet. Une conférence de presse réussie peut non seulement générer des nouvelles, mais également remonter le moral de votre propre groupe, dans le sens que celui-ci pourra être fier de savoir que la presse viendra vraiment entendre ce que vous avez à dire.

Cette section examine les éléments de la planification d'une conférence de presse réussie, quand tenir une conférence de presse et comment communiquer au mieux avec les médias et le public lors d'une conférence de presse.

o00 Conseils pratiques

Les mardis, mercredis et jeudis sont les meilleurs jours pour les conférences de presse, car ils sont considérés comme des journées d'information plus lentes. Le meilleur moment pour programmer votre conférence de presse est entre 10 h et 11 h, afin d'assurer une couverture médiatique maximale.

Pourquoi tenir une conférence de presse ?

- Vous pouvez donner plus d'informations que dans un communiqué de presse.
- Une conférence de presse est interactive ; vous pouvez répondre aux questions de la presse et souligner des points que vous n'auriez peut-être pas eu l'occasion de faire autrement.
- Vous pouvez faire une annonce importante et expliquer quelles seront les répercussions locales et plus larges.
- Vous pouvez souvent générer le type d'avis ou de publicité - un segment au journal télévisé de 18 h, par exemple - pour lequel vous auriez autrement dû payer une somme importante.
- Lorsque de nombreux représentants des médias sont présents, cela rend votre conférence digne d'intérêt – la présence des médias elle-même ajoute à l'importance.

Comment planifier la conférence de presse ?

Pour commencer, répondez aux questions suivantes :

- Quand aura-t-elle lieu (date et heure) ?
- Où aura-t-elle lieu ?
- Qui sera le modérateur ?
- Qui agira à titre de porte-parole ?
- Qui sera invité (médias et autres intervenants) ?



Les sections suivantes vous proposent une liste de tâches à accomplir à partir d'une semaine avant la conférence de presse. Avec un peu d'organisation, votre conférence de presse sera un succès !

Une semaine avant la conférence de presse :

- **Inviter les médias** – Publiez un avis aux médias. Vous pouvez également choisir de faire des appels téléphoniques personnels à des représentants des médias qui soutiennent déjà le travail de votre organisme.
- **Inviter d'autres intervenants** – Les autres intervenants peuvent inclure des membres clés de la communauté, des représentants des principales parties prenantes avec lesquels vous travaillez ou qui soutiennent votre travail.
- **Confirmer la disponibilité du modérateur et du porte-parole.**
- **Rédiger ou obtenir toutes les notes d'allocution** – Il est important de s'assurer que les discours qui seront prononcés pendant la conférence de presse sont complémentaires les uns des autres et que tous les messages clés sont entendus. Les notes d'allocution devraient être examinées et approuvées par toutes les parties concernées avant d'être livrées. Les notes d'allocution sont parfois incluses dans le dossier de presse car elles peuvent être une source clé de citations dans un article.
- **Élaborer un scénario d'événement** – En consultation avec le modérateur et le porte-parole, déterminer ce qui suit :
 - L'ordre de parole ;
 - Le temps à allouer à chaque présentation – Les discours doivent avoir une durée maximale de 3 à 5 minutes chacun ;
 - Le format et le temps à allouer pour la période de questions – Déterminez si les questions seront traitées après chaque présentation ou une fois que toutes les présentations seront terminées. Une période de questions du public de 15 minutes est normalement prévue ;
 - Le nombre et le moment des séances de photos avant, pendant ou après l'événement ;
- **Préparer un communiqué de presse** – Résumez le message clé. Inclure le nom et le numéro de téléphone d'une personne-ressource qui peut recevoir et filtrer les demandes des médias.
- **Préparer le dossier de presse** – Rassemblez les informations générales qui seront mises à la disposition des médias sur place ou en ligne. Il peut s'agir de l'avis aux médias, du communiqué de presse, d'une liste et d'une biographie du modérateur de la conférence de presse et du ou des conférenciers, de notes d'allocution, de documents d'information sur le sujet ou votre organisme (statistiques, brochure promotionnelle, etc.).

Conseils pratiques

Une conférence de presse ne doit pas durer plus de 45 à 60 minutes, y compris la période de questions.

La veille de la conférence de presse

- **Émettre un rappel** – Mettez à jour l'avis aux médias en ajoutant le mot « Rappel » en gros caractères gras et envoyez de nouveau le document à vos contacts médias ;
- **Faites un suivi auprès des différents médias par un appel téléphonique et confirmez s'ils ont l'intention d'y assister.**

Le jour de la conférence de presse

- **Aménager la salle** – Arrivez sur place au moins une heure avant la conférence de presse afin d'organiser la salle.
- **Installer la table pour le modérateur de la conférence de presse et le(s) conférencier(s)**. Vous voudrez peut-être placer une carte de nom devant chaque porte-parole afin de les identifier clairement pour les représentants des médias.
- **Installer le bureau d'inscription** – À l'entrée de la salle, installer une table où tous les participants seront invités à s'inscrire, y compris les médias.
- **S'assurer de commencer et de terminer la conférence de presse à temps.**
- **Demander au modérateur d'ouvrir, de gérer et de clore la conférence de presse.** Il est responsable d'accueillir tout le monde, d'expliquer le déroulement de la rencontre, de présenter et de remercier le(s) conférencier(s) et de gérer les questions soulevées pendant la période des questions.
- **Enregistrer la conférence.**

Après la conférence de presse

- **Coordonner les entrevues individuelles avec les médias.**
- **Envoyer un courriel à tous les journalistes qui ont participé à la conférence de presse pour les remercier de leur présence.**
- **S'assurer que le matériel de la conférence de presse est envoyé à tous les médias qui n'étaient pas présents ou le mettre à leur disposition.**



Médias sociaux

Les médias sociaux sont le meilleur canal pour créer des communautés avec un minimum de ressources. Ils jouent un rôle important pour maintenir l'engagement auprès de votre public cible. C'est un moyen de promouvoir vos dernières actualités, de savoir ce qui compte dans votre secteur et d'échanger des idées.

Plusieurs outils et ressources sont disponibles pour les organismes à but non lucratif sur les réseaux sociaux. La plupart des plateformes, y compris Facebook, Instagram et YouTube, offrent une assistance et des fonctionnalités spéciales aux organismes à but non lucratif éligibles.

Les principaux avantages de l'utilisation des médias sociaux pour les organismes à but non lucratif sont les suivants :

- Bâtir des communautés
- Établir des relations
- Promouvoir la sensibilisation
- Inspirer l'action
- Partager votre impact
- Créer des campagnes et collectes de fonds

Pour vous engager dans les médias sociaux, vous devez avoir des objectifs clairs sur ce que vous voulez réaliser et connaître le public que vous ciblez.

Ces plateformes vous permettent de raconter l'histoire de votre organisme. Bien faits, les messages sur les réseaux sociaux peuvent vous aider à engager vos membres, bénévoles et sympathisants ainsi que capter et retenir leur attention. Les médias sociaux peuvent également accroître la visibilité de votre projet/organisme, ce qui peut soutenir les efforts de collecte de fonds.



Site Web

Avoir un site Web confère à votre organisme une certaine légitimité et crédibilité. Vous pouvez mettre une énorme quantité de renseignements sur un site Web – bien plus que ce que peut contenir une seule brochure. Vous pouvez inclure l'adresse de votre site Web dans vos brochures, publicités ou autres supports promotionnels pour encourager les gens à le visiter et à obtenir plus d'informations.

Quelle que soit l'information que vous publiez sur votre site Web, elle est immédiatement accessible à tous ceux qui le souhaitent – 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Le Web est aussi un bon moyen d'atteindre les personnes qui ont des difficultés à obtenir des informations par des moyens plus traditionnels, comme les personnes qui ne peuvent pas sortir de chez elles en raison d'un handicap, d'un manque de transport ou d'une maladie.

Le site Web peut être utilisé pour inciter vos membres, bénévoles et sympathisants à agir. Un site Web avec les adresses de courriel des personnes de votre organisme offre aux gens un moyen simple et rapide de communiquer avec elles.



Page Facebook

Facebook peut être bien plus qu'un babillard électronique, c'est une plateforme à multiples facettes qui permet aux utilisateurs d'envoyer des messages privés, de faire des commentaires publics, de publier des photos et des vidéos (enregistrées et maintenant en direct), de créer des événements, de rejoindre des groupes, de donner de l'argent, etc.

Avec autant d'applications et de possibilités différentes pour partager du contenu et interagir avec les supporters, Facebook est le site de médias sociaux le plus utilisé parmi les organismes à but non lucratif. Pourquoi créer une page Facebook ?

- Visibilité
- Crédibilité
- Collecte de fonds

Cela peut sembler intimidant au début, mais la création et la maintenance de votre page en valent la peine. Lorsque vous publiez régulièrement, engagez vos abonnés et fournissez un contenu précieux et informatif, vous aurez un suivi en un rien de temps.

Matériel de promotion

Les cartes d'affaires, les affiches et les brochures sont tous des outils de promotion imprimés de base qui aident à partager des informations sur votre organisme, son travail, ses services et les événements à venir.

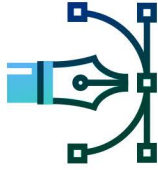


Créer une image de marque

L'image de marque définit l'organisme aux membres internes, ainsi qu'aux groupes externes (membres, bénévoles, etc.). Elle vous aide à vous définir en détail auprès de votre public. Que faites-vous ? En quoi croyez-vous ou que défendez-vous ? Que représentez-vous ? Si une image de marque efficace est en place, toutes ces questions et bien d'autres peuvent trouver des réponses.

Afin de trouver le bon ton pour votre image de marque, commencez par répondre à quelques questions :

- Quelle est votre mission ?
- Comment décririez-vous votre organisme ?
- Comment un membre résumerait-il votre organisme ?
- Comment voulez-vous que les gens fassent l'expérience de vos services ?



Créer un logo

Votre logo est essentiellement une représentation visuelle de tout ce que représente votre organisme. Il vous permet de construire une base de membres et d'améliorer votre stratégie de mise en marché.

Un logo de marque doit être immédiatement reconnaissable : original, simple, unique, approprié, mémorable et doit clairement transmettre le message de votre organisme.

Un logo bien conçu offre des possibilités illimitées et ouvre la voie à de futures interactions avec les donateurs, membres et bénévoles de votre groupe. Ainsi, une conception de logo bien pensée est le modèle de réussite de votre organisme. Vous pouvez créer vous-même votre logo ou encore faire appel à un graphiste ou à un service en ligne pour le faire.

Voici les étapes à suivre pour la conception d'un logo :

- Garder votre attention sur votre mission ;
- Réfléchir aux mots qui décrivent votre organisme ;
- Esquisser des idées basées sur ces mots ;
- Choisir des couleurs qui reflètent votre organisme ;
- Choisir une police de caractères ;
- Créer plusieurs versions ;
- Obtenir des commentaires et avis des bénévoles et membres ;
- Polir votre design gagnant.



o0o Conseils pratiques

Le logo de BVCSC a été créé par un artiste local qui a effectué une analyse de marque basée sur le profil des utilisateurs de services et des valeurs de l'organisme. Le logo se veut une représentation des valeurs de la sécurité, du respect, et de l'indépendance. L'artiste a choisi de représenter la Baie de Cocagne pour symboliser le chez-soi. Le grand héron, un oiseau très commun dans la région, représente l'autonomie des aînés et leur liberté de choisir où et comment ils vieilliront.



Créer du matériel de promotion

La mise en contact avec les gens et la communication d'un message nécessite une certaine documentation. Cela peut prendre la forme d'une brochure, d'une affiche ou même d'un site Web. De tels documents créent une forte impression dans l'esprit des gens, que ceux-ci soient membres ou donateurs. De plus, si vous déposez une proposition de subvention auprès d'une agence de financement, vous pourrez soumettre ce matériel promotionnel. Ces documents doivent porter votre logo et inclure des informations qui mettent en valeur les réalisations, les services et les valeurs de votre organisme.

Le matériel de promotion indispensable comprend les outils suivants :

- **Cartes de visite** : Les cartes de visite sont peu coûteuses et durables. Imprimez-en autant que vous voulez et distribuez-les à toutes les personnes que vous rencontrez.
- **Affiches** : Les affiches peuvent être un moyen remarquablement efficace de faire passer votre message au public. Elles vous permettent de sensibiliser le public aux programmes et services que vous offrez en vous aidant à communiquer avec les membres de la communauté. Les affiches peuvent atteindre des publics larges puisqu'elles sont accessibles aux personnes isolées par l'analphabétisme ou la pauvreté.
- **Brochures** : Une brochure ou un dépliant est un matériel promotionnel soigneusement conçu qui fournit des informations sur l'organisme, sa mission, ses services/programmes et ses objectifs. Des images reflétant votre organisme, y compris votre logo, seront mises en évidence. Les brochures peuvent être distribuées lors de réunions et d'ateliers, en plus de servir de documents d'introduction importants.

Trousse BVCSC

Brochures « À propos de BVCSC »

RESSOURCES HUMAINES



Administration d'un guichet unique

Il existe plusieurs types de tâches à accomplir pour assurer le fonctionnement et la bonne gestion de votre guichet unique. Elles comprennent :

- 1 La coordination des services et des bénévoles
- 2 La gestion administrative, la communication et le marketing
- 3 La création de partenariats et de programmes de services
- 4 La préparation de demandes de subventions et la recherche de financement
- 5 L'avancement des objectifs de l'organisme et sa pérennité

Le nombre d'employés et de bénévoles de votre organisme dépendra directement du nombre d'utilisateurs que vous desservez, de leurs besoins ainsi que de vos ressources financières. Certaines de ces tâches peuvent être accomplies par les membres du conseil d'administration ou par des bénévoles alors que d'autres doivent être assurées par des employés à temps plein ou partiel.

La coordination des services est certainement le poste le plus essentiel au fonctionnement d'un guichet unique de services. Un exemple de description de tâches qui peut être utilisé pour une offre d'emploi est disponible à **l'annexe VIII**. Au fur et à mesure que votre organisme s'agrandit, des employés devront aussi être embauchés pour assurer la direction générale et l'administration quotidienne de l'organisme.

De la rédaction de politiques qui crée un milieu sûr à l'obtention des meilleurs talents, la gestion des ressources humaines joue un rôle essentiel dans le succès de votre projet/organisme. Qu'il s'agisse de membres du conseil d'administration, de bénévoles ou d'employés à temps plein ou à temps partiel, il est essentiel de comprendre les règlements, les politiques et les procédures à mettre en place pour rester en conformité avec la loi et avoir un personnel heureux et bien soutenu.

o00 Conseils pratiques

La personne qui occupe le poste de coordination de services doit être sélectionnée avec soin. Elle est la première personne avec qui le public et les membres interagissent, qui évalue les besoins des aînés et qui coordonne la livraison de services du guichet unique. Trouver une personne organisée et qui aime travailler avec le public est nécessaire au succès de votre projet.

L'élaboration de politiques permet de recruter et de maintenir une main-d'œuvre solide, de traiter les employés de manière cohérente et d'établir des normes à suivre. Des politiques d'administration sont aussi nécessaires pour assurer le bon fonctionnement de votre organisme et pour encadrer le travail des employés et des bénévoles.

Trousse BVCSC

Guide des politiques : Ressources humaines

Les politiques de ressources humaines élaborées par BVCSC portent sur les sujets suivants :

- a) Évaluation des besoins en personnel et recrutement
- b) Sélection et embauche du personnel
- c) Orientation et formation des nouveaux employés
- d) Rémunération, heures de travail et congés
- e) Rendement, mesures disciplinaires et cessation d'emploi

Trousse BVCSC

Guide des politiques : Administration

Les politiques d'administration de BVCSC couvrent les sujets suivants :

- a) Confidentialité et l'accès à l'information et à la vie privée
- b) Conflits d'intérêts, code d'éthique et la propriété intellectuelle et droits d'auteur
- c) Langue de communication, communication et relations avec les médias
- d) Résolution de conflits et plaintes
- e) Vérification des antécédents judiciaires et des références d'emploi
- f) Utilisation des ressources informatiques
- g) Consommation de tabac, d'alcool et de drogues licites et/ou illicites
- h) Code vestimentaire et carte d'identité



Créer un programme de bénévolat

Les bénévoles sont le « visage » de votre organisme. Il est donc important de vous assurer que les bénévoles avec lesquels vous travaillez sont une véritable représentation de votre vision et de votre mission. Les bénévoles sont des contributeurs importants aux soins et à la socialisation des adultes âgés et jouent un rôle complexe dans le maintien à domicile. Les bénévoles doivent être des personnes bienveillantes ayant un intérêt à faire une différence dans la vie de quelqu'un.

Avant de commencer à créer votre programme de bénévolat, vous devez d'abord établir ce que votre organisme espère accomplir avec le programme. Quels sont vos objectifs et comment comptez-vous les atteindre ? Une fois que vous avez défini l'objectif général du programme, vous pouvez commencer à planifier comment les bénévoles peuvent travailler ensemble pour atteindre cet objectif.

Voici quelques éléments à prendre en compte dans la création de votre programme de bénévolat :

- Quelles tâches doivent être accomplies par vos bénévoles ?
- Quelles sont les compétences et les qualifications dont les bénévoles ont besoin pour accomplir ces tâches ?
- Comment pouvez-vous définir les rôles des bénévoles qui décrivent les compétences et l'étendue du travail requis pour chaque tâche ?
- Quand souhaitez-vous que le programme commence et se termine ?
- Quand avez-vous besoin de bénévoles et quelles tâches devez-vous accomplir dans un délai précis ?

Une fois que vous avez répondu aux questions ci-dessus, vous pouvez commencer à élaborer votre plan de programme de bénévolat. Commencez par définir les rôles de bénévole et votre programmation. Lorsque tout est bien défini et prêt à fonctionner, vous devez alors porter votre attention sur la façon dont vous allez trouver des bénévoles efficaces, passionnés et dévoués.

En élaborant une solide stratégie de gestion des bénévoles, l'équipe peut créer une expérience de bénévolat positive et immersive qui aidera à cultiver des relations de soutien durables et mutuellement bénéfiques.

Trousse BVCSC

Manuel du bénévole BVCSC

Guide des politiques : Bénévolat

Les politiques de bénévolat de BVCSC portent sur les sujets suivants :

- a) Recrutement et sélection
- b) Orientation et formation
- c) Appréciation du rendement et discipline
- d) Reconnaissance





Vérification des antécédents judiciaires

Si, dans le cadre de son travail, une personne est appelée à être seule avec des personnes vulnérables ou à faire une activité pouvant être liée à un casier judiciaire (comme conduire un véhicule ou manipuler de l'argent), une vérification des antécédents peut aider à déceler les problèmes potentiels avant qu'ils ne commencent. Les employés ou les bénévoles doivent être informés qu'ils feront l'objet d'une vérification des antécédents.

Il est possible que certains d'entre eux y voient là une entrave à la vie privée, tandis que d'autres penseront qu'il s'agit d'une précaution importante. La façon la plus simple d'expliquer aux bénévoles l'importance de cette vérification est de leur faire comprendre l'importance de leur rôle et la possibilité qu'ils se retrouvent dans des situations délicates. Vous pouvez également leur faire savoir que la vérification des antécédents aide à rendre l'environnement et l'expérience du bénévolat sûrs pour toutes les personnes concernées.

Pourquoi vérifier les antécédents judiciaires ?

Il existe de nombreuses raisons de procéder à une vérification des antécédents des candidats, notamment :

- Ne pas faire preuve de diligence raisonnable lors de la sélection des employés et bénévoles peut mettre en danger ceux avec qui ils travaillent. Légalement, la « diligence raisonnable » peut être utilisée pour montrer qu'un organisme a fait tout son possible pour empêcher que quelque chose ne se produise.
- S'assurer que l'employé ou le bénévole n'a pas de casier judiciaire surtout s'il doit occuper un poste à haut risque lié aux personnes vulnérables.
- Exiger une vérification des antécédents judiciaires vous donnera les informations dont vous avez besoin pour vous assurer que la sécurité est maintenue au sein de votre organisme.
- S'assurer que les services sont fournis dans un environnement sécuritaire et offerts par des employés et bénévoles compétents et dignes de confiance.
- Pour des raisons juridiques – les organismes à but non lucratif doivent être protégés de toute sorte de problèmes de légalité lorsqu'ils offrent des services.
- Si vous sentez qu'un employé ou bénévole hésite à faire vérifier ses antécédents, demandez-lui s'il a des inquiétudes et faites-lui savoir exactement ce que vous recherchez lors de cette vérification. Vous pouvez également lui offrir un soutien et l'informer de la confidentialité qui accompagne le traitement des vérifications des antécédents.

Avez-vous besoin d'une vérification des antécédents pour tous les bénévoles ?

Tous les postes de bénévoles ne nécessitent pas une vérification des antécédents. Certains postes l'exigent et pour d'autres, c'est simplement une bonne gestion des risques de vérifier les antécédents. Les exigences de sélection dépendent du niveau de risque associé à un certain poste. Une vérification dépend également si la personne doit travailler avec ou sans supervision.

Gardez à l'esprit que les vérifications des antécédents ne sont qu'une partie du travail de gestion des risques que votre organisme doit effectuer. Des entrevues approfondies avec des bénévoles, des vérifications de références, des politiques, des descriptions de poste et la formation des bénévoles sont tous essentiels à la gestion des risques organisationnels. Pour plus d'information, visitez le site de la Sécurité publique du Canada .^[5]

[5] Annexe IX - Ressources en ligne : Sécurité publique du Canada



GESTION FINANCIÈRE



Utiliser l'argent de façon responsable

Afin d'utiliser vos ressources financières pour accomplir votre mission de manière efficace et efficiente, il est important d'établir des politiques et des pratiques claires pour surveiller régulièrement la manière dont les fonds sont utilisés. Le but de ce système de gestion financière est d'assurer la stabilité financière de l'organisme, un élément essentiel du succès à long terme.

Quelles sont les responsabilités du conseil d'administration, du personnel et de l'auditeur en matière de planification et d'information financières ?

- Le conseil d'administration doit chaque année examiner et approuver un budget écrit détaillé des revenus et des dépenses et acquérir une compréhension suffisante des hypothèses sous-jacentes à l'élaboration du budget. Ce budget opérationnel doit inclure : les revenus attendus, y compris les subventions, et les dépenses, y compris les salaires, les avantages sociaux, le loyer, le matériel et les fournitures de bureau, ainsi que les coûts du programme et les dépenses administratives.
- Les personnes responsables des rapports financiers d'un organisme doivent préparer et présenter au conseil d'administration des rapports financiers cohérents, opportuns et précis, incluant une comparaison avec le budget annuel établie par l'organisme.
- L'organisme doit adopter des procédures financières écrites et disposer d'un logiciel de gestion financière approprié pour enregistrer les revenus et régir les principales dépenses et l'utilisation des actifs.
- L'organisme doit évaluer périodiquement ses risques, prendre les mesures appropriées pour les minimiser et souscrire des types et des niveaux d'assurance appropriés pour gérer judicieusement ses responsabilités.
- Les membres du conseil d'administration et le personnel clé doivent savoir comment lire et interpréter correctement les états financiers, y compris les limites d'utilisation des fonds affectés.
- Le trésorier du conseil doit assumer un rôle de leadership en aidant le conseil à comprendre ses devoirs en matière de gestion financière. Il doit également sensibiliser le conseil d'administration à la situation financière actuelle de l'organisme, aux prévisions de revenus et à la nécessité d'ajuster en temps opportun les dépenses pour maintenir la santé financière de l'organisme.

Trousse BVCSC

Guide des politiques : Finance

Les politiques sur la gestion financière de BVCSC incluent les sujets suivants :

- a) Année fiscale et division des responsabilités
- b) Budget et la répartition des coûts
- c) Gestion des comptes bancaires, actifs, réserves et petite caisse
- d) Assurances et subventions
- e) Pratiques éthiques des collectes de fonds
- f) Facturation et traitement de la paie



Frais d'exploitation

À moins d'avoir de l'expérience dans l'administration d'un OBNL, il n'est pas toujours facile d'évaluer d'avance les investissements nécessaires et les frais d'exploitation d'un organisme tel que BVCSC. Pour vous aider dans la mise en œuvre de votre projet, le tableau ci-dessous présente les différents postes de dépenses de BVCSC. Pour vous donner une idée, le budget annuel de BVCSC s'élève à environ 250 000 \$ dont 80 % sont dédiés aux salaires des trois employés à temps plein. Il est certainement possible de démarrer un projet de guichet unique avec un seul employé qui s'occupe de la coordination de services. Afin d'assurer le bon fonctionnement de votre guichet unique, cette personne devra toutefois être bien entourée de bénévoles et soutenue par un conseil d'administration compétent.

Personnel

- Directeur général
- Coordinateur de services
- Adjoint administratif

Loyer et services publics

- Loyer
- Électricité, chauffage
- Internet, téléphone

Activités et Services

- Frais et dépenses liées aux activités (ex., impression de matériel, collations, location de salle)
- Coûts des services offerts (ex., préparation et livraison de repas à domicile, remboursement des frais de déplacement des bénévoles et du coordonnateur de services)

Frais administratifs

- Assurances responsabilité pour les administrateurs et les bénévoles
- Cotisation annuelle à Travail sécuritaire NB
- Frais bancaires
- Frais professionnels (ex., vérificateur du rapport annuel des dépenses)
- Fourniture de bureau
- Frais d'hébergement d'un site internet et licences de logiciels (ex., Microsoft Office, QuickBooks)
- Matériel publicitaire et d'information (ex., dépliants, cartes d'affaires, frais d'envois postaux)

Les dépenses de votre projet varieront basées sur les besoins de votre communauté, de la quantité de services que vous décidez d'offrir et de l'expertise professionnelle des membres de votre conseil d'administration ou de votre réseau communautaire. Par exemple, un comptable à la retraite acceptera peut-être de vous aider gratuitement à préparer vos livres pour la vérification financière annuelle. Il est aussi tout à fait acceptable de commencer par l'offre d'un ou deux services et de viser une croissance graduelle de votre guichet unique. Il n'est pas non plus nécessaire de devenir un organisme incorporé dès le départ (voir la section **Incorporation**). Une approche de croissance graduelle en cohérence avec vos ressources et capacités contribuera à la pérennité de votre programme à long terme.

Finalement, il faut planifier – s'il y a lieu – des achats de meubles et d'équipements comme un ordinateur, un téléphone et une imprimante. Il est également important de choisir un espace de bureau adapté aux besoins des aînés et au fonctionnement du guichet unique. Votre bureau doit être facile à trouver et accessible pour des personnes à mobilité réduite. Il doit aussi inclure au moins une pièce fermée pour assurer la confidentialité lors d'appels avec les utilisateurs de services et un classeur avec serrure pour conserver les dossiers et documents de l'organisme.

o00 Conseils pratiques

Pour limiter les coûts de votre projet, pensez à établir une entente de partenariat avec un organisme de votre région pour partager les frais de locations d'espaces de bureaux ou les services d'un adjoint administratif.



Sources de financement

Demandes de subvention

Une demande de subvention est un document rédigé à l'intention d'un organisme de financement dans le but de persuader les évaluateurs de vous fournir un soutien. Avant de commencer à rédiger votre demande, vous devez :

- Élaborer un plan précis, logique et réalisable ;
- Trouver un organisme subventionnaire qui finance des projets comme le vôtre ;
- Effectuer des recherches sur cet organisme pour vous assurer que sa mission s'harmonise avec votre plan ;
- Examiner les lignes directrices de l'organisme en matière de demandes de subvention.

La rédaction de votre demande doit être logique. Pour ce faire, divisez votre demande en sections qui porteront des en-têtes clairs. Suivez exactement les rubriques et les exigences de contenu établies dans l'appel aux demandes de subvention de l'organisme subventionnaire.

Éléments des demandes de subvention

Aperçu/résumé

- Quel est l'objectif de votre projet ?
- Quels sont les résultats attendus ?
- Comment allez-vous atteindre ces résultats ?
- Pourquoi votre projet est-il important ?

Description du problème ou des besoins

- Clarifiez les besoins ou les problèmes auxquels vous souhaitez répondre dans le cadre du projet et quelles en sont les répercussions dans la communauté.
- Décrivez le groupe de gens ciblés par ce projet en incluant des données.

Description, buts, objectifs et méthodologie du projet

- Quels sont les objectifs et les résultats du projet ?
- Comment allez-vous atteindre ces résultats ? Quelles méthodes utiliserez-vous ?
- Comment allez-vous mesurer ou reconnaître les réalisations de votre projet ?
- Comment le projet répondra-t-il de manière productive aux problèmes ?
- Quel sera le calendrier de votre projet ?

Plusieurs de ces questions portent sur l'impact du projet. Les bailleurs de fonds veulent voir que vous avez clairement établi les avantages réalistes de votre travail ainsi que la façon dont vous prévoyez vérifier et évaluer vos réalisations.

Budget

Vous devez clairement expliquer les montants demandés et pourquoi. Les budgets sont souvent formatés sous forme de tableaux. Chaque montant doit être clairement indiqué, et vous devrez peut-être justifier si les coûts, le matériel et l'équipement sont nécessaires et raisonnables pour votre projet.

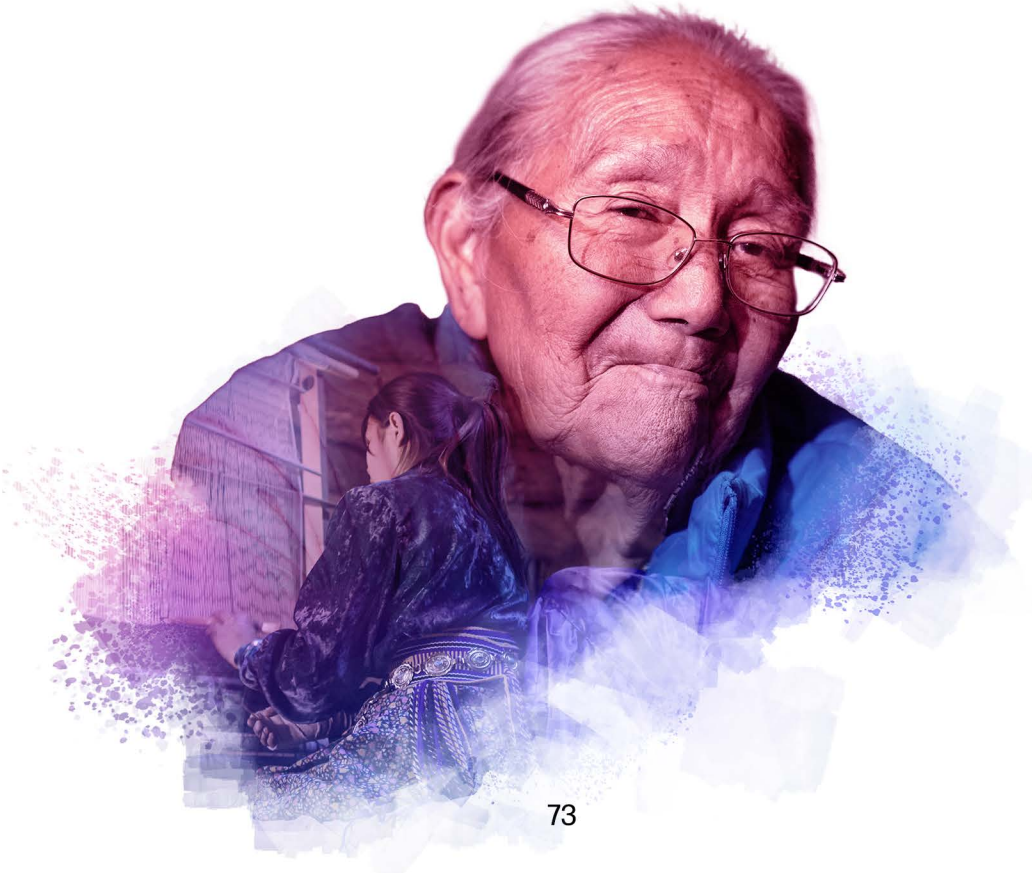
Autres sections parfois requises

- Lettre d'accompagnement
 - Une lettre de motivation qui décrit brièvement votre projet et qui transmet de l'enthousiasme pour le projet.
- Qualifications organisationnelles
 - Lors de la présentation de votre organisme, vous devez parfois consacrer une section complète à la description de la nature, de la mission et de la fonction de votre organisme. Souvent, cela se rapproche de la section où vous examinez un problème.
- Pièces justificatives
 - Documents à l'appui de votre proposition, présentés sous la forme d'annexes :
 - Dossiers d'endossements
 - Information sur le statut fiscal
 - Biographies du personnel de votre organisme
 - Lettres de soutien d'organismes ou de groupes qui s'associent à votre projet, etc.

Conseils pratiques

Recueillir et compiler les données administratives à propos du fonctionnement de votre guichet unique est essentiel pour justifier vos demandes de subventions. Ces données incluent par exemple le nombre d'utilisateurs et les services qu'ils utilisent, le nombre d'activités et la quantité de personnes qui y participent, le nombre d'appels par mois et leur nature ainsi que le nombre de bénévoles et la quantité d'heures qu'ils offrent. Bien que cette tâche demande du temps et une bonne organisation, vous augmenterez grandement votre chance de succès en incluant des données statistiques dans vos demandes.

La rédaction d'une demande de subvention est un travail ardu, qui vous oblige à analyser de près votre vision et à examiner de manière critique comment votre solution répondra efficacement à un besoin ou à un problème. Gardez en tête que les concours de subventions sont souvent très compétitifs et seules les demandes bien écrites et justifiées sont retenues.



Comment solliciter des dons

Les donateurs sont l'épine dorsale de votre organisme. Votre plan de collecte de fonds doit inclure une stratégie pour trouver des donateurs potentiels qui pourront faire un don important.

Créer une liste de donateurs

Donateurs potentiels

Les donateurs potentiels sont des personnes qui n'ont pas encore fait de don, mais qui seraient des candidats de choix pour soutenir votre organisme d'une manière quelconque. Vous voudrez vous assurer que ces personnes reçoivent vos envois postaux et participent à vos activités.

Donateurs individuels

Les donateurs individuels viennent faire un don à votre organisme pour une myriade de raisons. Ils peuvent être devenus membres ou avoir fait un don à une cause mise en valeur par des activités ou des événements que vous avez organisés. La correspondance qui leur est adressée chaque année ne vise pas à leur demander des dons, mais plutôt à les mettre au courant des initiatives clés ou de la situation générale de l'organisme. Leurs dons seront peut-être peu élevés, mais fréquents. Ils peuvent répondre à votre appel d'adhésion, participer à vos activités et faire un don en réponse à un besoin précis.

Principaux donateurs

Les grands donateurs peuvent prendre des années à trouver, mais une fois qu'ils décident de donner, ils donnent des sommes importantes. Certains peuvent avoir la capacité de donner une grosse somme annuellement, d'autres peuvent donner stratégiquement lorsque vous faites une campagne spéciale. La correspondance qui leur est adressée chaque année ne vise pas à leur demander des dons, mais plutôt à les mettre au courant des initiatives clés ou de la situation générale de l'organisme.

Connaissez votre donateur

Assurez-vous d'avoir effectué vos recherches afin d'identifier les domaines dans lesquels le donateur est prêt à investir et aussi ses goûts.

- Intérêts du donateur
- Genre de soutien offert
- Actions philanthropiques
- Processus d'engagement
- Méthode de communication préférée (courriels, lettres, appels, réunions en personne, etc.)

Rédiger un document d'une page

Lorsque vous communiquez avec un donateur potentiel, vous voudrez établir un lien rapidement. Un document d'une page que vous pouvez envoyer à l'avance d'une rencontre ou laisser à la suite de celle-ci. Elle résume le travail et met en évidence les réalisations de votre organisme. Le but de ce document d'une page est de susciter l'intérêt du donateur pour votre travail.

Le document d'une page comprend les messages principaux et la demande. Les points principaux sont d'identifier le problème que vous cherchez à résoudre, votre solution unique à ce problème et la preuve de votre succès passé. Le dernier point est votre demande. Assurez-vous que le bailleur de fonds sait ce que vous attendez de lui une fois qu'il a fini de lire.

Établir le contact avec les donateurs potentiels:

Rappelez-vous que la première impression est souvent la dernière impression, alors soyez très prudent lorsque vous communiquez avec les donateurs. Lorsque vous entrez en contact avec un nouveau donateur, assurez-vous d'avoir effectué des recherches appropriées et d'avoir identifié les domaines dans lesquels vous pouvez bénéficier d'un financement.

Organisez une rencontre

Une fois que vous avez trouvé le donateur que vous souhaitez approcher et que vous savez pourquoi vous voulez le rencontrer, planifiez une rencontre. Pour ce faire, il vous suffit d'écrire un courriel au nom de l'organisme pour dire au donateur que vous souhaitez le rencontrer. Cela devrait être suivi d'un appel téléphonique pour convenir d'un moment et d'un lieu appropriés pour la rencontre.

En prévision de cette rencontre, il est important de fixer un objectif et un ordre du jour clairs. Entre autres, vous voulez

- l'informer des projets existants ;
- lui expliquer les derniers travaux réalisés au sein de l'organisme ;
- l'inviter à un événement, une campagne d'adhésion, etc. ;
- demander son soutien ;
- obtenir ses commentaires/conseils sur les projets existants.

Vous devez maintenir les contacts avec les donateurs potentiels et les bailleurs de fonds. Souvent, il faut du temps pour établir des relations avec eux. Même s'ils ne disent pas oui immédiatement, restez en contact. Envoyez-leur une mise à jour périodique des efforts de votre organisme ou un clip d'actualité sur un sujet pour lequel ils ont exprimé leur intérêt. Invitez-les à un événement afin qu'ils puissent mieux connaître le travail de votre organisme.

Sollicitation

Assurez-vous de commencer votre présentation en décrivant le problème à résoudre ou le projet envisagé au donateur potentiel. Après avoir décrit les actions précises que vous allez entreprendre, expliquez-lui pourquoi vous êtes le mieux placé pour effectuer ce travail. Terminez votre présentation avec une vision de ce que vous accomplirez grâce au soutien du donateur, laquelle est en lien direct avec ses préoccupations fondamentales.

Facilitez le processus de dons en offrant plusieurs options (par chèque, abonnement mensuel, dons en ligne, etc.).

Remerciez vos donateurs

Le fait d'envoyer un message de remerciement aux donateurs, d'indiquer leur nom sur votre page Facebook, votre site Web et vos bulletins d'information motivera les donateurs à poursuivre leur soutien.

Campagnes de financement

Une campagne de financement est un effort limité dans le temps pour recueillir une somme d'argent importante en vue d'un projet précis. Elle comporte un début et une fin, et elle peut souvent s'étendre sur plusieurs années.



Publipostage

La collecte de fonds par publipostage est une forme de marketing direct utilisée pour solliciter des fonds et recruter de nouveaux donateurs ou membres. Elle permet d'informer, de maintenir l'intérêt, de faire un rappel de sollicitation et d'améliorer le niveau des contributions.



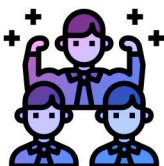
Télémarketing

Le plus grand succès du télémarketing vient de bénévoles bien formés qui sont déjà des donateurs. Un bon script est nécessaire pour les bénévoles à utiliser lors des appels et un formulaire de feuille d'appel pour chaque donateur est également nécessaire.



Dons planifiés

Les dons planifiés sont une méthode de soutien qui permet aux donateurs de faire des dons plus importants que ce qu'ils pourraient faire avec leur revenu. C'est un moyen d'investir de l'argent afin que le donateur reçoive des avantages au cours de sa vie et lègue ensuite les fonds restants à l'organisme à but non lucratif.



Événements spéciaux

Les événements spéciaux sont un moyen de reconnaître et de renforcer les relations avec les donateurs actuels, de recruter ou de présenter votre organisme à de nouveaux donateurs, de générer de la publicité pour votre organisme et sa mission, d'offrir une expérience de collecte de fonds à votre personnel, à vos directeurs et à vos bénévoles, et de recueillir des fonds.

Des idées créatives peuvent vous aider à lancer des initiatives à plus long terme et à recueillir rapidement des ressources. L'efficacité de vos idées dépend de la façon dont elles engagent les donateurs, maximisent la participation, motivent une action immédiate et incitent les donateurs à redonner.

QUI SOMMES-NOUS



À propos des auteures

Prof. Catherine Bigonnesse et Mme Majella Dupuis sont les co-responsables du projet pilote qui a mené à la création de Bien vieillir chez soi Cocagne. La Prof. Bigonnesse a un Ph.D. en gérontologie et est maintenant professeure adjointe au Département de science politique à l'Université du Nouveau-Brunswick. Mme Dupuis est une infirmière à la retraite qui a mené de front le travail du comité Municipalité amie des aînés de Cocagne pendant plusieurs années. Elle occupe maintenant la fonction de Présidente de Bien vieillir chez soi. Mme Colette Lacroix s'est jointe à l'équipe comme gestionnaire de projet. Elle est une enseignante à la retraite avec une vaste expérience dans le développement et la gestion d'organismes communautaires.

Contactez-nous

Pour obtenir plus d'information à propos de ce document ou sur la façon d'obtenir la trousse complémentaire, contactez Bien vieillir chez soi Cocagne :

📍 BVCSC Centre 50
10 Villa Street
Cocagne, NB
E4R 3M6

✉ bvcscocagne@outlook.com

☎ 506-576-2100

À propos de ce document

© 2023 Bien vieillir chez soi Cocagne, Inc.

Comment citer ce document :

Bigonnesse, C., Lacroix, C., & Dupuis, M. (2023). *Démarrer un guichet unique de services de soutien communautaire pour vieillir chez soi: Guide d'accompagnement*. Bien vieillir chez soi Cocagne.

Image de marque et conception de documents par Spectre Studio





Remerciements

Merci à tous ceux qui ont appuyé le travail du projet pilote de « Guichet unique de service de soutien communautaire pour vieillir chez soi » en participant à des comités, y compris le personnel et les bénévoles des organismes suivants :

- Comité Municipalité amie des aînés de la communauté rurale de Cocagne
- Centre d'études du vieillissement de l'Université de Moncton
- Conseil municipal de la communauté rurale de Cocagne
- Centre 50 d'Âge d'Or Inc.
- Groupe de développement durable du Pays de Cocagne
- Réseau d'inclusion communautaire de Kent

Le temps, l'énergie et l'expertise que vous avez consacrés à cet effort de collaboration a permis de créer un meilleur ensemble d'outils pour soutenir les organismes qui désirent mettre en œuvre un tel projet.



Ce projet a été financé, en partie, par le Projet pilote sur les aînés en santé du gouvernement du Nouveau-Brunswick.



Avec le financement de



Agence de la santé
publique du Canada

Public Health
Agency of Canada

Poste de gestionnaire de projet

Description de poste

Sous la supervision de la présidence du comité directeur, la personne affectée à ce poste assurera le démarrage et la mise en œuvre du projet.

Qualifications

- Au moins 4 ans d'expérience en tant que gestionnaire de projet/agent de soutien de projet.
- Haut niveau de maîtrise de la suite Microsoft Office et d'autres outils de gestion de projet.
- Baccalauréat ou diplôme supérieur, de préférence avec une spécialisation en gérontologie ou service social.
- Expérience dans un secteur à but non lucratif.
- Maîtrise du français et de l'anglais.
- Bonnes compétences en communication et capacité d'organisation et de planification.
- Capacité à travailler de manière interactive avec des parties prenantes.

Fonctions principales et tâches connexes

En collaboration étroite avec le comité directeur, les tâches et les responsabilités de la personne retenue sont les suivantes :

1 Mettre en œuvre les décisions du comité de pilotage

- Assurer la mise en œuvre du plan stratégique ainsi que le plan d'action ; et l'organisation de l'organisme à but non lucratif ;
- Respecter l'échéancier du projet et les budgets alloués ;
- Agir à titre de personne-ressource pour le comité directeur afin qu'il puisse prendre des décisions éclairées ;
- Compiler l'information, l'interpréter et la présenter au comité de pilotage (information sur les tendances et les ressources communautaires) ;
- Tenir le comité informé des questions importantes concernant l'élaboration et la prestation des programmes et services ;
- Fournir des conseils au comité de pilotage sur les questions de processus (c'est-à-dire les mandats, la prise de décision, la responsabilité, etc.).

2 Gestion des documents du projet

- Préparer et rassembler les documents nécessaires ;
- Participer aux réunions et présenter les rapports et procès-verbaux des réunions du comité directeur ;
- Élaborer la documentation à utiliser (formulaires, trousse d'information, lettres, politiques et procédures) ;
- Créer un système de classement pour l'accès sécuritaire et l'archivage des documents liés au projet.

3 Suivi et supervision de la gestion financière de l'organisme

- Assurer la gestion et le suivi du budget ;
- Trouver de nouvelles sources de financement ;
- Entretenir des relations avec les agences de financement ;
- Rédiger les rapports de responsabilité qui doivent être remis aux bailleurs de fonds.

4 Établissement, maintien et amélioration des relations avec la communauté afin d'accomplir la mission, la vision et les objectifs du projet

- Se tenir au courant des besoins de la communauté et du contexte changeant dans lequel les programmes sont exécutés ;
- Établir et maintenir des relations avec un large éventail de parties prenantes, y compris les groupes de citoyens, les agences gouvernementales, les organismes à but non lucratif et le milieu des affaires ;
- Élaborer et mettre en œuvre des activités dans la communauté pour rehausser le profil du projet.

5 Communication

- Créer du matériel de promotion ;
- Préparer et rédiger les communiqués de presse et les discours à la demande du comité de pilotage ;
- Établir et maintenir des contacts avec les différents médias.

6 Planification et gestion des ressources humaines

- Assurer l'embauche des employés, professionnels ou consultants liés au projet ;
- Recommander les besoins en personnel pour la gestion organisationnelle et la prestation des programmes ;
- Superviser la mise en œuvre des politiques, procédures et pratiques en matière de ressources humaines, y compris l'élaboration d'une description de poste pour le personnel ;
- Établir un environnement de travail positif, sain et sûr conformément à toutes les lois et réglementations appropriées ;
- En collaboration avec le comité directeur, recruter, interviewer et sélectionner le personnel ayant les capacités techniques et personnelles essentielles ;
- Veiller à ce que le personnel reçoive une orientation sur l'organisme et qu'une formation appropriée soit dispensée ;
- Conjointement avec le comité directeur, mettre en œuvre un processus de gestion du rendement pour le personnel, qui comprend le suivi continu et la réalisation d'un examen annuel du rendement.



Formulaire d'inscription – Bottin de services BVCS

| | |
|----------------------------------|---|
| Nom de l'entreprise | |
| Personne-ressource | |
| Adresse | |
| Courriel | |
| Numéro de téléphone | |
| Site Web, Facebook | |
| Types de services offerts | <input type="checkbox"/> Alimentation (épicerie, restaurants, popote roulante) <input type="checkbox"/> Beauté et bien-être (salon de coiffure, produits naturels) <input type="checkbox"/> Commerce au détail <input type="checkbox"/> Hospitalité (hôtel, B&B, auberge) <input type="checkbox"/> Réparation et entretien (plomberie, déneigement, travaux généraux) <input type="checkbox"/> Santé et services médicaux (cliniques médicales, massothérapie) <input type="checkbox"/> Services financiers (banque, caisse, courtier d'assurances) <input type="checkbox"/> Services municipaux (police, pompier, bureau de poste, recyclage) <input type="checkbox"/> Services religieux (église, regroupement) <input type="checkbox"/> Soutien communautaire (charité, dons, objets usagés) <input type="checkbox"/> Technologie et informatique (réparation d'ordinateurs, conseils) <input type="checkbox"/> Voiture et services mécaniques (garage, carrosserie, pneus) <input type="checkbox"/> Autres : [préciser] |
| Description des services | [Brève description des services offerts par l'organisme] |
| Autorisations | <input type="checkbox"/> Je consens à ce que les informations contenues dans ce formulaire soient partagées avec les membres de Bien Vieillir chez Soi Cocagne (BVCS) dans le but de faire appel à mes services. <input type="checkbox"/> Je consens à ce que les informations contenues dans ce formulaire soient affichées sur le site internet de l'organisme qui sera en ligne à l'automne 2020. <input type="checkbox"/> Je comprends que je peux en tout temps contacter BVCS pour retirer mon entreprise du bottin de services. Nom de la personne autorisée : Autorisation obtenue le : [DATE] |



Table ronde sur le besoin des aînés à Cocagne

Préparation

- 1 Assurez-vous, si possible, de ne pas avoir deux représentants d'un même organisme à la même table.
- 2 Désignez une personne pour prendre des notes
- 3 Désignez un porte-parole pour les périodes de plénière
- 4 Désignez un responsable des feuillets autocollants (« sticky notes »)
- 5 Désignez une personne pour tenir compte du temps

| | |
|---|-------|
| Table # | Date: |
| Organisations à la table (SVP remplir) | |
| Organisme 1 : | |
| Organisme 2: | |
| Organisme 3: | |
| Organisme 4: | |

| Schedule | |
|---|-------------------|
| Mot de bienvenue, introduction des participants, déroulement | 19 h 00 - 19 h 10 |
| Thème I: Ressources disponibles et besoins non répondus des aînés | 19 h 10 - 19 h 25 |
| Plénière I | 19 h 25 - 19 h 35 |
| Thème II: Sécurité financière des projets et initiatives en cours | 19 h 35 - 19 h 55 |
| Mini-Pause | 19 h 55 - 20 h 00 |
| Plénière II | 20 h 00 - 20 h 15 |
| Thème III: Collaboration et partenariats pour le bien-être des aînés | 20 h 15 - 20 h 30 |
| Plénière III | 20 h 30 - 20 h 40 |
| Conclusion: 5 messages clés à partager | 20 h 40 - 21 h 00 |



Questions

Thème I: Ressources disponibles et besoins non répondus des aînés

Question 1

Selon vous, quels sont les ressources ou services que vos organismes offrent qui aident les aînés de Cocagne à demeurer à la maison aussi longtemps que possible ?

Question 2

Selon vous, quels sont les besoins des aînés qui ne sont toujours pas bien répondus ? Quels sont les ressources ou les services qui manquent ?

- Indiquez 3 besoins non répondus qui sont les plus urgents sur un « sticky note ».

Thème II: Sécurité financière des projets et initiatives en cours

Question 3

Selon vous, comment peut-on assurer un financement stable et régulier de vos organismes ? Quelles sont les sources de financement auxquelles vous aimeriez accéder, mais qui vous semblent irréalistes ou impossibles en ce moment ?

Question 4

Dans un monde idéal (on rêve en couleur !), comment pourriez-vous répondre aux besoins financiers à long terme de vos organismes ?

- Notez votre idée préférée sur une « sticky note »

Question 5

Selon vous, quels sont les obstacles qui pourraient empêcher de mettre en place les idées que vous avez soulevées aux questions 3 et 4 ? Quelles sont les solutions ?

- Indiquez les 3 obstacles les plus importants sur une « sticky note »
- Indiquez vos solutions à ces obstacles sur une « sticky note »

Thème III: Collaboration et partenariats pour le bien-être des aînés

Question 6

Vos organismes partagent-ils des objectifs semblables ou une mission commune ? Selon vous, de quelles façons pourraient-ils collaborer pour favoriser le bien-être des aînés à Cocagne ?

Question 7

Selon vous, quels sont les obstacles qui pourraient empêcher les formes de collaboration ou de partenariat que vous avez soulevées à la question 6 ?

- Indiquez les 3 obstacles les plus importants sur une « sticky note »
- Indiquez vos solutions à ces obstacles sur une « sticky note »



Formulaire d'inscription de l'utilisateur de services BVCSC

Date de la première rencontre : _____

Personne rencontrée: _____ Lien: _____

| Renseignements | |
|---------------------------------|---------------------------------------|
| Nom de famille : | Prénom : |
| Année de naissance : | Téléphone : _____ Courriel : _____ |
| Adresse : | |
| Langue parlée à la maternelle : | Langue parlée à la maison : |
| Contact d'urgence | |
| Nom : | |
| Relation avec la personne : | |
| Téléphone(s) : | |
| Domicile : | |
| Cellulaire : | |
| Travail : | |
| Nom : | |
| Relation avec la personne : | |
| Téléphone(s) : | |
| Domicile : | |
| Cellulaire : | |
| Travail : | |



Renseignements personnels supplémentaires

Situation de vie : Vit seul Ne vit pas seul

Détails :

Type de logement :

Maison détachée Duplex Mini Home Appartement Autres

Est-ce qu'il y a un animal dans la maison ? Oui Non

Si oui, type d'animal :

Vous considérez-vous comme une personne confinée à la maison ? Oui Non

Veuillez décrire :

Avez-vous accès à des services financés par le gouvernement ? Oui Non

Lesquels ?

Considérations physiques :

Porte des lunettes Oui Non Verres de contact Oui Non

Précisions : _____

Utilise une canne Oui Non Utilise un fauteuil roulant Oui Non

Précisions : _____

A de la difficulté à entendre Oui Non Porte une prothèse auditive Oui Non

Précisions : _____

Porte une prothèse capillaire Oui Non

Précisions : _____

Porte une prothèse dentaire Oui Non

Précisions : _____

Dispositif AutoAlerte (LifeLine) Oui Non

Précisions : _____



Autres éléments à signaler :

Quel type d'activités préférez-vous ?

Physiques Manuelles Intellectuelles Culturelles Autres : _____

Est-ce que vous aimez ?

La lecture Oui Non Sujets de lecture préférés : _

La musique Oui Non Style de musique : _

La télévision Oui Non La radio Oui Non

Émissions ou chaînes préférées : _____

Les sports Oui Non De quel type : _____

Les sorties Oui Non De quel type : _____

Les activités manuelles (couture, dessin, etc.) Oui Non

Exemples : _____

Autres intérêts : _____

Source de référence

Autoaiguillage Extramural Ami/Famille Agence/organisme communautaire

Médecin/Infirmière Autres/veuillez spécifier : _____

Détails : _____

Comment avez-vous entendu parler du programme ?

Journal Bulletin paroissial Radio Affiche Dépliant Ami

Membre de la famille Autre/Veuillez spécifier : _____

Détails : _____

Évaluation des besoins en services offerts

Tableau des services offerts en annexe.



Consentement de l'utilisateur à la collecte et à l'utilisation de renseignements personnels

Je consens, par la présente, à donner des renseignements personnels, y compris mon adresse, mon numéro de téléphone au programme Bien vieillir chez soi Cocagne. Je comprends que cette information sera saisie dans une base de données électronique utilisée pour me fournir et/ou me référer à des services appropriés.

Sécurité

La sécurité de chacun est très importante pour le programme Bien vieillir chez soi Cocagne. Nous nous assurons de traiter tout le monde avec dignité et respect.

Les utilisateurs de Bien vieillir chez soi Cocagne, le personnel du programme et les bénévoles ont le droit de s'attendre à un environnement sûr et exempt de toute forme d'abus. Ils ont le droit de refuser d'offrir des services à domicile lorsqu'ils estiment que leur lieu de travail est dangereux.

Veuillez signer ci-dessous pour indiquer que vous avez lu et que vous acceptez les termes décrits ci-dessus.

Date: _____

Nom (en lettres moulées)

Signature

Évaluation complétée par (en lettres moulées)

Signature



Protocole d'entente

ENTRE XXXXXXXXX

ET XXXXXXXXX

ATTENDU QU'UN des services offerts par XXXXXXX est l'accès à un service de repas chauds pour les personnes de 50 ans et plus de XXXXXXX afin qu'elles puissent vivre à domicile de façon indépendante, en santé et en sécurité aussi longtemps que possible ;

ATTENDU QUE XXXXXXXXXXXX offre un service de repas nutritifs ;

ATTENDU QUE cette entente a pour objectif la collaboration et la participation des deux organismes afin de faciliter la mise en place de canaux de communication et de collaboration ;

Par conséquent, les partenaires souhaitent travailler ensemble et ce, conformément aux clauses suivantes :

RESPONSABILITÉS DE XXXXXXXXXXXX ET DU XXXXXXXXXXXX

- Référer les utilisateurs qui ont besoin d'un service de repas.
- Recruter les chauffeurs bénévoles pour aller chercher les repas entre 11 h 15 et 11 h 30 et les livrer 5 (cinq) jours par semaine, du lundi au vendredi.
- Prendre toutes les mesures raisonnables pour réduire les risques : filtrage, vérification des antécédents judiciaires, vérification du dossier de Développement social.
- Référer les chauffeurs bénévoles au XXXXXXXXXXXX.
- Promouvoir le service de repas.
- Distribuer le matériel promotionnel.
- Recueillir et partager avec XXXXXXXXXXXX.

XXXXXXXXXX

- Évaluer les besoins des utilisateurs en ce qui concerne leur diète ;
- Préparer les repas nutritifs qui comprennent une entrée, une soupe et un dessert, et ce, au coût de 15 \$ par jour.
- Remettre une copie des menus à XXXXX.
- Fournir les contenants jetables ;
- Fournir les glacières nécessaires à la livraison des repas.
- Assurer la gestion des chauffeurs bénévoles en ce qui a trait à la livraison des repas.
- Facturer mensuellement les utilisateurs ou Développement social, selon le cas, pour les frais de repas.
- Recueillir et partager avec XXXXXXXXXXXX les renseignements essentiels à la saine gestion des dossiers des utilisateurs.
- Recueillir et partager avec XXXXXXXXXXXX des statistiques à des fins d'évaluation



PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les parties conviennent que toute propriété intellectuelle, qui est élaborée conjointement par le biais d'activités visées par le protocole d'entente, peut être utilisée par l'une ou l'autre des parties à des fins non commerciales sans obtenir le consentement de l'autre et sans avoir à rendre compte à l'autre.

Toutes les autres propriétés intellectuelles utilisées dans la mise en œuvre du protocole d'entente demeureront la propriété de la partie qui l'a fournie.

DATES ET MODIFICATIONS EFFECTIVES.

Ce protocole d'entente entrera en vigueur lors de la signature par les deux parties et demeurera en vigueur pendant une période de deux (2) ans à compter de cette date, à moins qu'il ne prenne fin plus tôt. Aucune des parties ne peut attribuer ou transférer tout ou partie de ce protocole d'entente sans le consentement écrit préalable de l'autre partie.

Le protocole d'entente peut être renouvelé à la fin de cette période par accord écrit mutuel entre les deux parties.

Les dispositions de ce protocole d'entente ne peuvent être modifiées que par accord écrit mutuel par les deux parties.

Toute partie peut mettre fin à ce protocole d'entente et à tout accord en donnant trente (30) jours d'avis écrit préalable à l'autre partie.

Les personnes qui signent ce protocole d'entente au nom de leurs entités respectives représentent et justifient (sans responsabilité personnelle) qu'à la signature de chacune d'elles, ce protocole d'entente aura été dûment exécuté par l'entité que chacune représente.

OBLIGATIONS FINANCIÈRES

Les parties reconnaissent et conviennent que ce protocole d'entente ne crée aucune obligation financière ou de financement pour l'une ou l'autre des parties.

SIGNATURES

Cet accord incarne la compréhension et l'accord complets entre les partenaires et aucun amendement ne sera effectif à moins d'être signé par les deux partenaires.

XXXXXXXXXX

XXXXXXXXXX

Signature _____

Signature _____

Nom _____

Nom _____

Titre _____

Titre _____

Date _____

Date _____



Protocole d'entente

ENTRE XXXXXXXXXX

ET XXXXXXXXXX

ATTENDU QU'UN des services offerts par XXXXXX est l'accès à un service de transport communautaire pour les personnes de 50 ans et plus afin qu'elles puissent vivre à domicile de façon indépendante, en santé et en sécurité aussi longtemps que possible ;

ATTENDU QUE XXXXXXX offre du transport pour les résidents du comté de Kent qui est fiable, courtois, sécuritaire, efficace, inclusif et sensible aux besoins de tous les individus et respectueux de la vie privée de chacun et ce, par le biais de XXXXXXXXXXXXX.

ATTENDU QUE cette entente a pour objectif la collaboration et la participation des deux organismes afin de faciliter la mise en place de canaux de communication et de collaboration ;

Par conséquent, les partenaires souhaitent travailler ensemble, et ce, conformément aux clauses suivantes :

RESPONSABILITÉS DE XXXXXXXXXXXX ET DU XXXXXXXXXXXX

- Recruter les chauffeurs bénévoles pour les rendez-vous médicaux, les besoins en alimentation et l'accès aux programmes communautaires et gouvernementaux.
- Référer les bénévoles au service de transport XXXXXXXXXXXX.
- Promouvoir le service de transport communautaire.
- Distribuer le matériel promotionnel de XXXXXXXXXXXX.
- Informer XXXXX lorsque les bénévoles ont suivi de la formation pertinente à leur rôle comme chauffeur bénévole.
- Recueillir et partager avec XXXXX des statistiques à des fins d'évaluation.

XXXXXXXXXX

- Prendre toutes les mesures raisonnables pour réduire les risques : filtrage, vérification des antécédents judiciaires, vérification du dossier de Développement social.
- Offrir l'orientation, la formation et la supervision des chauffeurs bénévoles.
- Offrir du transport pour les rendez-vous médicaux, les besoins en alimentation et l'accès aux programmes communautaires et gouvernementaux.
- Offrir un service d'accompagnement des aînés en perte d'autonomie afin qu'ils puissent se rendre en toute quiétude à leurs rendez-vous médicaux, à l'épicerie et autres rendez-vous.
- Rembourser les chauffeurs bénévoles pour couvrir une partie des frais de kilométrage.
- Informer XXXXXXXXXXXX lorsque les chauffeurs bénévoles ont suivi de la formation.
- Recueillir et partager avec XXXXXXXXXXXX les renseignements essentiels à la saine gestion des dossiers des utilisateurs.
- Recueillir et partager avec XXXXXXXXXXXX des statistiques à des fins d'évaluation.



PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les parties conviennent que toute propriété intellectuelle, qui est élaborée conjointement par le biais d'activités visées par le protocole d'entente, peut être utilisée par l'une ou l'autre des parties à des fins non commerciales sans obtenir le consentement de l'autre et sans avoir à rendre compte à l'autre.

Toutes les autres propriétés intellectuelles utilisées dans la mise en œuvre du protocole d'entente demeureront la propriété de la partie qui l'a fournie.

DATES ET MODIFICATIONS EFFECTIVES.

Ce protocole d'entente entrera en vigueur lors de la signature par les deux parties et demeurera en vigueur pendant une période de deux (2) ans à compter de cette date, à moins qu'il ne prenne fin plus tôt. Aucune des parties ne peut attribuer ou transférer tout ou partie de ce protocole d'entente sans le consentement écrit préalable de l'autre partie.

Le protocole d'entente peut être renouvelé à la fin de cette période par accord écrit mutuel entre les deux parties.

Les dispositions de ce protocole d'entente ne peuvent être modifiées que par accord écrit mutuel par les deux parties.

Toute partie peut mettre fin à ce protocole d'entente à tout moment et pour quelque raison que ce soit en donnant trente (30) jours d'avis écrit préalable à l'autre partie.

Les personnes qui signent ce protocole d'entente au nom de leurs entités respectives représentent et justifient (sans responsabilité personnelle) qu'à la signature de chacune d'elles, ce protocole d'entente aura été dûment exécuté par l'entité que chacune représente.

OBLIGATIONS FINANCIÈRES

Les parties reconnaissent et conviennent que ce protocole d'entente ne crée aucune obligation financière ou de financement pour l'une ou l'autre des parties.

SIGNATURES

Cet accord incarne la compréhension et l'accord complets entre les partenaires et aucun amendement ne sera effectif à moins d'être signé par les deux partenaires.

XXXXXXXXXX

XXXXXXXXXX

Signature _____

Signature _____

Nom _____

Nom _____

Titre _____

Titre _____

Date _____

Date _____



Sondage annuel des membres

A. PROFIL SOCIO-DÉMOGRAPHIQUE

En quelle année êtes-vous né(e) ? : _____

Depuis quand êtes-vous membre de Bien vieillir chez soi Cocagne ?

- Moins de 6 mois
- Entre 6 mois et 2 ans
- 2 ans et plus

Quel est votre genre ?

- Homme
- Femme
- Autre : _____
- Préfère ne pas répondre

Quel est votre état civil ?

- Célibataire
- Marié(e)
- Conjoint(e) de fait
- Séparé(e)/divorcé(e)
- Veuf/veuve

Avez-vous des enfants ?

- Non
- Oui. Combien ? : _____
- Un de mes enfants habite à moins d'une heure de chez moi.

Avec qui vivez-vous ?

- Je vis seul(e)
- Époux(se)/Conjoint(e)
- En couple, mais en logement séparé
- Mon fils ou ma fille
- Famille élargie
- Ami(e)
- Autres : _____



Quel est le plus haut niveau d'éducation que vous avez complété ?

- Primaire
- Secondaire
- Collégial (professionnel, technique)
- Universitaire

Quel énoncé suivant décrit le mieux votre niveau de revenu ?

- Mon revenu...
- N'est pas suffisant pour combler mes besoins quotidiens.
- Me permet tout juste de combler mes besoins quotidiens.
- Est suffisant pour combler mes besoins quotidiens sans que j'aie à m'inquiéter.
- Me permet des extravagances de temps en temps.

Dans quel type d'habitation vivez-vous présentement ?

- Maison unifamiliale
- Maison en rangée (townhouse)
- Condominium
- Appartement
- Autre : _____

En comparaison aux gens de votre âge, comment évaluez-vous présentement votre état de santé ?

- Excellent
- Très bon
- Bon
- Ni bon ni mauvais
- Mauvais



B. SERVICES

Indiquez votre niveau de satisfaction par rapport aux services suivants offerts par Bien vieillir chez soi Cocagne. Si vous n'utilisez pas le service, cochez « Je n'utilise pas ce service ».

Sur une échelle de 1 à 7, quel est votre degré de satisfaction par rapport aux services d'information offerts par téléphone ou en personne ?

Très insatisfait 0 1 2 3 4 5 6 7 Très satisfait

Je n'utilise pas ce service

Sur une échelle de 1 à 7, quel est votre degré de satisfaction par rapport aux services d'aide pour remplir des demandes auprès des services sociaux ?

Très insatisfait 0 1 2 3 4 5 6 7 Très satisfait

Je n'utilise pas ce service

Sur une échelle de 1 à 7, quel est votre degré de satisfaction par rapport aux activités sociales telles que le Café-jasette et Café-cartes ?

Très insatisfait 0 1 2 3 4 5 6 7 Très satisfait

Je n'utilise pas ce service

Sur une échelle de 1 à 7, quel est votre degré de satisfaction par rapport aux sessions publiques telles que celle offerte par la Société d'Alzheimer ?

Très insatisfait 0 1 2 3 4 5 6 7 Très satisfait

Je n'utilise pas ce service

Sur une échelle de 1 à 7, quel est votre degré de satisfaction par rapport aux cours tels que les cours d'ordinateur ou cours de gestion financière ?

Très insatisfait 0 1 2 3 4 5 6 7 Très satisfait

Je n'utilise pas ce service

Sur une échelle de 1 à 7, quel est votre degré de satisfaction par rapport aux services d'entretien et de travaux mineurs ?

Très insatisfait 0 1 2 3 4 5 6 7 Très satisfait

Je n'utilise pas ce service

Si vous êtes insatisfait avec certains de nos services, de quelles façons pourrions-nous les améliorer ? Indiquez vos suggestions dans l'espace ci-bas.



C. VIEILLIR CHEZ SOI

1. Sur une échelle de 1 à 7, indiquez votre avis par rapport aux énoncés suivants :

Avant d'être membre de Bien vieillir chez soi Cocagne, mon niveau de confiance en ma capacité à rester à la maison dans les prochaines années se situait à :

Aucunement confiant 0 1 2 3 4 5 6 7 Totalemment confiant

Depuis que je suis membre de Bien vieillir chez soi Cocagne, mon niveau de confiance en ma capacité à rester à la maison dans les prochaines années se situe à :

Aucunement confiant 0 1 2 3 4 5 6 7 Totalemment confiant

J'ai toutes les ressources nécessaires pour rester chez moi aussi longtemps que je le souhaite :

En total désaccord 0 1 2 3 4 5 6 7 Totalemment d'accord

Mon niveau de santé actuel me permet de pour rester chez moi aussi longtemps que je le souhaite :

En total désaccord 0 1 2 3 4 5 6 7 Totalemment d'accord

D. AUTRES COMMENTAIRES?

Avez-vous des idées pour développer de nouveaux services ou activités ? Nous serions heureux de les recevoir. Indiquez vos suggestions ou commentaires dans l'espace ci-bas.

Guide d'entrevue

Expérience

En pensant à votre expérience comme bénévole dans notre organisme...

- Quel aspect de votre implication vous rend le plus heureux, fier ?
- Quel aspect de votre implication qui pourrait être amélioré ou qui pose problème ?
- À quel(s) facteur(s) attribuez-vous ces défis ?
- Selon vous, quels pourraient être des solutions pour faire face à ces défis ?

Services

En vous basant sur votre expérience et contact avec les utilisateurs :

- Quels sont les services les plus appréciés ?
- Quels sont les services qui manquent ?
- Quels sont les services qui doivent être améliorés ?
 - Comment pouvons-nous y parvenir ?
- Y a-t-il un type, profil de personne qui n'a pas accès à nos services ?
 - D'après vous, comment pourrions-nous leur faire connaître nos services ?

Conclusion

Y a-t-il autre chose que vous aimeriez discuter avant que nous terminions ?

Poste de coordination

Description de poste

Sous la supervision du CA, la personne à la coordination mettra en œuvre des programmes et services pour les personnes de 50 ans et plus afin qu'elles puissent vivre dans leur maison de façon indépendante et sécuritaire aussi longtemps que possible.

Fonctions et responsabilités

- Évaluer les besoins des utilisateurs et les diriger vers les services appropriés ;
- Recruter, former, attribuer les tâches et superviser les bénévoles ;
- Préparer et soumettre des propositions de programmes, d'événements spéciaux et des initiatives ;
- Établir des partenariats et collaborer avec les organismes communautaires et gouvernementaux afin de faciliter l'implantation de programmes ;
- Coordonner les efforts de marketing afin d'accroître la sensibilisation de la communauté aux bienfaits de vieillir chez soi ;
- Élaborer des systèmes administratifs et des protocoles de gestion ;
- Tenir des listes informatisées des utilisateurs et des bénévoles, compiler des statistiques et développer des formulaires ;
- Fournir du soutien administratif.

Compétences et qualifications recherchées :

- Excellente maîtrise du français parlé et écrit
- Connaissance de l'anglais parlé et écrit
- Connaissance du milieu communautaire
- Compétences informatiques : Maîtrise de MS Office (Word, Excel, PowerPoint, Access, Outlook), internet
- Expérience dans la réalisation et gestion de projets, l'organisation d'activités et l'élaboration d'outils de sensibilisation
- Excellentes aptitudes en communication et relations interpersonnelles
- Compétences en processus de planification : établir les priorités, planifier, assurer la mise en œuvre et l'évaluation de projets
- Capacité de gérer plusieurs dossiers efficacement et de travailler avec initiative, de façon autonome et au sein d'une équipe
- Aptitudes pour le réseautage et l'animation
- Discrétion, maturité et bon jugement

Conditions de travail

Le lieu de travail est à Cocagne. La personne doit détenir un permis de conduire valide et l'accès à une voiture.

Salaire : Selon la grille salariale établie.

Temps plein 35 heures par semaine pour une période d'un an avec possibilités de prolongation. L'entrée en fonction à temps plein est prévue pour le X XXX 20XX.

Ressources en ligne

Le visualiseur des données du Programme de recensement par Statistique Canada

<https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2021/dp-pd/dv-vd/cpdv-vdpr/index-fra.cfm>

Le guide d'évaluation pour les collectivités-amies des aînés

<https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/promotion-sante/vieillessement-aines/guide-evaluation-collectivites-amies-aines.html>

Incorporation au Nouveau-Brunswick

https://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/services/services_renderer.201449.Incorporation_d_entreprises_sans_but_lucratif.html

L'Agence du revenu du Canada

<https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/organismes-bienfaisance-dons/organismes-bienfaisance/demande-enregistrement-organisme-bienfaisance-donataire-reconnu/presenter-demande-organisme-bienfaisance/decider/avantages-obligations-enregistrement-bienfaisance.html>

Sécurité publique du Canada

<https://www.securitepublique.gc.ca/cnt/rsrscs/pblctns/bpg-scrng-vls/index-fr.aspx>