



Mission

Maintenir une association philanthropique qui, par l'entraide sociale bénévole cherche l'amélioration des conditions de vie et l'enrichissement humain des individus et des groupes de Saint-Romuald. Faciliter à la population l'accès aux différents organismes sociaux. Sensibiliser les personnes et les autorités en place aux problèmes du milieu et aux solutions envisagées par le Service d'entraide. Susciter et/ou appuyer toute action visant un mieux-être collectif.

Vision

Le service d'entraide de Saint-Romuald travaillera à être reconnu comme un lieu privilégié et recherché pour son enrichissement humain et la qualité de son action bénévole. Que cette force de soutien à la communauté fasse la différence et contribue de façon significative à la qualité de vie des personnes au sein de notre communauté.

Enjeu : Le maintien de la mobilisation en faveur de l'engagement social et de l'action communautaire et l'utilisation judicieuse du talent des bénévoles

Enjeu: La capacité de l'organisme à accomplir sa mission et relever les défis

Enjeu: La capacité d'offrir des services d'entraide répondant aux besoins la communauté

Orientation 1

Assurer des conditions propices à une expérience bénévole enrichissante

Orientation 2

Assurer la pérennité des ressources bénévoles et mettre en valeur le talent disponible

Orientation 3

Optimiser l'utilisation des ressources disponibles

Orientation 4

Connaître les besoins de la communauté afin d'offrir des services d'entraide adaptés tout en tenant compte de la capacité de l'organisme

1^{er} axe d'intervention : Les valeurs

- **Objectif :** Maintenir et renforcer au quotidien la qualité des relations et du savoir-vivre ensemble

2^e axe d'intervention : La reconnaissance

- **Objectif :** Reconnaître régulièrement la valeur du travail accompli : remercier, encourager et valoriser aussi bien la réussite collective et la coopération que les bons coups individuels

3^e axe d'intervention : L'appartenance

- **Objectif :** Développer une forte appartenance au Service d'entraide

À noter : l'orientation 1 et son contenu contribuent également au succès de l'orientation 2

1^{er} axe d'intervention : Le soutien aux bénévoles

- **Objectif :** S'assurer que les bénévoles disposent des compétences essentielles pour accomplir leurs tâches et développer leur autonomie

- **Objectif :** Veiller au bien-être des bénévoles et assurer le support lorsque nécessaire

2^e axe d'intervention : L'accueil et l'intégration des nouveaux bénévoles

- **Objectif :** S'assurer que chaque bénévole recruté trouve sa place et contribue au succès du Service d'entraide
- **Objectif :** Déployer les efforts nécessaires pour que chaque bénévole soit reconnu et traité comme membre à part entière de la grande équipe du Service d'entraide

3^e axe d'intervention : Le recrutement

- **Objectif :** Développer une approche stratégique du recrutement

1^{er} axe d'intervention : La performance administrative

- **Objectif :** Évaluer périodiquement la performance administrative et apporter les ajustements requis

2^e axe d'intervention : Ressources financières

- **Objectif :** À titre de principale source de financement autonome, maintenir et améliorer le rendement du Chiffonnier
- **Objectifs :** Maintenir à jour et améliorer les modes de financements et être à l'affût de nouvelles sources.
- **Objectif :** Accroître la communication et la coopération entre les bénévoles du Chiffonnier

3^e axe d'intervention : Les relations avec les partenaires et organismes de soutien

- **Objectif :** Soutenir et participer aux initiatives de partenariat

4^e axe d'intervention : Les relations avec la communauté

- **Objectif :** Accroître la connaissance et la reconnaissance de notre organisme dans le milieu

1^{er} axe d'intervention : L'accueil et référence

- **Objectif :** Faire le point sur les services et convenir d'une stratégie de développement adaptée

2^e axe d'intervention : L'aide alimentaire

- **Objectif :** Faire le point sur les services et convenir d'une stratégie de développement adaptée

3^e axe d'intervention : La vente d'articles neufs et usagés (Le Chiffonnier)

- **Objectif :** Faire le point sur les services et convenir d'une stratégie de développement adaptée

4^e axe d'intervention : Le maintien à domicile

- **Objectif :** Faire le point sur les services et convenir d'une stratégie de développement adaptée
- **Objectif :** Augmenter le nombre d'usagers bénéficiant du service de maintien à domicile

Orientation 1 : Assurer des conditions propices à une expérience bénévole enrichissante

1^{er} axe d'intervention : **Les valeurs**

- **Objectif** : Maintenir et renforcer au quotidien la qualité des relations et du savoir-vivre ensemble

Action (Titre ?)	Description (Quoi ? – Comment ? – Où ?)	Responsable (Qui ?)	Échéancier (Quand) (urgence/importance)	Budget (Combien ?)
Afficher les valeurs pour les faire connaître	<ul style="list-style-type: none"> • Remplacer notre affiche valeur de la salle par le visuel de la planification et prévoir un dévoilement. Dans le cadre d'une activité de lancement de la programmation 2013-2014 avec tous les bénévoles offrir un repas et faire une animation autour du thème les valeurs. • Revenir dans l'Entre-Nous avec le visuel et les nouvelles valeurs. • Peindre le visuel dans la salle communautaire • Installer un visuel dans le chiffonnier • Installer un visuel à l'accueil • 	Le personnel, Yvon et Edith	<p>Fait le 24 Septembre</p> <p>Fait dans les éditions septembre et octobre</p>	impression d'un poster et les frais du repas.
Tenir des activités portant sur les valeurs de l'organisme	<ul style="list-style-type: none"> • Impliquer les bénévoles lors des activités de groupe afin de partager comment ils vivent les valeurs dans le quotidien de leur action bénévole. Attendre quelques mois pour que les bénévoles puissent faire la réflexion et vivre les valeurs au quotidien. • Faire l'annonce de la tenue d'ateliers lors de l'activité de lancement. • Faire des ateliers ou des discussions avec les bénévoles de chaque secteur d'activité pour ensuite ramener le tout en grand groupe. 	Le Personnel, Suzanne et autres	<p>Une activité le 24 septembre faite et en Janvier animation</p> <p>24 Septembre 17,21 et 29 Octobre Et janvier à faire</p>	
Faire ressortir les valeurs dans nos publicités	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser le visuel valeur ou nommer les valeurs quand cela est possible dans nos différentes pub (collecte, dépliant, annonce d'activités etc.) 	Le personnel et comité du plan de communication	En tout temps à inclure dans notre plan de communication	
Inscrire dans les descriptions de tâches des employés des attentes en lien avec les valeurs ainsi que dans les évaluations.	<ul style="list-style-type: none"> • Au quotidien les employés doivent vivre les valeurs et les transmettre aux bénévoles en les utilisant lors des différentes interactions avec eux ainsi qu'avec les usagers. 	Lison, Gilles et Andrée	Fait automne 2013 évaluation annuelle incluant un volet « valeurs »	
Lors de la procédure d'accueil des nouveaux bénévoles promouvoir nos valeurs et l'adhésion à celles-ci.	<ul style="list-style-type: none"> • Prévoir dans la documentation et lors de l'entrevue une présentation des valeurs de l'organisme. 	Le personnel	Le cahier du bénévole explique nos valeurs à présenter en tout temps	

Orientation 1 : Assurer des conditions propices à une expérience bénévole enrichissante

2^e axe d'intervention : **La reconnaissance**

- **Objectif** : Reconnaître régulièrement la valeur du travail accompli : remercier, encourager et valoriser aussi bien la réussite collective et la coopération que les bons coups individuels

Action (Titre ?)	Description (Quoi ? – Comment ? – Où ?)	Responsable (Qui ?)	Échéancier (Quand) (urgence/importance)	Budget (Combien ?)
Faire un plan de reconnaissance	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les différentes activités de reconnaissance déjà en place et faites par la ville, le CAB et dans notre programmation afin d'en faire un calendrier. • Présenter des candidatures à différentes activités de reconnaissance. • Former un comité de bénévoles qui verrait à la pertinence de souligner les anniversaires, les décès, les départs et autres. • Le comité pourrait aussi participer à la préparation des différentes activités sociales de notre organisme. • Offrir à nos bénévoles des activités pour les remercier comme avec la Fondation Élisabeth et Roger Parent, un party hot-dog ou de l'accompagnement pour l'organisation de sorties. • Sonder les bénévoles concernant la façon qu'ils aimeraient être reconnus. 	Isabelle	Plan de reconnaissance de 2014 adopté et à refaire à l'automne pour l'année suivante.	1000\$ par an excluant le repas des bénévoles
Publiciser nos réussites à l'externe pour accroître la reconnaissance de notre organisme	<ul style="list-style-type: none"> • Publiciser les réussites collectives dans les journaux locaux et parler de nos différents services à raison d'un service par deux ou trois mois selon la période. • Profiter de toutes les annonces pour faire de la reconnaissance et souligner l'importance de l'action bénévole. 	Comité du plan de reconnaissance avec le support du personnel	Selon nos priorités et après l'adoption du plan de communication	

Orientation 1 : Assurer des conditions propices à une expérience bénévole enrichissante

3^e axe d'intervention : **L'appartenance**

- **Objectif** : Développer une forte appartenance au Service d'entraide

Action (Titre ?)	Description (Quoi ? – Comment ? – Où ?)	Responsable (Qui ?)	Échéancier (Quand) (urgence/importance)	Budget (Combien ?)
Favoriser les échanges entre les bénévoles	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter les bénévoles de tous les services pour connaître ce qui va bien, ce qui pourrait être amélioré et ce qui pourrait être développé de façon à ce que les bénévoles se sentent impliqués et partie prenante des décisions de l'organisme. • Nous pourrions faire un colloque, une boîte à suggestions ou des sondages. • Impliquer les bénévoles dans les décisions concernant les services de l'organisme. 	Le personnel, Édith et tous le C.A.	Consultation en octobre et en mai et en continue selon les besoins.	Prévoir l'activité avec le repas des bénévoles de janvier

Orientation 2 : Assurer la pérennité des ressources bénévoles et mettre en valeur le talent disponible

1^{er} axe d'intervention : **Le soutien aux bénévoles**

- **Objectif :** S'assurer que les bénévoles disposent des compétences essentielles pour accomplir leurs tâches et développer leur autonomie
- **Objectif :** Veiller au bien-être des bénévoles et assurer le support lorsque nécessaire

Action (Titre ?)	Description (Quoi ? – Comment ? – Où ?)	Responsable (Qui ?)	Échéancier (Quand) (urgence/importance)	Budget (Combien ?)
Élaborer un plan de formation	<ul style="list-style-type: none"> • Former les bénévoles en continu. • Préparer la liste des formations offertes afin de faire un calendrier et de pouvoir les offrir en temps aux bénévoles. • Dans chacun des secteurs identifier les besoins en formation et les possibilités de jumelages, parrainages ou autres. • Privilégier les formations dans nos locaux pour favoriser la participation et le sentiment d'appartenance. 	Suzanne et le personnel	Pour cette année être vigilantes et ramasser l'information au fur et à mesure et prévoir le plan l'an prochain	
Évaluer les pratiques courantes et les améliorations possibles	<ul style="list-style-type: none"> • Disposer d'outils d'évaluation du potentiel des nouveaux bénévoles. Réévaluer tous les outils utilisés. 	Le personnel	Dans le cahier du bénévole nous retrouvons le guide des engagements et le plan de reconnaissance. une procédure d'accueil est élaborée.	

Orientation 2 : Assurer la pérennité des ressources bénévoles et mettre en valeur le talent disponible

2^e axe d'intervention : **L'accueil et l'intégration des nouveaux bénévoles**

- **Objectif :** S'assurer que chaque bénévole recruté trouve sa place et contribue au succès du Service d'entraide
- **Objectif :** Déployer les efforts nécessaires pour que chaque bénévole soit reconnu et traité comme membre à part entière de la grande équipe du Service d'entraide

Action (Titre ?)	Description (Quoi ? – Comment ? – Où ?)	Responsable (Qui ?)	Échéancier (Quand) (urgence/importance)	Budget (Combien ?)
Bonifier le système de jumelage ou parrainage	<ul style="list-style-type: none"> • Valider après des nouveaux bénévoles après une période 1 mois si tout va bien et que le jumelage ou le poste occupé correspond à leurs attentes. Rencontrer aussi le parrain pour savoir comment ça va. • Vérifier après un court laps de temps s'il y a des choses qu'ils auraient aimé savoir lors de l'entrevue afin d'améliorer notre procédure d'accueil. 	Lison ou la personne responsable de l'accueil des bénévoles	En continue avec les nouveaux bénévoles et vérifier si une rencontre avec les anciens serait souhaité	
Reconnaître l'accueil des bénévoles comme un moment très important.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier dans les descriptions de tâches des employés l'accueil comme un moment important. • Communiquer aux bénévoles l'importance de bien accueillir les nouveaux bénévoles si nous voulons les garder et reconnaître l'importance du parrain. 	Gilles et Andrée ainsi que Lison	Inclus dans les attentes des employés déjà en cours, faire en continue	

Orientation 2 : Assurer la pérennité des ressources bénévoles et mettre en valeur le talent disponible

3^e axe d'intervention : **Le recrutement**

- **Objectif :** Développer une approche stratégique du recrutement

Action (Titre ?)	Description (Quoi ? – Comment ? – Où ?)	Responsable (Qui ?)	Échéancier (Quand) (urgence/importance)	Budget (Combien ?)
Utiliser l'expertise des organismes du milieu	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser l'expertise des organismes du milieu spécialisés dans le bénévolat (CAB ou autres) 	Le personnel mais déception du côté du CAB difficulté à bien comprendre notre besoin	Toujours	
Identifier les besoins en continu	<ul style="list-style-type: none"> • Prévoir dans un plan de communication des actions visant le recrutement des bénévoles selon les besoins identifiés. 	Le personnel Comité responsable du plan de communication	En continue	
Analyser notre présence sur le WEB	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluer notre présence sur le web et analyser nos besoins ainsi que les possibilités pour augmenter notre visibilité. • Profiter de la visibilité offerte sur le web pour recruter de nouveaux bénévoles et nous faire connaître. 	Gaetan Chouinard, le personnel et le C.A.	Mise en place d'un site web et en continue au cours des prochaines années	À vérifier pour l'hébergement gratuit pour la confection

Orientation 3 : Optimiser l'utilisation des ressources disponibles

1^{er} axe d'intervention : **La performance administrative**

- **Objectif :** Évaluer périodiquement la performance administrative et apporter les ajustements requis

Action (Titre ?)	Description (Quoi ? – Comment ? – Où ?)	Responsable (Qui ?)	Échéancier (Quand) (urgence/importance)	Budget (Combien ?)
Mettre en place un système d'évaluation des employés	<ul style="list-style-type: none"> • Finaliser les grilles d'évaluation des employés en donnant des objectifs clairs et précis en accord avec nos valeurs et les objectifs de l'organisme. 	Gilles Plante Andrée Laliberté et Lison	En cours à finaliser d'ici la fin septembre	
Évaluer et optimiser la performance administrative actuelle	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluer et adapter les outils en place. 	Le personnel et le C.A.	En continue pour les prochaines années	

Orientation 3 : Optimiser l'utilisation des ressources disponibles

2^e axe d'intervention : **Ressources Financières**

- **Objectif :** À titre de principale source de financement autonome, maintenir et améliorer le rendement du Chiffonnier
- **Objectif :** Accroître la communication et la coopération entre les bénévoles du Chiffonnier
- **Objectif :** Maintenir à jour et améliorer les modes de financements et être à l'affût de nouvelles sources

Action (Titre ?)	Description (Quoi ? – Comment ? – Où ?)	Responsable (Qui ?)	Échéancier (Quand) (urgence/importance)	Budget (Combien ?)
Mettre en place un mécanisme d'amélioration continue : Évaluer, Ajuster, Planifier et Réaliser pour le volet Chiffonnier	<ul style="list-style-type: none"> • Tenir 2 rencontres par an pour les bénévoles du Chiffonnier et les impliquer pour trouver les améliorations et autres. Dans un premier temps tenir un atelier. 	Le personnel demander le concours des bénévoles du C.A. qui travaillent au Chiffonnier	Octobre pour l'atelier et prévoir une rencontres en mai et à intervalles régulières	
Maintenir à jour les possibilités de financement.	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les possibilités de commandites, les fondations et possibilités de subventions. 	Comité de financement en place ou à former?	À partir de juin	

Orientation 3 : Optimiser l'utilisation des ressources disponibles

3^e axe d'intervention : **Les relations avec les partenaires et organismes de soutien**

- **Objectif :** Soutenir et participer aux initiatives de partenariat

Action (Titre ?)	Description (Quoi ? – Comment ? – Où ?)	Responsable (Qui ?)	Échéancier (Quand) (urgence/importance)	Budget (Combien ?)
Maintenir notre adhésion à différentes tables, comités et Regroupements	<ul style="list-style-type: none"> • Payer les cotisations et assister aux différentes rencontres pour partager de l'information et utiliser notre expertise pour aider les autres organismes 	Le personnel, les membres du C.A.	En continue	
Travailler en concertation et en collaboration avec les organismes du milieu afin d'augmenter la qualité et l'offre de service sur le territoire	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre nos actions en partenariat avec les autres organismes du milieu. Profiter des projets communs pour diviser les tâches et profiter d'une plus grande expertise. 	Le personnel et les membres du C.A	En continue	

Orientation 3 : Optimiser l'utilisation des ressources disponibles

4^e axe d'intervention : **Les relations avec la communauté**

- **Objectif :** Accroître la connaissance et la reconnaissance de notre organisme dans le milieu

Action (Titre ?)	Description (Quoi ? – Comment ? – Où ?)	Responsable (Qui ?)	Échéancier (Quand) (urgence/importance)	Budget (Combien ?)
Développer et utiliser un plan de communication	<ul style="list-style-type: none"> • Favoriser et développer des approches permettant de faire connaître le rôle, le mode de fonctionnement et les services offerts. • Nommer un ambassadeur pour représenter notre organisme dans diverses rencontres. • Développer notre présence sur le web. • Mettre à jour notre signature visuelle. • Partager notre journal interne sur le web. • Repartir le comité de communication • Faire un Agenda des activités annuelles 	Lison et Bénévoles d'expertise	Rencontre avec la coordonnatrice de Bénévole d'expertise et en attente de jumelage	

Orientation 4 : Connaître les besoins de la communauté afin d'offrir des services d'entraide adaptés tout en tenant compte de la capacité de l'organisme

1^{er} axe d'intervention : **Le service d'accueil et référence**

- **Objectif :** Faire le point sur les services et convenir d'une stratégie de développement adaptée

Action (Titre ?)	Description (Quoi ? – Comment ? – Où ?)	Responsable (Qui ?)	Échéancier (Quand) (urgence/importance)	Budget (Combien ?)
Tenir une rencontre des personnes œuvrant au service d'accueil et de référence	<ul style="list-style-type: none"> • Réunir les bénévoles et autres personnes ressources afin de partager l'information sur l'état de situation et convenir ensemble d'une vision commune du service. • Poser les questions suivantes : C'est quoi les améliorations à apporter, c'est quoi les nouveaux services à développer. • Utiliser une boîte à suggestions. 	Le personnel et les membres du C.A.	Lison et Isabelle se sont rencontrés le 7-11 sous la supervision de Monsieur Hector. Des pistes de solution ont été émises.	
Actions proposées suite à la rencontre des employés Prévoir différentes stratégies pour éviter aux usagers une attente dépassant 20 minutes	<ul style="list-style-type: none"> • Quand plus de deux usagers sont en attente pour un même service prévoir une solution alternative. • Lors des demandes de paniers prévoir à partir de la troisième personne en attente une autre personne qui serait disponible pour aider à désengorger. 	Lison et Isabelle	Mis en place d'un partenariat Lison et Isabelle pour répondre aux usagers quand une des deux personnes est occupée.	

<p>Améliorer l'organisation de l'accueil pour que ce soit plus accueillant et confidentiel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pour les donateurs prendre le temps de les remercier et de leur expliquer ce que nous faisons avec les articles ou les dons. • Prévoir une alternative pour isoler un peu la secrétaire réceptionniste pour que le service soit plus confidentiel. • Épurer le bureau à l'accueil pour que ce soit plus accueillant pour les usagers et bénévoles. • S'assurer que les usagers puissent s'asseoir facilement quand ils doivent attendre. • Trouver un endroit adéquat pour déposer les articles entrants sans obstruer les chaises de l'accueil. 			
<p>Traiter les bénévoles avec égard pour qu'ils se sentent valorisés et reconnus par l'organisme</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Saluer et remercier les bénévoles à tous les jours. • Accueillir tous les bénévoles avec le sourire et de l'empathie (prendre le temps de les écouter et de les aider au besoin). • S'assurer qu'une personne du personnel puissent répondre rapidement aux demandes urgentes des bénévoles. • S'assurer que les demandes générales des bénévoles reçoivent une réponse dans un délai de moins d'une semaine. • S'assurer que les documents nécessaires aux bénévoles ou au personnel pour offrir les services soient prêt en temps, complets et fiables. • Offrir aux bénévoles une variété de collation et de breuvages en quantité et qualité en tout temps. • Respecter la procédure d'accueil pour tous les nouveaux bénévoles et prévoir un parrainage. • 	<p>Le personnel et les membres du C.A.</p>	<p>En continue et fait partie des priorités quotidiennes</p>	
<p>Offrir un service complet de références et au besoin d'accompagnement pour toute notre clientèle</p>	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que toutes les personnes qui demandent des informations obtiennent des réponses claires et ou une référence à un autre organisme. • Assurer un suivi des cas de références en indiquant aux personnes qu'elles peuvent rappeler en tout temps si la réponse n'est pas satisfaisante. • Pour les usagers des services M.A.D. et A.A. profiter des contacts et des évaluations pour les référer aux services qui pourraient être utiles. • 	<p>Le personnel</p>	<p>En continue</p>	
<p>Offrir l'écoute et l'aide nécessaire à chaque usager en tenant compte de leur problématique</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter chaque personne et l'accueillir avec le sourire en tout temps. • Prendre le temps d'écouter chaque personne et essayer de la mettre à l'aise en lui mentionnant que nous sommes là pour l'aider. • Ne pas juger les personnes malgré les rumeurs et agir de la même façon avec tout le monde. • Dans un premier temps, faire confiance aux gens, ensuite exiger des preuves afin d'offrir un service juste et équitable pour tous. 	<p>Le personnel et les bénévoles en contact direct</p>	<p>En continue</p>	
<p>Faire vivre les valeurs du Service d'entraide lors de l'accueil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prioriser le service à la clientèle en faisant un signe de sympathie aux gens qui arrivent quand la personne de l'accueil est déjà occupée. • Prioriser les personnes qui ont un rendez-vous par respect pour les usagers. • Utiliser les valeurs pour solutionner les différentes problématiques vécues par les bénévoles et ou avec la clientèle. 	<p>Le personnel et les bénévoles avec la clientèle et entre eux</p>	<p>En continue</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Faire preuve de bienveillance et de compassion envers toutes les personnes indépendamment de leur problématique et les accompagner au besoin. • Rester discret tant qu'à sa vie privée, ainsi que celle des usagers et des bénévoles. • Offrir un soutien mutuel entre les membres du personnel lorsqu'il y a des périodes de débordement. • Éviter et décourager le dénigrement que ce soit au niveau des usagers, des bénévoles ou de l'organisation. • Faire preuve, en tout temps, de rigueur, de justice et d'honnêteté dans notre travail et nos interventions. 			
--	---	--	--	--

Orientation 4 : Connaître les besoins de la communauté afin d'offrir des services d'entraide adaptés tout en tenant compte de la capacité de l'organisme

2^e axe d'intervention : **L'aide alimentaire**

- **Objectif :** Faire le point sur les services et convenir d'une stratégie de développement adaptée

Action (Titre ?)	Description (Quoi ? – Comment ? – Où ?)	Responsable (Qui ?)	Échéancier (Quand) (urgence/importance)	Budget (Combien ?)
Tenir une rencontre des personnes œuvrant au service d'aide alimentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réunir les bénévoles et autres personnes ressources afin de partager l'information sur l'état de situation et convenir ensemble d'une vision commune du service. • Poser les questions suivantes : C'est quoi les améliorations à apporter, c'est quoi les nouveaux services à développer. Utiliser une boîte à suggestions. 	Le personnel avec l'aide des bénévoles responsables des services	Rencontre tenue le 17 octobre 2013 Boîte à suggestions installée le 18 octobre	
Actions proposées suite à la rencontre des bénévoles Faire des changements lors des distributions pour diminuer le temps d'attente des usagers.	<ul style="list-style-type: none"> • Il faudrait peut-être que les produits libre-service soient tous ensemble. Trois stations de services permettraient de faire le service plus rapidement mais comme l'espace est restreint pourrions-nous utiliser trois petites tables ou revoir la disposition. 	Paul Gagné et Lison	Mise en place des mesures	
Donner des outils aux usagers pour augmenter la rentabilité du panier de nourriture et développer leurs habiletés.	<ul style="list-style-type: none"> • Il est proposé d'avoir un registre de recettes avec les légumes, fruits courants et les légumineuses qui seraient distribuées par les bénévoles de l'accueil lorsque nous donnerions ces produits. • Pour des produits moins courants, faire des recettes avec ce produit comme des légumineuses pour leur faire goûter. • Une fois par mois donner une recette et tous les ingrédients dans leur panier. 	Aide de la diététicienne du CLSC et recherche sur le web	En continue selon les produits disponibles	
Améliorer l'hygiène lors des distributions	<ul style="list-style-type: none"> • Pour améliorer l'hygiène des paniers, trouver un endroit pour les faire nettoyer (Yvon propose de se renseigner) 	Lison	Fait en juillet à refaire en janvier ou prévoir que les usagers s'implique	

	<ul style="list-style-type: none"> • Pourvoir les bénévoles d'un sarrau ou chemise blanche 			
Améliorer la qualité et la diversité des produits offerts	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre les aliments les plus lourds en premier pour ne pas écraser les aliments fragiles. • Ajouter d'autres items pour les produits frais comme fromage en tranches, la saucisse ordinaire, bâtonnets de poisson ou poulet ou autres, et ce, sans augmenter la charge financière de l'organisme. 			
Éviter les questionnements concernant les usagers	<ul style="list-style-type: none"> • Pour éviter les malentendus, une personne responsable de l'évaluation doit accompagner la personne qui a des besoins spéciaux. 	Lison	En continue	
Assurer la relève et la formation des bénévoles	<ul style="list-style-type: none"> • Une rotation des bénévoles aux différents endroits pour l'aide alimentaire, surtout lors de la distribution, permettrait une polyvalence et assurerait d'avoir une relève lorsque la personne est absente. 	Lison		
Vérifier les besoins des usagers en rapport avec les services en sécurité alimentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Un sondage ou un questionnaire auprès des usagers nous permettrait de connaître leur satisfaction et leurs besoins 	Le personnel	Fait en janvier et février	

Orientation 4 : Connaître les besoins de la communauté afin d'offrir des services d'entraide adaptés tout en tenant compte de la capacité de l'organisme

3^e axe d'intervention : **Le service de vente d'articles neufs et usagés** (Le Chiffonnier)

- **Objectif :** Faire le point sur les services et convenir d'une stratégie de développement adaptée

Action (Titre ?)	Description (Quoi ? – Comment ? – Où ?)	Responsable (Qui ?)	Échéancier (Quand) (urgence/importance)	Budget (Combien ?)
Tenir une rencontre des personnes oeuvrant au service de vente d'articles neufs et usagés	<ul style="list-style-type: none"> • Réunir les bénévoles et autres personnes ressources afin de partager l'information sur l'état de situation et convenir ensemble d'une vision commune du service. • Poser les questions suivantes : C'est quoi les améliorations à apporter, c'est quoi les nouveaux services à développer. Utiliser une boîte à suggestions. 	Le personnel avec l'aide des bénévoles responsables des services	Rencontre tenue le 29 octobre 2013	
Actions proposées suite à la rencontre des bénévoles Améliorer l'espace au niveau de la salle de tri	<ul style="list-style-type: none"> • Un comité de 2 ou 3 bénévoles qui sont au fait de la situation pourrait être formé pour évaluer la situation et proposer des améliorations. 	Le personnel	Automne visite des autres SE pour voir des trucs pour améliorer le tri	
Améliorer l'entreposage	<ul style="list-style-type: none"> • Pour l'entrepôt actuel maximiser l'espace disponible en mettant les boîtes contenant le linge d'été à la place des articles de Noël. • Faire l'évaluation de l'importance de garder divers articles (ex : poêle) et la quantité 	Les bénévoles du département meubles et le personnel	En continue	

	<ul style="list-style-type: none"> nécessaire Dans le but de faire de l'espace en arrière, les meubles qui viennent d'arriver pourraient être placés dans le magasin et si le prix n'est pas indiqué, mettre une pancarte sur le meuble : « Je viens d'arriver et je suis en attente d'un prix. » Faire un cabanon pour sortir les sacs d'Écolinge ou augmenter la fréquence. 			
Informers les caissiers en bas de la procédure pour les meubles en entrepôt	<ul style="list-style-type: none"> Pour aider le travail des caissiers, ils aimeraient savoir ce qu'il y a à l'entrepôt ou inscrire sur un babillard ce qu'il y a de disponible. Il est convenu que pour les demandes de meubles les caissiers doivent prendre en note le nom, le numéro de la personne et l'article et remettre le tout à Claude Bolduc, pour le suivi. Des photos devraient être prises pour les articles en entrepôt, inscrire le prix et afficher en boutique. 	Lison et Claude Bolduc	En continue	
Augmenter la visibilité et la connaissance de l'entreprise d'économie sociale qu'est le Chiffonnier	<ul style="list-style-type: none"> Augmenter la publicité du Chiffonnier en modifiant l'affichage extérieur car plusieurs personnes ne voient pas qu'il y a un magasin. Expliquer le principe du Chiffonnier qui est une entreprise d'économie sociale, c'est de l'autofinancement, que tout le monde peut venir acheter que s'il achète au Chiffonnier c'est comme s'il faisait un don. Mettre des annonces sur Kijiji pour sortir du matériel et en même temps faire connaître le Chiffonnier. Publiciser sur notre site Internet tout ce qui a trait au Chiffonnier tel que ventes, horaires, etc. Lorsqu'il y a la vente de garage dans St-Romuald, d'en profiter pour en faire une. 	Lison et le C.A et Isabelle pour la pub sur le site internet	En continue	
Augmenter les ventes du Chiffonnier	<ul style="list-style-type: none"> Avoir une plus grande densité dans les souliers de grandeurs courantes. Mettre assez de vêtements dans le magasin incite plus les personnes à magasiner que de surcharger les racks. Faire des rotations plus souvent fait vendre plus c'est toujours la même clientèle. 	Les bénévoles mais c'est difficile de faire plus les bénévoles sont surchargés	En continue selon les disponibilités	
Améliorer la communication entre les bénévoles	<ul style="list-style-type: none"> Organiser une à deux rencontres par an pour regrouper les bénévoles du Chiffonnier. Se respecter entre nous et essayer de régler les situations entre nous avant de référer à la direction. L'utilisation de Mémos entre les équipes est à poursuivre, nous pouvons utiliser notre journal interne l'Entre-nous pour des messages général à tous les bénévoles Mettre une affiche à la réception pour aviser de la tenue des activités. 	Le personnel	Les activités du plan de reconnaissance créés un sentiment d'appartenance et favorise les échanges. En continue	
Mettre en place une procédure d'accueil et un suivi des nouveaux bénévoles	<ul style="list-style-type: none"> Le parrainage est important car beaucoup de choses s'apprennent sur le tas. Bien déterminé au parrain qu'il est le parrain afin d'aider le nouveau bénévole dans ses tâches La visite des lieux est très importante. Avant de faire débiter un bénévole il faut s'assurer que la personne responsable soit prête à l'accueillir. 	Le personnel	Juillet	
Trouver des débouchés pour écouler la marchandise supplémentaire	<ul style="list-style-type: none"> Nous collaborons déjà avec différents organismes comme le Dr Julien, Écolinge, le CHSLD Chanoine Audet et nous pourrions aussi le faire avec d'autres organismes comme la Ressourcerie de Lévis mais les conditions seraient à voir. 	Le personnel et les bénévoles responsables	Le partenariat doit se travailler selon les années et varient	

Orientation 4 : Connaître les besoins de la communauté afin d'offrir des services d'entraide adaptés tout en tenant compte de la capacité de l'organisme

4^e axe d'intervention : **Le maintien à domicile**

- **Objectif :** Faire le point sur les services et convenir d'une stratégie de développement adaptée
- **Objectif :** Augmenter le nombre d'usagers bénéficiant du service de maintien à domicile

Action (Titre ?)	Description (Quoi ? – Comment ? – Où ?)	Responsable (Qui ?)	Échéancier (Quand) (urgence/importance)	Budget (Combien ?)
Tenir une rencontre des personnes oeuvrant au service de maintien à domicile	<ul style="list-style-type: none"> • Réunir les bénévoles et autres personnes ressources afin de partager l'information sur l'état de situation et convenir ensemble d'une vision commune du service. • Poser les questions suivantes : C'est quoi les améliorations à apporter, c'est quoi les nouveaux services à développer. Utiliser une boîte à suggestions. 	Le personnel avec l'aide des bénévoles responsables des services	Rencontre tenue le 21 octobre 2013	
Promouvoir les autres services de maintien à domicile auprès de nos usagers actuels	<ul style="list-style-type: none"> • Pour augmenter le nombre des usagers à nos services en faire la promotion à toutes les personnes qui utilisent déjà un service. 	Isabelle	En continue	
Actions proposées suite à la rencontre des bénévoles Promouvoir la popote roulante sur notre territoire pour augmenter le nombre d'usagers	<ul style="list-style-type: none"> • Pour la popote il y a possibilité d'augmenter la clientèle jusqu'à 20 personnes en tenant compte du territoire à parcourir avec le nombre d'équipes actuelles. • Trouver un autre nom que popote à cause de l'image qui est rattachée aux mots popote roulante. • Faire de la publicité, avoir une affiche popote roulante dans l'auto quand les bénévoles la passe. • Travailler en concertation avec le projet SISCA du CAB de Lévis pour uniformiser et améliorer notre service. 	Le personnel	Avec le CAB plan de communication pour l'automne	
Assurer la relève des bénévoles en maintien à domicile	<ul style="list-style-type: none"> • Recruter des bénévoles pour assurer la relève en les formant et les présentant aux usagers 	Le personnel	En continue	
Identifier les bénévoles pour sécuriser les usagers des services de maintien à domicile	<ul style="list-style-type: none"> • Avoir une carte d'identification pour les bénévoles ou une cocarde avec le logo du Service d'Entraide et le prénom du bénévole. 	Le personnel	Automne 2014	
Informers les bénévoles pour qu'ils puissent aider	<ul style="list-style-type: none"> • Les bénévoles pourraient avoir un « p'tit papier » à donner à la clientèle avec les services possibles pour eux. • Une formation sur les services offerts par le CLSC et la COOP devrait être donnée aux bénévoles 	Le personnel	Selon les disponibilités de formateurs et bénévoles	
Vérifier l'intérêt des usagers mais aussi des bénévoles pour des services d'accompagnement transport pour des courses	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier auprès de certains bénévoles nouveaux ou plus anciens si l'accompagnement-transport pour les courses (épicerie, pharmacie, magasinage) pourraient les intéresser. Vérifier auprès de certains usagers de nos services les besoins pour un tel service et déterminer si cela est pertinent et le mode de fonctionnement. 	Le personnel et vérifier avec le CAB	À voir	
Consulter les bénévoles en rapport avec le volet maintien à domicile	<ul style="list-style-type: none"> • Une rencontre par année des bénévoles des services de maintien à domicile serait souhaitable pour une discussion sur les améliorations comme aujourd'hui ou un échange sur ce qui se passe dans le maintien à domicile. 	Le personnel	Octobre ou novembre 2014	
Assurer un suivi et un support aux usagers et aux bénévoles	<ul style="list-style-type: none"> • Pour les visites d'amitié, il est important que le bénévole soit accompagné lors de la première visite et que l'intérêt du jumelage entre les deux personnes soit validé. 	Isabelle	Inscrit dans la procédure de jumelage	