



# PLAN D'ACTION 2014-2017



1670, rue Dina-Bélanger, Québec (Québec) G1S 0A5  
Tél.: 418-688-1511, poste 22 | Sans frais : 1-866-6159  
Courriel : [info@apacn.org](mailto:info@apacn.org) | Site web : <http://www.apacn.org>

Adopté le 1<sup>er</sup> octobre 2014

## ORIENTATION 1 : ASSURER LA PÉRENNITÉ DE L'ASSOCIATION

### OBJECTIF 1.1 : Consolider le financement de l'Association

ACTIONS	INDICATEURS	ACTEURS IMPLIQUÉS ACTEUR RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
1.1.1 Soutenir le travail du comité de financement par la mise en place de personnes ressources	Ajout de personnes ressources Cahier des procédures Bilan du comité	Présidente, Bénévoles Directrice	2014-11-01
1.1.2 Développer des stratégies de financement pour l'Association	Rédaction d'un plan de financement Service d'une personne-ressource	Conseil d'administration Personne-ressource Directrice	2014-12-01
1.1.3 Établir un calendrier des demandes de subventions	Un calendrier de travail	Directrice Comité de financement	2014-2017
1.1.4 Rechercher de nouveaux partenaires financiers	Plan de financement	Directrice Comité de financement Personne-ressource	2014-2017
1.1.5 Mettre sur pied une fondation	Création d'un comité de travail	Conseil d'administration Directrice	2017
1.1.6 Assurer la reconnaissance de nos bailleurs de fonds	Appliquer la politique de visibilité par la liste et le signalement dans les documents promotionnels	Directrice	2014-2017
1.1.7 Déposer une demande d'aide financière au Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC)	Demande d'aide financière	Directrice Comité de financement	2014-2017

<b>OBJECTIF 1.2 : Repositionner l'image corporative de l'Association</b>			
<b>ACTIONS</b>	<b>INDICATEURS</b>	<b>ACTEURS IMPLIQUÉS ACTEUR RESPONSABLE</b>	<b>ÉCHÉANCE</b>
1.2.1 Produire de nouveaux outils	Nouveau site Web Dépliants plus actualisés en lien avec les services et l'organisme Rédaction d'un nouveau portfolio Diffusion auprès des partenaires	Présidence Directrice Comité de financement Personne-ressource	2015
1.2.2 Rechercher un porte-parole	Contacts avec des interlocuteurs possibles	Présidence Directrice Personne-ressource	2015
<b>OBJECTIF 1.3 : Constituer une équipe de travail dédiée à la cause du proche aidant et au milieu communautaire</b>			
1.3.1 Assurer la stabilité du personnel salarié et contractuel	Description détaillée des postes	Conseil d'administration Directrice	2015
1.3.2 Procéder à l'évaluation périodique du rendement du personnel salarié et contractuel	Des outils d'autoévaluation et d'évaluation générale	Conseil d'administration Directrice	2014-2017
1.3.3 Planifier un système de rémunération qui tient compte de l'évaluation du rendement	Produire des échelles salariales	Conseil d'administration	2015
1.3.4 Consolider l'équipe de travailleurs bénévoles	Description détaillée des tâches à assumer	Conseil d'administration Directrice	2015
1.3.5 Assurer le maintien de l'engagement de l'équipe de bénévoles	Des rencontres périodiques	Directrice	2014-2017
1.3.6 Maintenir l'intérêt du bénévole en confiant des tâches appropriées à ses intérêts	Des entrevues d'accueil Des rencontres périodiques pour connaître les préférences du bénévole	Directrice	2014-2017

**OBJECTIF 1.4 : Améliorer le processus de travail pour assurer le bon fonctionnement général**

<b>ACTIONS</b>	<b>INDICATEURS</b>	<b>ACTEURS IMPLIQUÉS ACTEUR RESPONSABLE</b>	<b>ÉCHÉANCE</b>
1.4.1 Analyser chacun des services et en établir un cahier de tâches	Cahier de tâches pour chaque service Procédurier	Directrice	2015
1.4.2 Tenir des rencontres-bilan sur les opérations en cours	Rencontres hebdomadaires du personnel Rencontres au besoin avec les bénévoles	Directrice	2014-2017

**OBJECTIF 1.5 : Augmenter le nombre de membres**

1.5.1 Inviter systématiquement les proches aidants qui demandent de l'aide à devenir membre	Inscription automatique du proche aidant Tenir à jour la liste de membres	Le personnel	2014-2017
---	--	--------------	-----------

## ORIENTATION 2 : ASSURER DES SERVICES AUX PROCHES AIDANTS DE LA CAPITALE-NATIONALE

### **OBJECTIF 2.1 : Consolidar les services offerts aux proches aidants**

#### 2.1.1 Surveillance téléphonique à distance (Pair)

ACTIONS	INDICATEURS	ACTEURS IMPLIQUÉS ACTEUR RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
2.1.1.1. Solliciter les MRC ou leurs villes	Demande annuelle de financement /Agenda du comité de financement	Directrice Comité de financement	2014-2017
2.1.1.2. Assurer la participation des villes de Québec, Saint-Augustin-De-Desmaures et Cap-Rouge	Demande annuelle de financement	Présidence Directrice Comité de financement	2014-2017
2.1.1.3. Assurer le suivi du service	Rapports statistiques Rencontres avec les répartiteurs	Directrice Répartiteurs	2014-2017
2.1.1.4. Assurer des rencontres avec les milieux communautaires qui en font la demande	PowerPoint Rencontres	Directrice Bénévoles	2014-2017
2.1.1.5. Assister les futurs abonnés dans le processus d'inscription	Une équipe mobile qui se rend à domicile	Bénévoles	2014-2017
2.1.1.6. Assurer la reddition de comptes selon les exigences des bailleurs de fonds	Rapports statistiques Dépôt des rapports	Directrice Présidente	2014-2017

#### 2.1.2 Répit à domicile

2.1.2.1. Déposer une demande d'aide à la Fondation de la Fédération des médecins spécialistes du Québec pour les années subséquentes à la fin du 2 <sup>e</sup> projet	Dépôt d'une demande à la fin du 2 <sup>e</sup> projet et les suivants.	Directrice Comité de financement	2014-2017
2.1.2.2. Déposer un projet de Répit à domicile pour les proches aidants d'ânés vulnérables à L'APPUI	Dépôt lors du 3 <sup>e</sup> appel de projets	Directrice Comité de financement	2014-2017

<b>ACTIONS</b>	<b>INDICATEURS</b>	<b>ACTEURS IMPLIQUÉS ACTEUR RESPONSABLE</b>	<b>ÉCHÉANCE</b>
<b>2.1.2.3. Déposer une demande d'aide financière à la Fondation Maurice-Tanguay pour offrir du répit pour les familles d'enfant(s) handicapé(s)</b>	<b>Rencontre avec Monsieur Tanguay Dépôt d'une demande</b>	<b>Présidente Personne-ressource Directrice Comité de financement</b>	<b>2014-2017</b>
<b>2.1.2.4. Assurer le suivi du service</b>	<b>Production de rapports Rencontres avec les fournisseurs de services.</b>	<b>Directrice Bénévoles Présidente</b>	<b>2014-2017</b>
<b>2.1.2.5. Assurer la reddition de comptes selon les exigences des bailleurs de fonds</b>	<b>Rapport statistique Bilan des opérations Dépôt de rapports</b>	<b>Directrice Présidente</b>	<b>2014-2017</b>
<b>2.1.2.6. Évaluer la qualité du service rendu</b>	<b>Questionnaire d'évaluation Relance si nécessaire</b>	<b>Directrice Bénévoles</b>	<b>2014-2017</b>
<b>2.1.2.7. Promouvoir le service</b>	<b>Rencontres avec les groupes communautaires et auprès de nos partenaires</b>	<b>Directrice Bénévoles</b>	<b>2014-2017</b>
<b>2.1.3 Soutien psychosocial</b>			
<b>2.1.3.1. Déposer une demande pour reconduire le projet</b>	<b>Dépôt d'un document d'aide financière</b>	<b>Directrice Comité de financement</b>	<b>2015-2017</b>
<b>2.1.3.2. Assurer le suivi du service</b>	<b>Production de rapports Rencontres avec les intervenants.</b>	<b>Directrice</b>	<b>2014-2017</b>
<b>2.1.3.3. Assurer la reddition de comptes selon les exigences de L'APPUI</b>	<b>Production de rapports</b>	<b>Directrice Présidente</b>	<b>2014-2017</b>
<b>2.1.3.4. Évaluer la qualité du service rendu</b>	<b>Questionnaire d'évaluation</b>	<b>Travailleuse sociale Directrice</b>	<b>2014-2017</b>
<b>2.1.3.5. Promouvoir le service</b>	<b>Rencontres avec les groupes communautaires et partenaires</b>	<b>Directrice Bénévoles</b>	<b>2014-2017</b>

<b>2.1.4 Ateliers téléphoniques</b>			
<b>ACTIONS</b>	<b>INDICATEURS</b>	<b>ACTEURS IMPLIQUÉS ACTEUR RESPONSABLE</b>	<b>ÉCHÉANCE</b>
2.1.4.1. Assurer le déroulement du projet	Partenariat (Réseau Entre-Aidants et nos partenaires)	Directrice	2014-2017
2.1.4.2. Assurer la reddition de comptes selon les exigences de L'APPUI	Production de rapports Bilan des opérations	Directrice	2014-2017
2.1.4.3. Assurer le suivi du service	Rencontres avec les partenaires. Rapports de chaque atelier produit par le Réseau Entre-Aidants.	Directrice	2014-2017
2.1.4.4. Évaluer la qualité du service rendu	Questionnaire d'évaluation Rapport du Réseau Entre-Aidants	Directrice	2014-2017
2.1.4.5. Promouvoir le service	Rencontres avec les groupes communautaires et auprès de nos partenaires	Directrice Bénévoles	2014-2017
<b>2.1.5 Conférences-échanges</b>			
2.1.5.1. Assurer le déroulement du projet de la programmation	Calendrier des activités	Directrice	2014-2017
2.1.5.2. Assurer la reddition de comptes selon les exigences de L'APPUI	Compiler les données statistiques et les coûts	Directrice Présidente	2014-2017
2.1.5.3. Planifier la programmation des années suivantes	Publication annuelle de la programmation et sa distribution. Recherche de conférenciers(ères)	Directrice Bénévole Travailleuse sociale	2014-2017
2.1.5.4. Assurer le suivi du service	Production de rapports Rappel sur l'Infolettre et par courriel	Directrice	2014-2017
2.1.5.5. Évaluer la qualité du service rendu	Questionnaire d'évaluation	Directrice Bénévoles	2014-2017
2.1.5.6. Promouvoir le service	Rencontres avec les groupes communautaires et les partenaires Distribution de la programmation annuelle	Directrice Bénévoles	2014-2017

2.1.6 Centre d'aide			
ACTIONS	INDICATEURS	ACTEURS IMPLIQUÉS ACTEUR RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
2.1.6.1. Assurer le suivi du service	Production de rapports statistiques sur le nombre d'appels et le genre de soutien offert	Directrice Travailleuse sociale	2014-2017
2.1.6.2. Évaluer la qualité du service rendu	Questionnaire d'évaluation Par échantillonnage, téléphone pour évaluer l'écoute et l'accueil reçus	Directrice Bénévoles	2014-2017
2.1.6.3. Promouvoir le service	Rencontres avec les groupes communautaires et auprès de nos partenaires	Directrice Bénévoles	2014-2017
<b>OBJECTIF 2.2 : Développer de nouveaux services répondant aux besoins des proches aidants de la Capitale-Nationale</b>			
2.2.1 Écouter les demandes des proches aidants en portant attention aux besoins exprimés	Centre d'aide Rencontres d'information	Tout le personnel	2014-2017
2.2.2 Évaluer la pertinence du service de rencontres-échanges comme les déjeuner-rencontres ou les souper-rencontres	Invitations dans les secteurs concernés	Directrice	2014-2017
2.2.3 Proposer au conseil d'administration un nouveau service pour les proches aidants	Présentation d'un projet	Direction	2014-2017
<b>OBJECTIF 2.3 : Soutenir les comités locaux qui regroupent des proches aidants de leur milieu</b>			
2.3.1 Rencontrer les groupes communautaires des différents secteurs	Rencontres d'informations sur nos services	Directrice Bénévoles	2014-2017
2.3.2 Soutenir les initiatives locales	Offre d'aide Participation aux activités	Directrice Bénévoles	2014-2017



## ORIENTATION 3 : PROMOUVOIR LES SERVICES OFFERTS PAR L'ASSOCIATION SUR LE TERRITOIRE DE LA CAPITALE-NATIONALE

### OBJECTIF 3.1 : Optimiser les moyens pour faire connaître nos services

ACTIONS	INDICATEURS	ACTEURS IMPLIQUÉS ACTEUR RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
3.1.1 Analyser les moyens susceptibles d'être réalisés	Pochette de presse Conférences Campagne publicitaire Salon (FADOQ Mieux Vivre) Portfolio Site Web	Personne-ressource Présidente Directrice	2014-2017
3.1.2 Assurer notre présence sur les réseaux sociaux	Page Facebook Twitter LinkedIn	Conseil d'administration Personne-ressource Directrice	2015
3.1.3 Distribuer nos dépliants dans des points stratégiques : pharmacies, CLSC, GMF, clinique réseau, caisses populaires	Liste des points de distribution Équipes de distribution	Directrice Bénévoles	2014-2017
3.1.4 Recueillir des témoignages	Dépôt sur le site web Infolettre	Directrice	2014-2017
3.1.5 Outiller le centre d'aide, un point d'information sur nos services et les ressources régionales	Documentation de référence Recherches web	Directrice Travailleuse sociale	2014-2017
3.1.6 Établir des ententes avec nos partenaires pour la distribution de l'infolettre et de nos communiqués	Rencontres avec les partenaires Banque de contacts	Directrice Adjoint administratif	2014-2017
3.1.7 Rencontrer les groupes communautaires	PowerPoint Conférences	Directrice Bénévoles	2014-2017

**OBJECTIF 3.2 : Optimiser la promotion de nos services auprès de la population**

<b>ACTIONS</b>	<b>INDICATEURS</b>	<b>ACTEURS IMPLIQUÉS ACTEUR RESPONSABLE</b>	<b>ÉCHÉANCE</b>
3.2.1 Évaluer les points d'information susceptibles de rejoindre un maximum de citoyen	Inventaire des ressources médiatiques	Directrice Personne-ressource	2014-2017
3.2.2 Rédiger le plan de communication	Présentation au conseil d'administration	Présidence Directrice Personne-ressource	2017
3.2.3 Mettre en œuvre le plan de communication	Réalisation Calendrier de travail	Directrice Personne-ressource Bénévoles	2017

## ORIENTATION 4 : CONSOLIDER NOTRE LEADERSHIP RÉGIONAL PORTEUR DU DOSSIER DES PROCHES AIDANTS

### OBJECTIF 4.1 : Poursuivre le développement de liens concrets avec les organismes du milieu

ACTIONS	INDICATEURS	ACTEURS IMPLIQUÉS ACTEUR RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
4.1.1 Participer au Réseau Entre-Aidants	Maintien du protocole d'entente Participation à la rencontre annuelle	Directrice Présidente	2014-2017
4.1.2 Participer au Regroupement des aidants naturels du Québec (RANQ)	Participation à titre de membre du conseil d'administration. Représentation à titre de délégué au Comité des partenaires du Ministère de la Famille et aux commissions parlementaires Participation aux rencontres provinciales	Directrice Présidente	2014-2017
4.1.3 Participer à L'APPUI de la Capitale-Nationale	Participation à titre de membre du conseil d'administration. Membre de L'APPUI	Présidente Directrice	2014-2017
4.1.4 Siéger aux tables régionales de concertation <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les aînés de la Capitale-Nationale</li> <li>• Des proches aidants de la Vieille-Capitale</li> <li>• Abus violence</li> </ul>	Participation aux rencontres prévues	Directrice Présidente Travailleuse sociale	2014-2017

### OBJECTIF 4.2 : Renforcer la collaboration et la concertation avec les partenaires des réseaux de la santé

4.2.1 Collaborer avec les centres de santé et services sociaux (CSSS)	Rencontres Tables de concertation	Directrice	2014-2017
4.2.2 Participer aux projets de recherche universitaire	Collaboration aux projets	Directrice	2014-2017